



UNAP



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

TESIS

**INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL RENDIMIENTO
LABORAL DE LOS SERVIDORES DE LA SEDE CENTRAL DEL
MINISTERIO PÚBLICO – DISTRITO FISCAL DE LORETO,
MAYNAS, IQUITOS, AÑO 2020**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GESTIÓN
PÚBLICA**

PRESENTADO POR: ROLANDO PORTOCARRERO ZUMBA

ASESOR: CPC. JESÚS HERMES RAMIREZ ENRIQUE, MGR.

IQUITOS, PERÚ

2021



UNAP



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

TESIS

**INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL RENDIMIENTO
LABORAL DE LOS SERVIDORES DE LA SEDE CENTRAL DEL
MINISTERIO PÚBLICO – DISTRITO FISCAL DE LORETO,
MAYNAS, IQUITOS, AÑO 2020**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GESTIÓN
PÚBLICA**

PRESENTADO POR: ROLANDO PORTOCARRERO ZUMBA

ASESOR: CPC. JESÚS HERMES RAMIREZ ENRIQUE, MGR.

IQUITOS, PERÚ

2021



UNAP

Escuela de Postgrado "JOSÉ TORRES VÁSQUEZ"
Oficina de Asuntos Académicos



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS
003-2021-OAA-EPG-UNAP

Con Resolución Directoral N° 0674-2020-EPG-UNAP, se autoriza la sustentación de la tesis: "INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL RENDIMIENTO LABORAL DE LOS SERVIDORES DE LA SEDE CENTRAL DEL MINISTERIO PÚBLICO – DISTRITO FISCAL DE LORETO, MAYNAS, AÑO 2020", teniendo como jurados a los siguientes profesionales:

Econ. Manuel Igancio Nuñez Horna, Mgr.	Presidente
Econ. Americo Navor Gomez Barrera, Mgr.	Miembro
Econ. Pedro Lito Rivera Cardozo, Mgr.	Miembro
CPC. Jesús Hermes Ramírez Enrique, Mgr.	Asesor

A los doce días del mes de enero del 2021, a las 16:00 horas, en la modalidad virtual zoom institucional de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, se constituyó el Jurado Evaluador y dictaminador, para escuchar y evaluar la sustentación de la tesis: "INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL RENDIMIENTO LABORAL DE LOS SERVIDORES DE LA SEDE CENTRAL DEL MINISTERIO PÚBLICO – DISTRITO FISCAL DE LORETO, MAYNAS, AÑO 2020" presentado por el señor ROLANDO PORTOCARRERO ZUMBA, como requisito para obtener el **Grado Académico de Maestro en Gestión Pública**, que otorga la UNAP de acuerdo a la Ley Universitaria N° 30220 y el Estatuto de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.

Después de haber escuchado la sustentación y luego de formuladas las preguntas, éstas fueron:

RESPONDIDAS SATISFACTORIAMENTE

El Jurado, después de la deliberación correspondiente en privado, llegó a las siguientes conclusiones, la sustentación es:

1. Aprobado como: a) Excelente () b) Muy bueno (X) c) Bueno ()

2. Desaprobado: ()

Observaciones : *NINGUNA*

A Continuación, el Presidente del Jurado, da por concluida la sustentación, siendo las *05:40 pm* del doce de enero del 2021; con lo cual, se le declara a la sustentante *APTO* para recibir el **Grado Académico de Maestro en Gestión Pública**.

Econ. Manuel Igancio Nuñez Horna, Mgr.
Presidente

Econ. Americo Navor Gomez Barrera, Mgr.
Miembro

Econ. Pedro Lito Rivera Cardozo, Mgr.
Miembro

CPC. Jesús Hermes Ramírez Enrique, Mgr.
Asesor

**TESIS APROBADA EN SUSTENTACIÓN PÚBLICA EL 12 ENERO DEL
2021 EN LA MODALIDAD VIRTUAL DEL ZOOM INSTITUCIONAL DE LA
UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONÍA PERUANA, EN LA
CIUDAD DE IQUITOS-PERÚ**



**ECON. MANUEL IGNACIO NUÑEZ HORNA, MGR
PRESIDENTE**



**ECON. AMERICO NAVOR GOMEZ BARRERA, MGR.
MIEMBRO**



**ECON. PEDRO LITO RIVERA CARDOZO, MGR
MIEMBRO**



**CPC. JESÚS HERMÉS RAMÍREZ ENRRIQUE, MGR.
ASESOR**

A DIOS por protegerme
Y acompañarme en mí
Vida con grandes bendiciones

A mis padres Walter y María,
Mi hermano Eleodoro
Por sus consejos, por su cariño y apoyo
para lograr alcanzar mis metas

AGRADECIMIENTO

Al profesor Jesús Hermes por su constante apoyo, orientación y consejos para lograr este resultado.

A los trabajadores que han Participado de la presente Investigación por su tiempo y Disponibilidad.

ÍNDICE DE CONTENIDO

	Páginas.
Carátula	i
Contracarátula	ii
Acta de sustentación	iii
Jurado	iv
Dedicatoria	v
Agradecimiento	vi
Índice de contenido	vii
Índice de tablas	ix
Índice de gráficos	x
Resumen	xi
Abstract	xii
INTRODUCCIÓN	01
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO	04
1.1 Antecedentes	04
1.2 Bases teóricas	07
1.3 Definición de términos básicos	19
CAPÍTULO II: VARIABLES E HIPÓTESIS	23
2.1 Variables y su Operacionalización	23
2.2 Formulación de la hipótesis	25
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	26
3.1 Tipo y diseño de la investigación	26
3.2 Población y muestra	27
3.3 Técnicas e instrumentos	28
3.4 Procedimiento de recolección de datos	33
3.5 Técnicas de procesamiento y análisis de datos	34
3.6 Aspectos éticos	35

CAPÍTULO IV: RESULTADOS	36
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	68
CAPÍTULO VI: PROPUESTA	72
CAPÍTULO VII: CONCLUSIONES	75
CAPÍTULO VIII: RECOMENDACIONES	77
CAPÍTULO IX: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	79

ANEXOS

1. Instrumentos de recolección de datos
2. Validación de instrumentos
3. Operacionalización y descriptores de los indicadores de las variables
4. Consentimiento informado

ÍNDICE DE TABLAS

	Páginas
Tabla N° 01: Estrato - Grado de Instrucción	288
Tabla N° 02: Dimensiones de la variable 1: Inteligencia Emocional	30
Tabla N° 03: Descriptores para el análisis de la variable: Inteligencia Emocional	30
Tabla N° 04: Dimensiones de la variable 2: Rendimiento Laboral	31
Tabla N° 05: Descriptores para el análisis de la Variable: Rendimiento Laboral	31
Tabla N° 06: Estadística de Fiabilidad de la investigación	32
Tabla N° 07: Estadística de Fiabilidad de la Inteligencia Emocional	32
Tabla N° 08: Estadística de Fiabilidad del Rendimiento Laboral	33
Tabla N° 09: Información sociodemográfica	36
Tabla N° 10: Inteligencia emocional y sus dimensiones	48
Tabla N° 11: Rendimiento laboral y sus dimensiones	60
Tabla N° 12: Contingencia	63

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Páginas.

Gráfico N° 01: Autoconocimiento Sabe cuándo está pensando en negativa	37
Gráfico N° 02: Autoconocimiento -Sabes cuándo estas a la defensiva	38
Gráfico N° 03: Autoconocimiento - Identificar la experiencia cambio de humor	38
Gráfico N° 04: Autoconocimiento - Impacto de su conducta tienen en otros	39
Gráfico N° 05: Autorregulación-Facilidad para adaptarse actividades laborales	39
Gráfico N° 06: Autorregulación- Mantengo la calma ante situaciones difíciles	40
Gráfico N° 07: Autorregulación- Me agradan las situaciones nueva/ desafiantes	40
Gráfico N° 08: Autorregulación - Acepto mis errores	41
Gráfico N° 09: Motivación - Realizo mi trabajo sin esperar recompensa	41
Gráfico N° 10: Motivación-Me siento motivado cuando alcanzo mis objetivos	42
Gráfico N° 11: Motivación-Soy optimista al realizar mis actividades laborales	42
Gráfico N° 12: Motivación-Motivo a los demás en el desempeño de funciones	43
Gráfico N° 13: Empatía - Aprovecho las cualidades de mis compañeros	43
Gráfico N° 14: Empatía - Acepto a las personas con diferentes criterios	44
Gráfico N° 15: Empatía - Reconozco el potencial de mis compañeros	44
Gráfico N° 16: Empatía-Ayudo a las personas que se encuentran en dificultad	45
Gráfico N° 17: Habilidades Sociales - Propongo estrategias para actividades	45
Gráfico N° 18: Habilidades Sociales-Promuevo cooperación entre compañero	46
Gráfico N° 19: Habilidades Sociales -Cuidadoso y amable al momento hablar	46
Gráfico N° 20: Habilidades Sociales -Demuestro comportamiento adecuando	47
Gráfico N°21: Liderazgo-Resuelve de forma eficiente dificultades conflictivas	49
Gráfico N° 22: Liderazgo-Jefes demuestran buen liderazgo ante el personal	50
Gráfico N° 23: Liderazgo - Promueve un clima laboral positivo	50

Gráfico N° 24: Liderazgo - Sus demás compañeros confían en tus decisiones	51
Gráfico N° 25: Trabajo en equipo- Compartes información con los compañeros	51
Gráfico N° 26: Trabajo en equipo- Mantienes buena relación los compañeros	52
Gráfico N° 27: Trabajo en equipo- Te esfuerzas en ayudar y lograr objetivos	52
Gráfico N° 28: Trabajo en equipo- Existe el individualismo y cooperación pobre	53
Gráfico N° 29: Conocimiento de trabajo - Conoces la metodología del trabajo	53
Gráfico N° 30: Conocimiento de trabajo- Produce o realiza trabajo con errores	54
Gráfico N° 31: Conocimiento de trabajo – Se anticipa a problemas futuros	54
Gráfico N° 32: Conocimiento de trabajo- Implementa metodologías de trabajo	55
Gráfico N° 33: Disciplina - Cumples las normas y reglamentos de la entidad	55
Gráfico N° 34: Disciplina - Te autodisciplinas	56
Gráfico N° 35: Disciplina - Faltas con frecuencia al trabajo	56
Gráfico N° 36: Disciplina - Te distraes en el horario laboral	57
Gráfico N° 37: Responsabilidad - Asisto puntualmente al trabajo	57
Gráfico N° 38: Responsabilidad - Cumplo con todos los trabajos asignados	58
Gráfico N° 39: Responsabilidad - Asumo las responsabilidades de mis actos	58
Gráfico N° 40: Responsabilidad - Asumo las responsabilidades de la oficina	59

RESUMEN

El objetivo principal de la presente investigación es conocer el nivel de influencia de la inteligencia emocional en el rendimiento laboral de los servidores de la Sede Central del Ministerio Público-D. F. Loreto – Maynas – Iquitos, año 2020. Los objetivos específicos fueron: Determinar el nivel de rendimiento laboral de los servidores de la Sede Central del Ministerio Público D.F Loreto – Maynas – Iquitos; Determinar el nivel de las aptitudes de las inteligencias emocionales que se presentan en los servidores de la Sede Central del Ministerio Público-D.F Loreto – Maynas – Iquitos; Determinar la relación entre las variables inteligencia emocional y rendimiento laboral.

El Ministerio Público – Distrito Fiscal de Loreto es una entidad estatal muy importante en la administración de la justicia, por la función que realizan los servidores a resolver las controversias y/o conflictos, pero debiendo tener capacidad óptima y aptitudes emocionales para un buen rendimiento laboral. La presente investigación es de tipo descriptivo-correlacional-transversal y el diseño no experimental; por lo tanto, se describió el comportamiento de las variables y se estableció la influencia existente, para ello se tomó una población y muestra conformada por 100 servidores, quienes fueron evaluados mediante una encuesta, instrumento que sirvió para recoger los datos e información pertinente. El estudio concluyó que Hipótesis General (La Inteligencia Emocional influye en el Rendimiento Laboral), se obtuvo en la determinación del Chi cuadrado teórico $\chi^2_T = 9.488$ y del Chi cuadrado real $\chi^2_c = 88.28$, es decir $\chi^2_c > \chi^2_T$, con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general. Por lo tanto, se puede afirmar que la Inteligencia Emocional si influye en el rendimiento laboral de los servidores del Ministerio Público- D.F. Loreto - Maynas -Iquitos, año 2020.

Palabra clave: Inteligencia emocional, rendimiento, influencia.

ABSTRACT

The main objective of this research is to know the level of influence of emotional intelligence on the work performance of the servers of the Central Headquarters of the Public Ministry-DF Loreto - Maynas - Iquitos, year 2020. The specific objectives were: Determine the level work performance of the servers of the Central Headquarters of the Public Ministry DF Loreto - Maynas - Iquitos; Determine the level of the aptitudes of the emotional intelligences that are presented in the servers of the Central Headquarters of the Public Ministry-D.F Loreto - Maynas - Iquitos; Determine the relationship between the variables emotional intelligence and job performance.

The Public Ministry - Fiscal District of Loreto is a very important state entity in the administration of justice, due to the function that the servers perform to resolve controversies and / or conflicts, but they must have optimal capacity and emotional aptitudes for good work performance . The present investigation is descriptive-correlational-cross-sectional and non-experimental design; Therefore, the behavior of the variables was described and the existing influence was established. For this, a population and sample made up of 100 servers was taken, who were evaluated by means of a survey, an instrument that served to collect the data and pertinent information. The study concluded that the General Hypothesis (Emotional Intelligence influences Work Performance), was obtained in the determination of the theoretical Chi square $\chi^2_T = 9.488$ y del Chi square real $\chi^2_c = 88.28$, that is $\chi^2_c > \chi^2_T$, with which the null hypothesis is rejected and the general hypothesis is accepted. Therefore, it can be affirmed that Emotional Intelligence does influence the work performance of the Public Ministry servants - D.F. Loreto - Maynas -Iquitos, year 2020.

Keywords: emotional intelligence, performance, influence

INTRODUCCIÓN

Una de las etapas más importantes de la Reforma del Sistema de Justicia de Loreto, es la entrada en vigor del Nuevo Código Procesal Penal desde el 01 de octubre de 2012. A partir de ese momento se están presentando una serie de aspectos negativos y falencias que retrasan los procesos judiciales (a nivel Ministerio Público -D. F. Loreto), no cuentan con capacidades humanas para asumir mayores responsabilidades; es decir, están por debajo de los estándares aceptables y que esa deficiencia se debe a la falta de conocimientos técnicos que exige la administración pública. Por tal motivo, es nuestro interés demostrar que más que conocimientos técnicos lo que está influyendo negativamente en el rendimiento de algunos trabajadores del Ministerio Público – D.F Loreto es la ausencia de ciertas aptitudes emocionales que en la actualidad ya se han identificado y son determinantes para el desempeño laboral con excelencia.

En este contexto se plantea el problema general con la siguiente interrogante: ¿Cuál es el nivel de influencia de la inteligencia emocional en el rendimiento laboral de los servidores de la sede central del Ministerio Público-D. F. Loreto – Maynas – Iquitos, año 2020? Asimismo, tenemos como problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de rendimiento laboral de los servidores de la Sede Central del Ministerio Público-D.F Loreto – Maynas – Iquitos?; ¿Cuál es el nivel de aptitudes de las inteligencias emocionales que se presentan en los servidores de la Sede Central del Ministerio Público-D.F Loreto – Maynas – Iquitos?; y ¿Cuál es la relación entre las variables inteligencia emocional y rendimiento laboral?.

La presente investigación tiene como objetivo general conocer el nivel de influencia de la inteligencia emocional en el rendimiento laboral de los servidores de la Sede Central del Ministerio Público-D.F Loreto – Maynas – Iquitos, año 2020. Los objetivos específicos fueron: Determinar el nivel de rendimiento laboral de los servidores de la Sede Central del Ministerio Público-D.F Loreto – Maynas – Iquitos; Determinar el nivel de las aptitudes de las inteligencias emocionales que se presentan en los servidores de la Sede

Central del Ministerio Público-D.F Loreto – Maynas – Iquitos; Determinar la relación entre las variables inteligencia emocional y rendimiento laboral.

El Presente estudio se justifica teóricamente, pues permitirá construir y sistematizar un conjunto de conocimientos para elaborar un cuerpo conceptual y referencial sobre la inteligencia emocional, lo que permita comprobar la relación directa con el rendimiento laboral; asimismo, se profundizará en las teorías sobre ambas variables y/o sus respectivas dimensiones con el objetivo de que sirva de guía a las personas interesadas, así como a las autoridades de la institución.

La investigación se justifica de forma metodológica, pues para su desarrollo se empleó un plan metodológico, considerando hipótesis, tipo, nivel, métodos, población, muestra y un análisis estadístico, todos estos aspectos harán posible y viable la obtención de resultados que permitirá contrastar la hipótesis y así poder determinar los objetivos considerados; además se utilizó el método APA para el procesamiento de datos, se hizo uso de los programas Excel y SPSS 20.00, los cuales apoyaron en determinar el comportamiento de las variables.

El presente estudio se justifica de forma práctica, pues benefició para lograr que los servidores de la Sede Central del Ministerio Público-D.F Loreto – Maynas – Iquitos; puedan aplicar los conocimientos adquiridos, así como la capacidad de planificación, organización y dirección del funcionamiento de la institución; además, de formar parte de un equipo de trabajo y consolidación profesional, donde los logros personales y el rendimiento sean reconocidos; también de permitir oportunidades de desarrollo personal y profesional.

De acuerdo con su naturaleza, esta tesis es de tipo descriptivo-correlacional y transversal y de diseño no experimental, planteándose como hipótesis general que existe relación significativa en el nivel de influencia de la inteligencia emocional en el rendimiento laboral de los servidores de la sede central del Ministerio Público-D. F. Loreto – Maynas – Iquitos, año 2020. Las

hipótesis específicas son tres y se detallan a continuación: Existe relación significativa en el nivel de rendimiento laboral de los servidores de la Sede Central del Ministerio Público – D.F. Loreto – Maynas – Iquitos; Existe relación significativa en el nivel de aptitudes de las inteligencias emocionales de los servidores de la Sede Central del Ministerio Público – D. F. Loreto – Maynas – Iquitos; Existe relación significativa entre las variables inteligencia emocional y rendimiento laboral.

Todo trabajo de investigación implica limitaciones que no se pueden evitar, pero que necesitan ser superadas en el desarrollo de la tesis y de esa manera alcanzar con eficacia las metas propuestas; en el presente trabajo no se encontró ningún tipo de limitación.

Es así que resulta novedoso realizar esta investigación, ya que, en la institución, no es frecuente realizar investigación sobre la inteligencia emocional de los trabajadores, porque es un tema que en la actualidad aun no es considerado de vital importancia para las organizaciones. Esta población ha sido poco investigada y cuenta con una gran responsabilidad de administrar justicia

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes

En el 2017, se desarrolló una investigación de tipo cuantitativo, nivel explorativa, descriptivo y correlacional, diseño no experimental y tuvo como población 182 empleados a partir de 2,481 empleados conformados en la empresa. La investigación tuvo como objetivo la influencia del proceso de capacitación en el desempeño laboral. El trabajo determinó que se rechaza H_0 a un nivel de significancia de 0.05, encontrándose que el estadístico de prueba de correlación Rho de Spearman es 0.551 quedando demostrado que existe correlación moderada y el $p_v=0.000 < 0.05$ resultando significativo la prueba de hipótesis realizada; concluyéndose que el proceso de capacitación influye positivamente, en un 47% en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de Servicio de Agua Potable y Alcantarillado de Lima (Linares, 2017).

En el 2015, se desarrolló una investigación de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, explorativa y correlacional, diseño no experimental, diseño no experimental, tuvo como población 60 trabajadores administrativos. Concluye que la inteligencia emocional si influye en el rendimiento laboral de los trabajadores administrativos de la Facultad de Ciencias de la salud, se concluye: Con 1 grado de libertad y 95% de confiabilidad la X^2_c es de 5,63 este valor cae en la zona de rechazo de la hipótesis nula (H_0) por ser superior a X^2_t que es de 3,84; por lo tanto de acepta la hipótesis alterna (H_a). El Chi cuadrado real (5,63) es mayor que el chi cuadrado teórico (3,84) por lo tanto, aceptamos la hipótesis alternativa es decir que se confirma que la inteligencia emocional si influye en el rendimiento laboral del personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Técnica de Ambato (Segovia, 2015).

En el 2014, se desarrolló una investigación de tipo cuantitativo, nivel descriptivo y correlacional, diseño no experimental y tuvo como población a 60 trabajadores de la empresa. El trabajo concluyó obteniendo como que los niveles de inteligencia emocional son directamente proporcionales a sus desempeños laborales en todos los casos, con un valor del 95%, presentan un nivel elevado en cuanto a Inteligencia Emocional (Huacac, 2014).

En el 2013, se desarrolló una investigación de tipo cuantitativo, nivel descriptivo y correlacional, diseño no experimental y tuvo como población a 125 trabajadores. El trabajo concluyó que los ambientes laborales que la empresa está brindando, no son conforme las normativas vigentes y afectan negativamente al personal, existiendo una inadecuada realización o responsabilidad por parte de los trabajadores. Que la realización personal de los trabajadores de la empresa en estudio, refleja cinco escenarios, el primero es un 6% que nos indica que es muy favorable, el segundo es por un 33% que indica que es favorable, el tercero y más resaltante es de 35% que indica que los trabajadores creen que la realización personal de la empresa está en una situación medio; el cuarto escenario el 21% indica que es favorable y por último es el quinto escenario muestra el 6% que es muy desfavorable. (Diaz, 2013).

En el 2013, se desarrolló una investigación de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental y tuvo como población de 20 estudiantes hombres y mujeres de forma aleatoria del octavo ciclo de la carrera de administración. La investigación tuvo como objetivo determinar el papel que ocupa la inteligencia emocional en el perfil del administrador actual en los estudiantes de la facultad de Administración, de la Universidad Veracruzana, Región Xalapa. El trabajo concluyó que los estudiantes muestran que es muy escasa en el desarrollo de la inteligencia emocional, pero a su vez resalta la importancia de la inteligencia emocional en los estudiantes de la

escuela de administración por su significado en la respuesta en el enfoque de la persona ante la vida y las situaciones (García, 2013).

En el 2012, se desarrolló una investigación de tipo cuantitativo, nivel transversal y correlacional, diseño no experimental y tuvo como población 54 varones y 42 mujeres, y determinó que el clima laboral y satisfacción laboral existe una relación significativa entre el clima, la satisfacción y el desempeño; El desempeño fue predicho de mejor forma por las variables en conjunto; Sólo el clima predijo significativamente el comportamiento del funcionario; La satisfacción sólo predijo el Rendimiento y la Productividad. La correlación entre el clima organizacional general y la satisfacción laboral resultó estadísticamente significativa, presentando una relación positiva y una asociación de un 41.3% ($r = 0.413$; $p < 0.05$) (Rodríguez, Lizama y Cornejo, 2012).

En el 2011, se desarrolló una investigación de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, correlacional y explicativo, diseño no experimental y tuvo como población 141 empleados de oficina y de campo de la CFE zona Montemorelos – Linares. La investigación tuvo que determinar si la capacitación influye linealmente en el desempeño laboral de los empleados de la comisión especial de electricidad de la zona de Montemorelos-Linares, Nuevo León 2011. Concluye que la capacitación influye directa y significativa en el desempeño laboral, en un 47.6 % (R^2 corregido = 0.476) en el desempeño laboral (Días, 2011).

1.2. Bases teóricas

En este acápite se desarrollarán los puntos más importantes que conforman las bases teóricas referenciales que nos permitan tener una idea más precisa de los temas del presente trabajo de investigación; las cuales se tratarán desde conceptos y/o conclusiones de diferentes trabajos relacionados a la inteligencia emocional y el rendimiento laboral en sus aplicaciones de diversos campos de la sociedad actual.

1.1.1. Emoción y Cognición

En cuanto a la emoción y cognición (conocida como inteligencia) son dos conceptos independientes que han conseguido, a través del tiempo, una serie de fundamentos teóricos transcendentales. En años anteriores, estos conceptos tenían una relación opuesta. No obstante, en la actualidad, se intenta unir ambas concepciones en uno solo que es la Inteligencia Emocional. Por otra parte, para mejor entendimiento se debe considerar revisar antes las nociones de inteligencia, emoción, sentimientos y afectos.

Inteligencia

En muchos años, el término de inteligencia se empleaba para indicar únicamente la habilidad cognitiva para aprender y razonar. A pesar de que, existen diferentes tipos de inteligencia, en conclusión, la inteligencia implica la reunión de información, el aprendizaje y el razonamiento sobre esta información.

El investigador Martin (2007) señaló que el origen etimológico de la inteligencia es del sustantivo *intellegentia -ae*, traducido al castellano, como inteligencia, y con otros términos como la capacidad de comprender, perspicacia, etc.

Por su parte Gardner (1983) define como un sistema de cómputo que en lo genético está programado para recibir, captar, realizar cualquier tipo de información que se presente en el transcurso de su vida.

Emoción

Los investigadores Schachter y Singar (1962), señalo que etimológicamente la emoción proviene del latín *motare*, la cual significa encontrarse en movimiento; dicho en otras palabras, es el motivo que impulsa a la acción.

Por otra parte, las emociones son consideradas como energía humana, por estar vinculada como una respuesta mental ante un evento o episodio relacionados a aspectos psicológicos y cognitivos.

1.2.2 Inteligencia Emocional:

En el año 90, Mayer y Salovey (1990), mencionaron por primera vez el término de inteligencia emocional, la cual describía las cualidades emocionales para lograr el éxito. Por su parte Goleman (1995), en su libro titulado Inteligencia Emocional está relacionado a la habilidad de poder reconocer los sentimientos de uno mismo y de terceros, habilidad de motivación y además la capacidad de controlar las emociones propias y en nuestras relaciones con otras personas.

Asimismo, la Inteligencia Emocional fue interpretada por Carrión (2001) como la habilidad emocional, mediante la motivación, comprensión, disciplina, de tener empatía hacia los terceros. Por otro lado, definen a la inteligencia emocional como la obtención de emociones en un grupo determinado, con la finalidad de buscar el lado positivo de lo expresado; además, puede incrementarse con el paso del tiempo, la experiencia y la madurez (Weisinger, 2001).

En otro contexto, Arredondo (2008) describe como un conjunto de aptitudes y destrezas emocionales y sociales para enfrentar los retos y dificultades que se presentan de manera cotidiana en el día a día.

Por consiguiente, podemos afirmar que la Inteligencia Emocional es la capacidad humana de reconocer, sentir, controlar nuestros propios sentimientos y de los terceros, ligado a la empatía y habilidades sociales, de esa manera aumentar sus posibilidades de desarrollo social.

1.2.2.1 Importancia de la Inteligencia Emocional

Según Fernández (2010), señala que en una empresa donde se trabaja con la inteligencia emocional, los servidores desarrollan diferentes habilidades individuales, las cuales sirven para afrontar las diferentes circunstancias laborales que se presenten en la organización.

1.2.2.2 Teorías sobre la Inteligencia emocional

En la actualidad, en el campo organizacional se está realizando con mayor relevancia el estudio de las emociones y sentimientos (inteligencia emocional), porque se cree que algunos individuos con un coeficiente de inteligencia superior al de los demás.

La inteligencia emocional es una destreza que permite “conocer y manejar los propios sentimientos, interpretar o enfrentar los sentimientos de los demás, sentir satisfacción y ser eficaces en la vida, a la vez de crear hábitos mentales desfavorecedores de la propia productividad y Relación Laboral” (Vane, 2013).

Existen diferentes modelos o teorías o de inteligencia emocional:

a) Teoría sobre la Inteligencia Emocional de Goleman

Según Goleman (1999), la Inteligencia Emocional se cimienta en cinco aptitudes básicas, divididas en aptitudes personales (Motivación, Autoconocimiento y Autorregulación) y en aptitudes sociales (Empatía y Habilidades Sociales). Por consiguiente, las aptitudes personales aquellas que determinan el dominio de uno mismo y las aptitudes sociales las que determinan el manejo de las relaciones con otras personas y con la sociedad en general.

Se describen las Aptitudes Personales:

- Autoconocimiento: “saber qué se siente en cada momento y utilizar esas preferencias para orientar la toma de decisiones” (De Santos,

2007). Dentro del autoconocimiento se encuentran tres (3) sub-aptitudes: conciencia emocional, autoevaluación precisa y confianza en uno mismo.

- Autorregulación: “comprenderlas y, luego, utilizar esta comprensión para transformar las situaciones en nuestro beneficio. Dentro de la autorregulación existen cinco (5) sub-aptitudes: autocontrol, confiabilidad, escurpulosidad, adaptabilidad e innovación” (Ramirez, 2020, p.54).
- Motivación: “utilizar las preferencias más profundas para orientarse y avanzar hacia los objetivos. Dentro de la motivación existen cuatro (4) sub-aptitudes: afán de triunfo, compromiso, iniciativa y optimismo” (Habbad, 2013, p.33).

De igual manera, las Aptitudes Sociales:

- Empatía: “Percibir lo que sienten los demás, ser capaces de ver las cosas desde su perspectiva. Se plantea cinco sub-aptitudes: comprender a los demás, ayudar a los demás a desarrollarse, orientación hacia el servicio, aprovechar la diversidad y conciencia política” (PsicoValencia , 2014).
- Habilidades Sociales: “manejar bien las emociones en una relación e interpretar adecuadamente las situaciones y las redes sociales. Dentro de las habilidades sociales existen ocho (8) sub-aptitudes: influencia, comunicación, manejo de conflictos, liderazgo, catalizador de cambio, establecer vínculos, colaboración y cooperación, habilidades de equipo” (Morán, 2008).

b) Teoría sobre la Inteligencia Emocional de Gil Adi;

Respecto a Gil' Adí en el año 2000, crea su teoría basada en las ideas de Gardner (Inteligencias múltiples y los trabajos de otros autores), estudiando los aspectos interpersonales–intrapersonal, además de la interacción social y el manejo de conflictos para que toda la persona pueda satisfacer su necesidad de validación e interdependencia. Siguiendo la misma línea de las posiciones de Goleman y Cooper

respecto a la insuficiencia del coeficiente intelectual en el éxito de la persona, elevando la autoconciencia como pilar fundamental de la autoestima.

c) Teoría sobre la Inteligencia Emocional de Salovey y Mayer:

Según Salovey y Mayer (1990) señalan que la inteligencia emocional incluye la capacidad para distinguir con exactitud la emoción en todo su conjunto; además tiene la habilidad de acceder y/o generar sentimientos cuando facilitan pensamientos, la capacidad de comprender la emoción, el conocimiento emocional y la habilidad para regular emociones que buscan un crecimiento tanto emocional e intelectual.

Estos autores luego de varios estudios desarrollaron el siguiente modelo:

- Percepción emocional: La capacidad de percibir las propias emociones y la de los demás, igualmente como captar emociones en objetos, arte, historias, música y etc.
- Asimilación emocional: La habilidad para generar, usar y sentir las emociones como necesarias para expresar sentimientos.
- Comprensión emocional: La habilidad para comprender la información emocional, además de cómo se combinan y progresan a través del tiempo.
- Regulación Emocional: La habilidad para estar abierto a los sentimientos, modularlo, buscando el crecimiento personal.

d) Modelos de los cuatro pilares de la Inteligencia Emocional:

Según Cooper y Sawaf (2004), señalan que extraen la inteligencia del campo del análisis psicológico y las teorías filosóficas para su estudio y la aplicación, son muy importantes para el desarrollo integral del individuo en todo su proyecto de vida. Estos cuatro pilares son:

- Primer Pilar. Conocimiento Emocional. “Innova un espacio de eficiencia y confianza personal, a través de la honestidad emocional, la energía, la retroinformación, la intuición, la responsabilidad y la conexión. Elementos presentes: honestidad emocional, energía emocional, retroalimentación emocional e intuición práctica” (Morales, 2016).
- Segundo Pilar. Aptitud Emocional. “Partiendo de la autenticidad del individuo, su credibilidad y flexibilidad, ampliando su círculo de confianza y capacidad para escuchar, manejar conflictos y sacar el mejor descontento constructivo. Elementos presentes: presencia auténtica, radio de confianza, descontento constructivo, elasticidad y renovación” (Rosas, 2017).
- Tercer Pilar. Profundidad Emocional. Se busca la vinculación entre la vida y trabajo con un potencial único respaldándose con integridad, y aumentando su influencia sin autoridad. Elementos presentes: potencial y propósito únicos, compromiso, responsabilidad y conciencia, integridad e influencia.
- Cuarto Pilar. Alquimia Emocional. “Implica aprender a reconocer y dirigir las frecuencias emocionales” (Milian, 2019).

1.2.2.3 Dimensiones de la Inteligencia Emocional

Según Goleman (1999), las dimensiones de la inteligencia emocional clasificadas en las siguientes:

Autoconocimiento:

Dentro del autoconocimiento se encuentran tres (3) sub aptitudes:

- Conciencia emocional: la capacidad de tomar conciencia de las propias emociones y las de los demás, incluida la capacidad de capturar el clima emocional que se desarrolla en un contexto determinado.

- Autoevaluación: Sea consistente en conocer sus propios recursos, habilidades y límites internos. Permite estar abierto a la crítica honesta, orientado al aprendizaje y al autodesarrollo.
- Confianza en uno mismo: Es la seguridad en la valoración que hacemos de nosotros mismos y de nuestras capacidades.

Autorregulación:

Es la capacidad de regular y redirigir los propios impulsos y estados de ánimo dañinos. Al ser capaces de controlar nuestras emociones, podemos manejar adecuadamente situaciones complejas que puedan surgir y al momento de resolverlas se demuestra objetividad corrigiendo errores.

Dentro de la autorregulación existen cinco (5) sub aptitudes:

- Autocontrol: Es la capacidad de controlar nuestras emociones y que ellas no nos controlen, teniendo la posibilidad de elegir lo que queremos sentir en un momento determinado.
- Confiabilidad: Muestre honestidad e integridad.
- Escrupulosidad: Responsabilidad en el cumplimiento de obligaciones.
- Adaptabilidad: Flexibilidad para manejar cambios y desafíos.
- Innovación: Esté abierto a nuevas ideas y enfoques y nueva información.

Motivación:

Representa el motor personal que nos incita a realizar o satisfacer objetivos y metas. Son los motivos internos que nos llevan a tomar determinadas decisiones o realizar determinadas acciones.

En base a esta definición, se puede decir que la motivación es ese impulso interior que nos permite alcanzar logros basados en el esfuerzo, la dedicación y la pasión independientemente de las dificultades que puedan surgir.

Dentro de la motivación existen cuatro (4) sub aptitudes:

- Coraje para triunfar: Es un impulso por lograr, un esfuerzo por mejorar o alcanzar un estándar de excelencia laboral.
- Compromiso: alinearse con los objetivos del grupo u organización

- Iniciativa: Disponibilidad para reaccionar ante las oportunidades.
- Optimismo: Tenacidad para buscar la meta, a pesar de los obstáculos y contratiempos que puedan surgir.

De igual manera, las Aptitudes Sociales las cuales determinan el modo de relacionarse con los demás y se dividen en aptitudes generales y sub aptitudes:

Empatía:

Es ser capaces de ver una situación desde el punto de vista del cliente, a fin de que sea este quien se beneficie. Esta sensibilidad requiere estar dispuesto a interpretar las corrientes políticas y la realidad de una organización externa.

De acuerdo con el enunciado anterior ser empático es estar pendiente de las expresiones orales y físicas de las personas que nos rodean ya que nos permite comprender la situación que puede estar pasando en determinado momento.

Encontramos (5) sub aptitudes:

- Comprender a los demás: darse cuenta de los sentimientos y perspectivas de los compañeros de trabajo.
- Ayude a otros a desarrollarse: Sea consciente de las necesidades de desarrollo de los demás y refuerce sus habilidades.
- Orientación al servicio: Anticiparse, reconocer y satisfacer las necesidades reales de las personas.
- Aprovecha la diversidad: cultiva oportunidades profesionales a través de diferentes tipos de personas.
- Conciencia política: Ser capaz de leer las corrientes emocionales del grupo, así como el poder de las relaciones entre sus integrantes.

Habilidades Sociales:

Son un comportamiento o tipo de pensamiento que lleva a resolver una situación social de manera efectiva, es decir, influenciar en los demás para obtener resultados deseables.

Dentro de las habilidades sociales existen ocho (8) sub aptitudes:

- Influencia: Implementar tácticas de persuasión efectivas.
- Comunicación: Saber escuchar abiertamente a los demás y desarrollar mensajes convincentes.
- Manejo de conflictos: Saber negociar y resolver los desacuerdos que surjan dentro del equipo de trabajo.
- Liderazgo: la capacidad de inspirar y guiar a las personas y al grupo en su conjunto.
- Change Catalyst: Cambiar iniciador o administrador.
- Establecer vínculos: nutrir y fortalecer las relaciones interpersonales dentro del grupo.
- Colaboración y cooperación: trabajar con otros para lograr objetivos compartidos.
- Habilidades de equipo: Ser capaz de generar sinergia para lograr objetivos colectivos.

1.2.3 Rendimiento Laboral:

Según Stoner (1994) señala que el rendimiento laboral es la forma como los trabajadores de una empresa laboran eficazmente, para alcanzar los objetivos comunes, es decir, al cumplir todas las funciones por parte de los servidores de manera eficiente, se busca alcanzar los objetivos propuestos. Del mismo modo Robbins (2004) refiere que es el resultado obtenido con relación a la logística disponible.

Asimismo, Motowidlo (2003), señala como el resultado esperando por un empleador, que son apreciadas de forma negativa o positivas por la empresa

en un lapso. En esa misma línea Chiavenato (2002), define como calificación de la empresa en base del desempeño laboral del trabajador función a sus actividades, metas y los resultados y su desarrollo potencial en el ámbito laboral.

Igualmente, según la RAE (2018) define al rendimiento laboral como la proporcionalidad entre el resultado logrado y los medios utilizados.

1.2.3.1 Teorías del Rendimiento Laboral:

a) Teoría de las necesidades.

Conforme lo señala Maslow (1943), propone cinco necesidades básicas como: (a) Fisiológicas: son las necesidades básicas de aire, agua, comida, ropa y refugio; (b) Seguridad: son las necesidades de seguridad y protección física, ambiental y emocional; (c) Sociales: son las necesidades de amor, afecto, cuidado, pertenencia y amistad; (d) Reconocimiento: son las necesidades (autorrespeto, confianza, la competencia, el logro y libertad) (e) Autorrealización, incluye la necesidad de crecimiento y autosatisfacción.

b) Teoría X y Teoría Y de Douglas McGregor

Según Douglas McGregor (1994) indico que existen dos tipos básicos de pensamientos gerenciales, gerentes de la teoría X y gerentes de la teoría Y, las cuales tienen supuestos diferente del uno al otro.

Las suposiciones de la teoría X:

- Los empleados tienen una aversión al trabajo y lo evaden.
- Los trabajadores se encuentran sumisos y vulnerados a la orden del empleador.

Los gerentes de teoría X son autoritarios y manipuladores, usan amenazas y represión para obligar a las personas a trabajar duro. Tienden a no producir confianza a sus trabajadores.

Las suposiciones de la teoría Y:

- El esfuerzo físico y mental de los empleados en el trabajo lo disfrutan realizarlo sin presiones.
- Los empleados ejercerán la autodirección y el autocontrol si están comprometidas con el fin y el beneficio final.

Los gerentes de la teoría Y son democráticos, consultivos y líderes, ayudan a sus colaboradores a superarse, además fortalecen la seguridad en uno mismo; estos gerentes buscan el desarrollo en conjunto para obtener los mejores resultados.

En algunas circunstancias es necesario el liderazgo autoritario, en situaciones de crisis, de tal manera que el líder, te señalara los puntos frágiles que se debe motivar y mejorar

1.2.3.2 Factores que influyen en el Rendimiento Laboral:

Para Workmeter (2013) señala lo siguiente:

- Factores internos: relacionado a la estructura, el liderazgo y la cultura en una organización.
- Factores externos: relacionado al ámbito familiar y personal del trabajador; además de factores ambientales o higiénicos, la mala comunicación, la alimentación, todos aquellos distractores externos que surgen en la empresa.

1.2.3.3 Evaluación del Rendimiento Laboral:

La evaluación del rendimiento laboral en este contexto como el conjunto de actitudes y su cargo y cumplimiento de sus funciones, la cual busca calcular el éxito de una empresa.

Según Badawy (2007), afirma que la evaluación del desempeño que funciona tiene dos objetivos generales: 1. tomar decisiones en cuanto a salarios y promociones; 2. Identificar aquellas áreas que serán susceptibles de futuros

procesos de desarrollo y / o crecimiento. El principal objetivo es medir a los trabajadores.

Para Villa y Velásquez (2009) hay dos formas de medir el desempeño laboral: 1) Evaluar los resultados: midiendo lo logrado, lo que el empleado produce en su jornada laboral. De tal forma que evaluar es considerada como el rendimiento laboral. 2) Evaluando el desempeño de los trabajadores: evaluando la forma de actuar del colaborador en su puesto de trabajo, mediante el servicio que brinda a los usuarios.

En resumen, la evaluación de rendimiento es la identificación, medición y administración del desempeño del trabajador en una empresa. La medición es el objetivo principal del sistema de evaluación y busca determinar cómo se puede comparar el desempeño con la producción.

1.2.3.3 Dimensiones del Rendimiento Laboral:

Liderazgo: Es esa parte de las actividades del directivo a través de la cual se puede influir en el comportamiento de la persona y los grupos, para que busquen voluntariamente un objetivo deseado.

Trabajo en Equipo: Según Stoner (2006) es la calidad del trabajo que realizan los trabajadores, de acuerdo con su experiencia adquirida, formación y de que en equipo se pueden obtener óptimos resultados.

Conocimiento de trabajo: es la comprensión de un conjunto de responsabilidades específicas para el trabajo, así como la capacidad permanente para mantenerse al tanto de cambios en funciones de trabajo.

Disciplina: es el conjunto de acciones que buscan lograr conductas asertivas en la organización; su principal propósito es asegurar que el comportamiento y el desempeño de los empleados se ajuste a los lineamientos de la empresa.

Responsabilidad: es el conjunto de aptitudes y recursos que tiene un trabajador para desarrollar una determinada tarea.

1.3. Definición de términos básicos

Aptitud Emocional: es un concepto que determina la posibilidad de todo ser humano de crear y fomentar cualidades, habilidades y características emocionales positivas. Es uno de los pilares fundamentales de la inteligencia emocional y, entre otros factores, se basa en la confianza (Castro, y otros, 2018).

Autoconocimiento: Es la capacidad de introspección y la capacidad de reconocerse como individuo, diferenciándose de su entorno y de otros individuos. (Goleman, 2000).

Autoconciencia: la habilidad de reconocer e identificar las emociones en ti mismo, así como su origen. (Goleman, 2000).

Autocontrol: es la capacidad de controlar tus propios impulsos. (Goleman, 2000).

Automotivación: Como su nombre lo indica se refiere a la motivación, razones, entusiasmo, impulso que se da uno mismo para conseguir algo en la vida. (Goleman, 2000).

Autorregulación: capacidad o conjunto de procesos que llevamos a cabo con él fin de gestionarnos con éxito a nosotros mismos. (Goleman, 2000).

Conocimiento del trabajo: hace referencia al nivel alcanzado de conocimientos técnicos y o profesionales en áreas relacionadas con su área de trabajo. (Villa, J., & Velasquez, R., 2009).

Desempeño Laboral: “acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para el logro de los objetivos de la organización” (Maurillo & Zambrano, 2016).

Disciplina: “Conjunto de reglas de comportamiento para mantener el orden y la subordinación entre los miembros de un cuerpo o una colectividad en una profesión o en una determinada colectividad” (Oxford, 2020).

Eficacia Laboral: realización de actividades de trabajo con las que la organización alcanza sus objetivos. (Maurillo & Zambrano, 2016).

Eficiencia Laboral: muestra la profesionalidad de una persona competente que cumple los objetivos de la organización con calidad. (Maurillo & Zambrano, 2016).

Emoción. Es una reacción psicossomática compleja que se experimenta como respuesta a un estímulo real o imaginario. Es una moción o agitación interior que persuade al ser humano a reaccionar como respuesta a un estímulo interno o externo. (Goleman, 2000).

Empatía: es la habilidad que se tiene para entender las emociones y motivos de las demás personas. (Goleman, 2000).

Funcionario Público: Son quienes desempeñen funciones de preeminencia política, reconocidas por reglamento expreso, que representen al Estado oa un sector de la población, desarrollen políticas de Estado y / o dirijan órganos o entidades públicas (Presidencia del Consejo de Ministros, 2014).

Habilidades sociales: es la capacidad que se tiene para relacionarse entre todas las personas y lograr una comunicación eficiente. (Goleman, 2000).

Inteligencia. Capacidad natural del hombre para razonar de modo abstracto, para procesar información y adquirir habilidades de aprendizaje. Capacidad para resolver problemas novedosos sea lógico-matemáticos que sociales, y de tipo contextual adaptativo adecuándose a la realidad o adaptando la realidad hacia sí. (Goleman, 2000).

Inteligencia Emocional: se refiere a la capacidad que poseemos todas las personas para comprender nuestras emociones en cualquier momento y lugar. También se refiere a la capacidad de entender las emociones de los demás. (Goleman, 2000).

Liderazgo: define a una influencia que se ejerce sobre las personas y que permite incentivarlas para que trabajen en forma entusiasta por un objetivo común. (Maurillo & Zambrano, 2016).

Ministerio Público: Es un organismo autónomo del Estado y sus principales funciones son la defensa de la legalidad, los derechos ciudadanos y los intereses públicos; la representación de la sociedad en los tribunales, a los efectos del defensor ante la familia, los menores e incapacitados y el interés social, así como para velar por la moral pública; la persecución del delito y la reparación civil (Ministerio Publico Fiscalia de la Nación, 2020).

Motivación: el señalamiento o énfasis que se descubre en una persona hacia un determinado medio de satisfacer una necesidad, creando o aumentando con ello el impulso necesario para que ponga en obra ese medio o esa acción, o bien para que deje de hacerlo. (Goleman, 2000).

Relaciones Interpersonales: asociaciones entre dos o más personas que pueden basarse en emociones y sentimientos, como el amor y el gusto artístico, el interés por los negocios y por las actividades sociales, las interacciones y formas colaborativas en el hogar, entre otros. (Goleman, 2000).

Rendimiento Laboral: es el resultado y final que la empresa espera por lo episodios discretos con los que un trabajador lleva a cabo un periodo de tiempo determinado; dicho resultado puede ser positivo o negativo, en función que presente el empleado (Motowidto 2003)

Servidor Público: El que desarrolla funciones de preeminencia política, reconocida por norma expresa que representan al Estado o a un sector de la población, desarrollan políticas del Estado y/o dirigen organismos o entidades públicas. Se clasifica en: a) Gerente superior.- Quien desempeña funciones administrativas relacionadas con la gestión de un organismo de programa o proyecto, la supervisión de los empleados públicos, el desarrollo de políticas de acción administrativa y la colaboración en la formulación de políticas gubernamentales. A este grupo se le ingresa por méritos y habilidades de servidores ejecutivos y especialistas, su porcentaje no excederá el 10% del total de empleados de la entidad. La ineficiencia en este puesto conlleva el regreso a su grupo ocupacional. b) Ejecutivo.- Quien desempeñe funciones administrativas, entendidas como el ejercicio de la autoridad, facultades de

decisión, las de fe pública, asesoramiento legal obligatorio, fiscalización, fiscalización, fiscalización y, en general, aquellas que requieran la garantía de la autoridad. . administrativo. Actuación objetiva, imparcial e independiente de las personas. Forman un grupo ocupacional. c) Especialista. - La persona que realiza tareas de ejecución de servicios públicos. No ejerce función administrativa. Forman un grupo ocupacional. d) Apoyo.- Aquel que desarrolla tareas auxiliares de apoyo y / o complemento. Forman un grupo ocupacional (Diaz, 2018).

Trabajo en Equipo: se define como la unión de dos o más personas organizadas de una forma determinada, las cuales cooperan para lograr un fin común que es la ejecución de un proyecto. Motowidto 2003)

CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.1. Variables y su operacionalización

En el presente trabajo de investigación se utilizó dos variables:

➤ Variables:

Variable Independiente (X): Inteligencia Emocional.

Variable Dependiente (Y): Rendimiento Laboral.

➤ Definiciones conceptuales:

a) Inteligencia Emocional: se refiere a la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos, y de los demás, motivarnos y manejar adecuadamente las relaciones que sostenemos con los demás y con nosotros mismos. (Goleman, 1998).

b) Rendimiento Laboral: es el resultado y final que la empresa espera por lo episodios discretos con los que un trabajador lleva a cabo un periodo de tiempo determinado; dicho resultado puede ser positivo o negativo, en función que presente el empleado (Motowidto 2003)

➤ Indicadores:

a) Inteligencia Emocional:

- Autoconocimiento
- Autorregulación
- Automotivación
- Empatía
- Habilidades sociales

b) Rendimiento Laboral:

- Liderazgo
- Trabajo en equipo
- Conocimiento de Trabajo
- Disciplina
- Responsabilidad

➤ Índices

a) Autoconocimiento, Autorregulación, Automotivación, Empatía y Habilidades sociales.

- Excelente (61-100)
- Regular (41-60)
- Deficiente (00-40)

b) Liderazgo, Trabajo en Equipo, Conocimiento de Trabajo, Disciplina y Responsabilidad.

- Alto (61-100)
- Medio (41-60)
- Bajo (00-40)

➤ Instrumento

El instrumento utilizado fue Ficha de Observación, Cuaderno de Apuntes y Cuestionario.

2.2. Formulación de la hipótesis

Hipótesis general:

Existe relación significativa en el nivel de influencia de la inteligencia emocional en el rendimiento laboral de los servidores de la sede central del Ministerio Público-D. F. Loreto – Maynas – Iquitos, año 2020

Hipótesis específicas:

1. Existe relación significativa en el nivel de rendimiento laboral de los servidores de la Sede Central del Ministerio Público – D. F. Loreto – Maynas – Iquitos.
2. Existe relación significativa en el nivel de aptitudes de las diligencias emocionales de los servidores de la Sede Central del Ministerio Público – D. F. Loreto – Maynas – Iquitos.
3. Existe relación significativa entre las variables inteligencia emocional y rendimiento laboral.

CAPITULO III: METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de la investigación

Tipo de investigación

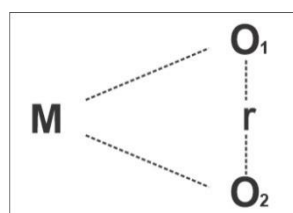
El tipo de investigación del presente estudio fue descriptivo- correlacional – transversal.

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

Diseño de la investigación

De tal forma el diseño de investigación fue no experimental, porque no se manipularon las variables ni el entorno. El investigador para este tipo de diseño de investigación no experimentales solo se sustrae a contemplar los fenómenos en su estado natural, para luego analizarlos (Kerlinger 2002.420)

Esquema del diseño



Donde:

M = Muestra de la investigación

O1 = Inteligencia emocional (variable independiente)

O2 = Rendimiento laboral (variable dependiente)

r = Relación de las variables

3.2. Población y muestra

Población

La población del presente estudio está constituida por todos los servidores nombrados y contratados de la Sede Central del Ministerio Público – Distrito Fiscal de Loreto, la cual estuvo conformado por los 295 trabajadores que vienen laborando.

Muestra

Para obtener la muestra se utilizó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{NZ^2(pe)(pe)}{E^2N + Z^2(pe.qe)}$$

Donde:

n = Muestra

N = 295

Z² = 1,96

pe = 0,50 proporción del evento en estudio

qe : 0,50 complemento de pe

E : 0,05 (5% del error)

Reemplazando los datos de esta fórmula se obtuvo:

$$n = \frac{29 \times 1,96^2 (0,5)(0,5)}{0,5^2 \times 295 + 1,96^2 (0,5 \cdot 0,5)} = 99,68 \text{ servidores}$$

Al reemplazar los datos en la fórmula se obtuvieron 100 servidores que representará la muestra

La población en esta investigación se determinó que será conformada por grados de instrucción y dependencias, para lo cual se identificó la muestra la muestra en cada uno de los estratos mediante la siguiente fórmula:

$$f = \frac{n}{N} = \frac{100}{295} = 0,3389$$

Al reemplazar los datos en la fórmula se obtuvo $f = 0,3389$ quedando distribuida la muestra para cada estrato de la siguiente forma:

Tabla 01.
Estrato - Grado de Instrucción

Estrato/Grado de Intr.	Doctorado	Maestro	Título	Bachiller	Estudiante/ Técnico	Total
Presidencia, Administración y OCI	2	10	46	19	20	100
Familias, Violencia y UDAVIT	0	6	36	17	15	74
Anticorrupción	2	9	28	11	11	58
Penales	1	14	31	8	9	63
TOTAL	5	39	141	55	55	295
f	0,3389	0,3389	0,3389	0,3389	0,3389	
MUESTRA	2	13	47	19	19	100

Criterio de selección

El criterio de selección de la muestra se determinó elegir el porcentaje conforme al cuadro precedente para cada estrato y el grado de instrucción se realizó en forma aleatoria mediante la técnica de ánfora.

3.3. Técnicas e instrumentos

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

Instrumentos:

El instrumento utilizado es el cuestionario, el cual está estructurado con una serie de preguntas impresas sobre los hechos y aspectos que interesan investigar, cuya finalidad es obtener información relevante, datos precisos que aportan en el establecimiento de conclusiones y recomendaciones. Se validó dicho cuestionario con la firma y el respaldo de 03 Magister: César Ulises Marín Elespuru, Guillermo Ramírez Cárdenas y Julio Cesar Rivera Vásquez.

Dicho resultado validado y confiable con el Alfa de Cronbach por el Estadístico Gilberto Fernández Arica.

El cuestionario fue aplicado a los trabajadores de la sede central del Ministerio Público-DF de Loreto, elaborado mediante preguntas cerradas, con el propósito de obtener la información pertinente

Para la presente investigación se utilizaron dos instrumentos para medir la Inteligencia Emocional y su influencia en el Rendimiento Laboral de los servidores de la Sede Central del Ministerio Público - Distrito Fiscal de Loreto, Maynas, Iquitos, Año 2020.

Del proceso de encuesta a los servidores de la Sede Central del Ministerio Público - Distrito Fiscal de Loreto, por muestreo a diferentes oficinas, tiene por objetivo determinar de qué manera la inteligencia emocional se relaciona con el desempeño laboral en los servidores del Ministerio Público-DF. Loreto 2020.

El instrumento de Inteligencia Emocional fue creado y validado por Hemández (2008), la cual es un instrumento estructurado por cinco dimensiones propuestas por Daniel Goteman en su libro La inteligencia emocional (1998), este instrumento está conformado por 20 ítems, y evalúa cinco dimensiones, tomando como modelo también el cuestionario conocido ECI" (Emotional Competence Inventory) de Boyatzis. Asimismo, el instrumento de rendimiento laboral también fue creado y validado por Hemández (2008), es un instrumento estructurado por cinco dimensiones y 20 ítems.

Se utilizó escala de Likert 1 al 5, siendo el número 1 (nunca), 2 (casi nunca – raras ocasiones), 3 (A veces), 4 (casi siempre – con frecuencia) y el número 5 (siempre), las mismas que se utilizaran en este estudio facilitando el llenado del cuestionario y la interpretación de la información.

Para la fiabilidad de los datos de las variables de estudio (Inteligencia Emocional y Rendimiento Laboral) se utilizó el Alfa de Cronbach que es un coeficiente estadístico que sirve para medir la fiabilidad de una escala de medida, y cuya denominación Alfa fue realizada por Cronbach en 1951 El alfa de Cronbach es una media de las correlaciones entre las variables que forman parte de la escala.

Ficha Técnica de Instrumento para variable 01

Tabla 02

Dimensiones de la variable 1: "Inteligencia Emocional"

Dimensión	Nº Ítems	Puntaje	Porcentaje
Autoconocimiento	4	4 -20	20%
Autorregulación	4	4-20	20%
Motivación	4	4-20	20%
Empatía	4	4-20	20%
Habilidades Sociales	4	4-20	20%

Fuente: Elaboración propia

Tabla 03.

Descriptores para el análisis de la variable: "Inteligencia Emocional"

Categorías	Índice	Porcentaje	Descripción	Ítems
Siempre	Excelente	81-100	Los trabajadores, manifiestan siempre buena inteligencia emocional en la Sede Central del MP- Loreto	Del 1 al 20 puntaje máximo: 100
Casi siempre		61-80	Los trabajadores, manifiestan casi siempre buena inteligencia emocional en la Sede Central del MP- Loreto	
A veces	Regular	41-60	Los trabajadores, manifiestan a veces buena inteligencia emocional en la Sede Central del MP- Loreto	
Pocas veces	Deficiente	21-40	Los trabajadores, manifiestan pocas veces buena inteligencia emocional en la Sede Central del MP- Loreto	
Nunca		00-20	Los trabajadores, manifiestan nunca buena inteligencia emocional en la Sede Central del MP- Loreto	

Fuente: Elaboración propia

Ficha técnica de instrumento para variable 2

Tabla. 04
Dimensiones de la variable 2: "Rendimiento Laboral"

Dimensión	Nº ítems	Pontaje	Porcentaje
Liderazgo	4	4 -20	20%
Trabajo en equipo	4	4-20	20%
Conocimiento de trabajo	4	4-20	20%
Disciplina	4	4-20	20%
Responsabilidad	4	4-20	20%

Tabla 05
Descriptores para el análisis de la Variable: "Rendimiento Laboral"

Categorías	Índice	Porcentaje	Descripción	ítems
Siempre	Alto	81-100	Los trabajadores, manifiestan siempre un buen rendimiento laboral en la Sede Central del MP- Loreto	Del 1 al 20 puntaje máximo: 100
Con frecuencia		61-80	Los trabajadores, manifiestan con frecuencia un buen rendimiento laboral en la Sede Central del MP- Loreto	
A veces	Medio	41-60	Los trabajadores, manifiestan a veces un buen rendimiento laboral en In Sede Central del MP- Loreto	
Raras Ocasiones	Bajo	21-40	Los trabajadores, manifiestan raras ocasiones un buen rendimiento laboral en la Sede Central del MP- Loreto	
nunca		00-20	Los trabajadores, manifiestan nunca un buen rendimiento laboral en la Sede Central del MP- Loreto	

Validez y Confiabilidad

La validez. De la investigación se determinó en base al juicio de expertos, profesionales encargados de analizar las encuestas (cuestionario) a fin de establecer si estas se encuentran bien formuladas y aptas para ser aplicadas a la muestra de estudio.

Para determinar la confiabilidad de la investigación, se utilizó el programa SPSS 20.00, donde el Alfa de Cronbach estableció la fiabilidad de los instrumentos, de ese modo se obtuvo un resultado confiable de 77 % corroborado por los siguientes datos:

Tabla 06.
Estadística de Fiabilidad de la investigación

Alfa de Cronbach	Nde elementos
,744	45

Fuente: SPSS v. 20

En la Tabla N° 06 se observa que el valor de Alfa de Cronbach es de 0,774. La literatura existente nos indica que a mayor valor de Alfa, mayor fiabilidad. El mayor valor teórico de Alfa es 1, y en general 0,600 se considera un valor *aceptable*.

En nuestro caso, por ser $\alpha=0,774$, en la investigación aplicado es fiable y garantiza la validez y confiabilidad necesarias para un estudio de carácter científico como el que se realizó.

Instrumento 1: INTELIGENCIA EMOCIONAL

Tabla 07
Estadística de Fiabilidad de la inteligencia emocional

Alfa de Cronbach	Nde elementos
,797	21

Fuente: SPSS v. 20

En la Tabla N° 07 se observa que el valor de Alfa de Cronbach es de 0,797 La literatura existente nos indica que a mayor valor de Alfa, mayor fiabilidad. El mayor valor teórico de Alfa es 1, y en general 0.600 se considera un valor *aceptable*.

En nuestro caso, por ser $\alpha=0,797$ mayor que 0,600 el Instrumento N° 1 aplicado es fiable y garantiza la validez y confiabilidad necesarias para un estudio de carácter científico como el que se realizó.

Instrumento 2: RENDIMIENTO LABORAL

Tabla 08
Estadísticas de fiabilidad del rendimiento laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
,798	20

Fuente: SPSS v. 23

En la Tabla N° 08 se observa que el valor de Alfa de Cronbach es de 0,798. La literatura existente nos indica que a mayor valor de Alfa, mayor fiabilidad. El mayor valor teórico de Alfa es 1, y en general 0.600 se considera un valor aceptable.

En nuestro caso, por ser $\alpha=0,798$ mayor que 0,600 el Instrumento N° 02 aplicado es fiable y garantiza la validez y confiabilidad necesarias para un estudio de carácter científico como el que se realizó.

3.4. Procedimientos de recolección de datos

Los datos fueron recolectados mediante el procedimiento que se detalla a continuación:

- Se solicitó la autorización de la Presidencia y la Administración del Ministerio Público – Distrito Fiscal de Loreto, para efectuar la recolección de datos a través de la aplicación de los instrumentos seleccionados.
- Dicha Autorización fue emitida mediante Carta n° 000040-2020-MP-FN-PJFSLORETO.
- La recolección de datos se efectuó a través de un personal apoyo en la recolección
- El proceso de recolección de datos tuvo como duración un (01) día.

- Se respetó los derechos y aspectos éticos de los sujetos de estudio mediante, confidencialidad, anonimato y el respectivo consentimiento.
- Se confeccionaron cuadros vacíos para recopilar la información.
 - Concluida la recolección de datos se procedió a la elaboración de la base de datos para el análisis estadístico respectivo.
 - Finalmente, se procedió a la elaboración del informe final de la tesis, para su respectiva sustentación.

3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.

- Una vez que se contó con la información recolectada y sistematizada, se preparó para correr el modelo.
- Una vez corrido el modelo, se procedió al análisis ayudado por los estadígrafos resultantes.
- De manera complementaria, se hizo uso de la hoja de cálculo Excel para Windows y SSPS para hallar el valor de algunos estadígrafos.
 - Ms. Excel es una aplicación para mejorar hojas de cálculos. Este programa fue y sigue siendo desarrollado y distribuido por Microsoft, y es utilizado normalmente en tareas financieras y contables, es un programa de procesamiento de datos.
 - S.P.S.S. Statistical Package for the Social Sciences: Programa estadístico informático muy usado en las ciencias sociales y las empresas de investigación de mercado, que permitirá el análisis de los datos recolectados con las técnicas e instrumentos a utilizar en el recojo de la información.
- También, se utilizó las frecuencias simples y relativas (covarianza muestral), así como la variación y proporciones.
- Del mismo modo, se confeccionarán las tablas y gráficos requeridos para estructurar el Informe Final.

- El tratamiento estadístico de la información estuvo en base a los objetivos de la investigación, dando elementos para contrastar las hipótesis.

3.6. Aspectos éticos

La protección de los derechos humanos, y la aplicación de los principios éticos serán manejadas teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

- La información recolectada se realizará teniendo en cuenta la confidencialidad.
- Se aplicarán los siguientes valores: respeto, la puntualidad y la responsabilidad.
- La información será procesada y analizada en forma agrupada.
- Los datos obtenidos en la recolección de la información solo servirán para fines de la investigación.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

Información general descriptiva de los servidores de la Sede Central del Ministerio Público -D.F de Loreto 2020.

La Tabla nº 09 muestra la información sociodemográfica referente al género, la edad, el grado de instrucción, estado civil y experiencia de los servidores de la Sede Central del Ministerio Público -D.F de Loreto 2020, objeto de la Muestra.

Tabla 09
Información sociodemográfica

Género de Trabajador	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	62	62%
Femenino	38	38%
Total	100	100%
Edad del Trabajador	Frecuencia	Porcentaje
20-30 años	30	30%
31-40 años	45	45%
41-50 años	17	17%
51- 60 años	7	7%
61años a más	1	
Total	100	100%
Grado de Instrucción del trabajador	Frecuencia	Porcentaje
Estudiante/Técnico	19	19%
Bachiller	19	19%
titulado	47	47%
Maestro	13	13%
Doctor	2	2%
Total	100	100%
Estado Civil	Frecuencia	Porcentaje
Soltero	49	49%
Casado	26	26%
Viudo	2	2%
Divorciado	2	2%
Conviviente	21	21%
Total	100	100%
Experiencia	Frecuencia	Porcentaje
01 a 12 meses	8	8%
01 a 04 años	21	21%
05 a 08 años	44	44%
09 a 12 años	16	16%
13 años a más	11	11%
Total	100	100%

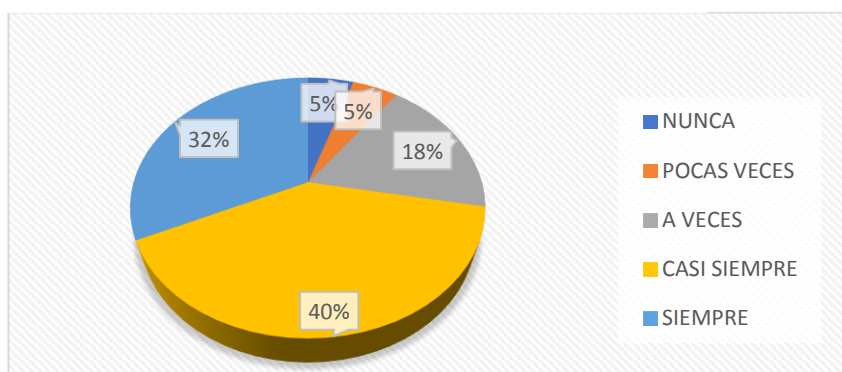
En la Tabla n° 09, se observa la información socio demográfica en los 100 colaboradores del Ministerio Público, la cual se distribuye de la siguiente manera, el 62% de género masculino y el 38% de género femenino, con respecto a la edad, el 30% tiene entre 20 a 30 años, el 45% tiene entre 31 a 40 años, el 17% tiene entre 41 a 50 años, el 7% tiene entre 51 a 60 años y el 1% tiene de 61 años a más. El grado de instrucción de los trabajadores es el siguiente, el 19% son estudiantes/técnicos, el 19% tienen el grado bachiller, el 47% tiene el grado de Título, el 13% tienen el grado de Maestro y 2 % tienen el grado de Doctor El estado civil de los servidores es el siguiente, 49% es soltero(a), el 26% es casado(a), el 2% es viudo(a), el 2% es Divorciado(a), y el 21% es conviviente. Tiene de experiencia laborando en el MP es el siguiente, 8% tiene 1 a 12 meses, 21% tiene 1 a 4 años, 44% tiene 5 a 8 años, 16% tiene 9 a 12 años y el 11% tiene 13 a más años.

VARIABLE: INTELIGENCIA EMOCIONAL

Autoconocimiento:

1. ¿Sabe cuándo usted está pensando en forma negativa?

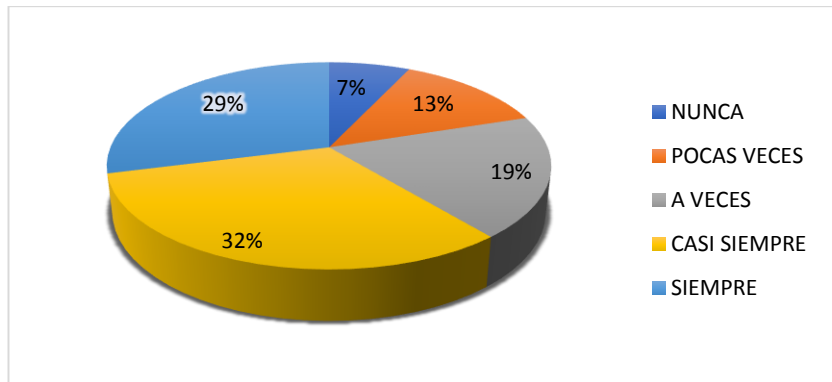
Gráfico N°01 Autoconocimiento – Sabe cuándo usted está pensando en forma negativa



El 40% de los servidores encuestados de la Sede Central del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Loreto, respondió que casi siempre sabe cuándo está pensando en forma negativa, y el 5% respondió que nunca sabe si está pensando en forma negativa.

2. ¿Sabes cuándo estas a la defensiva?

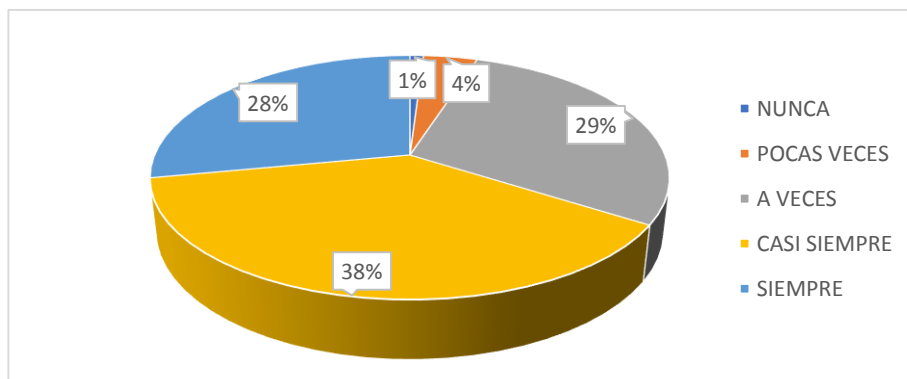
Gráfico N° 02: Autoconocimiento – Sabe cuándo estas a la defensiva



El 32% de los servidores encuestados de la Sede Central del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Loreto, respondió que casi siempre sabe cuándo está a la defensiva, y el 7% respondió nunca sabe cuándo está a la defensiva.

3. ¿Identificas cuándo experimenta cambio de humor?

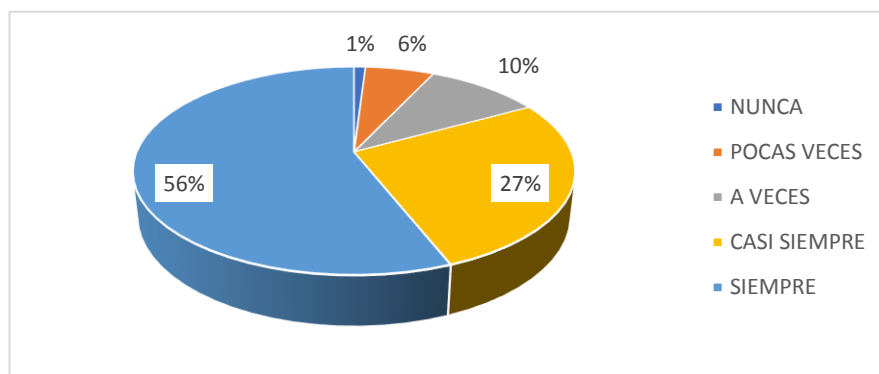
Gráfico N° 03: Autoconocimiento – Identificas cuando experimenta cambio de humor



El 38% de los servidores encuestados de la Sede Central del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Loreto, respondió que casi siempre identifica cuándo experimentan cambios de humor, y el 1% respondió que nunca identifican cuándo experimentan cambios de humor.

4. ¿Sabes cuál es el impacto de su conducta tiene en otros?

Gráfico N° 04: Autoconocimiento – Sabes cuál es el Impacto de su conducta en otros

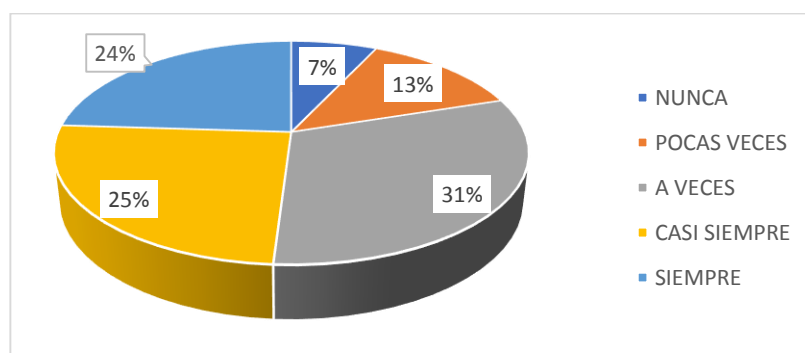


El 31% de los servidores encuestados de la Sede Central del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Loreto, respondió que a veces saben cuál es el impacto de su conducta tiene en otros, y el 7% respondió que nunca saben cuál es el impacto de su conducta en otros.

Autorregulación

5. ¿Tengo facilidad para adaptarme a las diferentes actividades laborales?

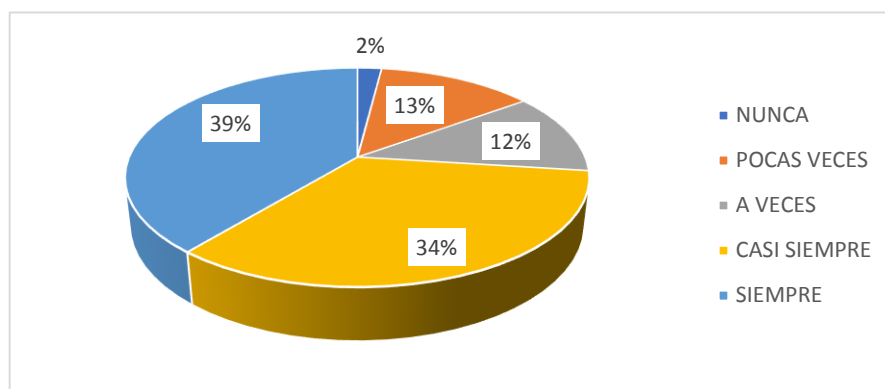
Gráfico N°04: Autorregulación – Tengo Facilidad para adaptarse a las diferentes actividades



El 56% de los servidores encuestados de la Sede Central del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Loreto, respondió que siempre tienen facilidad para adaptarse a las diferentes actividades laborales, y que el 1% respondió que nunca tienen facilidad para adaptarse en diferentes actividades laborales.

6. ¿Mantengo la calma ante situaciones difíciles?

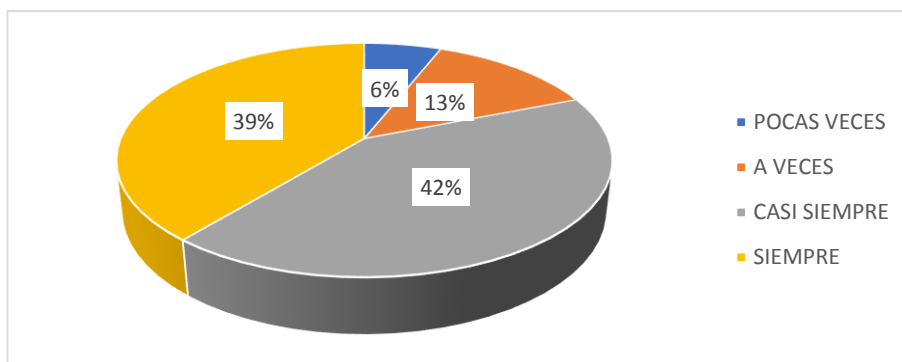
Gráfico N° 5: Autorregulación – Mantengo la calma de situaciones difíciles



El 39% de los servidores encuestados de la Sede Central del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Loreto, respondió que siempre mantienen la calma ante situaciones difíciles, y que el 2% respondió que nunca mantiene la calma ante situaciones difíciles.

7. ¿Me agradan la situaciones nuevas y desafiantes?

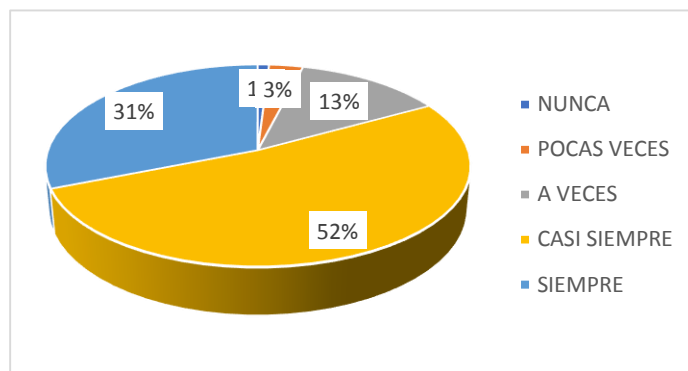
Gráfico N° 07: Autorregulación – Me agradan las situaciones nuevas y desafiantes



El 42% de los servidores encuestados de la Sede Central del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Loreto, respondió que casi siempre le agradan las situaciones nuevas y desafiantes, y que el 6% respondió que pocas veces le agrandan las situaciones nuevas y desafiantes.

8. ¿Acepto mis errores?

Gráfico 6: : Autorregulación - Acepto mis errores

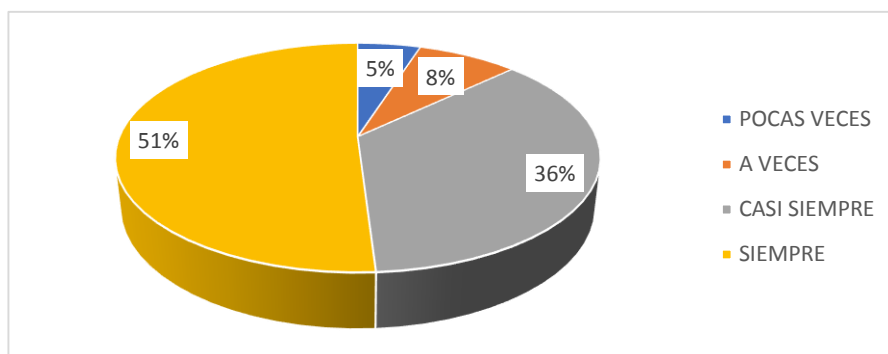


El 52% de los servidores encuestados de la Sede Central del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Loreto, respondió que casi siempre aceptan sus errores, y que el 1% respondió que nunca acepta sus errores.

Automotivación

9. ¿Realizo mi trabajo sin esperar recompensa?

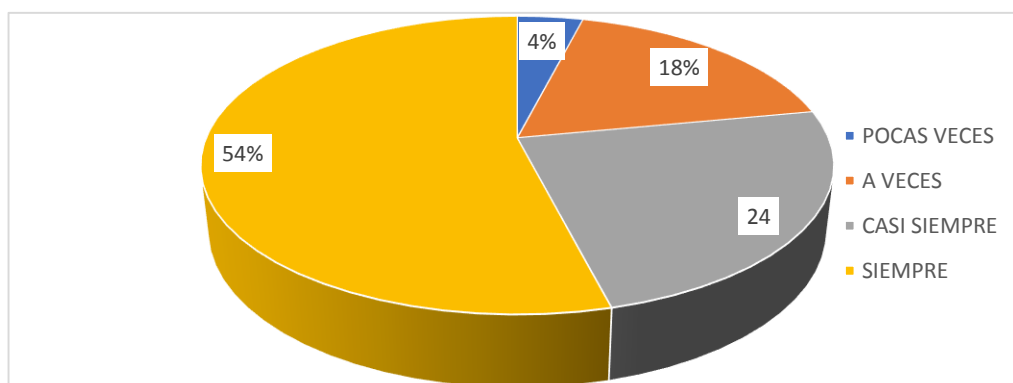
Gráfico N°07 : Motivación - Realizo mi trabajo sin esperar recompensa



El 51% de los servidores encuestados de la Sede Central del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Loreto, respondió que siempre realizan su trabajo sin esperar recompensa, y que el 5% respondió que pocas veces realizan su trabajo sin esperar recompensa.

10. ¿Me siento motivado cuándo alcanzo mis objetivos?

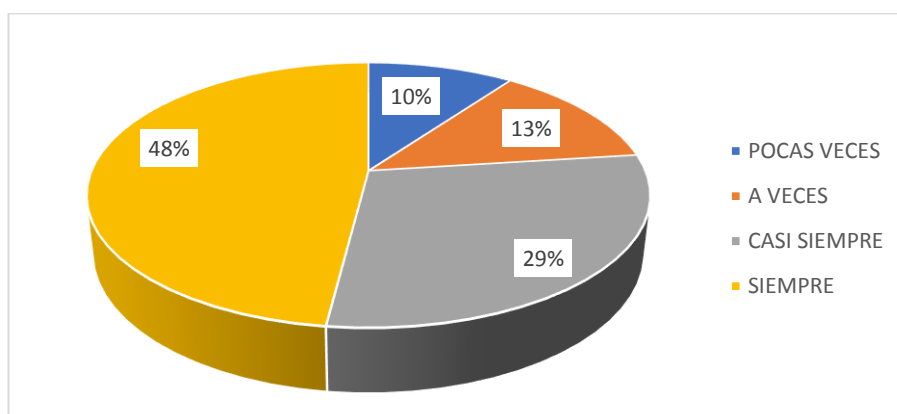
Gráfico N° 8: Motivación - Me siento motivado cuando alcanzo mis objetivos



El 54% de los servidores encuestados de la Sede Central del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Loreto, respondió que siempre se sienten motivados cuándo alcanzan sus objetivos, y el 4% respondió que pocas veces se sienten motivados cuándo alcanzan sus objetivos.

11. ¿soy optimista al realizar mis actividades laborales?

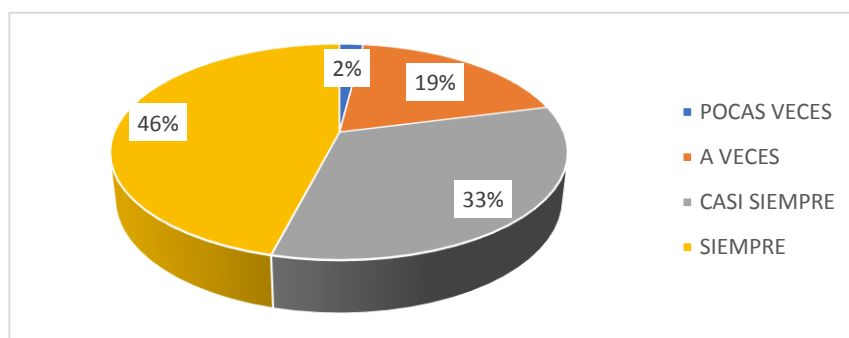
Gráfico N° 9: Motivación - Soy optimista al realizar mis actividades laborales



El 48% de los servidores encuestados de la Sede Central del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Loreto, respondió que siempre son optimista al realizar sus actividades laborales, y el 10% respondió que pocas veces son optimista al realizar sus actividades laborales.

12. ¿Motivo a los demás en el desempeño de sus funciones?

Gráfico N° 10 : Motivación - Motivo a los demás en el desempeño de sus funciones

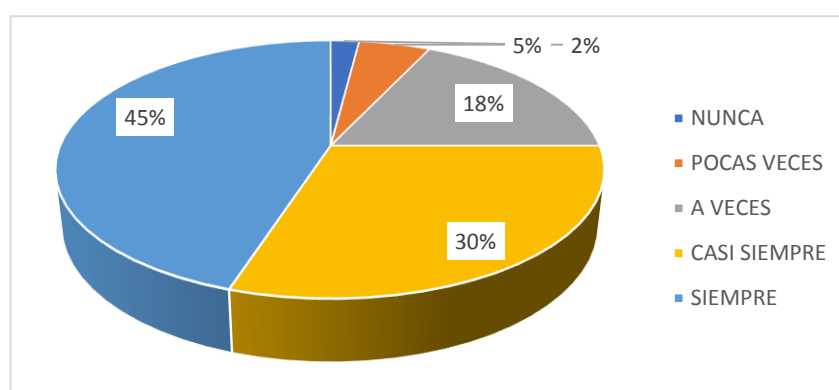


El 46% de los servidores encuestados de la Sede Central del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Loreto, respondió que siempre motivan a los demás en el desempeño de sus funciones, y el 2% respondió que pocas veces motivan a los demás en el desempeño de sus funciones.

Empatía

13. ¿Aprovecho las cualidades de mis compañeros para mejorar el trabajo?

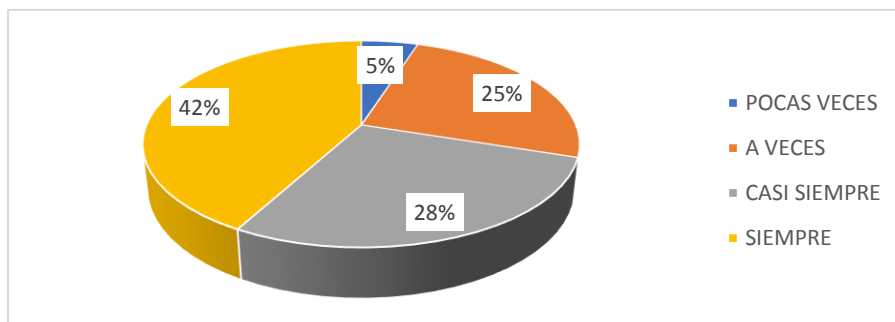
Gráfico N° 11 : Empatía - Aprovecho las cualidades de mis compañeros para mejorar el trabajo



El 45% de los servidores encuestados de la Sede Central del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Loreto, respondió que siempre aprovechan las cualidades de sus compañeros para mejorar el trabajo, y el 2% respondió que nunca aprovechan las cualidades de sus compañeros para mejorar el trabajo.

14. ¿Acepto a las personas con sus diferentes criterios de pensamientos?

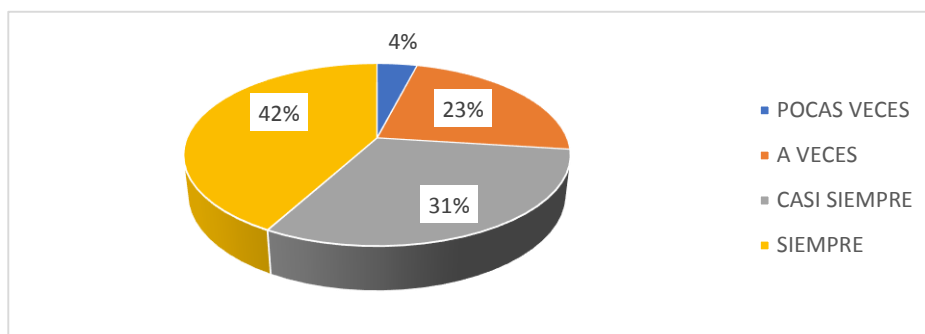
Gráfico N° 12 : Empatía - Acepto a las personas con diferentes criterios de pensamientos.



El 42% de los servidores encuestados de la Sede Central del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Loreto, respondió que siempre aceptan a las personas con sus diferentes criterios de pensamientos, y el 5% respondió que pocas veces aceptan a las personas con sus diferentes criterios de pensamientos.

15. ¿Reconozco el potencial de mis compañeros?

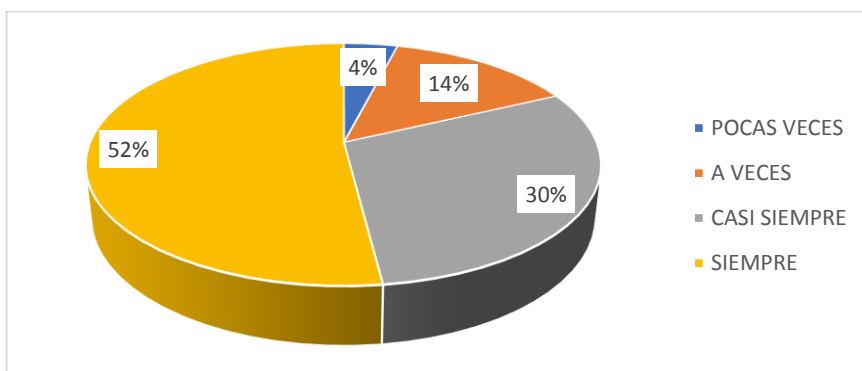
Gráfico N° 13 : Empatía - Reconozco el potencial de mis compañeros



El 42% de los servidores encuestados de la Sede Central del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Loreto, respondió que siempre reconoce el potencial de sus compañeros, y que el 4% respondió que pocas veces reconoce el potencial de sus compañeros.

16. ¿Ayudo a las personas que se encuentran en dificultades?

Gráfico N° 14 : Empatía - Ayudo a las personas que se encuentran en dificultad

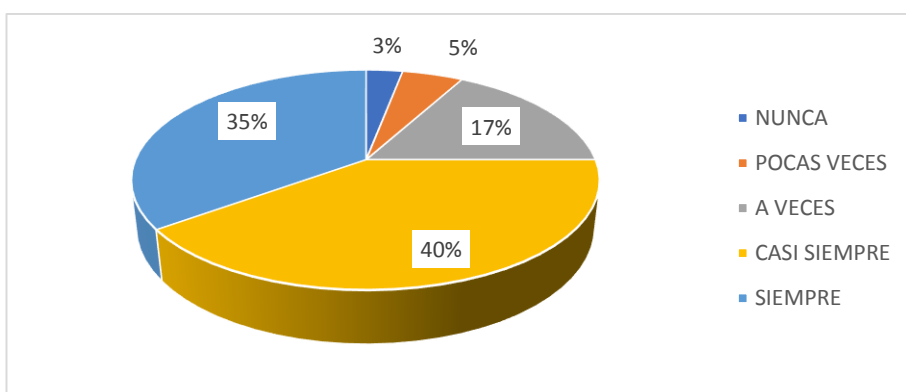


El 52% de los servidores encuestados de la Sede Central del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Loreto, respondió que siempre ayudan a las personas que se encuentran en dificultades, y el 4% respondió que pocas veces ayudan a las personas que se encuentran en dificultades.

Habilidades Sociales

17. ¿Propongo estrategias para mejorar las actividades sociales?

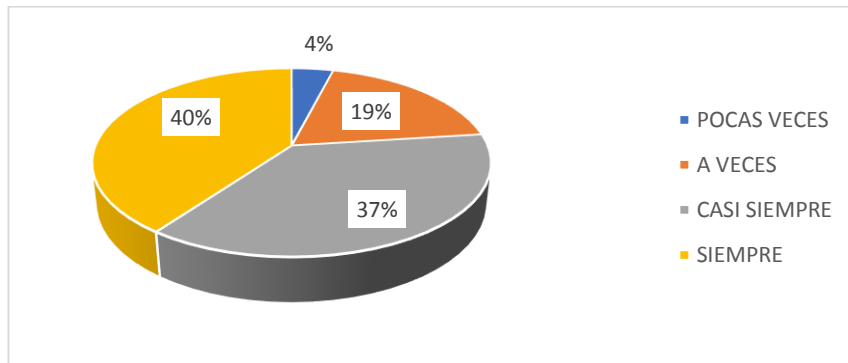
Gráfico N° 15 : Habilidades Sociales - Propongo estrategias para actividades



El 40% de los servidores encuestados de la Sede Central del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Loreto, respondió que casi siempre proponen estrategias para mejorar las actividades sociales, y el 3% respondió que nunca proponen estrategias para mejorar las actividades sociales.

18. ¿Promuevo la cooperación entre compañeros?

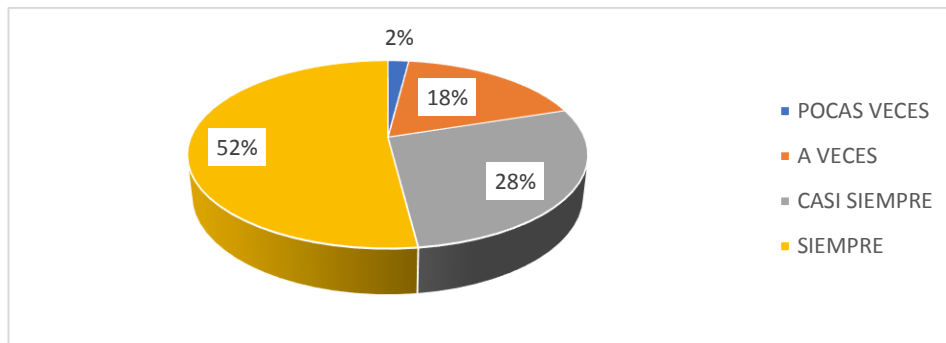
Gráfico N° 16 : Habilidades Sociales - Promuevo la cooperación entre compañeros



El 40% de los servidores encuestados de la Sede Central del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Loreto, respondió que siempre promueven la cooperación entre compañeros, y el 4% respondió que pocas veces promueven la cooperación entre compañeros.

19. ¿soy cuidadoso y amable al momento de hablar?

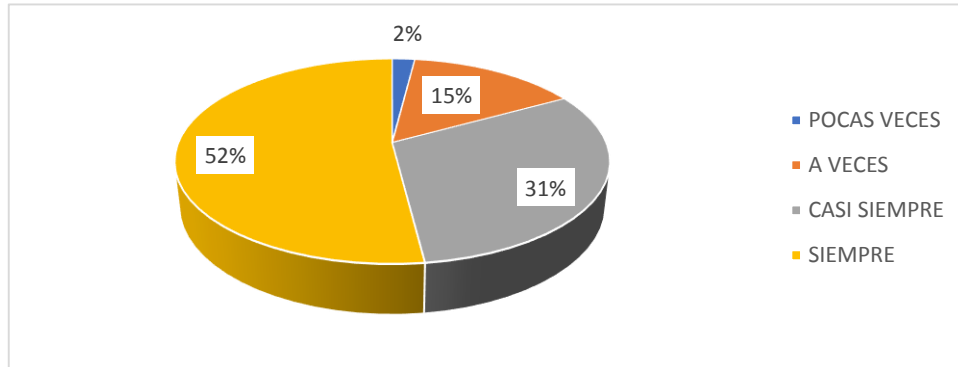
Gráfico N° 17 : Habilidades Sociales - Cuidadoso y amable al hablar



El 52% de los servidores encuestados de la Sede Central del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Loreto, respondió que siempre son cuidadosos y amables al momento de hablar, y que el 2% respondió que pocas veces soy cuidadosos y amables al momento de hablar.

20. ¿Demuestro un comportamiento adecuado en mi área de trabajo?

Gráfico N° 18 : Habilidades Sociales - Demuestro comportamiento adecuado en mi área de trabajo



El 52% de los servidores encuestados de la Sede Central del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Loreto, respondió que siempre demuestran un comportamiento adecuado en su área de trabajo, y el 2% respondió que pocas veces demuestran un comportamiento adecuado en su área de trabajo.

Tabla 10: *Inteligencia Emocional y sus Dimensiones*

Autoconocimiento	Categoría	%	Porcentaje
Excelente	Siempre	28.25	62.00 %
	Casi Siempre	33.75	
Regular	A veces	24.25	24.25%
	Pocas Veces	08.75	13.75%
Deficiente	Nunca	05.00	
Total		100%	100%

Autorregulación	Categoría	%	Porcentaje
Excelente	Siempre	41.25%	80.00%
	Casi Siempre	38.75%	
Regular	A veces	12.00%	12.00%
	Pocas Veces	7.00%	8.00%
Deficiente	Nunca	1.00%	
Total		100%	100%

Motivación	Categoría	%	Porcentaje
Excelente	Siempre	49.75	80.25%
	Casi Siempre	30.50	
Regular	A veces	14.50	14.50
	Pocas Veces	5.25	5.25
Deficiente	Nunca	0	
Total		100%	100%

Empatía	Categoría	%	Porcentaje
Excelente	Siempre	45.25	75.00%
	Casi Siempre	29.75	
Regular	A veces	20.00	20.00
	Pocas Veces	4.5	5.00
Deficiente	Nunca	0.5	
Total		100%	100%

Habilidades Sociales	Categoría	%	Porcentaje
Excelente	Siempre	44.75	78.75%
	Casi Siempre	34.00	
Regular	A veces	17.25	17.25
	Pocas Veces	3.25	4.00
Deficiente	Nunca	0.75	
Total		100%	100%

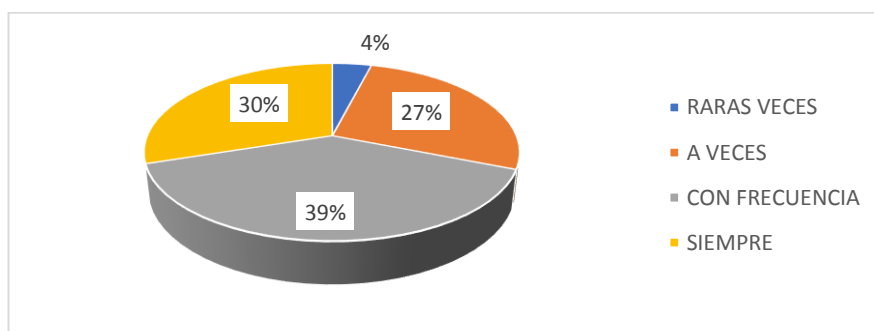
En la Tabla n° 10, se observan los niveles de la variable Inteligencia Emocional, que describen que el 7,2% está en un nivel Deficiente, el 17,6% en un nivel Regular y el 75,2% en un nivel Excelente. En cuanto a las dimensiones de la variable Inteligencia Emocional son, la dimensión Autoconocimiento el 13,75% tiene un nivel Deficiente, el 24,25 % tiene un nivel Regular y el 62% tiene un nivel Excelente; la dimensión Autorregulación el 8% tiene un nivel Deficiente, el 12% tiene un nivel Regular y el 80% tiene un nivel Excelente; la dimensión Motivación el 5,25% tiene un nivel Deficiente, el 14,5% tiene un nivel Regular y el 80,25% tiene un nivel Excelente; la dimensión Empatía, el 5% tiene un nivel Deficiente, el 20% tiene un nivel Regular y el 75 % tiene un nivel Excelente, y finalmente la dimensión Habilidades sociales el 4% tiene un nivel Deficiente, el 17,25% tiene un nivel Regular y el 78,75% tiene un nivel Excelente.

VARIABLE: RENDIMIENTO LABORAL

Liderazgo

1. ¿Resuelve de forma eficiente dificultades conflictivas al interior del equipo de trabajo?

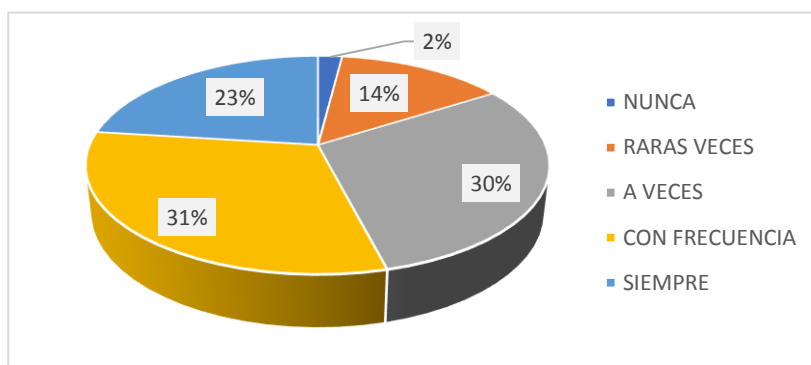
Gráfico N° 19 : Liderazgo - Resuelve de forma eficiente dificultades conflictivas al interior del equipo de trabajo



El 39% de los servidores encuestados de la Sede Central del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Loreto, respondió que con frecuencia resuelven de forma eficiente dificultades conflictivas al interior del equipo de trabajo, y el 4% respondió que raras ocasiones resuelven de forma eficiente dificultades conflictivas al interior del equipo de trabajo.

2. ¿Los jefes muestran un buen liderazgo ante el personal?

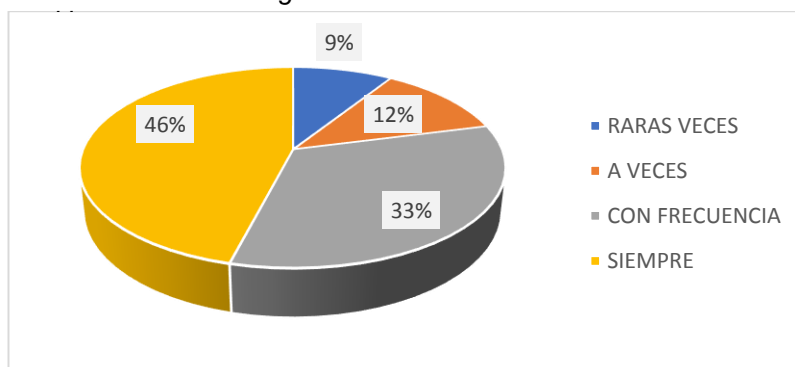
Gráfico N° 20 : Liderazgo - Jefes demuestran un buen liderazgo ante el personal



El 31% de los servidores encuestados de la Sede Central del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Loreto, respondió que con frecuencia los jefes muestran un buen liderazgo ante el personal, y que el 2% respondió que nunca los jefes muestran un buen liderazgo ante el personal.

3. ¿Promueve un clima laboral positivo?

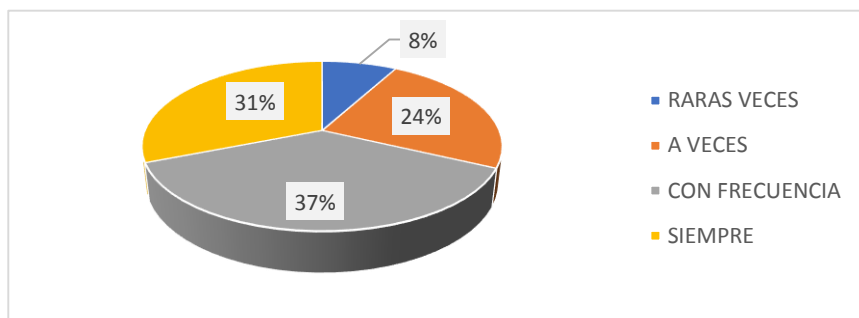
Gráfico N° 21 : Liderazgo - Promueves un clima laboral



El 46% de los servidores encuestados de la Sede Central del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Loreto, respondió que siempre promueven un clima laboral positivo, y que el 7% respondió que raras ocasiones promueven un clima laboral positivo.

4. ¿Sus demás compañeros confían en sus decisiones?

Gráfico N° 22 : Liderazgo - Tus compañeros confían en tus decisiones

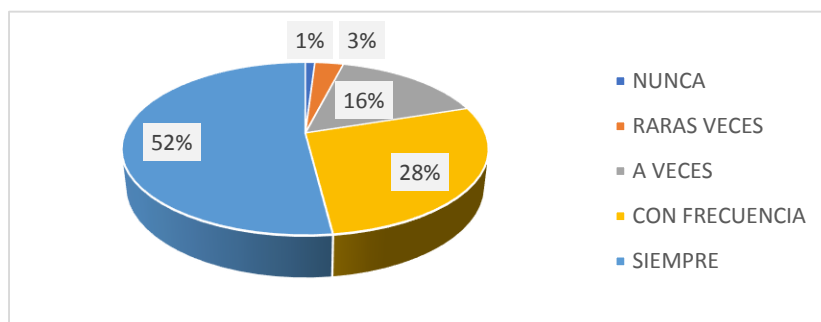


El 37% de los servidores encuestados de la Sede Central del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Loreto, respondió que con frecuencia sus demás compañeros confían en sus decisiones, y que el 8% respondió que raras ocasiones sus demás compañeros confían en sus decisiones.

Trabajo en equipo

5. ¿compartes tu información con los compañeros de tu área?

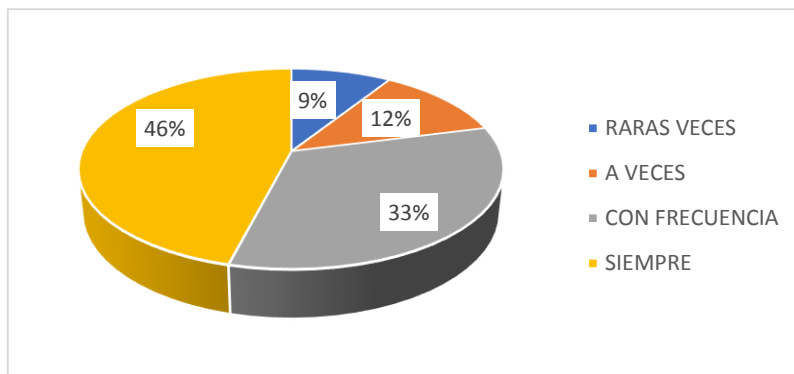
Gráfico N° 23 : Trabajo en equipo - Compartes tu información con los compañeros de tú área



El 52% de los servidores encuestados de la Sede Central del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Loreto, respondió que siempre comparten su información con los compañeros de su área, y el 1% respondió que nunca comparten su información con los compañeros de su área.

6. ¿Mantienes una buena relación permanente con los compañeros de trabajo?

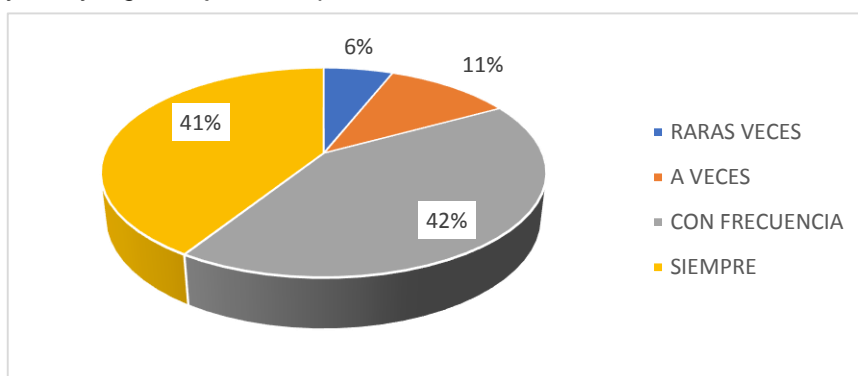
Gráfico N° 24 : Trabajo en equipo - Mantienes una buena relación permanente con tus compañeros de trabajo



El 46% de los servidores encuestados de la Sede Central del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Loreto, respondió que siempre mantienen una buena relación permanente con los compañeros de trabajo, y el 9% respondió que raras ocasiones mantienen una buena relación permanente con los compañeros de trabajo.

7. ¿Te esfuerzas en ayudar y lograr en conjunto los objetivos esperados?

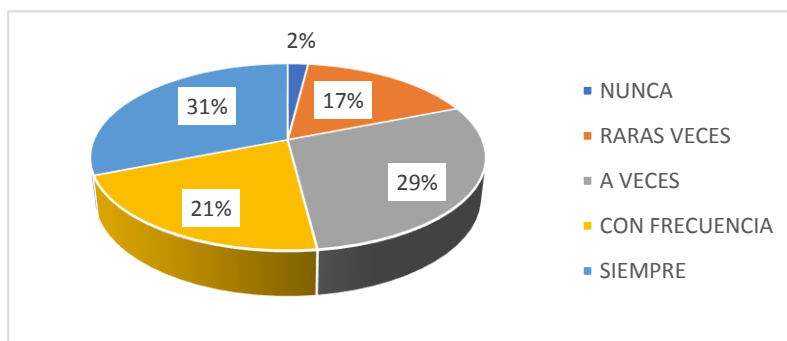
Gráfico N° 25: Trabajo en equipo - Te esfuerzas en ayudar y lograr objetivos esperados



El 42% de los servidores encuestados de la Sede Central del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Loreto, respondió que con frecuencia se esfuerzan en ayudar y lograr en conjunto los objetivos esperados, y que el 6% respondió que raras ocasiones se esfuerzan en ayudar y lograr en conjunto los objetivos esperados.

8. ¿En esta institución existe individualismo y la cooperación es pobre?

Gráfico N° 26 : Trabajo en equipo - Existe el individualismo y cooperación es pobre

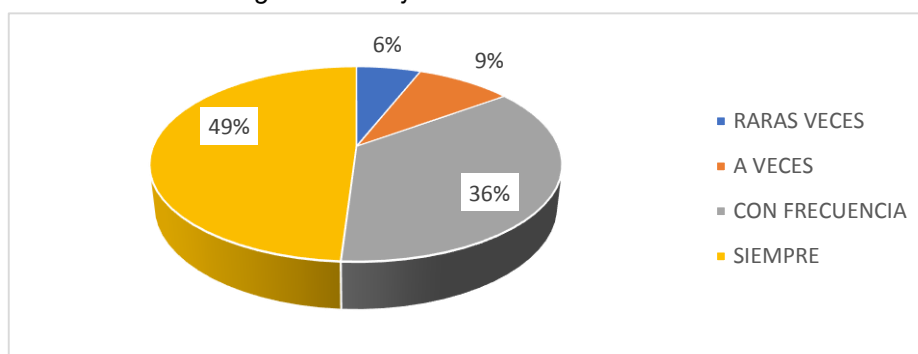


El 31% de los servidores encuestados de la Sede Central del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Loreto, respondió que siempre en su institución existe individualismo y la cooperación es pobre, y que el 2% respondió que nunca en su institución existe individualismo y la cooperación es pobre.

Conocimiento de Trabajo

9. ¿Conoces la metodología de tu trabajo?

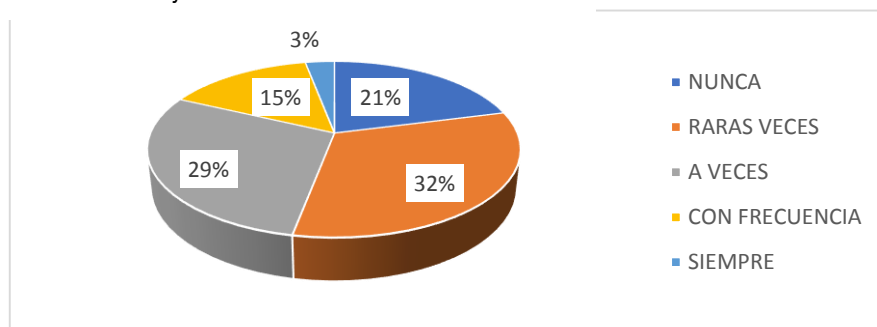
Gráfico N° 27 : Conocimiento de trabajo - Conoces la metodología del trabajo



El 49% de los servidores encuestados de la Sede Central del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Loreto, respondió que siempre conocen la metodología de su trabajo, y que el 6% respondió que raras ocasiones conocen la metodología de su trabajo.

10. ¿Produce o realiza un trabajo con errores?

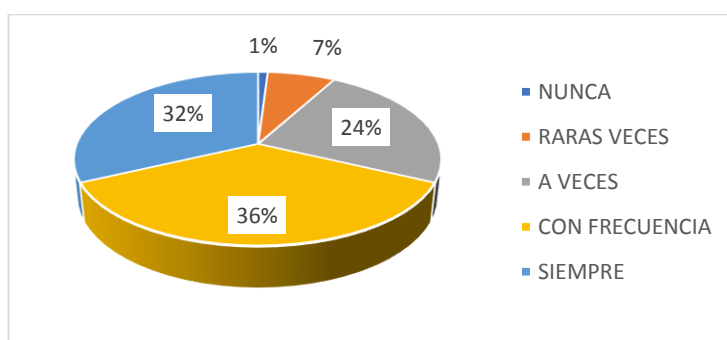
Gráfico N° 28 : Conocimiento de trabajo - Produce o realiza un trabajo con errores



El 32% de los servidores encuestados de la Sede Central del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Loreto, respondió que raras ocasiones realiza un trabajo con errores, y el 3% respondió que con frecuencia realiza un trabajo con errores.

11. ¿se anticipa a las necesidades o problemas futuros?

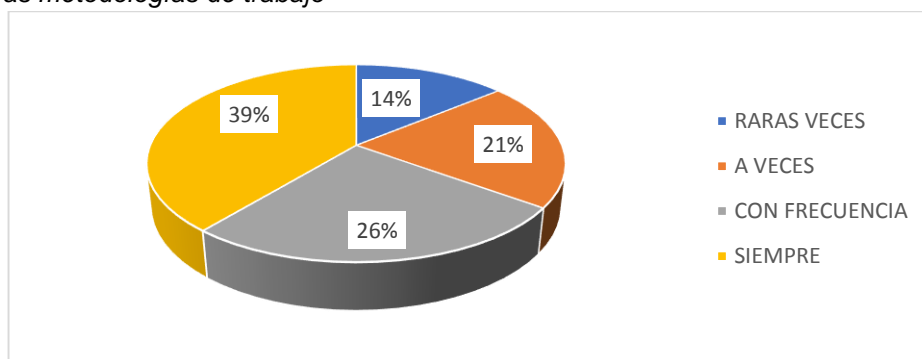
Gráfico N° 29 : Conocimiento de trabajo - Se anticipa a las necesidades o problemas futuros



El 36% de los servidores encuestados de la Sede Central del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Loreto, respondió que con frecuencia se anticipa a las necesidades o problemas futuros, y que el 1% respondió que nunca se anticipa a las necesidades o problemas futuro.

12. ¿Implementa nuevas metodologías de trabajo?

Gráfico N° 30 : Conocimiento del trabajo - Implementa nuevas metodologías de trabajo

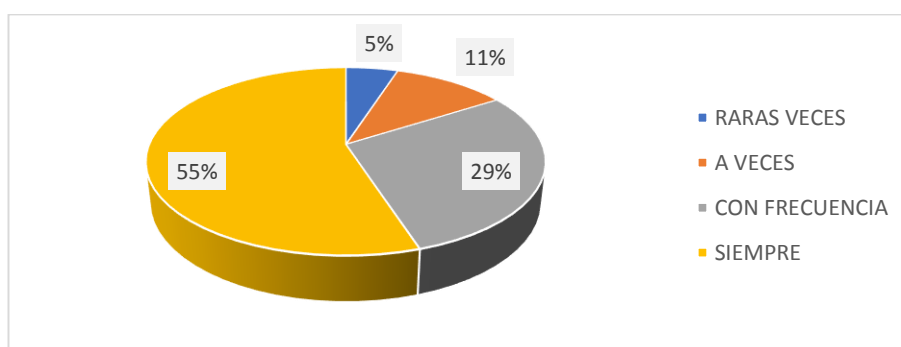


El 39% de los servidores encuestados de la Sede Central del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Loreto, respondió que siempre implementan nuevas metodologías en su trabajo, y que el 14% respondió que raras ocasiones implementan nuevas metodologías en su trabajo.

Disciplina

13. ¿Cumple las normas, políticas y reglamento de la entidad?

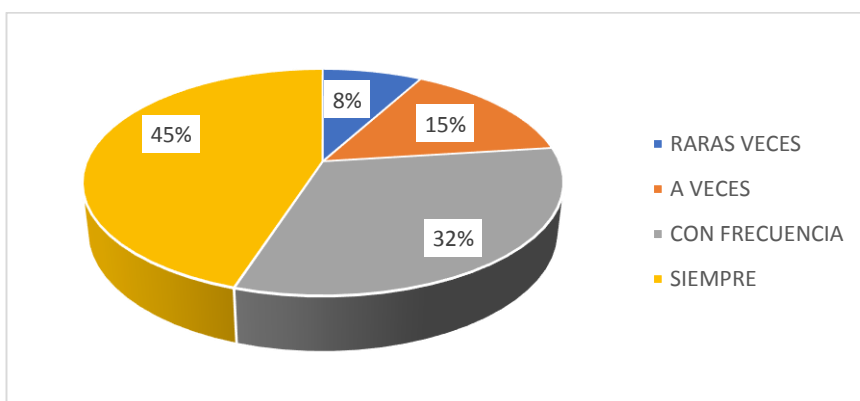
Gráfico N° 31 : Disciplina - Cumple las normas, políticas y reglamentos de la Entidad



El 55% de los servidores encuestados de la Sede Central del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Loreto, respondió que siempre cumplen con las normas, políticas y reglamento de la entidad, y el 5% respondió que raras ocasiones cumplen con las normas, políticas y reglamentos de la entidad.

14. ¿Te autodisciplinas?

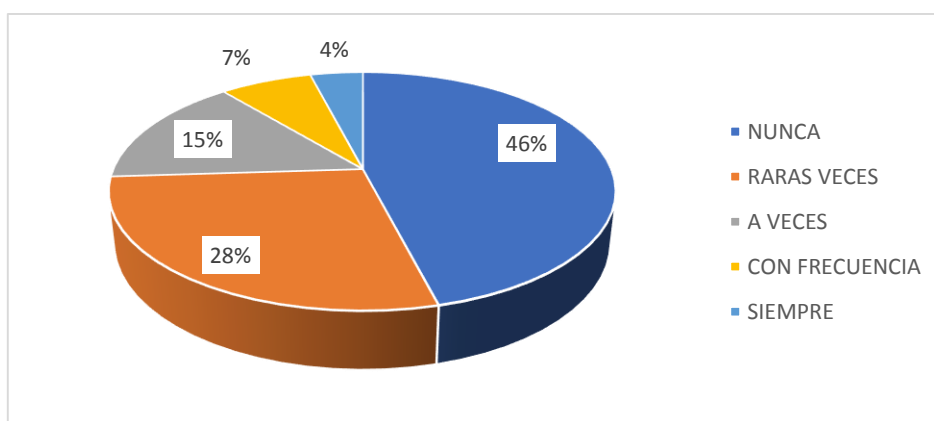
Gráfico N° 32 : Disciplina - Te autodisciplinas



El 45% de los servidores encuestados de la Sede Central del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Loreto, respondió que siempre se autodisciplina, y que el 8% respondió que raras ocasiones se autodisciplina.

15. ¿Faltas con frecuencia al trabajo?

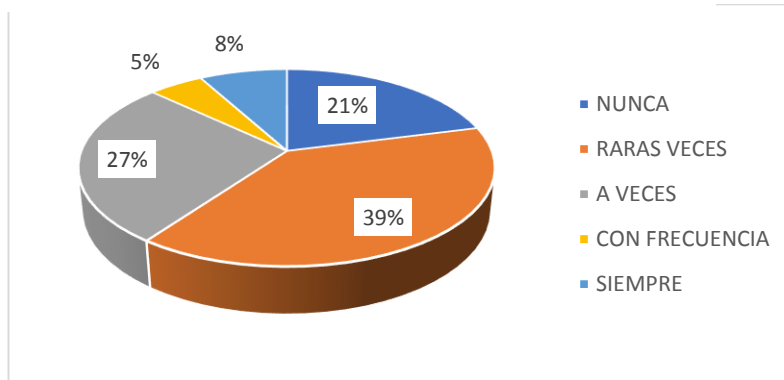
Gráfico N° 33 : Disciplina - Faltas con frecuencia al trabajo



El 46% de los servidores encuestados de la Sede Central del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Loreto, respondió que nunca faltan al trabajo, y que el 4% respondió que siempre faltan al trabajo.

16. ¿Te distraes en horario laboral?

Gráfico N° 34 : Disciplina - Te distraes en el horario laboral

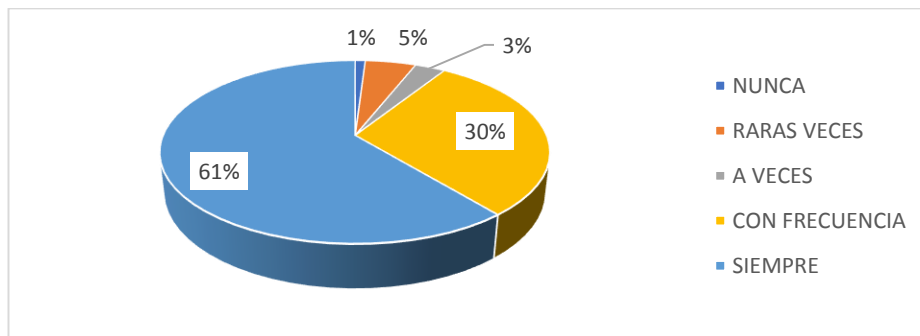


El 39% de los servidores encuestados de la Sede Central del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Loreto, respondió que raras ocasiones se distraen en horario laboral, y que el 5% respondió que con frecuencia se distraen en horario laboral.

Responsabilidad

17. ¿Asisto puntualmente al trabajo?

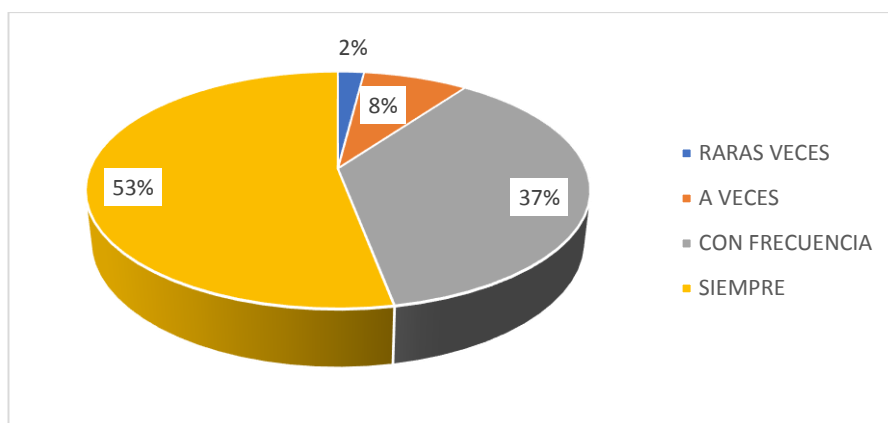
Gráfico N° 35 : Responsabilidad - Asisto puntualmente al trabajo



El 61% de los servidores encuestados de la Sede Central del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Loreto, respondió que siempre asisten puntualmente a su trabajo, y el 1% respondió que nunca asisten puntualmente a su trabajo.

18. ¿cumpló con todas las tareas asignadas por el jefe inmediato?

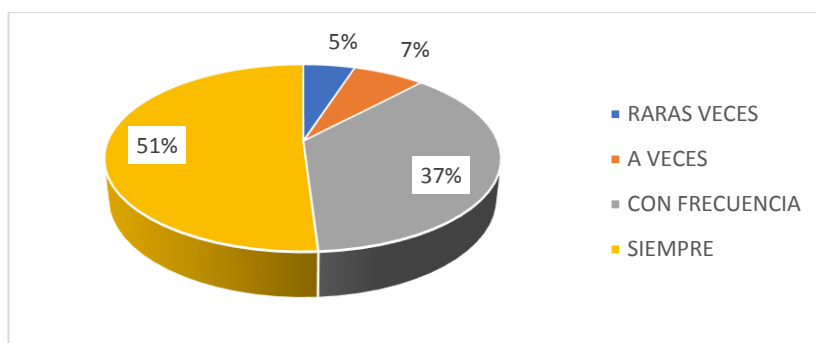
Gráfico N° 36 : Responsabilidad - Cumpló con todos los trabajos asignados por el jefe inmediato



El 53% de los servidores encuestados de la Sede Central del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Loreto, respondió que siempre cumplen con todas sus tareas asignadas por su jefe, y que el 2% respondió que raras ocasiones cumplen con todas sus tareas asignadas por su jefe.

19. ¿Asumo la responsabilidad las consecuencias negativas de mis actos?

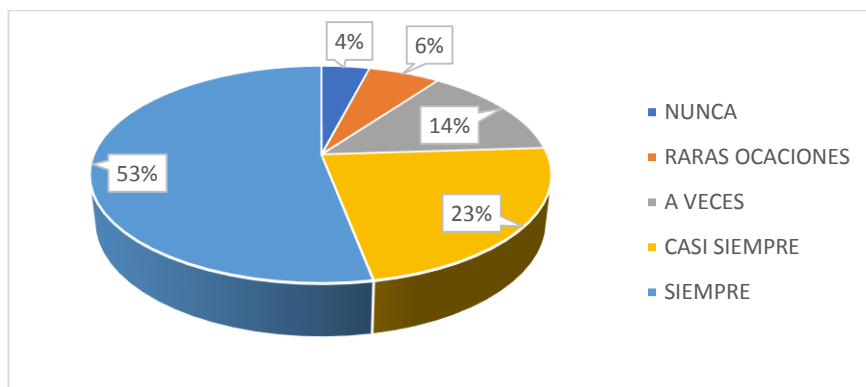
Gráfico N° 37 : Responsabilidad – Asumo las responsabilidades de mis actos



El 51% de los servidores encuestados de la Sede Central del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Loreto, respondió que siempre asumen la responsabilidad las consecuencias negativas de sus actos, y que el 5% respondió que raras ocasiones asumen la responsabilidad las consecuencias negativas de sus actos.

20. ¿Cuándo mi jefe inmediato no se encuentra, asumo las responsabilidades de la oficina?

Gráfico N° 38 : Responsabilidad – Asumo las responsabilidades de la oficina



El 53% de los servidores encuestados de la Sede Central del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Loreto, respondió que siempre cuando su jefe inmediato no se encuentra asume las responsabilidades de la oficina y el 4 % respondió nunca asumen las responsabilidades de la oficina cuándo su jefe no se encuentra.

Tabla ° 11: Rendimiento laboral y sus dimensiones

Liderazgo	Categoría	%	Porcentaje
Alto	Siempre	31.75	67.75
	Con frecuencia	36.00	
Medio	A veces	23.50	23.50
Bajo	Raras ocasiones	8.25	8.75
	Nunca	0.50	
Total		100%	100%

Trabajo en equipo	Categoría	%	Porcentaje
Alto	Siempre	35.25	65.25
	Con frecuencia	30.00	
Medio	A veces	17.00	17.00
Bajo	Raras ocasiones	9.75	17.75
	Nunca	8.00	
Total		100%	100%

Conocimiento del trabajo	Categoría	%	Porcentaje
Alto	Siempre	35.25	67.75
	Con frecuencia	32.50	
Medio	A veces	20.75	20.75
Bajo	Raras ocasiones	10.50	11.50
	Nunca	1.00	
Total		100%	100%

Disciplina	Categoría	%	Porcentaje
Alto	Siempre	41.75	73.75
	Con frecuencia	32.00	
Medio	A veces	17.00	17.00
Bajo	Raras ocasiones	6.25	9.25
	Nunca	3.00	
Total		100%	100%

Responsabilidad	Categoría	%	Porcentaje
Alto	Siempre	54.50	86.25
	Con frecuencia	31.75	
Medio	A veces	8.00	8.00
Bajo	Raras ocasiones	4.50	5.75
	Nunca	1.25	
Total		100%	100%

En la Tabla N° 11 se observan los niveles de la variable Rendimiento Laboral, que describen que el 10,6% tiene un nivel Bajo, el 17,25% tiene un nivel Medio y el 72,15% tiene un nivel Alto. Mientras que las dimensiones de la variable se distribuyen de la siguiente manera: Liderazgo, el 8,75% tiene un nivel Bajo, el 23,5% tiene un nivel Medio y el 67,75% tiene un nivel Alto, la dimensión Trabajo en equipo el 17,75% tiene un nivel Bajo, el 17% tiene un nivel Medio y el 65,25% tiene un nivel Alto; la dimensión Conocimiento del trabajo el 11,5% tiene un nivel Bajo, el 20,75% tiene un nivel Medio y el 67,75% tiene un nivel Alto; la dimensión Disciplina el 9,25% tiene un nivel Bajo, el 17% tiene un nivel Medio y el 73,75% tiene un nivel Alto y la dimensión Responsabilidad el 5,75% tiene un nivel Bajo, el 8% tiene un nivel Medio y el 86,25% tiene un nivel Alto.

PRUEBA DE HIPÓTESIS

Hipótesis General

Procedimiento:

1. El planteamiento de la hipótesis:

H₀: La inteligencia emocional no influye en el rendimiento laboral de los servidores del Ministerio Público- D.F. Loreto - Maynas -Iquitos

H₁ La inteligencia emocional si influye en el rendimiento laboral de los servidores del Ministerio Público- D.F. Loreto – Maynas - Iquitos

2. Elegimos un nivel de significancia: alfa = 0.05

3. Determinación de la función estadística.

$$x^2 = \sum \sum \frac{(O_{IJ} - E_{IJ})^2}{E_{IJ}}$$

4. Determinación de la Región Críticas:

$$x^2(3 - 1)(3 - 1)$$

$$x^2(R - 1)(S - 1)$$

$$x^2 4(0.05) = 9.488$$

$$x_t^2 = 9.488$$

5. Calculamos X^2_c

Tabla 12: Contingencia de la hipótesis

INTELIGENCIA EMOCIONAL	RENDIMIENTO LABORAL			Total
	Bajo	Medio	Alto	
Deficiente	0 (0.06)	0 (0.34)	2 (1.6)	2
Regular	3 (0.48)	9 (1.02)	4 (12.8)	16
Excelente	0 (2.46)	8 (13.94)	74 (65.6)	82
Total	3	17	80	100

$$x^2_c = \sum \sum \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

$X^2_c = 88.28$

6. Toma de decisiones:

Como $X^2_c > X^2_T$, entonces aceptamos la hipótesis general.

Por consiguiente, X^2_c es de 88.28 este valor cae en la zona de rechazo de la hipótesis nula (H_0) por ser superior a X^2_T que es de 9.488; por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna (H_a).

El Chi cuadrado real (88,28) es mayor que el chi cuadrado teórico (9,488) por lo tanto, aceptamos la hipótesis alternativa, es decir que se confirma que la inteligencia emocional si influye en el influye en el rendimiento laboral de los servidores del Ministerio Público- D.F. Loreto - Maynas - Iquitos, afio 2020.

Prueba de Hipótesis específicas

Procedimiento:

Existe nivel significativo de rendimiento laboral de los servidores de la Sede Central del Ministerio Público- D.F. Loreto - Maynas – quitos.

1. El planteamiento de la hipótesis:

$$H_0: \mu = 3$$

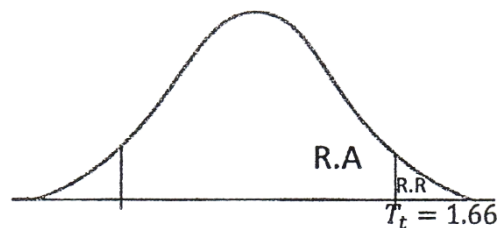
$$H_1: \mu > 3$$

2. Elegimos un nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

3. Función estadística.

$$T_{(n-1)} = \frac{\bar{x} - \mu}{s/\sqrt{n}}$$

4. Determinación de la Región Críticas:



5. Calculamos T_c

$$T_c = \frac{(3.89 - 3)}{0.73/\sqrt{100}} = 0.89 / 0.0073 = 121.92$$

6. Toma de decisiones:

Como $T_c > T_\tau$, entonces aceptamos la hipótesis alternativa.

Es promedio de rendimiento laboral está en una valoración alta > 3 , en los servidores de la Sede Central del Ministerio Público -D.F Loreto, esto es, existe un nivel significativo de aptitudes del rendimiento laboral de los

servidores de la Sede Central del Ministerio Público- D.F. Loreto - Maynas - Iquitos.

Procedimiento:

Existe nivel significativo de aptitudes de las inteligencias emocionales de los servidores de la Sede Central del Ministerio Público- D.F. Loreto - Maynas- Iquitos.

1. El planteamiento de la hipótesis:

$H_0: \mu = 3$

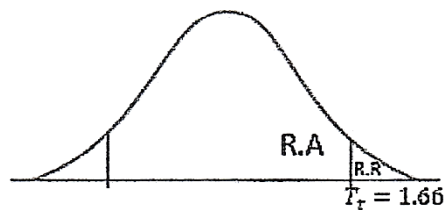
$H_1 \mu > 3$

2. Elegimos un nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

3. Función estadística.

$$T_{(n-1)} = \frac{x - \mu}{s / \sqrt{n}}$$

4. Determinación de la Región Crítica:



5. Calculamos T_c

$$T_c = \frac{(3.93 - 3)}{1.47 / \sqrt{100}} = 0.93 / 0.1147 = 8.11$$

6. Toma de decisiones

Como $T_c > T_T$, entonces aceptamos la hipótesis alternativa.

El promedio de inteligencia emocional está en una valoración alta > 3 , en los servidores de la Sede Central del Ministerio Público - D.F Loreto, esto es, existe un nivel significativo de aptitudes de la inteligencia emocional de los servidores de la Sede Central del Ministerio Público- D.F. Loreto - Maynas - Iquitos.

Procedimiento:

Existe relación significativa entre las variables inteligencia emocional y rendimiento laboral.

1. El planteamiento de la hipótesis:

$$H_0: \mu = 3$$

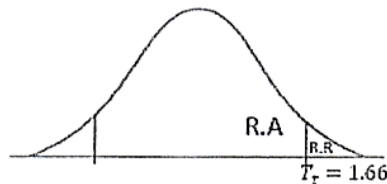
$$H_1 = \mu > 3$$

2. Elegimos un nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

3. Función estadística

$$T_{(n-1)} = \frac{x - \mu}{s/\sqrt{n}}$$

4. Determinación de la Región Críticas:



5. Calculamos T_c

$$T_c = \sum \sum \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

$$T_c = 88.28$$

6. Toma de decisiones:

Como $T_c > T_T$, entonces aceptamos la hipótesis alternativa.

Es promedio de relación entre la inteligencia emocional y el rendimiento laboral está en una valoración alta > 3 , en los servidores de la Sede Central del Ministerio Público - D.F Loreto, esto es, existe un nivel significativo de relación entre la inteligencia emocional y el rendimiento laboral en los servidores de la Sede Central del Ministerio Público- D.F. Loreto - Maynas-Iquitos.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

De los resultados recogidos generaron a su vez una serie de observaciones y comentarios, los que serán analizados de acuerdo al sistema hipotético planteado en esta investigación: El marco hipotético, corresponde a la hipótesis general, y lo referido a las hipótesis específicas, según los instrumentos utilizados con los servidores de la Sede Central del Ministerio Público - Distrito Fiscal de Loreto, Maynas, Iquitos, 2020, considerando el análisis de confiabilidad, y el estadístico usado Alpha de Cronbach de 0,774 para la investigación en general y de 0.797 para inteligencia emocional de acuerdo a los ítems establecidos; asimismo 0.798 para rendimiento laboral de acuerdo a los ítems establecidos.

En la presente investigación nos permitió adquirir un instrumento válido y confiable para medir la inteligencia emocional y su influencia con el rendimiento laboral, constituyendo así el primero en nuestro medio. Por consiguiente, podrá ser utilizado en investigaciones futuras, con relación a la inteligencia emocional de los servidores de la Sede Central del Ministerio Público -Distrito Fiscal de Loreto, Maynas, Iquitos. También, puede ser útil como instrumento diagnóstico, así como para evaluar el rendimiento laboral con el fin de mejorar la satisfacción laboral, el trabajo en equipo, la comunicación, liderazgo, responsabilidad.

De la Tabla 46, se observan los niveles de la variable Inteligencia emocional, que describen que el 7,2% está en un nivel Deficiente, el 17,6% en un nivel Regular y el 75,2% en un nivel Excelente. En cuanto a las dimensiones de la variable Inteligencia emocional son, la dimensión Autoconocimiento el 13,75% tiene un nivel Deficiente, el 24,25 % tiene un nivel Regular y el 62% tiene un nivel Excelente; la dimensión Autorregulación el 8% tiene un nivel Deficiente, el 12% tiene un nivel Regular y el 80% tiene un nivel Excelente; la dimensión Motivación el 5,25% tiene un nivel Deficiente, el 14,5% tiene un nivel Regular y el 80,25% tiene un nivel Excelente; la dimensión Empatía, el 5% tiene un nivel Deficiente, el 20% tiene un nivel Regular y el 75 % tiene un nivel Excelente, y finalmente la dimensión Habilidades sociales el 4% tiene un nivel Deficiente, el 17,25% tiene un nivel Regular y el 78,75% tiene un nivel Excelente. Según Goleman (1995), "la inteligencia emocional es la capacidad

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

En la Tabla N° 67 se observan los niveles de la variable Rendimiento Laboral, que describen que el 10,6% tiene un nivel Bajo, el 17,25% tiene un nivel Medio y el 72,15% tiene un nivel Alto. Mientras que las dimensiones de la variable se distribuyen de la siguiente manera: Liderazgo, el 8,75% tiene un nivel Bajo, el 23,5% tiene un nivel Medio y el 67,75% tiene un nivel Alto, la dimensión Trabajo en equipo el 17,75% tiene un nivel Bajo, el 17% tiene un nivel Medio y el 65,25% tiene un nivel Alto; la dimensión Conocimiento del trabajo el 11,5% tiene un nivel Bajo, el 20,75% tiene un nivel Medio y el 67,75% tiene un nivel Alto; la dimensión Disciplina el 9,25% tiene un nivel Bajo, el 17% tiene un nivel Medio y el 7,75% tiene un nivel Alto y la dimensión Responsabilidad el 5,75% tiene un nivel Bajo, el 8% tiene un nivel Medio y el 86,25% tiene un nivel Alto. Del mismo modo Chiavenato (2002), p. 236, expone que el rendimiento en el trabajo es "eficiencia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral.

De la constatación de la Hipótesis General (La Inteligencia Emocional influye en el Rendimiento Laboral), se obtuvo en la determinación del Chi cuadrado teórico $\chi^2_T = 9.488$ y del Chi cuadrado real $\chi^2_c = 88.28$, es decir $\chi^2_c > \chi^2_T$, con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general. Por lo tanto, se puede afirmar que la Inteligencia Emocional sí influye en el rendimiento laboral de los servidores del Ministerio Público- D.F. Loreto - Maynas -Iquitos, año 2020. Por su parte Segovia (2015) en su investigación determinó el chi cuadrado se acepta la hipótesis alternativa, verificándose de tal manera que la Inteligencia Emocional sí influye en el rendimiento laboral del personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Salud; además, se ha identificado que los factores predominantes que interfieren en el rendimiento laboral son el estrés, el clima organizacional en el que se

desenvuelven diariamente, falta de trabajo en equipo, compañerismo, entre otras. El resultado obtenido por Segovia coincide con la investigación realizada, en tanto que la inteligencia emocional influye en el rendimiento laboral de los servidores del Ministerio Público- D.F. Loreto - Maynas - Iquitos, afio 2020.

De la constatación de la hipótesis alternativa (Existe nivel significativo de rendimiento laboral}, se obtuvo en la determinación de Chi cuadrado teórico $T_T = 1.66$ y del Chi cuadrado real $T_c = 121.92$, es decir, $T_c > T_T$, el cual se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa. Por lo tanto, el promedio de rendimiento laboral está en una valoración alta > 3 , en los servidores de la Sede Central del Ministerio Público - D.F Loreto, esto es, existe un nivel significativo de aptitudes del rendimiento laboral de los servidores de la Sede Central del Ministerio Público - D.F. Loreto – Maynas - Iquitos. Sin embargo, Reategui (2018) tiene una posición divergente con lo señalado líneas arriba, pues en la investigación que llevó a cabo concluye que el rendimiento laboral de los colaboradores de la empresa no es el adecuado, debido a que, se evidencian falencias en cuanto al manual de organización y funciones.

De la constatación de la hipótesis alternativa (Existe nivel significativo de aptitudes de la Inteligencia Emocional), se obtuvo en la determinación del Chi cuadrado teórico $T_T = 1.66$ y del Chi cuadrado real $T_c = 8.11$, es decir, $T_c > T_T$, con el cual se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa. Por lo tanto, el promedio de inteligencia emocional está en una valoración alta > 3 , en los servidores de la Sede Central del Ministerio Público – D.F Loreto, esto es, existe un nivel significativo de aptitudes de inteligencia emocional de los servidores de la Sede Central del Ministerio Público- D.F. Loreto – Maynas Iquitos.

De la constatación de la hipótesis alternativa (Existe relación significativa entre las variables Inteligencia Emocional y Rendimiento Laboral), se obtuvo en la determinación de Chi cuadrado teórico $T_T = 1.66$ y del Chi cuadrado real $T_c = 88.28$, es decir, $T_c > T_T$ con el cual se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa. Por lo tanto, el promedio de

inteligencia emocional está en una valoración alta > 3 , en los servidores de la Sede Central del Ministerio Público -D.F Loreto, esto es, la inteligencia emocional se relaciona significativamente con el rendimiento laboral de los servidores de la Sede Central del Ministerio Público- D.F. Loreto – Maynas – Iquitos.

Una situación semejante había sido reflejada por Apaza (2018), en la tesis magistral, al destacar que existe una relación significativa ($r = 0.629^{**}$; $p < 0,01$) de la inteligencia emocional y el desempeño laboral, también se diseñaron instrumentos, tipo escala de Likert. En conclusión, mientras más alta sea la inteligencia emocional en los trabajadores del Gobierno Regional de Puno, mayor será su desempeño laboral. Del mismo modo Tito (2018), en su tesis magistral coincide con lo investigado al señalar que entre las variables "inteligencia emocional" y "rendimiento laboral", se encontró que existe una correlación significativa que alcanza un índice de 0,740 para el coeficiente R de Pearson que implica un coeficiente de determinación de 0.547, lo que equivale en afirmar que la inteligencia emocional de la Intendencia Regional Madre de Dios de la SUNAT depende en 54.76% del rendimiento laboral.

Visto el análisis de la teoría en referencia a las dos variables en estudio referimos que estas desarrollan relaciones de carácter estrecho puesto que las acciones que desarrollen para fortalecer la inteligencia emocional de los servidores de la Sede Central del Ministerio Público -Distrito Fiscal de Loreto repercutirá a gran escala en el rendimiento laboral que busca en sus servidores.

CAPÍTULO VI: PROPUESTA

Programa en busca de la excelencia de la Inteligencia Emocional y Rendimiento Laboral

I. Introducción

La inteligencia emocional es sentir, entender, controlar y modificar estados emocionales en uno mismo y en los demás, no es ahogar las emociones, sino dirigir las y equilibrarlas a modo de lograr que estas sean provechosas en la productividad del talento humano, además de lograr un desempeño excelente en la organización.

El ámbito público y/o privado busca ser competente dentro del mercado, puesto que la propuesta se enfoca en brindar a los servidores insumos intelectuales que fomenten el rendimiento laboral y fortalezcan las aptitudes emocionales.

II. Justificación

De los resultados de la evaluación del rendimiento laboral, se puede apreciar que en su mayoría los servidores poseen un rendimiento alto, para que esto continúe así, es necesario que la entidad fortalezca mecanismos de apoyo de desarrollo integral a los servidores mediante estímulo del intelecto racional y emocional de los mismos, esto le permitirá mayor producción laboral y mejorar las relaciones interpersonales con el usuario. A fin de que se pueda obtener un personal altamente calificado dentro del ámbito empresarial.

III. Objetivos

General

Determinar y proporcionar insumos intelectuales y emocionales para el mejoramiento en la vida personal y laboral de los servidores que contribuyen un alto rendimiento laboral dentro de sus puestos de trabajo cotidianos.

Específicos

- Identificar los puntos más resaltantes para el desarrollo integral de los servidores.
- Identificar la metodología que se adecue a la realidad actual de los servidores.
- Elaborar y programar la ejecución de mecanismo para el mejoramiento de la propuesta.

IV. Fundamentos teóricos

De Pereira (2012). El programa de los seis sombreros es una forma de pensamiento, análisis sobre la situación en concreto. Este método fue desafiado por la banda de los tres: Sócrates, Platón y Aristóteles, es excelente, siendo útil en diferentes campos organizacionales.

La metáfora de los seis sombreros de colores; blanco, rojo, negro, amarillo, verde y azul se utiliza para hacer que los pensadores analicen diferentes circunstancias al mismo tiempo, sin enfocar en un tema concreto.

¿Por qué sombreros? Un sombrero se lo puede poner y quitar con facilidad en el momento que lo desee, los sombreros tienden a definir un rol, el color da nombre y facilita imaginarlos Pereira (2012)

Dichos distintivos definirán diferentes funciones como defensa del ego, luego la atención, la convivencia, base de química cerebral, cumplir las reglas estipuladas.

V. cronograma de actividades.

Taller Fortaleciendo la Inteligencia emocional a través del sombrero

Actividades	Duración	Responsable
Bienvenida	5 min	Coaching empresarial
Defensa del Ego	40 min.	
Atención emocional	40 min	
La convivencia laboral	40 min.	
Química cerebral - emociones	40 min.	
Cumplir reglas estipuladas	40 min	
Resolución de dudas	10 min.	
Evaluación	10 min	
Despedida	5 min.	

VI. Recursos Humanos

El recurso humano será conformado por los servidores de la entidad.

Materiales

Los materiales utilizados serán hojas, impresora, fotocopias, lapiceros, grapas, bolsas, computadora, impresora, micrófono.

Económicos

Se requerirá de un aproximado de 500 soles para la reproducción del material didácticos.

VII. Evaluación

En el transcurso del programa se realizará un cuestionario de opinión a cada uno de los trabajadores que participaran en el taller, para percibir aspectos positivos y negativos de los mismos.

CAPÍTULO VII: CONCLUSIONES

Bajo la interpretación y el análisis de los resultados del trabajo de investigación titulado La inteligencia emocional y su influencia en el rendimiento laboral de los servidores de la Sede Central del Ministerio Público -Distrito Fiscal de Loreto, Maynas, Iquitos, Año 2020, se abordan las siguientes conclusiones en función a los objetivos, hipótesis planteadas:

1. Se concluye que en la Hipótesis General una vez analizado el chi cuadrado se acepta la hipótesis alternativa, verificándose de tal manera que la inteligencia emocional si in- fluye en el rendimiento laboral de los servidores de la Sede Central del Ministerio Público -Distrito Fiscal de Loreto, Maynas, Iquitos. Asimismo, de las Hipótesis específicas también se aceptaron sus hipótesis alternativas, por consiguiente, existe nivel significativo de rendimiento laboral, inteligencia emocional y una relación significativa entre ambas variables.
2. Se ha identificado que los factores predominantes que interfieren en el rendimiento laboral de los servidores de la Sede Central del Ministerio Público - Distrito Fiscal de Loreto, Maynas, Iquitos, son el individualismo y la falta de cooperación (trabajo en equipo) y un poco falta de mejorar en el liderazgo de los jefes; sin embargo, poseen un nivel Alto de Rendimiento Laboral con un 72.15 % de la muestra, el cual llena las expectativas de los altos mandos de la entidad, esto indica que realizan más de lo que sus funciones les determina y es superior a los estándares requeridos, siendo las dimensiones más resaltantes de Responsabilidad y Disciplina con un 86.25 % y 73.75 % respectivamente.
3. Los servidores de la Sede Central del Ministerio Público -Distrito Fiscal de Loreto, Maynas, Iquitos, poseen un nivel Excelente de inteligencia emocional reflejado en un 75.2 % de la muestra, lo que indica que poseen un óptimo manejo de las situaciones adversas en las que se desenvuelven, a pesar que en la dimensión de Autoconocimiento tiene un porcentaje 62%, a comparación de Motivación y Autorregulación con 80.25 % y 80 % respectivamente.

4. Las aptitudes emocionales que se necesitan para el éxito varían conforme a los requerimientos del trabajo y la realidad de cada empresa, esto es, cada puesto de trabajo requerirá de un conjunto indispensable de habilidades que permitan el cumplimiento exitoso de sus objetivos.

5. La retroalimentación es necesaria después de la evaluación de desempeño para que señale las fortalezas y debilidades, además debe proponer mejoras y soluciones para el rendimiento laboral.

CAPÍTULO VIII: RECOMENDACIONES

Habiendo concluido el presente estudio de investigación se plantean las siguientes recomendaciones:

1. Por los escasos estudios a nivel local y nacional y considerando la importancia de la inteligencia emocional en el rendimiento laboral en las organizaciones tanto públicas como privadas, se recomienda a los altos funcionarios de la institución desarrollar estrategias para el fortalecimiento de las deficiencias encontradas en cada una de las dimensiones de la inteligencia emocional y el rendimiento laboral para lograr incrementar los resultados obtenidos en la presente investigación a través de las dimensiones planteadas con respecto al estudio de las variables en cuestión con la intención de mejorar las actividades dentro de la Sede Central del Ministerio Público - Distrito Fiscal de Loreto.
2. Recomendamos conforme a los resultados obtenidos sobre el rendimiento laboral y sus dimensiones, desarrollar programas de reconocimientos de méritos, desarrollo de jornadas de trabajo en equipo y talleres de socialización entre los jefes inmediatos y el personal de oficina, implementar el coaching como herramienta principal de influencia para el desarrollo productivo laboral.
3. Recomendamos conforme a los resultados obtenidos sobre la inteligencia emocional y sus dimensiones, incluir periódicamente las evaluaciones de clima laboral, programa de autoconocimiento, además el reconocimiento de los estados de ánimo y fortalecimiento de autoestima.
4. Recomendamos conforme a los resultados obtenidos de las diferentes dimensiones que en menor escala predice el rendimiento laboral que es el trabajo en equipo, se debe propiciar programas de capacitación que permita afianzar estrategias para mejorar la cooperación grupal e individualismo.

5. Recomendamos conforme a los resultados obtenidos de las diferentes dimensiones que en menor escala predice la inteligencia emocional que el Autoconocimiento, se debe desarrollar talleres para fortalecer las capacidades del personal de la institución para de esta manera garantizar el desarrollo de una prestación de prestación de servicio óptimo, puesto que desconocen la importancia de esta para su desarrollo personal y profesional.

CAPÍTULO IX: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acevedo, G., Sánchez, J., Parías, M., & Fernández, A. (2013). Riesgos Psicosociales en el Equipo de Salud de Hospitales Públicos de la Provincia de Córdoba, Argentina. *Ciencia & Trabajo*, 15(4), 131-139.
- Apaza. (2018). *La Inteligencia emocional y su influencia en el rendimiento laboral en los trabajadores del Gobierno Regional de Puno 2017*. Puno: UNAP.
- Aredondo. (2008). *Inteligencia emocional y clima organizacional en el personal del Hospital "Félix Mayorca Soto", en el año 2008*. Lima: Universidad Nacional de San Marcos.
- Badawy, M. (2007). *Managing human resources*. Research Technology Management.
- Castro, R., Leon, A., Lovón, J., Teran, V., Valladares, L., & Bardales, E. (2018). *Aptitud Emocional*. Obtenido de <https://www.coursehero.com/file/55482901/APTITUD-EMOCIONALdocx/>
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del talento humano*. Bogotá: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Cooper, R., & Sawaf, A. (2004). *La Inteligencia emocional aplicada al Liderazgo y a las Organizaciones*. Bogotá: Editorial Norma./
- Días. (2011). *Capacitación y desempeño laboral de los empleados de la comisión federal de electricidad de la zona Montemorelos-Linares, Nuevo León 2011*. Nuevo León, Mexico: Universidad de Montemorelos.
- Diaz, P. (6 de Marzo de 2018). *Tabla referencial para la reparación civil por el delito de conducción en estado de ebriedad*. Obtenido de <https://lpderecho.pe/tabla-referencial-reparacion-civil-delito-conduccion-estado-ebriedad/>
- Diaz, S. (2013). *Influencia del clima organizacional en el rendimiento del personal en la empresa Mannucci Diesel S.A.C. en el año 2012*. Universidad Nacional de Trujillo. Obtenido de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UN ITRU/5>

- Femadéz, D. (2010). *La inteligencia Emocional/ y su Incidencia en las Relaciones Inter personales en los Trabajadores de La Cooperativa de Haorro y credito del Artesano*. Puno: Biblioteca Central SIGB-UNAP.
- García, T. (2013). Rasgos de la evolución reciente de la Universidad Veracruzana. *Revista de investigación Educativa*(16), 61-91.
- Gardner, H. (1983). *Frames of mind: The theory of multiple intelligences*. . New York: Basic Books.
- Gil'Adí, D. (2000). *Inteligencia Emocional en la Práctica*. Editorial McGraw – Hill: España..
- Goleman, D. (1999). *La Inteligencia Emocional en la Empresa*. Editorial Vergara.
- Habbad, Y. (2013). *Inteligencia Emocional en el Contexto de las Universidades Venezolanas*. Barcelona: Universidad Nororiental Peruana. Obtenido de <https://es.slideshare.net/JhonharveyAlejandro/ensayo-sobre-inteligencia-emocional-en-el-contexto-de-las-universidades-venezolanas>
- Huacac, M. (2014). *Metodología*. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann. Obtenido de <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/345>
- Linares, Z. (2017). *El proceso de capacitación y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de servicio de agua potable y alcantarillado de Lima*. Lima: niversidad Inca Garcilazo de la Vega.
- Maslow, A. (1943). A theory of human motivation. *Psychological Review*, 50(4), 370-396. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.1037/h0054346>
- Maurillo, M., & Zambrano, J. (2016). *Evaluación del desempeño de las variables del comportamiento organizacional a nivel grupal en la cooperativa de producción Agropecuaria Chone LTDA*. Calceta: EspanFML. Obtenido de <http://repositorio.esпам.edu.ec/bitstream/42000/350/1/TAE74.pdf>
- McGregor, D. (1994). *El Lado Humano De Las Organizaciones*. Distrito Federal, Mexico: McGraw–Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Milian, E. (2019). *Desempeño Laboral*. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/219848295/Desempeno-Laboral-Doc>

- Ministerio Publico Fiscalia de la Nación. (2020). *Nosotros*. Obtenido de <https://www.mpfm.gob.pe/?K=60>
- Morales, L. (2016). La inteligencia emocional en el desempeño de los trabajadores. *CE Contribuciones a la Economía*. Obtenido de <https://www.eumed.net/ce/2016/3/inteligencia.html>
- Morán, L. (23 de Setiembre de 2008). *Manejo De Las Emociones*. Obtenido de <https://www.slideshare.net/Lilianamorandriviera/manejo-de-las-emociones-presentation>
- Motowidlo, S. (2003). Job performance. En Weiner I. B. (Ed.), *Handbook of Psychology 12: Industrial and Organizational Psychology* (pp.). New. *John Wiley & Sons, Inc.*, 39-53.
- Oxford. (2020). *Disciplina*. Obtenido de <https://www.lexico.com/es/definicion/disciplina>
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2014). *INFORME TÉCNICO NS! 125-2014-SERVIR/GPGSC*. Lima: Presidencia del Consejo de Ministros.
- PsicoValencia . (9 de Octubre de 2014). *Aprender a fomentar la empatía*. Obtenido de <https://psicovalencia.wordpress.com/tag/empatia/>
- RAE. (2018). *Rendimiento*. Obtenido de rae.es: <https://goo.gl/uBUJjn>
- Ramirez, A. (2020). *Propuesta de un Plan de Capacitación Basado en Inteligencia Emocional para el personal docente de la Universidad Cooperativa de Colombia sede Arauca*. Bogotá: Universidad EAN. Obtenido de <https://www.coursehero.com/file/p4sbcee/Asegura-el-autor-que-directivo-que-logre-aplicar-con-eficiencia-dichas/>
- Reategui. (2018). *La seguridad laboral y su influencia en el rendimiento laboral en los colaboradores de la empresa de agua manantial S.A.C Tarapoto periodo 2017*. Tarapoto: Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto.
- Robbins, S. (2004). *Patología Estructural y Funcional* (6ta ed.). Madrid: Mc Graw-Hill Interamericana.
- Rodríguez, M., Paz, M., Lizama, J., & Cornejo, F. (2012). *Clima y satisfacción laboral como predictores del Desempeño: en una organización estatal chilena*. Chile: Universidad Andrés Bello.

- Rosas, C. (2017). *Influencia de la Inteligencia Emocional en el Liderazgo y en la Organización*. Bogotá: Universidad Militar Nueva Granada. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/391845737/tcc-espanha>
- Salovey, J., & Mayer, D. (1990). *Inteligencia Emocional*. Mexico: Editorial McGraw-Hill.
- Segovia. (2015). *La Inteligencia Emocional Y Su Influencia En El Rendimiento Laboral Del Personal Administrativo De La Facultad De Ciencias De La Salud De La Universidad Técnica De Ambato Del Cantón Ambato*. Ambato: Universidad Técnica De Ambato Del Cantón Ambato.
- Vane, S. (27 de Octubre de 2013). *Inteligencia Emocional*. Obtenido de <https://www.clubensayos.com/Psicolog%C3%ADa/Inteligencia-Emocional/1187749.html>
- Villa, J., & Velasquez, R. (2009). *La Evaluación del desempeño. Un enfoque metodológico para su desarrollo en Contribuciones a la Economía*. Obtenido de <http://www.eumed.net/ce/2009b/>
- Wechsler, D. (1958). *The measurement and appraisal of adult intelligence*. . Baltimore: Williams and Wilkins.
- Workmeter, K. (2013). *Evaluación del rendimiento laboral en las empresas*. Obtenido de <https://es.workmeter.com/blog/bid/295132/Evaluacion-delrendimiento-laboral-en-las-empresas>

ANEXO

Instrumentos de

recolección de datos

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL RENDIMIENTO LABORAL DE LOS SERVIDORES DE LA SEDE CENTRAL DEL MINISTERIO PÚBLICO - DISTRITO FISCAL DE LORETO, MAYNAS, IQUITOS, AÑO 2020.

Esta encuesta tiene como propósito conocer la relación de la inteligencia emocional en el rendimiento laboral. Dicha información servirá como apoyo para la realización de esta investigación, la cual tendrá únicamente fines académicos y se mantendrá de manera anónima y confidencial.

I. DATOS GENERALES		
1. Edad	4. Grado de Instrucción	a. Estudiante Universitario b. Bachiller c. Titulado d. Maestro e. Doctor
a. 20-30		
b. 31-40		
c. 41-50		
d. 51-60		
e. 61a más		
2. Género	5. Área Laboral	
a. Masculino		
b. Femenino		
3. Estado Civil	6. Tiempo de experiencia profesional laborando en MP - DF Loreto.	a. 1 a 12 meses b. 1 a 4 años c. 5 a 8 años d. 9 a 12 años e. 13 a más
a. Soltero {a}		
b. Casado {a}		
c. Viudo {a}		
d. Divorciado (a)		
e. Conviviente		

II. A continuación se presentan las preguntas de la inteligencia Emocional (IE) y Rendimiento Laboral (RL). Marque con una "X" le escala siguiente:

Nº	INTELIGENCIA EMOCIONAL	PUNTAJE (marque una x)				
		5.Siempre	4.Casi Siempre	3.A veces	2.Pocos veces	1.Nunca
Autoconocimiento						
1	Sabes cuando usted está pensando en forma negativa					
2	Sabes cuando estas a la defensiva					
3	Identificas cuando experimenta cambio de humor					
4	Sabes cuál es el impacto de su conducta tiene en otros					
Autorregulación						
5	Tengo facilidad para adaptarme a las diferentes actividades laborales					

6	Mantengo la calma ante situaciones difíciles					
7	Me agradan las situaciones nuevas y desafiantes					
8	Acepto mis errores					
Motivación						
9	Realizo					
10	Me siento motivado cuando alcanzo mis objetivos					
11	Soy optimista al realizar mis actividades laborales					
12	Motivo a los demás en el desempeño de sus funciones					
Empatía						
13	Aprovecho las cualidades de mis compañeros para mejorar el trabajo					
14	Acepto a las personas con sus diferentes criterios de pensamiento					
15	Reconozco el potencial de mis compañeros					
16	Ayudo a las personas que se encuentran en dificultades					
Habilidades Sociales						
17	Propongo estrategias para mejorar las actividades sociales					
18	Promuevo la cooperación entre compañeros					
19	Soy cuidadoso y amable al momento de hablar.					
20	Demuestro un comportamiento adecuado en mi área de trabajo					
Nº	RENDIMIENTO LABORAL	5.Siempre	4.Casi Siempre	3.A veces	2.Pocos veces	1.Nunca
Liderazgo						
1	Resuelve de forma eficiente dificultades conflictivas al interior del equipo de trabajo					
2	Los jefes muestran un buen liderazgo ante el personal					
3	Promueve un clima laboral positivo					
4	Sus demás compañeros confían en mis decisiones					
Trabajo en equipo						

5	Compartes tu información con tus compañeros de tu área					
6	Mantienes una buena relación permanente con los compañeros de trabajo					
7	Te esfuerzas en ayudar y lograr en conjunto los objetivos esperados					
8	En esta Institución existe individualismo y la cooperación es pobre					
Conocimiento del Trabajo						
9	Conoces la metodología de tu trabajo					
10	Produce o realiza un trabajo con errores					
11	Se anticipa a las necesidades o problemas futuros					
12	Implementa nuevas metodologías de trabajo					
Disciplina						
13	Cumples las normas, políticas y reglamento de la entidad					
14	Te autodisciplinas					
15	Faltas con frecuencia al trabajo					
16	Te distraes en horario laboral					
Responsabilidad						
17	Asisto puntualmente al trabajo					
18	Cumplo con todas las tareas asignadas por el jefe inmediato					
19	Asumo la responsabilidad de las consecuencias negativas de mis actos					
20	Cuando mi jefe inmediato no se encuentra, asumo las responsabilidades de la oficina					

1. Validación de instrumentos

CONFIABILIDAD

Muy baja

0,01 a 0,20

Baja

0.21 a 0,40

Moderada

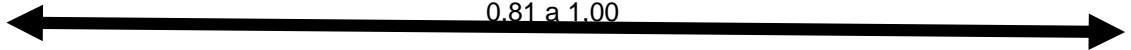
0,41 a 0,60

Alta

0,61 a 0,80

Muy Alta

0.81 a 1.00



(*) fuente tomada de Ruiz Bolívar (2002)

Resumen de procesamiento de casos

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

a) La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento. Fuente SPSS v. 20

Escala de Likert

1	2	3	4	5
Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
Nunca	Raras ocasiones	A veces	Con Frecuencia	Siempre

Fuente: Hernández y Baptista

Estadísticas de elemento

	Media	Desviación estándar	N
EDAD	2,03	,915	100
GENERO	1,37	,485	100
ESTADO CIVIL	2,24	1,558	100
GRADO DE INSTRUCCIÓN	2,61	1,004	100
TIEMPO DE SERVICIO	3,03	1,068	100
PIENSA NEGATIVAMENTE	3,83	1,146	100
ESTA A LA DEFENSIVA	3,75	1,104	100
CAMBIO DE HUMOR	3,86	,888	100
IMPACTO DE CONDUCTA	3,46	1,176	100
ADAPTACIÓN A ACTIVIDADES	4,32	,952	100
CALMA ANTE SITUACIONES DIFICILES	4,04	1,024	100
SITUACIONES NUEVAS Y DESAFIANTES	4,19	,825	100
ACEPTO ERRORES	4,14	,752	100
TRABAJO SIN RECOMPENSA	4,41	,805	100
MOTIVADO CUANDO ALCANSO OBJETIVOS	4,30	,882	100
OPTIMISTA POR ACTIVIDADES LABORALES	4,19	1,002	100
MOTIVO A MIS COMPAÑEROS	4,19	,873	100
APROVECHO CUALIDADES DE COMPAÑEROS	4,65	5,184	100
ACEPTO A PERSONAS	4,10	,905	100
RECONOSCO POTENCIAL DE MIS COMPAÑEROS	4,22	,871	100

AYUDO A PERSONAS CON DIFICULTADES	4,27	,886	100
PROPONGO ESTRATEGIAS	4,00	1,025	100
PROMUEVO LA COOPERACIÓN	4,15	,869	100
SOY CUIDADOSO Y AMABLE	4,27	,886	100
DEMUESTRO BUEN COMPORTAMIENTO	4,33	,805	100
RESUELVO CONFLICTOS EN EL TRABAJO	3,97	,858	100
JEFES MUESTRAN LIDERAZGO	3,38	1,170	100
PROMUEVO UN CLIMA LABORAL POSITO	4,63	5,167	100
COMPAÑEROS CONFIAN EN MIS DESICIONES	3,92	,961	100
COMPARTO INFORMACIÓN CON COMPAÑEROS	4,22	,980	100
BUENA REALCIÓN PERMANETE CON COMPAÑEROS	4,14	,975	100
AYUDA A LOGRAR OBJETIVOS	4,22	,836	100
INDIVIDUALISMO Y COOP POBRE	4,19	5,152	100
METODOLOGIA DEL TRABAJO	4,37	,861	100
REALIZA TRABAJO CON ERRORES	2,54	1,007	100
SE ANTICIPA A LOS PROBLEMAS FUTUROS	4,41	5,191	100
IMPLEMENTA NUEVAS METOOOS DE TRABAJO	3,97	1,049	100
CUMPLES NORMAS DE LA ENTIDAD	4,47	,834	100
TE AUTODISCIPLINAS	4,06	1,023	100
FALTAS CON FRECUENCIA AL TRABAJO	2,14	1,110	100
TE DISTRAES EN HORARIO LABORAL	2,41	1,223	100
ASISTE PUNTUALMENTE AL TRABAJO	4,21	1,066	100

CUMPLE TAREAS ASIGNADAS POR SU JEFE	4,33	,853	100
ASUME LA RESPONSABILIDAD DE MIS ACTOS NEGATIVOS CUANDO JEFE SE AUSENTA	4,27	,920	100
ASUMO RESPONSABILIDADES	3,99	1,219	100

Estadísticas de total de elementos

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
EDAD	169,76	592,346	,216	,771
GENERO	170,42	604,185	-,067	,775
ESTADO CIVIL	169,55	597,179	,042	,776
GRADO DE INSTRUCCIÓN	169,18	602,129	-,007	,776
TIEMPO DE SERVICIO	168,76	591,013	,205	,771
PIENSA NEGATIVAMENTE	167,96	588,746	,229	,771
ESTA A LA DEFENSIVA	168,04	582,059	,367	,767
CAMBIO DE HUMOR	167,93	584,450	,409	,768
IMPACTO DE CONDUCTA	168,33	585,698	,276	,769
ADAPTACIÓN A ACTIVIDADES	167,47	572,413	,647	,763
CALMA ANTE SITUACIONES DIFICILES	167,75	571,038	,628	,762
SITUACIONES NUEVAS Y DESAFIANTES	167,60	574,970	,687	,763
ACEPTO ERRORES	167,65	582,250	,551	,766
TRABAJO SIN RECOMPENSA	167,38	580,965	,546	,766
MOTIVADO CUANDO ALCANSO OBJETIVOS	167,49	576,555	,602	,764
OPTIMISTA POR ACTIVIDADES LABORALES	167,60	569,596	,674	,761
MOTIVO A MIS COMPAÑEROS	167,60	576,283	,615	,764

APROVECHO CUALIDADES DE COMPAÑEROS	167,14	527,657	,203	,791
ACEPTO A PERSONAS	167,69	576,438	,588	,764
RECONOSCO POTENCIAL DE MIS COMPAÑEROS	167,57	577,581	,584	,765
AYUDO A PERSONAS CON DIFICULTADES	167,52	574,838	,640	,763
PROPONGO ESTRATEGIAS	167,79	582,269	,394	,767
PROMUEVO LA COOPERACIÓN	167,64	574,576	,660	,763
SOY CUIDADOSO Y AMABLE	167,52	574,575	,646	,763
DEMUESTRO BUEN COMPORTAMIENTO	167,46	577,524	,637	,764
RESUELVO CONFLICTOS EN EL TRABAJO	167,82	576,715	,615	,764
JEFES MUESTRAN LIDERAZGO	168,41	591,557	,174	,772
PROMUEVO UN CLIMA LABORAL POSITO	167,16	547,429	,119	,799
COMPAÑEROS CONFIAN EN MIS DESICIONES	167,87	573,710	,612	,763
COMPARTO INFORMACIÓN CON COMPAÑEROS	167,57	575,722	,555	,764
BUENA REALCIÓN PERMANETE CON COMPAÑEROS	167,65	571,220	,658	,762
AYUDA A LOGRAR OBJETIVOS	167,57	575,096	,674	,763
INDIVIDUALISMO Y COOP POBRE	167,60	540,343	,150	,796
METODOLOGIA DEL TRABAJO	167,42	577,943	,583	,765
REALIZA TRABAJO CON ERRORES	169,25	616,088	-,270	,781
SE ANTICIPA A LOS PROBLEMAS FUTUROS	167,38	567,450	,034	,807
IMPLEMENTA NUEVAS METOOOS DE TRABAJO	167,82	575,260	,526	,764
CUMPLES NORMAS DE LA ENTIDAD	167,32	572,826	,733	,762
TE AUTODISCIPLINAS	167,73	569,876	,653	,762

FALTAS CON FRECUENCIA AL TRABAJO	169,65	618,412	-,305	,783
TE DISTRAES EN HORARIO LABORAL	169,38	618,642	-,285	,766
ASISTE PUNTUALMENTE AL TRABAJO	167,58	579,761	,427	,766
CUMPLE TAREAS ASIGNADAS POR SU JEFE	167,46	573,584	,697	,763
ASUME LA RESPONSABILIDAD DE MIS ACTOS NEGATIVOS CUANDO JEFE SE AUSENTA	167,52	575,121	,609	,764
ASUMO RESPONSABILIDADES	167,80	573,636	,474	,764

Fiabilidad

Estadísticas de elementos

	Media	Desviación Estándar	N
TIEMPO DE SERVICIO	3,03	1,068	100
PIENSA NEGATIVAMENTE	3,83	1,146	100
ESTA A LA DEFENSIVA	3,75	1,104	100
CAMBIO DE HUMOR	3,86	,888	100
IMPACTO DE CONDUCTA	3,46	1,176	100
ADAPTACIÓN A ACTIVIDADES	4,32	,952	100
CALMA ANTE SITUACIONES DIFÍCILES	4,04	1,024	100
SITUACIONES NUEVAS Y DESAFIANTES	4,19	,825	100
ACEPTO ERRORES	4,14	,725	100
TRABAJO SIN RECOMPENSA	4,41	,805	100
MOTIVADO CUANDO ALCANSO OBJETIVOS	4,30	,882	100
OPTIMISTA POR ACTIVIDADES LABORALES	4,19	1,002	100
MOTIVO A MIS COMPAÑEROS	4,19	,873	100

APROVECHO CUALIDADES DE COMPAÑEROS	4,65	5,184	100
ACEPTO A PERSONAS	4,10	,905	100
RECONOSCO POTENCIAL DE MIS COMPAÑEROS	4,22	,871	100
AYUDO A PERSONAS CON DIFICULTADES	4,27	,886	100
PROPONGO ESTRATEGIAS	4,00	1,025	100
PROMUEVO LA COOPERACIÓN	4,15	,869	100
SOY CUIDADOSO Y AMABLE	4,27	,886	100
DEMUESTRO BUEN COMPORTAMIENTO	4,33	,805	100

Estadística de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
TIEMPO DE SERVICIO	82,67	179,981	,159	,789
PIENSA NEGATIVAMENTE	81,87	174,862	,314	,791
ESTA A LA DEFENSIVA	81,95	172,048	,429	,787
CAMBIO DE HUMOR	81,84	174,722	,434	,788
IMPACTO DE CONDUCTA	82,24	173,901	,336	,790
ADAPTACIÓN A ACTIVIDADES	81,38	169,127	,632	,780
CALMA ANTE SITUACIONES DIFICILES	81,66	167,540	,645	,778
SITUACIONES NUEVAS Y DESAFIANTES	81,51	170,596	,669	,781
ACEPTO ERRORES	81,56	173,643	,579	,785
TRABAJO SIN RECOMPENSA	81,29	172,834	,576	,784
MOTIVADO CUANDO ALCANSO OBJETIVOS	81, 40	169,192	,685	,779

OPTIMISTA POR ACTIVIDADES LABORALES	81,51	166,919	,686	,777
MOTIVO A MIS COMPAÑEROS	81,51	171,949	,567	,784
APROVECHO CUALIDADES DE COMPAÑEROS	81,05	132,169	,224	,911
ACEPTO A PERSONAS	81,60	169,939	,633	,781
RECONOSCO POTENCIAL DE MIS COMPAÑEROS	81,48	172,030	,564	,784
AYUDO A PERSONAS CON DIFICULTADES	81,43	171,460	,579	,783
PROPONGO ESTRATEGIAS	81,70	175,141	,350	,790
PROMUEVO LA COOPERACIÓN	81,55	170,876	,619	,782
SOY CUIDADOSO Y AMABLE	81,43	171,873	,565	,783
DEMUESTRO BUEN COMPORTAMIENTO	81,37	172,054	,615	,783

Fiabilidad

Estadísticas de Elementos

	Media	Desviación estándar	N
RESUELVO CONFLICTOS EN EL TRABAJO	3,97	,858	100
JEFES MUESTRAN LIDERAZGO	3,38	1,170	100
PROMUEVO UN CLIMA LABORAL POSITO	4,63	5,167	100
COMPAÑEROS CONFIAN EN MIS DESICIONES	3,92	,961	100
COMPARTO INFORMACIÓN CON COMPAÑEROS	4,22	,980	100
BUENA REALCIÓN PERMANETE CON COMPAÑEROS	4,14	,975	100
AYUDA A LOGRAR OBJETIVOS	4,22	,836	100
INDIVIDUALISMO Y COOP POBRE	4,19	5,152	100
METODOLOGIA DEL TRABAJO	4,37	,861	100

REALIZA TRABAJO CON ERRORES	2,54	1,007	100
SE ANTICIPA A LOS PROBLEMAS FUTUROS	4,41	5,191	100
IMPLEMENTA NUEVAS METODOS DE TRABAJO	3,97	1,049	100
CUMPLE NORMAS DE LA ENTIDAD	4,47	,834	100
TE AUTODISCIPLINAS	4,06	1,023	100
FALTAS CON FRECUENCIA AL TRABAJO	2,14	1,110	100
TE DISTRAES EN HORARIO LABORAL	2,41	1,223	100
ASISTE PUNTUALMENTE AL TRABAJO	4,21	1,066	100
CUMPLE TAREAS ASIGNADAS POR SU JEFE	4,33	,853	100
ASUME LA RESPONSABILIDAD DE MIS ACTOS NEGATIVOS	4,27	,920	100
CUANDO JEFE SE AUSENTA ASUMO RESPONSABILIDADES	3,99	1,219	100

Estadística de total de elementos

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
RESUELVO CONFLICTOS EN EL TRABAJO	73,87	171,145	,466	,798
JEFES MUESTRAN LIDERAZGO	74,46	176,938	,129	,795
PROMUEVO UN CLIMA LABORAL POSITO	73,21	146,006	,077	,756
COMPAÑEROS CONFIAN EN MIS DESICIONES	73,92	168,781	,506	,750
COMPARTO INFORMACIÓN CON COMPAÑEROS	73,62	170,723	,416	,749
BUENA REALCIÓN PERMANETE CON COMPAÑEROS	73,70	167,889	,534	,749
AYUDA A LOGRAR OBJETIVOS	73, 62	168,844	,589	,730

INDIVIDUALISMO Y COOP POBRE	73,65	138,654	,141	,720
METODOLOGIA DEL TRABAJO	73,47	171,585	,444	,718
REALIZA TRABAJO CON ERRORES	75,30	185,424	-,145	,718
SE ANTICIPA A LOS PROBLEMAS FUTUROS	73,43	152,490	,023	,715
IMPLEMENTA NUEVAS METOOOS DE TRABAJO	73,87	171,448	,356	,715
CUMPLES NORMAS DE LA ENTIDAD	73,37	168,074	,627	,713
TE AUTODISCIPLINAS	73,78	166,860	,546	,712
FALTAS CON FRECUENCIA AL TRABAJO	75,70	189,424	-,272	,680
TE DISTRAES EN HORARIO LABORAL	75,43	187,682	-,204	,679
ASISTE PUNTUALMENTE AL TRABAJO	73,63	171,609	,343	,650
CUMPLE TAREAS ASIGNADAS POR SU JEFE	73,51	167,606	,634	,648
ASUME LA RESPONSABILIDAD DE MIS ACTOS NEGATIVOS	73,57	168,894	,527	,640
CUANDO JEFE SE AUSENTA ASUMO RESPONSABILIDADES	73,85	169,503	,358	,637

2. Operacionalización y Descriptores de los Indicadores de las variables.

Tabla de Operacionalización

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Indicadores	Índice	Instrumento
Inteligencia Emocional	Capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos, y de los demás, motivarnos y manejar adecuadamente.	Variable independiente (X): Inteligencia Emocional	Autoconocimiento Autorregulación Automotivación Empatía Habilidades sociales.	-Excelente -Regular -Deficiente	Ficha de Observación Cuaderno de Apuntes Cuestionario
Rendimiento Laboral	Resultado y final que la empresa espera de la labor realizada por el empleado en un periodo de tiempo determinado	Variable dependiente (Y): Rendimiento Laboral	Liderazgo Trabajo en Equipo, Conocimiento de Trabajo Disciplina Responsabilidad.	-Alto -Medio -Bajo	Ficha de Observación Cuaderno de Apuntes Cuestionario

Tabla de Descriptores para el análisis de la dimensión: "Autoconocimiento"

Categorías	Índice	Porcentaje	Descripción	Ítems
Siempre	Excelente	17-20	Los trabajadores, manifiestan siempre buen autoconocimiento en la Sede Central del MP- Loreto	Del 1 al 4 puntaje máximo: 20
Casi siempre		13-16	Los trabajadores, manifiestan casi siempre buen autoconocimiento en la Sede Central del MP- Loreto	
A veces	Regular	09-12	Los trabajadores, manifiestan a veces buen autoconocimiento en la Sede Central del MP- Loreto	
Pocas veces	Deficiente	05-08	Los trabajadores, manifiestan pocas veces buen autoconocimiento en la Sede Central del MP- Loreto	
Nunca		00-04	Los trabajadores, manifiestan nunca buen autoconocimiento en la Sede Central del MP- Loreto	

Fuente: Elaboración propia

Tabla de Descriptores para el análisis de la dimensión: "Autorregulación"

Categorías	Índice	Porcentaje	Descripción	Ítems
Siempre	Excelente	17-20	Los trabajadores, manifiestan siempre buena autorregulación en la Sede Central del MP- Loreto	Del 5 al 8 puntaje máximo: 20
Casi siempre		13-16	Los trabajadores, manifiestan casi siempre buena autorregulación en la Sede Central del MP- Loreto	
A veces	Regular	09-12	Los trabajadores, manifiestan a veces buena autorregulación en la Sede Central del MP- Loreto	
Pocas veces	Deficiente	05-08	Los trabajadores, manifiestan pocas veces buena autorregulación en la Sede Central del MP- Loreto	
Nunca		00-04	Los trabajadores, manifiestan nunca buena autorregulación en la Sede Central del MP- Loreto	

Fuente: Elaboración propia

Tabla de *Descriptores para el análisis de la dimensión: "Motivación"*

Categorías	Índice	Porcentaje	Descripción	Ítems
Siempre	Excelente	17-20	Los trabajadores, manifiestan siempre buena motivación en la Sede Central del MP- Loreto	Del 9 al
Casi siempre		13-16	Los trabajadores, manifiestan casi siempre buena motivación en la Sede Central del MP- Loreto	12 puntaje máximo: 20
A veces	Regular	09-12	Los trabajadores, manifiestan a veces buena motivación en la Sede Central del MP- Loreto	
Pocas veces	Deficiente	05-08	Los trabajadores, manifiestan pocas veces buena motivación en la Sede Central del MP- Loreto	
Nunca		00-04	Los trabajadores, manifiestan nunca buena motivación en la Sede Central del MP- Loreto	

Fuente: Elaboración propia

Tabla de *Descriptores para el análisis de la dimensión: "Empatía"*

Categorías	Índice	Porcentaje	Descripción	Ítems
Siempre	Excelente	17-20	Los trabajadores, manifiestan siempre buena empatía en la Sede Central del MP- Loreto	Del 13 al
Casi siempre		13-16	Los trabajadores, manifiestan casi siempre buena empatía en la Sede Central del MP- Loreto	16 puntaje máximo: 20
A veces	Regular	09-12	Los trabajadores, manifiestan a veces buena empatía en la Sede Central del MP- Loreto	
Pocas veces	Deficiente	05-08	Los trabajadores, manifiestan pocas veces buena empatía en la Sede Central del MP- Loreto	
Nunca		00-04	Los trabajadores, manifiestan nunca buena empatía en la Sede Central del MP- Loreto	

Fuente: Elaboración propia

Tabla de *Descriptores para el análisis de la dimensión: "Habilidades Sociales"*

Categorías	Índice	Porcentaje	Descripción	Ítems
Siempre	Excelente	17-20	Los trabajadores, manifiestan siempre buenas habilidades sociales en la Sede Central del MP- Loreto	Del 17 al
Casi siempre		13-16	Los trabajadores, manifiestan casi siempre buenas habilidades sociales en la Sede Central del MP- Loreto	20 puntaje máximo: 20
A veces	Regular	09-12	Los trabajadores, manifiestan a veces buenas habilidades sociales en la Sede Central del MP- Loreto	
Pocas veces	Deficiente	05-08	Los trabajadores, manifiestan pocas veces buenas habilidades sociales en la Sede Central del MP- Loreto	
Nunca		00-04	Los trabajadores, manifiestan nunca buenas habilidades sociales en la Sede Central del MP- Loreto	

Fuente: Elaboración propia

Tabla de Descriptores para el análisis de la dimensión: "Liderazgo"

Categorías	Índice	Porcentaje	Descripción	ítems
Siempre	Alto	17-20	Los trabajadores, manifiestan siempre un buen liderazgo en la Sede Central del MP- Loreto	Del 1 al
Con frecuencia		13-16	Los trabajadores, manifiestan con frecuencia un buen liderazgo en la Sede Central del MP- Loreto	4 puntaje
A veces	Medio	09-12	Los trabajadores, manifiestan a veces un buen liderazgo en la Sede Central del MP- Loreto	máximo: 20
Raras Ocasiones	Bajo	05-08	Los trabajadores, manifiestan raras ocasiones un buen liderazgo en la Sede Central del MP- Loreto	
nunca		00-04	Los trabajadores, manifiestan nunca un buen liderazgo en la Sede Central del MP- Loreto	

Fuente: Elaboración propia

Tabla de Descriptores para el análisis de la dimensión: "Trabajo en equipo"

Categorías	Índice	Porcentaje	Descripción	ítems
Siempre	Alto	17-20	Los trabajadores, manifiestan siempre un buen trabajo en equipo en la Sede Central del MP- Loreto	Del 5 al
Con frecuencia		13-16	Los trabajadores, manifiestan con frecuencia un buen trabajo en equipo en la Sede Central del MP- Loreto	8 puntaje
A veces	Medio	09-12	Los trabajadores, manifiestan a veces un buen trabajo en equipo en la Sede Central del MP- Loreto	máximo: 20
Raras Ocasiones	Bajo	05-08	Los trabajadores, manifiestan raras ocasiones un buen trabajo en equipo en la Sede Central del MP- Loreto	
nunca		00-04	Los trabajadores, manifiestan nunca un buen trabajo en equipo en la Sede Central del MP- Loreto	

Fuente: Elaboración propia

Tabla de Descriptores para el análisis de la dimensión: "Conocimiento de trabajo"

Categorías	Índice	Porcentaje	Descripción	ítems
Siempre	Alto	17-20	Los trabajadores, manifiestan siempre un buen conocimiento de trabajo en la Sede Central del MP- Loreto	Del 9 al 12
Con frecuencia		13-16	Los trabajadores, manifiestan con frecuencia un buen conocimiento en la Sede Central del MP- Loreto	puntaje máximo: 20
A veces	Medio	09-12	Los trabajadores, manifiestan a veces un buen conocimiento en la Sede Central del MP- Loreto	
Raras Ocasiones	Bajo	05-08	Los trabajadores, manifiestan raras ocasiones un buen conocimiento en la Sede Central del MP- Loreto	
nunca		00-04	Los trabajadores, manifiestan nunca un buen conocimiento en la Sede Central del MP- Loreto	

Fuente: Elaboración propia

Tabla de Descriptores para el análisis de la dimensión: "Disciplina"

Categorías	Índice	Porcentaje	Descripción	ítems
Siempre	Alto	17-20	Los trabajadores, manifiestan siempre una buena disciplina en la Sede Central del MP- Loreto	Del 13
Con frecuencia		13-16	Los trabajadores, manifiestan con frecuencia una buena disciplina en la Sede Central del MP- Loreto	al 16
A veces	Medio	09-12	Los trabajadores, manifiestan a veces una buena disciplina en la Sede Central del MP- Loreto	puntaje
Raras	Bajo	05-08	Los trabajadores, manifiestan raras ocasiones una buena disciplina en la Sede Central del MP- Loreto	máximo:
Ocasiones		00-04	Los trabajadores, manifiestan nunca una buena disciplina en la Sede Central del MP- Loreto	20
nunca				

Fuente: Elaboración propia

Tabla de Descriptores para el análisis de la dimensión: "Responsabilidad"

Categorías	Índice	Porcentaje	Descripción	ítems
Siempre	Alto	17-20	Los trabajadores, manifiestan siempre una buena responsabilidad en la Sede Central del MP- Loreto	Del 17 al
Con frecuencia		13-16	Los trabajadores, manifiestan con frecuencia una buena responsabilidad en la Sede Central del MP- Loreto	20
A veces	Medio	09-12	Los trabajadores, manifiestan a veces una buena responsabilidad en la Sede Central del MP- Loreto	puntaje
Raras	Bajo	05-08	Los trabajadores, manifiestan raras ocasiones una buena responsabilidad en la Sede Central del MP- Loreto	máximo:
Ocasiones		00-04	Los trabajadores, manifiestan nunca una buena responsabilidad en la Sede Central del MP- Loreto	20
nunca				

Fuente: Elaboración propia



MINISTERIO PÚBLICO
FISCALÍA DE LA NACIÓN

Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres
Año de la Universalización de la Salud
PRESIDENCIA DE LA JUNTA DE FISCALES SUPERIORES DEL
DISTRITO FISCAL DE LORETO

5. Consentimiento Informado

Iquitos, 17 de Abril del 2020

CARTA N° 000040-2020-MP-FN-PJFSLORETO



Firmado digitalmente por VERGARA
CABRERA Elma Sonia FAU
20131370301_s01
Presidente De La Junta De Fiscales
Superiores Del Di Lo
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 17.04.2020 17:50:49 -05:00

Señor:
PORTOCARRERO ZUMBA ROLANDO - DNI: 44669591
Asistente en Función Fiscal de la Fiscalía
Superior Civil y Familia de Loreto
Ministerio Público
Ciudad.-

Asunto: SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN DE REALIZACIÓN DE ENCUESTA
ACADÉMICA
Expediente :MUPDFL20200005087

De mi especial consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted, para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo, acusar recibo de su solicitud mediante la cual solicita autorización para encuestar a los trabajadores de este Distrito Fiscal en relación a su investigación denominada: "**Inteligencia Emocional y su influencia en el Rendimiento Laboral de los servidores de la Sede Central del Ministerio Público-Distrito Fiscal de Loreto**".

Considerando que la referida encuesta será aplicada por un personal externo sin vinculo laboral con la institución, en el horario que no afecte la jornada de trabajo tanto de su persona como de los demás servidores y fuera del centro laboral, cuenta con la aprobación de este Superior Despacho para su aplicación.

Sin otro particular, hago propicia la ocasión para expresarle mi mayor consideración y estima personal.

Atentamente,

ELMA SONIA VERGARA CABRERA
PRESIDENCIA DE LA JUNTA DE FISCALES SUPERIORES DEL DISTRITO FISCAL
DE LORETO

EVC/amc

PRESIDENCIA DE LA JUNTA DE FISCALES SUPERIORES DEL DISTRITO FISCAL DE LORETO
(511) 625-5555 EXPEDIENTE: MUPDFL20200005087
Av. Abancay Cdra. 5 s/n Lima - Perú CODUN: FGR83
www.fiscalia.gob.pe 102 R. 6591
EVC/amc

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en el Ministerio Público Fiscalía de la Nación, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 028-2018-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser comprobadas.
2C7C8DE7CDB8AB48E2E3B81A3C4733199CAD940858233EF192EE1676A0707D2D06E9B9309AB6DA3FCCB94806B756327370176F6F4485AF6806ED8D32A78A



la Universalización de la Salud"

Iquitos, 02 de marzo de 2020

Solicito: Autorización para realizar encuesta

Señor Doctor:
BENY PASQUEL FLORES
Administrador del Ministerio Público-Distrito Fiscal de Loreto

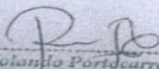
Es grato dirigirme a Usted, mediante el cual solicito autorización para realizar encuestas a los trabajadores de la Sede Central del Ministerio Público- Distrito Fiscal de Loreto, con fines académicos para la Tesis de Maestría "Inteligencia Emocional y su influencia en el Rendimiento Laboral de los Servidores de la Sede Central del Ministerio Público - Distrito Fiscal De Loreto, Maynas, Iquitos, Año 2020".

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

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

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

Atentamente,



Rolando Portocarrero Zumba
Asistente en Función Fiscal