



FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

LA IMPORTANCIA DE LA INTELIGENCIA
EMOCIONAL EN LA SUB GERENCIA DE
DEPURACIÓN DE REGISTROS CIVILES DE RENIEC
DE SAN BORJA - 2018

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

Autor:
Marck Anthony Urbina Rodríguez

Asesor:
Mg. Giovanna Mendiolaza Castillo

Lima - Perú

2018

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS

La asesora Mg. GIOVANNA MENDIOLAZA CASTILLO, docente de la Universidad Privada del Norte, Facultad de Negocios, Carrera profesional de ADMINISTRACIÓN, ha realizado el seguimiento del proceso de formulación y desarrollo de la tesis de los estudiantes:

URBINA RODRIGUEZ MARCK ANTHONY

Por cuanto, **CONSIDERA** que la tesis titulada: “LA IMPORTANCIA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LA SUB GERENCIA DE DEPURACIÓN DE REGISTROS CIVILES DE RENIEC DE SAN BORJA – 2018” para aspirar al título profesional de: Licenciado en administración por la Universidad Privada del Norte, reúne las condiciones adecuadas, por lo cual, AUTORIZA al o a los interesados para su presentación.

Mg. GIOVANNA MENDIOLAZA CASTILLO

ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS

Los miembros del jurado evaluador asignados han procedido a realizar la evaluación de la tesis de los estudiantes: *Haga clic o pulse aquí para escribir texto*, para aspirar al título profesional con la tesis denominada: *Haga clic o pulse aquí para escribir texto*.

Luego de la revisión del trabajo, en forma y contenido, los miembros del jurado concuerdan:

Aprobación por unanimidad

Aprobación por mayoría

Calificativo:

Excelente [20 - 18]

Sobresaliente [17 - 15]

Bueno [14 - 13]

Calificativo:

Excelente [20 - 18]

Sobresaliente [17 - 15]

Bueno [14 - 13]

Desaprobado

Firman en señal de conformidad:

Ing./Lic./Dr./Mg. Nombre y Apellidos
Jurado
Presidente

Ing./Lic./Dr./Mg. Nombre y Apellidos
Jurado

Ing./Lic./Dr./Mg. Nombre y Apellidos
Jurado

Dedicatoria

Este trabajo está dedicado a mi madre quién supo guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar ante los problemas que se presentaban, enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento. ¡El valor es conocer el miedo! ¡Y hacer tuyo ese miedo!

Agradecimiento

Un trabajo de investigación es siempre fruto de ideas, proyectos y esfuerzos previos, que con ayuda de otras personas puede encaminarse y plasmarse. Por tal motivo, mi agradecimiento a todos los docentes de esta carrera, a esta prestigiosa Universidad Privada del Norte; pero en especial a la asesora Mg. Giovanna Mendiolaza Castillo, con cuya orientación y asesoramiento estaré siempre en deuda.

Presentación

La presente investigación titulada “LA IMPORTANCIA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LA SUB GERENCIA DE DEPURACIÓN DE REGISTROS CIVILES DE RENIEC DE SAN BORJA– 2018”, tiene la finalidad conocer cuán importante es la inteligencia emocional en la Sub Gerencia de Depuración de Registros Civiles de RENIEC de San Borja.

En la presente investigación se ha tenido en cuenta los pasos metodológicos y los procesos de una investigación de índole científico, se ha cumplido con el reglamento para la elaboración de esta investigación, así como con las políticas de la universidad Privada de Norte para poder optar al grado de Licenciado en Administración.

Contenido

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS.....	2
ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS.....	3
DEDICATORIA.....	4
AGRADECIMIENTO.....	5
PRESENTACIÓN.....	6
INDICE DE TABLAS.....	8
INDICE DE GRÁFICOS.....	10
RESUMEN.....	11
ABSTRACT.....	12
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	13
1. Realidad problemática.....	16
2. Formulación del problema.....	22
3. Planteamiento del problema.....	24
4. Objetivos.....	24
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA.....	26
5. Tipo de investigación.....	26
6. Delimitaciones.....	28
7. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos).....	29
8. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos.....	29
9. Ítems.....	32
10. Elementos de la herramienta.....	34
11. La evaluación general.....	36
12. Procedimiento de Análisis de datos.....	38
CAPÍTULO III. RESULTADOS.....	40
13. Procedimiento de Análisis de datos.....	40
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....	52
14. Discusión.....	52
15. Conclusiones.....	56
Referencias.....	57
Anexos.....	61

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización	27
Tabla 2 Lista de dimensiones de la inteligencia emocional.....	31
Tabla 3 Resultados obtenidos de inteligencia emocional	40
Tabla 4 Resultados de la dimensión Factor emocional	41
Tabla 5 Resultados de la Comunicación Efectiva	42
Tabla 6 Resultados de la Relación con el Área de Trabajo	43
Tabla 7 Resultados de la Mejora Continua.....	44
Tabla 8 Resultados de los colaboradores parte 1.....	45
Tabla 9 Resultados de los colaboradores parte 2.....	46
Tabla 10 Resultados de “Factor emocional”	47
Tabla 11 Resultados de "Comunicación Efectiva”	48
Tabla 12 Resultados de "Relación con el Área de trabajo”	49
Tabla 13 Resultado de “Mejora continua.”	50
Tabla 14 Encuestas realizadas parte 1	61
Tabla 15 Encuestas realizadas parte 2	62
Tabla 16 Encuestas realizadas parte 3	63
Tabla 17 Encuestas realizadas parte 4	64
Tabla 18 Encuestas realizadas parte 5	65
Tabla 19 Encuestas realizadas parte 6	66
Tabla 20 Encuestas realizadas parte 7	67
Tabla 21 Resultados del sexo	77
Tabla 22 Resultados de la edad	78
Tabla 23 Resultados del tiempo en el área	79
Tabla 24 Resultados del ítem 1.....	80
Tabla 25 Resultados del ítem 2.....	81
Tabla 26 Resultados del ítem 3.....	82
Tabla 27 Resultados del ítem 4.....	83
Tabla 28 Resultados del ítem 5.....	84
Tabla 29 Resultados del ítem 6.....	85
Tabla 30 Resultados del ítem 7.....	86
Tabla 31 Resultados del ítem 8.....	87
Tabla 32 Resultados del ítem 9.....	88
Tabla 33 Resultados del ítem 10.....	89
Tabla 34 Resultados del ítem 11.....	90
Tabla 35 Resultados del ítem 12.....	91
Tabla 36 Resultados del ítem 13.....	92
Tabla 37 Resultados del ítem 14.....	93
Tabla 38 Resultados del ítem 15.....	94
Tabla 39 Resultados del ítem 16.....	95
Tabla 40 Resultados de cruce de tiempo en el área e ítem 1	96
Tabla 41 Resultados de cruce de sexo e ítem 4	97
Tabla 42 Resultados de cruce de edad e ítem 12	98
Tabla 43 Resultados de cruce de tiempo en el área e ítem 7	99
Tabla 44 Resultados de cruce de sexo e ítem 2	100
Tabla 45 Resultados de cruce de tiempo en el área e ítem 10	101
Tabla 46 Resultados de cruce de edad e ítem 3	102
Tabla 47 Resultados de cruce de tiempo en el área e ítem 8	103
Tabla 48 Resultados de cruce de tiempo en el área e ítem 5	104
Tabla 49 Resultados de cruce de edad e ítem 6	105
Tabla 50 Resultados de cruce de edad de ítem 14.....	106

Tabla 51 Resultados de cruce de sexo e ítem 9	107
Tabla 52 Resultados de cruce de edad e ítem 11	108
Tabla 53 Resultados de cruce de tiempo en el área e ítem 16	109
Tabla 54 Resultados de cruce de sexo e ítem 15	110
Tabla 55 Resultados de cruce de edad e ítem 13	111

INDICE DE GRÁFICOS

Ilustración 1 Formula de Alpha de Cronbach.....	35
Ilustración 2 Resultado de Alpha de Cronbach	35
Ilustración 3 Resultados obtenidos de inteligencia emocional	40
Ilustración 4 Resultados de la dimensión Factor emocional.....	41
Ilustración 5 Resultados de la Comunicación Efectiva	42
Ilustración 6 Resultados de la Relación con el Área de Trabajo	43
Ilustración 7 Tabla 7 Resultados de la Mejora Continua.....	44
Ilustración 8 Resultados del sexo	77
Ilustración 9 Resultados de la edad:	78
Ilustración 10 Resultados de tiempo en el área	79
Ilustración 11 Resultados del ítem 1.....	80
Ilustración 12 Resultados del ítem 2.....	81
Ilustración 13 Resultados del ítem 3.....	82
Ilustración 14 Resultados del ítem 4.....	83
Ilustración 15 Resultados del ítem 5.....	84
Ilustración 16 Resultados del ítem 6.....	85
Ilustración 17 Resultados del ítem 7.....	86
Ilustración 18 Resultados del ítem 8.....	87
Ilustración 19 Resultados del ítem 9.....	88
Ilustración 20 Resultados del ítem 10.....	89
Ilustración 21 Resultados del ítem 11.....	90
Ilustración 22 Resultados del ítem 12.....	91
Ilustración 23 Resultados del ítem 13.....	92
Ilustración 24 Resultados del ítem 14.....	93
Ilustración 25 Resultados del ítem 15.....	94
Ilustración 26 Resultados del ítem 16.....	95
Ilustración 27 Resultados de cruce de tiempo en el área e ítem 1	96
Ilustración 28 Resultados de cruce de sexo e ítem 4	97
Ilustración 29 Resultados de cruce de edad e ítem 12	98
Ilustración 30 Resultados de cruce de tiempo en el área e ítem 7	99
Ilustración 31 Resultados de cruce de sexo e ítem 2	100
Ilustración 32 Resultados de cruce de tiempo en el área e ítem 10	101
Ilustración 33 Resultados de cruce de edad e ítem 3	102
Ilustración 34 Resultados de cruce de tiempo en el área e ítem 8	103
Ilustración 35 Resultados de cruce de tiempo en el área e ítem 5	104
Ilustración 36 Resultados de cruce de edad e ítem 6.....	105
Ilustración 37 Resultados de cruce de edad e ítem 14.....	106
Ilustración 38 Resultados de cruce de sexo e ítem 9	107
Ilustración 39 Resultados de cruce de edad e ítem 11	108
Ilustración 40 Resultados de cruce de tiempo en el área e ítem 16	109
Ilustración 41 Resultados de cruce de sexo e ítem 15	110
Ilustración 42 Resultados de cruce de edad e ítem 13	111

RESUMEN

Esta investigación se realizó en la Sub Gerencia de Depuración de Registros Civiles de RENIEC de San Borja en el 2018, 28 colaboradores mediante un censo fueron partícipes esta investigación con el objetivo de conocer cuán importante es la inteligencia emocional en la Sub gerencia de servicios RENIEC San Borja-2018, se utilizó como variable la inteligencia emocional y 5 dimensiones (factor emocional, comunicación efectiva, relación con el área de trabajo y mejora continua), se creó una herramienta utilizando la escala de Likert, un cuestionario de 16 preguntas basado en el uso de la inteligencia emocional en el ambiente laboral el cual elaboré y recibe el nombre de "Q.A.E.L.I.". La investigación tiene un enfoque cuantitativo, descriptivo, transversal y con diseño no experimental. En los resultados se dio a conocer que la inteligencia emocional de los colaboradores de la Sub Gerencia de Depuración de Registros Civiles de RENIEC San Borja -2018 se encuentra en el cuarto rango, la inteligencia emocional es importante.

PALABRAS CLAVES: Inteligencia emocional, ámbito laboral, talento humano.

ABSTRACT

This research was carried out at the RENIEC de San Borja Civil Registry Purification Sub-Management in 2018, 28 collaborators participated in this investigation through a census with the aim of knowing how important emotional intelligence is in the RENIEC San Services Sub-management Borja-2018, emotional intelligence and 5 dimensions (emotional factor, effective communication, relationship with the work area and continuous improvement) were used as a variable, a tool was created using the Likert scale, a questionnaire of 16 questions based on the use of emotional intelligence in the work environment which I elaborated and is called "QAELI". The research has a quantitative, descriptive, cross-sectional approach and with a non-experimental design. In the results, it was revealed that the emotional intelligence of the collaborators of the Sub-Management of Civil Records Purification of RENIEC San Borja -2018 is in the fourth rank, emotional intelligence is important.

KEY WORDS: Emotional intelligence, work environment, human talent.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

A lo largo de la historia las personas han desarrollado diversos tipos de actividades físicas y/o intelectuales a cambio de un salario, generalmente relacionándose por medio de empresas teniendo un vínculo de “empleador” y “trabajador”. El término “trabajador” fue cambiado por “colaborador” así mismo, también los métodos de evaluación de selección y desempeño. Años atrás, cuando el trabajo manual fue reemplazado por la industria y manufactura, se evaluaba al colaborador, los obreros eran evaluados por medio de su rendimiento y producción, por otro lado, en el área encargada de la dirección operativa de las empresas, los colaboradores eran netamente seleccionados por su preparación académica y años de experiencia en los puestos solicitados.

Existen muchas características del ser humano, cualidades que son muy importantes que una persona debe conocer, mejorar y usarla a su favor en el campo laboral, pero entre éstas, la que mayor relevancia ha logrado a través de los años, es la "Inteligencia emocional", siendo el objeto de estudio de la presente investigación. Goleman en su investigación *“La inteligencia emocional en la práctica”* (1999) afirma: “En la actualidad no sólo se nos juzga por lo más o menos inteligentes que podamos ser ni por nuestra formación o experiencia, sino también por el modo en que nos relacionamos con nosotros mismos y con los demás” (p. 7). Esta investigación se basa en demostrar la importancia de la inteligencia emocional en el ámbito laboral y se realiza en la Sub Gerencia de Depuración de los Registros Civiles de RENIEC – 2018, también el impacto que nos puede dar en un sector laboral del estado donde las tareas son muy

complejas y todo debe estar totalmente ordenado por la alta carga, es una labor rigurosa en la cual se necesita responsabilidad, análisis y control.

En el primer capítulo hablaremos de los diferentes autores que han realizado investigaciones que obtuvieron con bases y estudios que se pueden valorar mucho al momento de dedicarse a realizar una investigación de estas características, puesto que la inteligencia emocional es en realidad una habilidad muy extensa que comprende muchos campos, incluso es algo que expresamos día a día, pero siendo claros, cada persona posee inteligencia emocional, pero en diferentes niveles e incluso en diferentes situaciones inesperadas que pueden alterar de manera radical la respuesta de un individuo.

En el segundo capítulo se indica la muestra que se realizó, espacio, tiempo y herramienta la cual sirvió para poder realizar las encuestas, tener contacto con los colaboradores poder lograr describir los diferentes patrones que arrojaron según los análisis dados, esto nos servirá más adelante para poder analizarlos, se utilizará una herramienta de escala de Likert, se trata de una escala de inteligencia emocional en el ambiente laboral el cual elaboré y recibirá el nombre de "Q.A.E.L.I." (Questionnaire for the Analysis of the Emotional Labor Intelligence), dicho instrumento facilitará poder obtener los datos que necesitamos para su posterior análisis.

En el tercer capítulo se observará el análisis de los datos obtenidos gracias a la herramienta “Q.A.E.L.I.” y de esta misma manera poder realizar los respectivos cuadros, cruces e interpretación para poder tener una clara visión de lo que sucede, la inteligencia emocional de los colaboradores, el nivel que desempeña y obtener el resultado de cuán importante es la inteligencia emocional en la Sub Gerencia de Depuración de Registros Civiles de RENIEC-2018.

En el cuarto y último capítulo, una vez medidos y analizados los resultados, se basará en las diferentes discusiones de los autores con la gestión realizada en esta investigación, se podrá apreciar la diferencia del pasar del tiempo, circunstancias, diferencia ideológicas e incluso comparaciones en las diferentes etapas. La idea de este capítulo es también poder dar una conclusión y responder a las preguntas y verificar si la hipótesis general propuesta es aceptada.

1. Realidad problemática

Desde que las empresas comenzaron a surgir, entidades públicas y privadas, han presentado problemas respecto a las actitudes de sus colaboradores, lo que repercute en las mediciones de éxito de las empresas, en su imagen interna y externa.

Goleman, Bennis, Portillo y Cherniss en su investigación *“Inteligencia emocional en el trabajo”* (2001) indican que “Los más eficaces son aquellos que cuentan con la habilidad de darse cuenta de cómo se sienten sus empleados en su situación laboral y de intervenir con eficacia cuando dichos empleados empiezan a sentirse desanimados o insatisfechos” (p.40). Hoy en día, las mejores empresas se han dado cuenta de la verdadera importancia de la inteligencia emocional, puesto que gracias a esta habilidad tienen colaboradores más activos y comprometidos con la empresa, por ello mismo, talento humano se encarga de premiarlos, capacitar y adquirir más personal el cual posea esta habilidad, ya que de esta depende el crecimiento de la empresa, tanto como clima laboral y rentabilidad.

En esta nueva era, existen nuevos factores que las empresas toman muy en cuenta en el momento de seleccionar personal y a la misma vez también de formarlo, el conocimiento de tecnología y sistemas, la adaptación, el desenvolvimiento, el desempeño y relaciones laborales anteriores de los colaboradores, son puntos que las empresas toman ahora muy en cuenta. En la actualidad, los colaboradores experimentan un mundo más competitivo, no solo se tiene competencia en su propio país, si no que a su vez, también existen personas

extranjeras, las cuales poseen muchas habilidades y competencias que los hacen muy atractivos para las empresas, por otro lado, las empresas están en una búsqueda constante de talento capacitado que sume valor a la organización, se está hablando de la inteligencia emocional, esta habilidad que ha tomado importancia en los últimos años y ha diferenciado notoriamente a varios colaboradores de otros, convirtiéndose en una característica muy valorada en la actualidad.

En esta investigación, se estudió el comportamiento de los colaboradores de la Sub Gerencia de Depuración de Registros Civiles de RENIEC de San Borja con la finalidad de ver la importancia de la inteligencia emocional. Con estos puntos podremos ver si la inteligencia emocional es indispensable en las organizaciones, así mismo, la importancia que ponen las empresas para poder cultivar y adquirir más talentos con este tipo de habilidad.

En tal sentido, se tiene algunos antecedentes internacionales como Carmona y Rosas (2017) en su investigación *“Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral”*, tiene como objetivo identificar la influencia que tiene la inteligencia emocional en el ámbito laboral actualmente; cuyos resultados indicaron que existe una alta relación entre la inteligencia emocional y el rendimiento laboral, mientras más complejo el trabajo, más necesaria es la inteligencia emocional.

Ibarra, L. (2016) en su artículo *“La inteligencia emocional desde la perspectiva empresarial”*, que tiene como objetivo analizar la inteligencia emocional en el contexto empresarial, los resultados demostraron la importancia de

adaptarse a las nuevas condiciones en las empresas modernas y el autocontrol.

Guajala, S. (2017) en su tesis “*La importancia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral*”, cuyo objetivo es conocer el impacto que existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en base de un análisis bibliográfico sobre investigaciones de este tema. La investigación es de metodología descriptiva y exploratoria, mediante la investigación se concluyó que la inteligencia emocional sirve para mejorar procedimientos y mejorar las habilidades de los colaboradores.

Troya, C. (2014) en su trabajo de investigación con nombre “*Análisis de la importancia de la inteligencia emocional en la motivación de los trabajadores*”, cuyo objetivo es identificar la influencia de las emociones en la motivación de las personas en determinados ambientes laborales. Se utilizó el método descriptivo y mediante la investigación se demostró que los colaboradores presentaban altos niveles de inteligencia emocional que influyen en su desempeño laboral.

Godoy, S. (2008) en su investigación “*Desarrollo de la inteligencia emocional como una herramienta para el mejoramiento en el desempeño laboral del gerente en el hotelaría*”, cuya finalidad es identificar las oportunidades de aplicación de la inteligencia emocional para contribuir con el mejoramiento de desempeño de un gerente y su equipo de trabajo. En esta investigación es descriptiva y se concluyó que la inteligencia emocional es importante para incentivar a los colaboradores y obtener buenos resultados.

Así también, entre los antecedentes nacionales:

Hernández, S (2014) en su tesis *“El uso de competencias emocionales en los profesionales hoteleros”*, presenta como objetivo buscar la manera en que los profesionales del rubro hotelero utilizan sus competencias emocionales; el tipo de investigación utilizado es exploratoria cualitativa y se utilizó una entrevista de profundidad como herramienta. En esta investigación los resultados demostraron que los colaboradores eran conscientes de la inteligencia emocional y que esta habilidad les sirvió para mejorar su rendimiento.

Coseatado, S. (2017) en su tesis *“Nivel de inteligencia emocional de los colaboradores del Sonesta Hotel El Olivar del distrito de San Isidro, año 2017”*, señala como objetivo determinar el nivel de inteligencia emocional de los colaboradores del hotel. La población fue conformada por 50 personas y se aplicó un cuestionario de 32 preguntas. Mediante esta investigación se pudo llegar a la conclusión que los colaboradores de las áreas operativos tienen un nivel aceptable de inteligencia emocional.

Pumayalla, F. (2017) en su tesis *“Nivel de Inteligencia Emocional que Poseen los Colaboradores del Hotel El Country, en la Ciudad de Trujillo, Año 2017”*, esta investigación tiene como objetivo determinar el nivel de inteligencia emocional que poseen los colaboradores del Hotel El Country en el año 2017. Este estudio es cuantitativo de tipo transversal, de tipo descriptivo y se realizó mediante un cuestionario tipo escala de Likert hacia una población muestral de 12

colaboradores. Mediante la investigación se demostró que la inteligencia emocional se los colaboradores se encuentran en un nivel alto.

Bartra y Torres (2019) en su tesis “*Impacto de la inteligencia emocional en el desempeño de los colaboradores en una empresa de tecnología en lima metropolitana*” cuyo objetivo fue determinar cuál es el impacto de la Inteligencia Emocional en el desempeño de los colaboradores de una empresa de tecnología en Lima Metropolitana, se utilizó una investigación descriptiva y se concluyó que los colaboradores dieron como resultado con un alto nivel de inteligencia emocional lo cual era directamente proporcional con su desempeño laboral.

Finalmente, Gabel, R. (2005) en su investigación denominada “*Inteligencia emocional, perspectivas y aplicaciones ocupacionales*”, cual objetivo fue reconocer la importancia de la inteligencia emocional en la vida de un individuo. Esta investigación se basa en fundamentos teóricos y aplicaciones de prácticas ocupacionales. Se concluye que aún existen muchas limitaciones para poder comprender la aplicación y la práctica de la inteligencia emocional, pero la inteligencia emocional se está tomando con mayor apogeo e importancia en el ámbito laboral.

Podemos destacar que, hoy en día los colaboradores son muy importantes en cualquier rubro, puesto que puede ser considerado el motor de crecimiento de la empresa hasta ser la imagen de una marca, con esto indicado, nos referimos que la imagen de un colaborador puede impactar fuerte y directamente

con la propia imagen de la empresa.

La Sub Gerencia de Depuración de Registros Civiles de RENIEC de San Borja (Registro Nacional de Identificación y estado Civil) es el ente del estado peruano el cual está a cargo de la identificación, gestión y control de los en el momento del registro de nacimientos, matrimonios, defunciones, divorcios y otros tipos de tramites que podrían modificar el estado civil de una persona.

En esta investigación verificaremos el comportamiento de los trabajadores de la Sub Gerencia de Depuración de Registros Civiles de RENIEC de San Borja - 2018, daremos énfasis en la importancia de la inteligencia emocional y como esta puede ser beneficiosa para la evolución y rentabilidad de una empresa.

2. Formulación del problema

La gestión del talento humano se encarga de incorporar nuevos talentos a la fuerza laboral y así mismo poder preservar y desarrollar las diferentes habilidades que su equipo de trabajo posee, generando una mayor productividad y buen ambiente laboral a la empresa. La importancia de la actitud y habilidades de un colaborador es alta puesto que, en todas las empresas, sin importar el tamaño, el colaborador tiene interacción con los clientes representando a la empresa y así mismo dando una impresión positiva o negativa.

En ocasiones los colaboradores de una empresa realizan actividades que no tienen mucha relación respecto a sus competencias, los gestores de talento humano no tienden a realizar y analizar las correctas pruebas las cuales podrían ayudar incluso a una mejora de la empresa y esto provoca la insatisfacción de los clientes, mala presencia a los futuros accionistas y proveedores mediante la selección de personal no ideal para dichos puestos.

Siempre ha sido muy popular la idea que las personas que poseen un coeficiente intelectual alto son las personas indicadas para el éxito en la vida, pero no obstante en los últimos años se ha descubierto que existía un elemento aún más importante que este.

La inteligencia emocional es un factor muy importante puesto que una gran comprensión de esta habilidad nos permite conocernos más, crear mejores herramientas al momento de socializar y crear estrategias de adaptación e interacción, debido a que nuestras emociones intervienen en nuestro día a día.

Goleman et al. (2001) en su investigación *“Inteligencia emocional en el trabajo”* “La inteligencia emocional es vital no sólo para tratar con los trabajadores de bajo rendimiento, sino también en la mayoría de las decisiones importantes de personal, incluyendo la contratación” (p. 265). Según lo señalado, nos interesa saber la verdadera relación entre la gestión del talento humano y la inteligencia emocional y como estos repercuten en el ámbito laboral tanto en la calidad de servicio, el primer factor aborda la integración y desarrollo de recursos humanos para el bien y comodidad de los colaboradores, mientras que el segundo factor, es una herramienta que nos permite tener un mayor control de nuestras emociones y competencias, las cuales son muy beneficiosas porque permite la mejor realización de actividades.

Esta investigación contiene un total de cuatro capítulos en los cuales se verá de una manera muy profunda e interesante como la inteligencia emocional puede relacionarse con el ámbito laboral y cuál es el resultado entre ellos, específicamente, conoceremos la importancia de la inteligencia emocional en la Sub Gerencia de Depuración de Registros Civiles de RENIEC de San Borja - 2018.

3. Planteamiento del problema

La pregunta que se realiza ¿Cuán importante es la inteligencia emocional en la Sub Gerencia de Depuración de Registros Civiles de RENIEC San Borja - 2018?

3.1. Preguntas específicas

- i. ¿Cuán importante es el factor emocional en la Sub Gerencia de Depuración de Registros Civiles de RENIEC San Borja - 2018?
- ii. ¿Cuán importante es la comunicación efectiva en la Sub Gerencia de Depuración de Registros Civiles de RENIEC San Borja - 2018?
- iii. ¿Cuán importante es la relación con el área de trabajo en la Sub Gerencia de Depuración de Registros Civiles de RENIEC San Borja - 2018?
- iv. ¿Cuán importante es la mejora continua en la Sub Gerencia de Depuración de Registros Civiles de RENIEC San Borja - 2018?

4. Objetivos

4.1. Objetivo general

Determinar cuán importante es la inteligencia emocional en la Sub Gerencia de Depuración de Registros Civiles de RENIEC de San Borja- 2018.

3.1. Objetivos específicos

- i. Identificar cuán importante es el factor emocional en la Sub Gerencia de Depuración de Registros Civiles de RENIEC de San Borja- 2018.
- ii. Identificar cuán importante es la comunicación efectiva en la Sub Gerencia de Depuración de Registros Civiles de RENIEC de San Borja- 2018.
- iii. Identificar cuán importante es la relación con el área de trabajo en la Sub Gerencia de Depuración de Registros Civiles de RENIEC de San Borja- 2018.
- iv. Identificar cuán importante es la mejora continua en la Sub Gerencia de Depuración de Registros Civiles de RENIEC de San Borja- 2018.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

5. Tipo de investigación

El presente es un estudio cuantitativo “Este enfoque utiliza la recolección de datos para responder a la pregunta de investigación y poder probar la hipótesis preestablecida” (Rojas María, 2018, p.24)

La investigación es un diseño no experimental puesto a que no se tuvo intervención directa o cambio en la variable. “La investigación no experimental es aquella que se realiza sin manipular las variables. Es decir, es investigación donde no hacemos variar intencionalmente las variables independientes.” (Hernández, Fernández y Baptista, 2015).

La investigación es descriptiva “Los estudios descriptivos se sitúan sobre una base de conocimientos más sólida que los exploratorios. En estos casos el problema científico ha alcanzado cierto nivel de claridad, pero aún se necesita información para poder llegar a establecer caminos que conduzcan al esclarecimiento de relaciones causales” (Jiménez, 1998. P.12). En este caso verificamos las dimensiones de la inteligencia emocional y su influencia.

Veiga de Cabo, De la Fuente Díez y Zimmermann (2008) nos indican que: “En este tipo de estudios, no existe ninguna intervención por parte del investigador, el cual se limita a medir el fenómeno y describirlo tal y como se encuentra presente en la población de estudio”. Este estudio corresponde a la observación y registro de acontecimientos de la Sub Gerencia de Depuración de Registros Civiles de RENIEC

de San Borja - 2018, en diferentes puntos de vista y puestos de labor como estudios de KPI'S, desarrollo de labores y competencias, pruebas psicológicas, ambiente laboral.

El estudio es transversal “También llamada longitudinales, se refiere a la clasificación del estudio en base de un periodo de tiempo establecido” (Veiga de Cabo, De la Fuente Díez y Zimmermann, 2008).

En esta investigación utilizaremos 4 dimensiones: Factores emocionales, comunicación efectiva, relación con el área de trabajo y mejora continua, variables las cuales describimos a en el siguiente cuadro:

Tabla 1 Operacionalización

DIMENSIONES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL (QUE QUEREMOS MEDIR)	INSTRUMENTO DE MEDICIÓN
FACTORES EMOCIONALES	Que tiene relación con la emoción como estado afectivo intenso y transitorio	Niveles de identificación de enunciados (nunca, pocas veces, es indiferente, constantemente, siempre)	Encuesta
COMUNICACIÓN EFECTIVA	Una comunicación efectiva cumple con los objetivos intencionados en el mensaje logrando el efecto deseado	Niveles de identificación de enunciados (nunca, pocas veces, es indiferente, constantemente, siempre)	Encuesta
RELACIÓN CON EL AREA DE TRABAJO	Nexo jurídico entre empleadores y trabajadores	Niveles de identificación de enunciados (nunca, pocas veces, es indiferente, constantemente, siempre)	Encuesta
MEJORA CONTINUA	Enfoque para la mejora de procesos que en conjunto permiten la optimización	Niveles de identificación de enunciados (nunca, pocas veces, es indiferente, constantemente, siempre)	Encuesta

Fuente: Elaboración propia

6. Delimitaciones

6.1. Delimitación espacial

Según Alfaro (2012) “Consiste en señalar expresamente el lugar donde se realiza la investigación, para ellos es necesario consignar el nombre del lugar, centro poblado, distrito, provincia, departamento, etc.” (p.26). Esta investigación se realizará en La Sub Gerencia de Depuración de Registros Civiles de RENIEC de San Borja de San Borja en el año 2018.

6.2. Delimitación temporal

Alfaro (2012) nos describe la delimitación temporal como” Está referida al período de tiempo que se toma en cuenta, con relación a hechos, fenómenos y sujetos de la realidad, y deben ser de uno, dos o más años” (p.26) El presente documento tiene como presente el año 2018.

6.3. Delimitación Teórica

Alfaro (2012) indica que “Consiste en organizar en secuencia lógica, orgánica y deductiva, los temas ejes que forman parte del marco teórico en la que circunscriben las variables del problema de investigación.” (p.26). El proyecto de esta investigación se basa en la inteligencia emocional, la importancia de la inteligencia emocional y las dimensiones de la inteligencia emocional.

7. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)

En esta investigación al ser una cantidad reducida y controlada de sujetos en un área concentrada en la investigación se tendrá en cuenta a toda la población, a lo que Alfaro (2012) describe “: Es el conjunto de todos los elementos (unidades de análisis) que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolla el trabajo de investigación.” (p.52). Es decir, se realizará un censo, “Se denomina censo al recuento de individuos que conforman una población estadística, definida como un conjunto de elementos de referencia sobre el que se realizan las observaciones” (Censo (estadística) s.f.).

El censo del siguiente estudio se trata de veintiocho colaboradores , de los cuales poseen atención directa con el público de RENIEC, para ser específicos en la Sub Gerencia de Depuración de Registros Civiles de San Borja.

8. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

En esta investigación utilizaremos una herramienta basada en la Escala de Likert para facilitarnos la recolección de datos Cerda H. (1991) nos afirma que “Un instrumento para la recolección de datos, sea oral o escrita, se reduce a los niveles de una pregunta que efectúa el investigador y una respuesta que da la persona investigada” (p.273).

En la presente investigación se utilizó la herramienta “Q.A.E.L.I.” que sus siglas significan “Questionnaire for the Analysis of the Emotional Labor Intelligence” (Escala de la inteligencia emocional en el ambiente laboral), herramienta que nos proporcionó a datos referentes al nivel de inteligencia emocional y dimensiones investigadas (Factor emocional, comunicación efectiva, relación en el área de trabajo y mejora continua).

8.1. Descripción del instrumento

Alfaro (2012) “Debe reunir los requisitos esenciales: confiabilidad (grado en que su aplicación repetida al mismo objeto produce iguales resultados) y validez (grado en que realmente mide la variable que pretende medir).” (p.56). La prueba de la escala de inteligencia emocional en el ambiente laboral nos permitirá ver el grado de inteligencia emocional y las dimensiones investigadas que tiene una persona con respecto a su ambiente de trabajo. Está conformado por 4 dimensiones (factor emocional, comunicación efectiva, relación con el área de trabajo y mejora continua. (Además de datos generales como la edad, tiempo de servicio y sexo).

Tabla 2 Lista de dimensiones de la inteligencia emocional

COMPETENCIAS
FACTORES EMOCIONALES
Suelo afrontar los problemas emocionales con facilidad
Cuando tengo contacto con otras personas siempre trato de dar la mejor impresión
La inteligencia emocional es importante tanto en mi vida diaria y mi trabajo
El manejo de la inteligencia emocional me es importante al momento de desarrollar mis actividades diarias
COMUNICACIÓN EFECTIVA
Afronto con éxito cualquier tipo de problema laboral utilizando la comunicación efectiva
Mi jefe directo me permite desarrollar mis competencias
Mi jefe directo me permite desarrollar mis competencias
Si llegase a incurrir en una falta encuentro la manera de llegar a un buen acuerdo para ambas partes
RELACION CON EL AREA DE TRABAJO
Siento que apporto valor a mi área
Me siento cómodo con el ambiente laboral en el cual realizo mi trabajo
Recibo comentarios de mejora acerca de mis habilidades
Me llevo a desenvolver positivamente con el público externo y compañeros del trabajo
MEJORA CONTINUA
Estoy consciente de que la inteligencia emocional puede facilitarme el desarrollo de las actividades mi gestión diaria
Poseo la idea de que la inteligencia emocional puede apoyar a mejorar la calidad de los procesos
La inteligencia emocional puede mejorar las actividades que se pueden denominar ser monótonas
En mi área valoran las habilidades que puedo llegar a desenvolver

Fuente: Prueba "Q.A.E.L.I."

9. Ítems

9.1. Factores emocionales

Es una de las competencias que nos permiten desenvolvernó de una mejor manera con los demás, siempre y cuando sepamos manejarlas Goleman (1999) indica que “Independientemente de los elementos cognitivos que intervengan, las competencias emocionales implican cierto grado de dominio de los sentimientos, una cualidad que contrasta agudamente con las aptitudes meramente cognitivas”, que pueden realizar tanto una persona como un ordenador adecuadamente programado” (p.32). Los factores emocionales se refieren a todo el control que la persona puede ejercer acerca de sus emociones y de cómo puede llegar a manejarla dentro de su vida diaria.

9.2. Comunicación efectiva

Factor el cual indica que existe una directa comprensión entre el trabajador y su entorno, además, también explica la forma en la cual puede conllevarse con los demás, tanto como personas y concurrentes, Traverso, P., Williams, B. and Palacios, I.(2017) afirman que “La comunicación efectiva representa un elemento fundamental indispensable para la integración y la interacción del recurso humano en torno al marco operacional de las organizaciones, permitiendo una necesaria vinculación con la operación de las estrategias”. Lo que nos llega a resaltar la gran importancia que tiene una debida comunicación efectiva para el éxito empresarial que cualquier tipo de rubro.

9.3. Relación con el área de trabajo

La relación con el área de trabajo tiene importancia puesto con ello se logra la identificación del colaborador con la empresa en la cual desarrolla actividades, Chiavenato I. (2007) indica a esta relación como todo tipo de ejercicio que permite que los trabajadores se sientan identificados con su área de trabajo, dándose a entender porque el colaborador se siente bien con su área en la cual rinde labores, además de esto, demuestra el entendimiento y correspondencia con el puesto el cual desempeña.

9.4. Mejora continua

Demuestra el que el colaborador siente interés por estar a la línea del trabajo y así mismo poder estar al margen de la empresa, asimismo Suárez, M., & Miguel, J. (2018) lo describen como “Un compromiso constante de la organización por examinar sus procesos técnicos y administrativos, con el fin de buscar mejores métodos de trabajo” (p.299). Lo que nos da a entender que la mejora continua depende tanto de las personas las cuales desempeñan diferentes roles dentro de la empresa y también del ente para poder hacer una mejor gestión eliminando procesos innecesarios y mejorando procesos.

10. Elementos de la herramienta

10.1. Validez

La herramienta utilizada ha sido evaluada según su relevancia coherencia y claridad, con respecto a esto, Cerda H. (1991) afirma que “se representa validez cuando en el resultado de las preguntas realizadas se obtienen resultados reales y coherentes”.

10.2. Fiabilidad

Se realizó una prueba según la validez del Alpha Cronbach era igual mayor a un 0.6, Cerda H. (1991) nos describe “la existencia de fiabilidad cuando los resultados de las personas encuestadas son lo más cercanos o relativos posibles con el menor rango posible”.

10.3. Confiabilidad

En esta herramienta se midieron factores para que sus resultados no sean variados según varios tipos de posibles incidentes, Dominguez S. (2016) nos describe a la a confiabilidad como “aspecto de las herramientas que independientemente después de cualquier variación con la población, los resultados serán similares, los estudios demuestran la importancia que tiene la consistencia interna y re-test en el cuestionario”.

Para verificar lo anterior utilizamos el Alpha de Cronbach, a lo Huh, Delorme & Reid (2006) afirman que “El Alpha de Cronbach es una herramienta la cual va a permitir corroborar si la herramienta es totalmente fiable, demostrándose positivo cuando los resultados obtenidos son similares con respecto a las diferentes personas las cuales

realizan las preguntas de la herramienta”. Nos dio como resultado un 0.722 habiendo sido utilizada en una encuesta a 28 personas.

La fórmula para hallar el Alpha de Cronbach se obtiene mediante esta fórmula según Cronbach (1951):

Ilustración 1 Formula de Alpha de Cronbach

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left(1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right)$$

Donde:

Vi: Es la varianza de la puntuación de las preguntas después de ponderar

n: Es el número de variantes

Ilustración 2 Resultado de Alpha de Cronbach

Escala: ALL VARIABLES

Escala: ALL VARIABLES - Resumen de procesamiento de casos - octubre 15, 201

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	28	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	28	100,0

Escala: ALL VARIABLES

Escala: ALL VARIABLES - Estadísticas de fiabilidad - octubre 15, 2018

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,722	16

Fuente: Resultados de la aplicación de la prueba "Q.A.E.L.I." en SPSS

Interpretación del Alpha de Cronbach

Se puede representar según George y Mallery (2003) en su guía SPSS for Windows step by step, las siguientes evaluaciones según el resultado del Alpha de Cronbach como el 0.7 a 0.799 como un valor aceptable para la herramienta.

11. La evaluación general

a) Índice de omisiones

Las omisiones se consideran en esta forma:

- La omisión superior a tres valores invalida la prueba en el Cociente Emocional Laboral Total.
- En las escalas de prueba de factores emocionales, comunicación efectiva, relación con el trabajo, mejora continua, solo pueden existir como máximo la cantidad de 2 ítems menor igual al 3 (en puntaje) en cada uno de ellos.

b) Índice de consistencia

Sirve para ver la validez de prueba mediante la suma de los resultados preliminares.

c) Niveles de impresión Negativa y Positiva Ambos

Su función es poder conocer si la persona que está siendo evaluada ha tratado de dar una buena imagen de sí mismo o también si es que percibe un aspecto negativo propio. Es cierto que estos parámetros nos sirven de ayuda para poder saber más del evaluado, pero puede influir en la invalidación de la prueba.

La prueba es válida si y solo si en cualquiera de los cuatro ítems existe una correcta relación entre la varianza de las preguntas.

d) Valor de ítems

- Nunca = 1
- Casi nunca = 2
- A veces = 3
- Casi siempre = 4
- Siempre = 5

e) Rangos de Ítems

Rango 1 (0 a 3 puntos): Nivel nulo

En este rango podemos apreciar que los colaboradores no presentan influencia ante el ítem.

Rango 2 (4 a 8 puntos): Poca importancia

Aquellos colaboradores que se encuentran en este rango pueden poseer cierta habilidad para controlar sus emociones y distintas variables en su desempeño, pero puede variar su reacción ante los problemas.

Rango 3 (9 a 13 puntos): Regularmente importante

En este rango, se puede ver que el ítem posee niveles medios, se requiere más trabajo para mejorar.

Rango 4 (14 a 17 puntos): Importante

En este rango los colaboradores saben manejar sus emociones de tal manera que conllevan el ritmo en su área de trabajo y lo refleja ante los demás.

Rango 5 (18 a 20 puntos): Muy importante

Este es el rango deseado, puesto que las personas en este rango poseen una increíble adaptabilidad en su medio y de esta manera se pueden ajustar a las diferentes diversidades de su entorno de una manera notable.

12. Procedimiento de Análisis de datos

Se procedió a utilizar la herramienta “Q.A.E.L.I.” y analizar los datos mediante las dimensiones investigadas (factor emocional, comunicación efectiva, relación con el área de trabajo y mejora continua) de los 28

colaboradores de la Sub Gerencia de Depuraciones de Registros Civiles
RENIEC – 2018.

Se trabajo con 5 rangos (Nivel Nulo, Poco importante Regularmente importante, Importante y Muy Importante), de estos ítems, se seleccionó como el representante al Rango 5 (Muy importante).

CAPÍTULO III. RESULTADOS

13. Procedimiento de Análisis de datos

En la siguientes tablas y figuras se estructuran de acuerdo con variable y dimensión con la finalidad de darle respuesta a los objetivos propuestos.

a) Resultados de Inteligencia emocional

Tabla 3 Resultados obtenidos de inteligencia emocional

	Frecuencia	Porcentaje
Importante	15	54%
Muy Importante	13	46%
Total	28	100%

Fuente: Resultados de la aplicación de la prueba "Q.A.E.L.I."

Ilustración 3 Resultados obtenidos de inteligencia emocional



Fuente: Resultados de la aplicación de la prueba "Q.A.E.L.I."

En la tabla 3 e ilustración 3 podemos apreciar que la investigación que se aplicó a los 28 colaboradores dio como resultado que para el 54% (15) de colaboradores es importante, mientras que para el 46% (13) es muy importante.

b) Resultado de Dimensiones

Resultados de la dimensión Factor Emocional

Tabla 4 Resultados de la dimensión Factor emocional

	Frecuencia	Porcentaje
Importante	15	18%
Muy Importante	13	82%
Total	28	100%

Fuente: Resultados de la aplicación de la prueba "Q.A.E.L.I."

Ilustración 4 Resultados de la dimensión Factor emocional



Fuente: Resultados de la aplicación de la prueba "Q.A.E.L.I."

En la tabla 4 e ilustración 4 podemos apreciar que la investigación que se aplicó a los 28 colaboradores dio como resultado que el factor emocional para 18% (13) de colaboradores es importante, mientras que para el 82% (15) es muy importante.

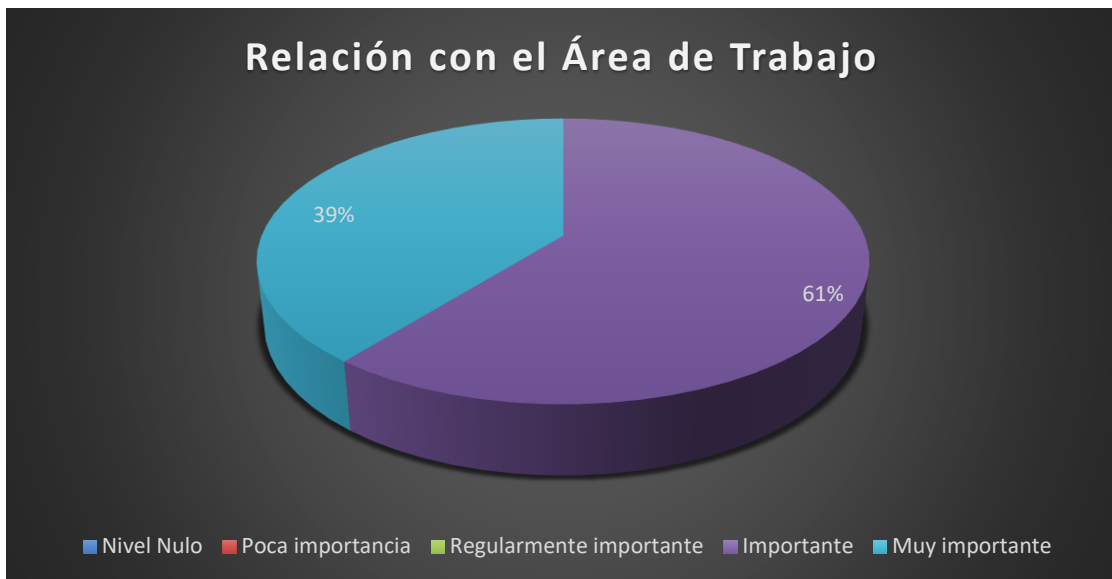
Resultados de la Comunicación Efectiva

Tabla 5 Resultados de la Comunicación Efectiva

	Frecuencia	Porcentaje
Importante	13	52%
Muy Importante	12	48%
Total	28	100%

Fuente: Resultados de la aplicación de la prueba "Q.A.E.L.I."

Ilustración 5 Resultados de la Comunicación Efectiva



Fuente: Resultados de la aplicación de la prueba "Q.A.E.L.I."

En la tabla 5 e ilustración 5 podemos apreciar que la investigación que se aplicó a los 28 colaboradores dio como resultado que la comunicación efectiva para 52% (13) de colaboradores es importante, mientras que para el 48% (12) es muy importante.

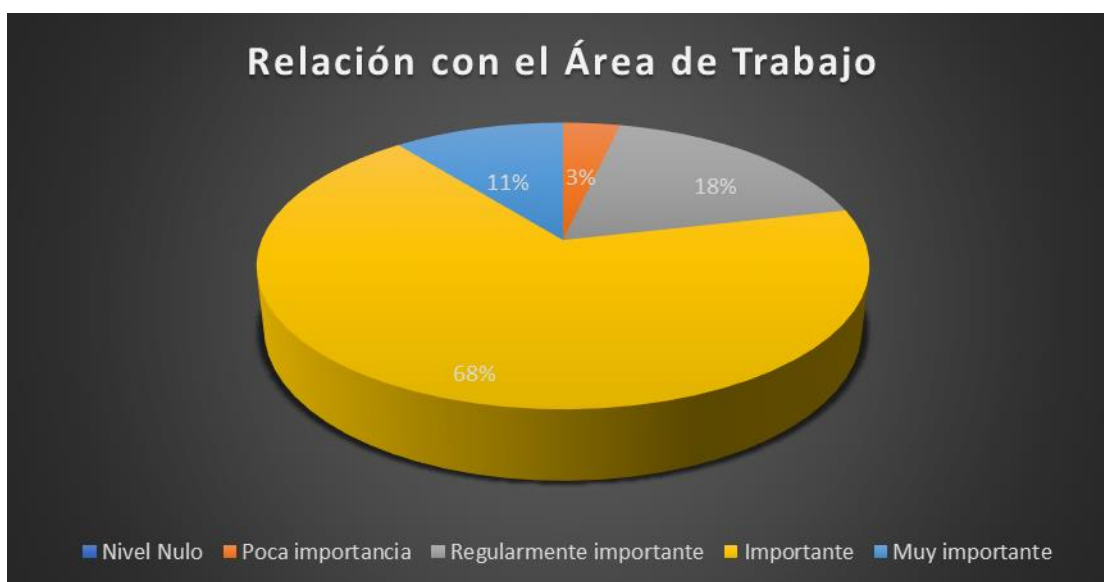
Resultados de la Relación con el Área de Trabajo

Tabla 6 Resultados de la Relación con el Área de Trabajo

	Frecuencia	Porcentaje
Poca Importancia	1	3%
Regularmente Importante	5	18%
Importante	19	68%
Muy Importante	3	11%
Total	28	100%

Fuente: Resultados de la aplicación de la prueba "Q.A.E.L.I."

Ilustración 6 Resultados de la Relación con el Área de Trabajo



Fuente: Resultados de la aplicación de la prueba "Q.A.E.L.I."

En la tabla 6 e ilustración 6 podemos apreciar que la investigación que se aplicó a los 28 colaboradores dio como resultado que la relación con el Área de Trabajo para 3% (1) de colaboradores es poco importante, mientras que para el 18% (5) es regularmente importante, para el 68% (19) es importante y para el 11% (3) muy importante.

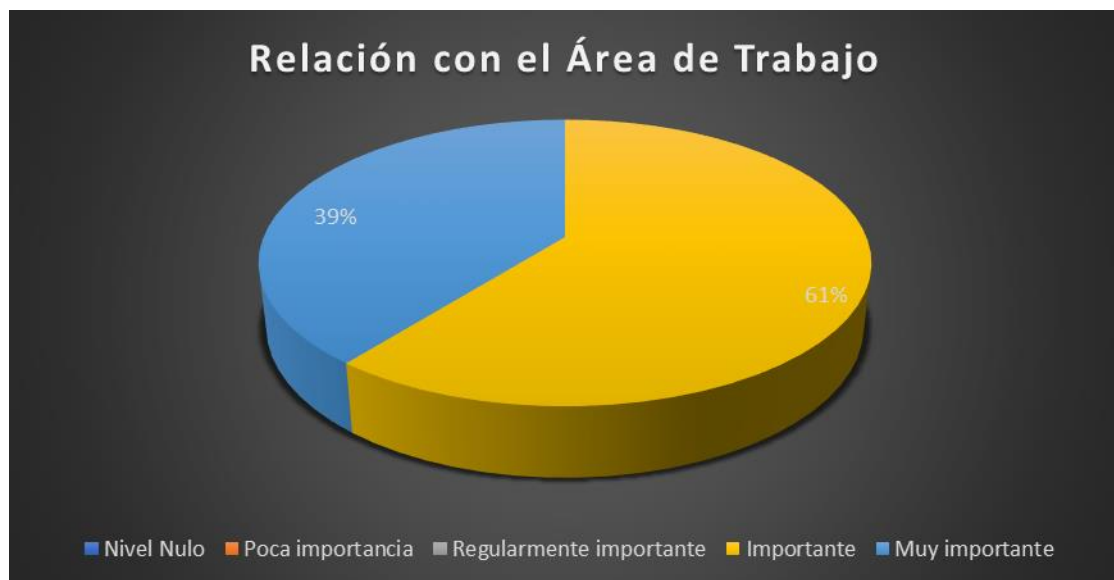
Resultados de la Mejora Continua

Tabla 7 Resultados de la Mejora Continua

	Frecuencia	Porcentaje
Importante	11	61%
Muy Importante	17	39%
Total	28	100%

Fuente: Resultados de la aplicación de la prueba "Q.A.E.L.I."

Ilustración 7 Tabla 7 Resultados de la Mejora Continua



Fuente: Resultados de la aplicación de la prueba "Q.A.E.L.I."

En la tabla 7 e ilustración 7 podemos apreciar que la investigación que se aplicó a los 28 colaboradores dio como resultado que la Mejora Continua para 61% (17) de colaboradores es importante, mientras que para el 39% (11) es muy importante.

Resultados generales de la prueba

Tabla 8 Resultados de los colaboradores parte 1

ITEMS	PUNTAJE				
DIMENSIONES	NUNCA	POCAS VECES	ES INDIFERENTE	CONSTANTEMENTE	SIEMPRE
FACTORES EMOCIONALES					
Suelo afrontar los problemas emocionales con facilidad	0	1	4	15	8
	0%	4%	14%	54%	29%
Cuando tengo contacto con otras personas siempre trato de dar la mejor impresión	0	0	1	11	16
	0%	0%	4%	39%	57%
La inteligencia emocional es importante tanto en mi vida diaria y mi trabajo	0	0	0	8	20
	0%	0%	0%	29%	71%
El manejo de la inteligencia emocional me es importante al momento de desarrollar mis actividades diarias	0	0	0	7	21
	0%	0%	0%	25%	75%
COMUNICACIÓN EFECTIVA					
Afronto con éxito cualquier tipo de problema laboral utilizando la comunicación efectiva	0	0	4	13	11
	0%	0%	14%	46%	39%
Mi jefe directo me permite desarrollar mis competencias	0	3	2	18	5
	0%	11%	7%	64%	18%
Si llegase a incurrir en una falta encuentro la manera de llegar a un buen acuerdo para ambas partes	0	1	3	16	8
	0%	4%	11%	57%	29%
El área donde desarrollo mis labores toma importancia de cómo me siento y de mis ideas	2	2	7	11	6
	7%	7%	25%	39%	21%

Fuente: Resultados de la aplicación de la prueba "Q.A.E.L.I."

Tabla 9 Resultados de los colaboradores parte 2

ITEMS	PUNTAJE				
	DIMENSIONES	NUNCA	POCAS VECES	ES INDIFERENTE	CONSTANTEMENTE
RELACIÓN CON EL ÁREA DE TRABAJO					
Siento que apporto valor a mi área	2	0	0	10	16
	7%	0%	0%	36%	57%
Me siento cómodo con el ambiente laboral en el cual realizo mi trabajo	2	2	6	12	6
	7%	7%	21%	43%	21%
Recibo comentarios de mejora acerca de mis habilidades	0	4	7	15	2
	0%	14%	25%	54%	7%
Me llego a desenvolver positivamente con el público externo y compañeros del trabajo	0	1	0	12	15
	0%	4%	0%	43%	54%
MEJORA CONTINUA					
Estoy consciente de que la inteligencia emocional puede facilitarme el desarrollo de las actividades mi gestión diaria	0	0	1	10	17
	0%	0%	4%	36%	61%
Poseo la idea de que la inteligencia emocional puede apoyar a mejorar la calidad de los procesos	0	0	2	9	17
	0%	0%	7%	32%	60,71%
La inteligencia emocional puede mejorar las actividades que se pueden denominar ser monótonas	0	0	6	15	7
	0%	0%	21%	54%	25%
En mi área valoran las habilidades que puedo llegar a desenvolver	1	1	6	15	5
	4%	4%	21%	54%	18%

Fuente: Resultados de la aplicación de la prueba "Q.A.E.L.I."

Resultados aplicando el puntaje

Tabla 10 Resultados de "Factor emocional"

Encuestados de "Factor emocional"	Suelo afrontar los problemas emocionales con facilidad	<i>Cuando tengo contacto con otras personas siempre trato de dar la mejor impresión</i>	La inteligencia emocional es importante tanto en mi vida diaria	El manejo de la inteligencia emocional me es importante al momento de desarrollar mis actividades diarias	RESULTADO
1	5	5	5	5	20
2	4	3	5	4	16
3	2	5	5	5	17
4	5	5	5	5	20
5	3	5	4	5	17
6	5	5	5	5	20
7	4	5	5	5	19
8	4	5	5	5	19
9	4	5	4	4	17
10	4	5	5	5	19
11	3	4	5	4	16
12	4	4	4	5	17
13	3	5	5	5	18
14	4	4	5	5	18
15	5	5	5	5	20
16	4	5	5	5	19
17	4	4	4	4	16
18	4	5	4	4	17
19	4	4	5	5	18
20	4	4	4	4	16
21	4	4	5	5	18
22	5	4	5	5	19
23	5	5	5	5	20
24	5	4	5	5	19
25	3	5	5	5	18
26	5	5	5	4	19
27	4	4	4	4	16
28	4	4	5	5	18

Fuente: Resultados de la aplicación de la prueba "Q.A.E.L.I."

Tabla 11 Resultados de "Comunicación Efectiva"

Encuestados del "Comunicación efectiva"	Afronto con éxito cualquier tipo de problema laboral utilizando la comunicación efectiva	<i>Mi jefe directo me permite desarrollar mis competencias</i>	Si llegase a incurrir en una falta encuentro la manera de llegar a un buen acuerdo para ambas partes	El área donde desarrollo mis labores toma importancia de cómo me siento y de mis ideas	RESULTADO
1	5	5	5	5	20
2	4	4	4	2	14
3	4	5	4	3	16
4	5	4	5	4	18
5	4	4	2	4	14
6	5	5	5	5	20
7	3	4	4	2	13
8	5	5	5	4	19
9	4	4	4	4	16
10	3	4	5	4	16
11	3	4	4	2	13
12	4	5	4	3	16
13	5	4	5	2	16
14	4	4	5	4	17
15	5	5	4	2	16
16	5	4	5	5	19
17	4	4	4	3	15
18	3	2	5	2	12
19	4	4	5	4	17
20	4	4	4	4	16
21	4	5	4	4	17
22	5	3	5	5	18
23	5	5	5	5	20
24	5	3	5	4	17
25	4	3	5	4	16
26	5	4	5	4	18
27	4	4	4	4	16
28	4	4	4	4	16

Fuente: Resultados de la aplicación de la prueba "Q.A.E.L.I."

Tabla 12 Resultados de "Relación con el Área de trabajo"

Encuestados de "Relación con el área de trabajo"	Siento que apporto valor a mi área	<i>Me siento cómodo con el ambiente laboral en el cual realizo mi trabajo</i>	Recibo comentarios de mejora acerca de mis habilidades	Me llevo a desenvolver positivamente con el público externo y compañeros del trabajo	RESULTADO
1	1	1	1	5	8
2	4	3	3	4	14
3	5	3	3	4	15
4	5	5	4	3	17
5	4	3	2	4	13
6	5	5	4	3	17
7	4	4	3	3	14
8	5	4	4	4	17
9	4	5	4	4	17
10	1	3	5	4	13
11	4	3	4	3	14
12	5	3	3	3	14
13	5	2	1	2	10
14	5	4	3	4	16
15	4	1	5	2	12
16	5	5	5	2	17
17	4	4	3	4	15
18	5	2	2	2	11
19	5	4	4	4	17
20	4	4	4	4	16
21	5	4	4	4	17
22	5	4	3	3	15
23	5	4	4	5	18
24	5	5	5	4	19
25	5	5	5	4	19
26	5	4	4	4	17
27	4	4	4	4	16
28	4	4	5	3	16

Fuente: Resultados de la aplicación de la prueba "Q.A.E.L.I."

Tabla 13 Resultado de "Mejora continua."

Encuestados de "Mejora continua"	Estoy consciente de que la inteligencia emocional puede facilitarme el desarrollo de las actividades mi gestión diaria	<i>Poseo la idea de que la inteligencia emocional puede apoyar a mejorar la calidad de los procesos</i>	La inteligencia emocional puede mejorar las actividades que se pueden denominar ser monótonas	En mi área valoran las habilidades que puedo llegar a desenvolver	RESULTADO
1	5	5	5	5	20
2	4	4	3	3	14
3	5	5	5	3	18
4	5	3	4	4	16
5	4	5	4	4	17
6	5	4	5	4	18
7	5	4	4	3	16
8	5	4	4	4	17
9	4	4	4	4	16
10	5	4	5	4	18
11	5	4	5	2	16
12	5	4	4	3	16
13	5	4	5	1	15
14	4	5	5	4	18
15	5	5	5	4	19
16	5	4	5	5	19
17	4	4	5	3	16
18	5	4	5	3	17
19	5	4	5	4	18
20	4	4	4	4	16
21	4	4	5	4	17
22	4	4	4	5	17
23	5	5	5	5	20
24	5	4	5	5	19
25	4	4	5	4	17
26	4	4	4	4	16
27	3	4	3	4	14
28	5	5	5	4	19

Fuente: Resultados de la aplicación de la prueba "Q.A.E.L.I."

Rangos ajustados al tamaño de la muestra (28 colaboradores)

Se tomo en consideración solo al quinto rango superior “Muy importante” para poder evaluar, los demás rangos no fueron considerados como válidos.

Rangos	Factor Emocional	Comunicación Efectiva	Relación con el área de trabajo	Mejora continua
RANGO 1 (0-3 PUNTOS)	0	0	0	0
RANGO 2 (4-8 PUNTOS)	0	0	1	0
RANGO 3 (9-13 PUNTOS)	0	3	5	0
RANGO 4 (14-17 PUNTOS)	5	13	19	17
RANGO 5 (18-20 PUNTOS)	23	12	3	11

De acuerdo con los resultados obtenidos a base en la herramienta aplicada a los 28 colaboradores, podemos evidenciar los valores de las 4 dimensiones investigadas, resaltando que el factor emocional es la dimensión más importante destacada en la herramienta y demostrada con los siguientes valores:

- Comunicación efectiva (25%)
- Relación con el área de trabajo (6%)
- Mejora continua (22%)
- **Factor emocional (47%)**

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

14. Discusión

En la presente investigación se presentaron limitaciones que no permitieron realizar una investigación mucho más extensa, tales como reglamentos de la empresa, limitación económica y en caso de la limitación teórica tenemos conocimiento de investigaciones que pudieron haber sido de muchísima ayuda, pero por falta de traducción y dominio completo de lenguas extranjeras, como el japonés y portugués, no se pudieron agregar a la investigación.

En la investigación realizada por Carmona y Rosas (2017) sobre “Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral” sus resultados arrojaron que los colaboradores que todos los colaboradores utilizaban inteligencia emocional para poder realizar sus deberes y adicionalmente a ello, indican que mientras más arduo era el trabajo, mayor era el nivel de inteligencia emocional, lo cual concuerda con mi investigación puesto que la inteligencia emocional es muy importante y necesaria, más aun cuando tienes contacto directo con el público.

También podemos observar similitud con Bartra y Torres (2019) en su tesis “Impacto de la inteligencia emocional en el desempeño de los colaboradores en una empresa de tecnología en lima metropolitana” puesto que demostró que la inteligencia emocional es directamente proporcional con el desempeño, al igual que mi investigación, se está de acuerdo que la inteligencia emocional es muy importante para

la mejoría del rendimiento de los empresas y colaboradores.

En la discusión de las dimensiones tenemos a los siguientes autores:

En la dimensión del factor emocional, Troya, C. (2014) en su trabajo de investigación con nombre “Análisis de la importancia de la inteligencia emocional en la motivación de los trabajadores” demuestra que la manera de cómo se sienten los colaboradores es muy importante y afecta directamente al rendimiento de la empresa, lo cual concuerda con mi investigación puesto que se evidencia que los colaboradores de la Sub Gerencia de Depuraciones de RENIEC San Borja -2018 tienen una gran importancia hacia esta dimensión que se encuentra en el rango 5, pudiendo ser de mayor importancia hoy en día que las habilidades duras puesto que de esto depende su rendimiento y su buena atención y siendo de relevancia con un 78.57% colaboradores que consideran que siempre el factor emocional es importante en sus actividades diarias, los colaboradores con un tiempo mayor de 5 años se destacan, demostrando su importancia

En la dimensión comunicación efectiva, Goleman (1999) en su investigación *“La práctica de la inteligencia emocional”* es muy cierto que ahora se nos juzga por la manera con la cual interactuamos con otras personas y a su misma vez, como podemos manejar los problemas o diferentes situaciones, las cuales, con una debida decisión, se podría llegar a un buen punto y buena interpretación por parte de los demás, incluso una gran mejora para la empresa, lo cual está demostrando con esta

investigación, para los colaboradores de la Sub Gerencia de Depuración de Registros Civiles de RENIEC de San Borja -2018, la comunicación efectiva se está encontrando en el rango 4, esta dimensión obtuvo un 25% del quinto rango, ya que solo un 28.57% de colaboradores siempre trata de solucionar de manera efectiva cualquier inconveniente utilizando esta habilidad y solo un 17.86% indica que su jefe siempre tiende a realizar feedbacks para desarrollar sus habilidades, los colaboradores con un rango de edad de 18 a 26 años no posee suficiente manejo de esta habilidad.

En la dimensión relación con el área de trabajo, Godoy, S. (2008) en su investigación “Desarrollo de la inteligencia emocional como una herramienta para el mejoramiento en el desempeño laboral del gerente en el hotelería” demuestra que la manera en que el gerente interactúa con los colaboradores interviene mucho en el desempeño de los colaboradores, porque de esta manera puede incentivar a los colaboradores, lo guarda relación con mi investigación puesto que esta dimensión se encuentra en el rango 4, obteniendo 6% del quinto rango, puesto que solo un 7.14% de colaboradores indica que siempre recibe feedbacks para desarrollar sus habilidades y esto también se ve reflejado en que solo un 21.43% de colaboradores indica que siempre se siente cómodo en su área de trabajo, la mayor parte de aprobación fue recibida por colaboradores menores a 1 año en el área.

Por último, en la dimensión de mejora continua, tenemos a Ibarra, L. (2016) en su artículo “La inteligencia emocional desde la perspectiva empresarial” quien indica que la mejora continua es muy importante para adaptarse a las nuevas condiciones que se están dando y de esta manera adaptarnos a los cambios, la mejora continua está en

el rango 4, obteniendo el puntaje de 22% del quinto rango, un 60,71% de colaboradores indico que siempre la inteligencia emocional ayuda a facilitar a sus actividades diarias como la atención del público y demás.

Finalmente, como implicancia teórica tenemos que la inteligencia emocional es una habilidad tan importante como el conocimiento teórico, esta habilidad puede ser de gran ayuda al momento de desarrollar nuestras labores diarias en el trabajo, desde atención al cliente interno al externo, demostrándose en esta investigación y dándose énfasis en el factor emocional.

En la implicancia práctica esta investigación se realizó con el fin de conocer mejor las habilidades blandas de los colaboradores, utilizar al máximo las habilidades existentes pudiendo ser de ayuda momento de realizar el proceso de selección o mejora de habilidades con el personal y así mejorar el rendimiento del área.

Por último, como implicancia metodológica, la aplicación de la herramienta “Q.A.E.L.I.” ayudará a futuros investigadores a conocer el nivel de inteligencia emocional y sus dimensiones en el ámbito laboral.

15. Conclusiones

15.1. CONCLUSIÓN GENERAL

En la presente investigación dio a conocer que en la Sub Gerencia de Depuración de Registros Civiles de RENIEC- 2018, la inteligencia emocional se encuentra en el rango 4, es importante.

15.2. CONCLUSIONES ESPECÍFICAS

- i. Se demostró que el factor emocional es la dimensión con mayor puntaje, 47% del quinto rango, es muy importante en la Sub Gerencia de Depuración de Registros Civiles de RENIEC de San Borja-2018.
- ii. Con respecto a la comunicación efectiva, se conoció que se encuentra en el cuarto rango, es importante en la Sub Gerencia de Depuración de Registros Civiles de RENIEC de San Borja-2018.
- iii. La relación con el área de trabajo se encuentra en el cuarto rango, es importante en la Sub Gerencia de Depuración de Registros Civiles de RENIEC de San Borja-2018.
- iv. La mejora continua se encuentra en el cuarto rango, es importante en la Sub Gerencia de Depuración de Registros Civiles de RENIEC de San Borja-2018.

Referencias

- Cherniss, C., Goleman, D., Bennis, W. and Portillo, M. (2001). *Inteligencia emocional en el trabajo*. Barcelona, España: Editorial Kairós, p.40 – 265
- Cerda, H. (1991). *Los elementos de la Investigación*. Bogotá, p.273 – 312
- Domínguez Lara, S. (2016). *Evaluación de la confiabilidad del constructo mediante el coeficiente H: breve revisión conceptual y aplicaciones*. *Scielo*, [online] 10(2), p.87. Available at: <http://www.scielo.org.co/pdf/psych/v10n2/v10n2a08.pdf> [Accessed 22 Oct. 2018].
- Goleman, D. (1999). *La inteligencia emocional en la práctica*. Barcelona: Editorial Kairós, p.7 -32
- Rodríguez, R. (1996). *Teoría Básica Del Muestreo*. [online] Rubenjoserodriguez.com.ar. Available at: http://www.rubenjoserodriguez.com.ar/wp-content/uploads/2011/07/Teoria_Basica_del_Muestreo.pdf
- Traverso, P., Williams, B. and Palacios, I. (2017). *LA COMUNICACIÓN EFECTIVA COMO ELEMENTO DE ÉXITO EN LOS NEGOCIOS*. [online] Ecotec.edu.ec. Available at: <http://www.ecotec.edu.ec/content/uploads/2017/09/investigacion/libros/comunicacion-efectiva.pdf>
- Chiavenato, I. (2018). *Administración de recursos humanos* (8th ed., p. 357). Ciudad de México: McGraw-Hill Interamericana.
- Suárez, M., & Miguel, J. (2018). *Encontrando al Kaizen: Un análisis teórico de la Mejora Continua*. Recuperado de http://gide.unileon.es/admin/UploadFolder/07_285_311.pdf
- Huh, Delorme, & Delorme. (2006). *ANÁLISIS DE FIABILIDAD*. Alfa de Cronbach. Retrieved from <https://www.uv.es/~friasnav/AlfaCronbach2.pdf>
- Cronbach, L. (2018). *COEFFICIENT ALPHA AND THE INTERNAL STRUCTURE OF TESTS*. Recuperado de: <https://pdfs.semanticscholar.org/e985/ac2e151903000cac310ffbc5b2cb4fbb9dd5.pdf>

- George, D., & Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference. Fourth Edition (11.0 update)*. Recuperado de: <https://scholarworks.iupui.edu/bitstream/handle/1805/344/gliem+&+gliem.pdf?sequence=1> [Accessed 22 oct. 2018].
<http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/345/TG0185.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Canaza, Larriviere y Ramírez (2015) “*Estudio de la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores del C.E.P. SANTA ANA – TACNA 2015*” (Tesis de Postgrado). Neumann Business School, Tacna, Perú. Recuperado de: http://repositorio.neumann.edu.pe/bitstream/NEUMANN/139/1/TESIS_MAN_CANAZA_LARRIVIERE_RAMIREZ.pdf
- Veiga de Cabo, De la Fuente Díez y Zimmermann (2008). “*Modelos de estudios en investigación aplicada: conceptos y criterios para el diseño*”. Scielo. Recuperado de: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2008000100011
- Alfaro (2012) “*METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA APLICADO A LA INGENIERÍA*” (p.26, 52, 56). (Informe Final del Proyecto de Investigación) Universidad Privada de Tacna, Perú Recuperado de https://unac.edu.pe/documentos/organizacion/vri/cdcitra/Informes_Finales_Investigacion/IF_ABRIL_2012/IF_ALFARO%20RODRIGUEZ_FIEE.pdf
- Rojas Bonilla, M. (2018) “*Revisión de la literatura acerca de los diseños metodológicos empleados en estudios empíricos sobre la evaluación del currículo en el nivel de educación superior universitario*” (p. 24). Tesis para optar al grado de Magister. PUCP, Perú.
- Hernández, Fernández y Baptista (2015). “*Diseños no experimentales*” Recuperado de <https://prezi.com/e25f2jfzn8ib/disenos-no-experimentales-segun-hernandez-fernandez-y-bapt/>
- Censo (estadística) (s.f.) En Wikipedia. Recuperado el 06 de agosto de 2020 de [https://es.wikipedia.org/wiki/Censo_\(estad%C3%ADstica\)](https://es.wikipedia.org/wiki/Censo_(estad%C3%ADstica))
- Carmona P. y Rosas R. (2017) “*Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral*”. (Revista LIDER Vol. 19, Nro. 31, 2017 ▪ pp 107-118).

- Zapopan, Jalisco. Recuperado de <http://ceder.ulagos.cl/lider/images/numeros/31/5.-Carmona.pdf>
- Ibarra, L. M. (2016). *Inteligencia emocional desde la perspectiva empresarial. Revista Apuntes de Administración, 1(1), (76-80). Vol. 1, N° 1. Enero-Junio 2016ISSN 2539 - 4649pp: 76-80. Cúcuta, Colombia. Recuperado de <https://revistas.ufps.edu.co/index.php/apadmin/article/view/997/944>*
 - Guajala, S. (2017) “*La importancia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral*” (Tesis de Licenciatura, Universidad Espíritu Santo). Samborondón, Ecuador Recuperado de http://repositorio.uees.edu.ec/bitstream/123456789/1206/1/SARA_ELIZABETH_GUAJALA_MACAS_MDTH-P_2014-2016-000.pdf
 - Troya, C. (2014) “*Análisis de la importancia de la inteligencia emocional en la motivación de los trabajadores*” (Tesis de Maestría, Universidad Andina Simón Bolívar). Quito, Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/3873/1/T1390-MDTH-Troya-Analisis.pdf>
 - Godoy, S. (2008) “*Desarrollo de la inteligencia emocional como una herramienta para el mejoramiento en el desempeño laboral del gerente en el hotelería*” (Tesis de licenciatura, Hotel Escuela de los Andes Venezolanos) Mérida, Venezuela. <https://docplayer.es/8469033-Desarrollo-de-la-inteligencia-emocional-como-una-herramienta-para-el-mejoramiento-en-el-desempeno-laboral-del-gerente-en-la-hoteleria.html>
 - Hernández, S (2014) “*El uso de competencias emocionales en los profesionales hoteleros*” (Tesis de Maestría, Universidad San Martín de Porres). Lima, Perú. Recuperado de http://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/5001/HERNANDEZ_AS.pdf?sequence=1&isAllowed=y
 - Coseatado, S. (2017) “*Nivel de inteligencia emocional de los colaboradores del Sonesta Hotel El Olivar del distrito de San Isidro, año 2017*” (Tesis de Licenciatura, Cesar Vallejo). Lima, Perú. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/35301/COSEATA_DO_MSN.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Pumayalla, F. (2017) *“Nivel de Inteligencia Emocional que Poseen los Colaboradores del Hotel El Country, en la Ciudad de Trujillo, Año 2017”* (Tesis de Licenciatura, Cesar Vallejo). Lima, Perú. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/10018/pumayalla_cf.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bartra K. y Torres O. (2019) *“Impacto de la inteligencia emocional en el desempeño de los colaboradores en una empresa de tecnología en lima metropolitana”* (Tesis de Maestría, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas). Lima, Perú. Recuperado de <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/626180/Bartra%20RK.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gabel, R. (2005) *“Inteligencia emocional, perspectivas y aplicaciones ocupacionales. Lima, Perú. Universidad ESAN, 2005. – 33 p. – (Serie Documentos de Trabajo n. o 16). Recuperado de <https://www.esan.edu.pe/publicaciones/2009/12/07/DocTrab16.pdf>*

Anexos

Encuestas

Tabla 14 Encuestas realizadas parte 1

Encuestado	Sexo	Edad	Tiempo en el área
1	Masculino	18 - 26 años	1 - 2 años
2	Femenino	18 - 26 años	1 - 2 años
3	Femenino	18 - 26 años	Menos de 1 año
4	Masculino	18 - 26 años	Menos de 1 año
5	Femenino	18 - 26 años	Menos de 1 año
6	Femenino	43 - 49 años	Más de 5 años
7	Femenino	18 - 26 años	2 - 5 años
8	Femenino	18 - 26 años	Menos de 1 año
9	Masculino	18 - 26 años	1 - 2 años
10	Masculino	43 - 49 años	Más de 5 años
11	Femenino	43 - 49 años	Más de 5 años
12	Femenino	43 - 49 años	Más de 5 años
13	Femenino	27 - 34 años	Menos de 1 año
14	Femenino	43 - 49 años	Más de 5 años
15	Masculino	27 - 34 años	2 - 5 años
16	Femenino	43 - 49 años	Más de 5 años
17	Femenino	43 - 49 años	Más de 5 años
18	Femenino	43 - 49 años	Más de 5 años
19	Femenino	43 - 49 años	Más de 5 años
20	Masculino	35 - 42 años	Más de 5 años
21	Femenino	35 - 42 años	Más de 5 años
22	Femenino	27 - 34 años	Más de 5 años
23	Femenino	43 - 49 años	Menos de 1 año
24	Masculino	43 - 49 años	1 - 2 años
25	Femenino	18 - 26 años	Menos de 1 año
26	Masculino	35 - 42 años	2 - 5 años
27	Masculino	43 - 49 años	Más de 5 años
28	Femenino	35 - 42 años	Más de 5 años

Fuente: Resultados de la aplicación de la prueba "Q.A.E.L.I."

Tabla 15 Encuestas realizadas parte 2

Encuestado	Suelo afrontar los problemas emocionales con facilidad	Afronto con éxito cualquier tipo de problema laboral utilizando la comunicación efectiva	Si llegase a incurrir en una falta encuentro la manera de llegar a un buen acuerdo para ambas partes
1	Siempre	Siempre	Siempre
2	Constantemente	Constantemente	Constantemente
3	Pocas veces	Constantemente	Siempre
4	Siempre	Siempre	Constantemente
5	Es indiferente	Constantemente	Constantemente
6	Siempre	Siempre	Siempre
7	Constantemente	Es indiferente	Constantemente
8	Constantemente	Siempre	Siempre
9	Constantemente	Constantemente	Constantemente
10	Constantemente	Es indiferente	Constantemente
11	Es indiferente	Es indiferente	Constantemente
12	Constantemente	Constantemente	Siempre
13	Es indiferente	Siempre	Constantemente
14	Constantemente	Constantemente	Constantemente
15	Siempre	Siempre	Siempre
16	Constantemente	Siempre	Constantemente
17	Constantemente	Constantemente	Constantemente
18	Constantemente	Es indiferente	Pocas veces
19	Constantemente	Constantemente	Constantemente
20	Constantemente	Constantemente	Constantemente
21	Constantemente	Constantemente	Siempre
22	Siempre	Siempre	Es indiferente
23	Siempre	Siempre	Siempre
24	Siempre	Siempre	Es indiferente
25	Es indiferente	Constantemente	Es indiferente
26	Siempre	Siempre	Constantemente
27	Constantemente	Constantemente	Constantemente
28	Constantemente	Constantemente	Constantemente

Fuente: Resultados de la aplicación de la prueba "Q.A.E.L.I."

Tabla 16 Encuestas realizadas parte 3

<i>Encuestado</i>	<i>Cuando tengo contacto con otras personas siempre trato de dar la mejor impresión</i>	<i>Siento que apporto valor a mi área</i>	<i>Me siento cómodo con el ambiente laboral en el cual realizo mi trabajo</i>
1	<i>Siempre</i>	<i>Nunca</i>	<i>Nunca</i>
2	<i>Es indiferente</i>	<i>Constantemente</i>	<i>Es indiferente</i>
3	<i>Siempre</i>	<i>Siempre</i>	<i>Es indiferente</i>
4	<i>Siempre</i>	<i>Siempre</i>	<i>Siempre</i>
5	<i>Siempre</i>	<i>Constantemente</i>	<i>Es indiferente</i>
6	<i>Siempre</i>	<i>Siempre</i>	<i>Siempre</i>
7	<i>Siempre</i>	<i>Constantemente</i>	<i>Constantemente</i>
8	<i>Siempre</i>	<i>Siempre</i>	<i>Constantemente</i>
9	<i>Siempre</i>	<i>Constantemente</i>	<i>Siempre</i>
10	<i>Siempre</i>	<i>Nunca</i>	<i>Es indiferente</i>
11	<i>Constantemente</i>	<i>Constantemente</i>	<i>Es indiferente</i>
12	<i>Constantemente</i>	<i>Siempre</i>	<i>Es indiferente</i>
13	<i>Siempre</i>	<i>Siempre</i>	<i>Pocas veces</i>
14	<i>Constantemente</i>	<i>Siempre</i>	<i>Constantemente</i>
15	<i>Siempre</i>	<i>Constantemente</i>	<i>Nunca</i>
16	<i>Siempre</i>	<i>Siempre</i>	<i>Siempre</i>
17	<i>Constantemente</i>	<i>Constantemente</i>	<i>Constantemente</i>
18	<i>Siempre</i>	<i>Siempre</i>	<i>Pocas veces</i>
19	<i>Constantemente</i>	<i>Siempre</i>	<i>Constantemente</i>
20	<i>Constantemente</i>	<i>Constantemente</i>	<i>Constantemente</i>
21	<i>Constantemente</i>	<i>Siempre</i>	<i>Constantemente</i>
22	<i>Constantemente</i>	<i>Siempre</i>	<i>Constantemente</i>
23	<i>Siempre</i>	<i>Siempre</i>	<i>Constantemente</i>
24	<i>Constantemente</i>	<i>Siempre</i>	<i>Siempre</i>
25	<i>Siempre</i>	<i>Siempre</i>	<i>Siempre</i>
26	<i>Siempre</i>	<i>Siempre</i>	<i>Constantemente</i>
27	<i>Constantemente</i>	<i>Constantemente</i>	<i>Constantemente</i>
28	<i>Constantemente</i>	<i>Constantemente</i>	<i>Constantemente</i>

Fuente: Resultados de la aplicación de la prueba "Q.A.E.L.I."

Tabla 17 Encuestas realizadas parte 4

<i>Encuestado</i>	<i>El manejo de la inteligencia emocional me es importante al momento de desarrollar mis actividades diarias</i>	<i>El área donde desarrollo mis labores toma importancia de cómo me siento y de mis ideas</i>	<i>Me llevo a desenvolver positivamente con el público externo y compañeros del trabajo</i>
1	<i>Siempre</i>	<i>Nunca</i>	<i>Siempre</i>
2	<i>Siempre</i>	<i>Es indiferente</i>	<i>Constantemente</i>
3	<i>Siempre</i>	<i>Es indiferente</i>	<i>Constantemente</i>
4	<i>Siempre</i>	<i>Constantemente</i>	<i>Siempre</i>
5	<i>Constantemente</i>	<i>Pocas veces</i>	<i>Pocas veces</i>
6	<i>Siempre</i>	<i>Constantemente</i>	<i>Siempre</i>
7	<i>Siempre</i>	<i>Es indiferente</i>	<i>Constantemente</i>
8	<i>Siempre</i>	<i>Constantemente</i>	<i>Siempre</i>
9	<i>Constantemente</i>	<i>Constantemente</i>	<i>Constantemente</i>
10	<i>Siempre</i>	<i>Siempre</i>	<i>Siempre</i>
11	<i>Siempre</i>	<i>Constantemente</i>	<i>Constantemente</i>
12	<i>Constantemente</i>	<i>Es indiferente</i>	<i>Constantemente</i>
13	<i>Siempre</i>	<i>Nunca</i>	<i>Siempre</i>
14	<i>Siempre</i>	<i>Es indiferente</i>	<i>Siempre</i>
15	<i>Siempre</i>	<i>Siempre</i>	<i>Constantemente</i>
16	<i>Siempre</i>	<i>Siempre</i>	<i>Siempre</i>
17	<i>Constantemente</i>	<i>Es indiferente</i>	<i>Constantemente</i>
18	<i>Constantemente</i>	<i>Pocas veces</i>	<i>Siempre</i>
19	<i>Siempre</i>	<i>Constantemente</i>	<i>Siempre</i>
20	<i>Constantemente</i>	<i>Constantemente</i>	<i>Constantemente</i>
21	<i>Siempre</i>	<i>Constantemente</i>	<i>Constantemente</i>
22	<i>Siempre</i>	<i>Es indiferente</i>	<i>Siempre</i>
23	<i>Siempre</i>	<i>Constantemente</i>	<i>Siempre</i>
24	<i>Siempre</i>	<i>Siempre</i>	<i>Siempre</i>
25	<i>Siempre</i>	<i>Siempre</i>	<i>Siempre</i>
26	<i>Siempre</i>	<i>Constantemente</i>	<i>Siempre</i>
27	<i>Constantemente</i>	<i>Constantemente</i>	<i>Constantemente</i>
28	<i>Siempre</i>	<i>Siempre</i>	<i>Constantemente</i>

Fuente: Resultados de la aplicación de la prueba "Q.A.E.L.I."

Tabla 18 Encuestas realizadas parte 5

Encuestado	En mi área valoran las habilidades que puedo llegar a desenvolver	Estoy consciente de que la inteligencia emocional puede facilitarme el desarrollo de las actividades mi gestión diaria	La inteligencia emocional es importante tanto en mi vida diaria y mi trabajo
1	Siempre	Siempre	Siempre
2	Pocas veces	Constantemente	Constantemente
3	Es indiferente	Siempre	Siempre
4	Constantemente	Siempre	Siempre
5	Constantemente	Constantemente	Siempre
6	Siempre	Siempre	Siempre
7	Pocas veces	Siempre	Siempre
8	Constantemente	Siempre	Siempre
9	Constantemente	Constantemente	Constantemente
10	Constantemente	Siempre	Siempre
11	Pocas veces	Siempre	Constantemente
12	Es indiferente	Siempre	Siempre
13	Pocas veces	Siempre	Siempre
14	Constantemente	Constantemente	Siempre
15	Pocas veces	Siempre	Siempre
16	Siempre	Siempre	Siempre
17	Es indiferente	Constantemente	Constantemente
18	Pocas veces	Siempre	Constantemente
19	Constantemente	Siempre	Siempre
20	Constantemente	Constantemente	Constantemente
21	Constantemente	Constantemente	Siempre
22	Siempre	Constantemente	Siempre
23	Siempre	Siempre	Siempre
24	Constantemente	Siempre	Siempre
25	Constantemente	Constantemente	Siempre
26	Constantemente	Constantemente	Constantemente
27	Constantemente	Es indiferente	Constantemente
28	Constantemente	Siempre	Siempre

Fuente: Resultados de la aplicación de la prueba "Q.A.E.L.I."

Tabla 19 Encuestas realizadas parte 6

Encuestado	Mi jefe directo me permite desarrollar mis competencias	Recibo comentarios de mejora acerca de mis habilidades	La inteligencia emocional puede mejorar las actividades que se pueden denominar ser monótonas
1	Siempre	Siempre	Siempre
2	Es indiferente	Constantemente	Constantemente
3	Es indiferente	Constantemente	Siempre
4	Constantemente	Es indiferente	Es indiferente
5	Constantemente	Constantemente	Siempre
6	Constantemente	Es indiferente	Constantemente
7	Es indiferente	Es indiferente	Constantemente
8	Constantemente	Constantemente	Constantemente
9	Constantemente	Constantemente	Constantemente
10	Constantemente	Constantemente	Constantemente
11	Pocas veces	Es indiferente	Constantemente
12	Es indiferente	Es indiferente	Constantemente
13	Nunca	Pocas veces	Constantemente
14	Constantemente	Constantemente	Siempre
15	Constantemente	Pocas veces	Siempre
16	Siempre	Pocas veces	Constantemente
17	Es indiferente	Constantemente	Constantemente
18	Es indiferente	Pocas veces	Constantemente
19	Constantemente	Constantemente	Constantemente
20	Constantemente	Constantemente	Constantemente
21	Constantemente	Constantemente	Constantemente
22	Siempre	Es indiferente	Constantemente
23	Siempre	Siempre	Siempre
24	Siempre	Constantemente	Constantemente
25	Constantemente	Constantemente	Constantemente
26	Constantemente	Constantemente	Constantemente
27	Constantemente	Constantemente	Constantemente
28	Constantemente	Es indiferente	Siempre

Fuente: Resultados de la aplicación de la prueba "Q.A.E.L.I."

Tabla 20 Encuestas realizadas parte 7

Encuestado	Poseo la idea de que la inteligencia emocional puede apoyar a mejorar la calidad de los procesos
1	Siempre
2	Es indiferente
3	Siempre
4	Constantemente
5	Constantemente
6	Siempre
7	Constantemente
8	Constantemente
9	Constantemente
10	Siempre
11	Siempre
12	Constantemente
13	Siempre
14	Siempre
15	Siempre
16	Siempre
17	Siempre
18	Siempre
19	Siempre
20	Constantemente
21	Siempre
22	Constantemente
23	Siempre
24	Siempre
25	Siempre
26	Constantemente
27	Es indiferente
28	Siempre

Fuente: Resultados de la aplicación de la prueba "Q.A.E.L.I."

JUICIO DE EXPERTOS 1

FORMATO DE VALIDEZ BASADA EN EL CONTENIDO: ESCALA DE INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL AMBIENTE LABORAL

Estimado(a) experto(a):

Reciba mis más cordiales saludos, el motivo de este documento es informarle que estoy realizando la validez basada en el contenido de un instrumento destinado a medir la *inteligencia emocional en el ámbito laboral*. En ese sentido, solicito pueda evaluar los 10 ítems en tres criterios: Relevancia, coherencia y claridad. Su sinceridad y participación voluntaria me permitirá identificar posibles fallas en la escala.

Antes es necesario completar algunos datos generales:

I. Datos Generales

Nombre y Apellido:	Angele Maza Chumpritz		
Sexo:	Varón	Mujer <input checked="" type="checkbox"/>	
Años de experiencia profesional: (desde la obtención del título)	13 años		
Grado académico:	Bachiller	Magister	Doctor
Área de Formación Académica:	<u>Administración</u>	RR.HH.	Psicología
	<u>Organizacional</u>	Otro:	
Áreas de experiencia profesional:			
Tiempo de experiencia profesional en el área	2 a 4 años	<u>5 a 10 años</u>	10 años a más

II. Breve explicación del constructo

La inteligencia emocional en el ámbito laboral puede conceptualizar como: Es una habilidad que se forma en el ser humano y así poder entender, controlar y manejar y emociones con respecto a su entorno y de la manera más correcta en su entorno de trabajo en general.

III. Criterios de Calificación

a) Relevancia

El grado en que el ítem es esencial o importante y por tanto debe ser incluido para evaluar la inteligencia emocional se determinará con una calificación que varía de 0 a 3: El ítem “Nada relevante para evaluar la inteligencia emocional en el ámbito laboral” (puntaje 0), “poco relevante para evaluar inteligencia emocional en el ámbito laboral” (puntaje 1), “relevante para inteligencia emocional en el ámbito laboral” (puntaje 2) y “completamente relevante para evaluar la inteligencia emocional en el ámbito laboral” (puntaje 3).

Nada relevante	Poco relevante	Relevante	Totalmente relevante
0	1	2	3

b) Coherencia

El grado en que el ítem guarda relación con la dimensión que está midiendo. Su calificación varia de 0 a 4: El ítem “No es coherente para evaluar la inteligencia emocional en el ámbito laboral” (puntaje 0), “poco coherente para evaluar la inteligencia emocional en el ámbito laboral” (puntaje 1), “coherente para evaluar la inteligencia emocional en el ámbito laboral” (puntaje 2) y es “totalmente coherente para evaluar la autoestima (puntaje 3).

Nada coherente	Poco coherente	Coherente	Totalmente coherente
0	1	2	3

c) Claridad

El grado en que el ítem es entendible, claro y comprensible en una escala que varía de “Nada Claro” (0 punto), “medianamente claro” (puntaje 1), “claro” (puntaje 2), “totalmente claro” (puntaje 3)

Nada claro	Poco claro	Claro	Totalmente claro
0	1	2	3

JUICIO DE EXPERTOS 2

FORMATO DE VALIDEZ BASADA EN EL CONTENIDO: ESCALA DE INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL AMBIENTE LABORAL

Estimado(a) experto(a):

Reciba mis más cordiales saludos, el motivo de este documento es informarle que estoy realizando la validez basada en el contenido de un instrumento destinado a medir la *inteligencia emocional en el ámbito laboral*. En ese sentido, solicito pueda evaluar los 10 ítems en tres criterios: Relevancia, coherencia y claridad. Su sinceridad y participación voluntaria me permitirá identificar posibles fallas en la escala.

Antes es necesario completar algunos datos generales:

IV. Datos Generales

Nombre y Apellido:	Octavio Espinoza Chávez		
Sexo:	Varón <input checked="" type="checkbox"/>	Mujer	
Años de experiencia profesional: (desde la obtención del título)	10 años		
Grado académico:	Bachiller	Magister	Doctor
Área de Formación Académica:	Administración	RR.HH.	Psicología
	Organizacional	Otro:	
Áreas de experiencia profesional:			
Tiempo de experiencia profesional en el área	2 a 4 años	<u>5 a 10 años</u>	10 años a más

V. Breve explicación del constructo

La inteligencia emocional en el ámbito laboral puede conceptualizar como: Es una habilidad que se forma en el ser humano y así poder entender, controlar y manejar y emociones con respecto a su entorno y de la manera más correcta en su entorno de trabajo en general.

VI. Criterios de Calificación

d) Relevancia

El grado en que el ítem es esencial o importante y por tanto debe ser incluido para evaluar la inteligencia emocional se determinará con una calificación que varía de 0 a 3: El ítem “Nada relevante para evaluar la inteligencia emocional en el ámbito laboral” (puntaje 0), “poco relevante para evaluar inteligencia emocional en el ámbito laboral” (puntaje 1), “relevante para inteligencia emocional en el ámbito laboral” (puntaje 2) y “completamente relevante para evaluar la inteligencia emocional en el ámbito laboral” (puntaje 3).

Nada relevante	Poco relevante	Relevante	Totalmente relevante
0	1	2	3

e) Coherencia

El grado en que el ítem guarda relación con la dimensión que está midiendo. Su calificación varia de 0 a 4: El ítem “No es coherente para evaluar la inteligencia emocional en el ámbito laboral” (puntaje 0), “poco coherente para evaluar la inteligencia emocional en el ámbito laboral” (puntaje 1), “coherente para evaluar la inteligencia emocional en el ámbito laboral” (puntaje 2) y es “totalmente coherente para evaluar la autoestima (puntaje 3).

Nada coherente	Poco coherente	Coherente	Totalmente coherente
0	1	2	3

f) Claridad

El grado en que el ítem es entendible, claro y comprensible en una escala que varía de “Nada Claro” (0 punto), “medianamente claro” (puntaje 1), “claro” (puntaje 2), “totalmente claro” (puntaje 3)

Nada claro	Poco claro	Claro	Totalmente claro
0	1	2	3

JUICIO DE EXPERTOS 3

FORMATO DE VALIDEZ BASADA EN EL CONTENIDO: ESCALA DE INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL AMBIENTE LABORAL

Estimado(a) experto(a):

Reciba mis más cordiales saludos, el motivo de este documento es informarle que estoy realizando la validez basada en el contenido de un instrumento destinado a medir la *inteligencia emocional en el ámbito laboral*. En ese sentido, solicito pueda evaluar los 10 ítems en tres criterios: Relevancia, coherencia y claridad. Su sinceridad y participación voluntaria me permitirá identificar posibles fallas en la escala.

Antes es necesario completar algunos datos generales:

VII. Datos Generales

Nombre y Apellido:	Meza Zubizarain Cecilia MARTÍNEZ		
Sexo:	Varón	Mujer	X
Años de experiencia profesional: (desde la obtención del título)	4 años		
Grado académico:	Bachiller	Magister	Doctor
Área de Formación Académica:	Administración	RR.HH.	Psicología
	Organizacional	Otro:	
Áreas de experiencia profesional:	asistente		
Tiempo de experiencia profesional en el área	2 a 4 años	5 a 10 años	10 años a más
		X	

VIII. Breve explicación del constructo

La inteligencia emocional en el ámbito laboral puede conceptualizar como: Es una habilidad que se forma en el ser humano y así poder entender, controlar y manejar y emociones con respecto a su entorno y de la manera más correcta en su entorno de trabajo en general.

IX. Criterios de Calificación

g) Relevancia

El grado en que el ítem es esencial o importante y por tanto debe ser incluido para evaluar la inteligencia emocional se determinará con una calificación que varía de 0 a 3: El ítem “Nada relevante para evaluar la inteligencia emocional en el ámbito laboral” (puntaje 0), “poco relevante para evaluar inteligencia emocional en el ámbito laboral” (puntaje 1), “relevante para inteligencia emocional en el ámbito laboral” (puntaje 2) y “completamente relevante para evaluar la inteligencia emocional en el ámbito laboral” (puntaje 3).

Nada relevante	Poco relevante	Relevante	Totalmente relevante
0	1	2	3

h) Coherencia

El grado en que el ítem guarda relación con la dimensión que está midiendo. Su calificación varia de 0 a 4: El ítem “No es coherente para evaluar la inteligencia emocional en el ámbito laboral” (puntaje 0), “poco coherente para evaluar la inteligencia emocional en el ámbito laboral” (puntaje 1), “coherente para evaluar la inteligencia emocional en el ámbito laboral” (puntaje 2) y es “totalmente coherente para evaluar la autoestima (puntaje 3).

Nada coherente	Poco coherente	Coherente	Totalmente coherente
0	1	2	3

i) Claridad

El grado en que el ítem es entendible, claro y comprensible en una escala que varía de “Nada Claro” (0 punto), “medianamente claro” (puntaje 1), “claro” (puntaje 2), “totalmente claro” (puntaje 3)

Nada claro	Poco claro	Claro	Totalmente claro
0	1	2	3

RESULTADO DE ITEMS

Se realizó la prueba a 28 colaboradores por medio de una encuesta virtual que facilitó mucho la recolección de datos y se pudieron realizar tablas para su posterior análisis, se realizó el "Q.A.E.L.I."

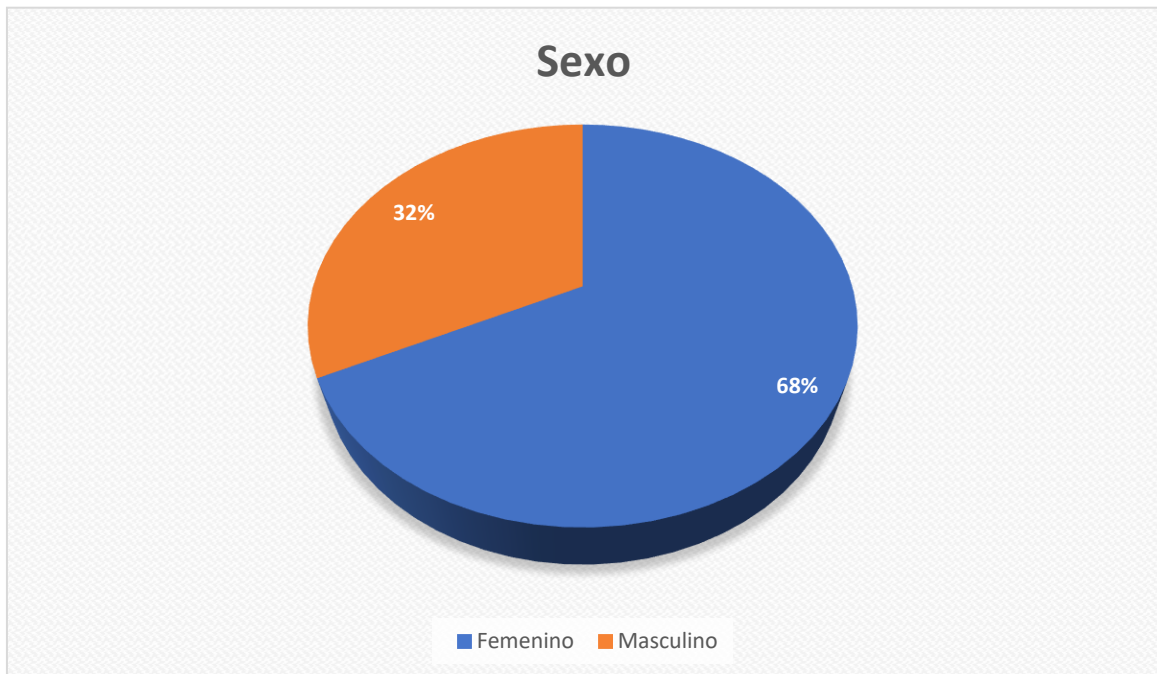
Resultados Descriptivos

Tabla 21 Resultados del sexo

Sexo	Cuenta de Sexo
Femenino	19
Masculino	9

Fuente: Resultados de la aplicación de la prueba "Q.A.E.L.I."

Ilustración 8 Resultados del sexo



Fuente: Resultados de la aplicación de la prueba "Q.A.E.L.I."

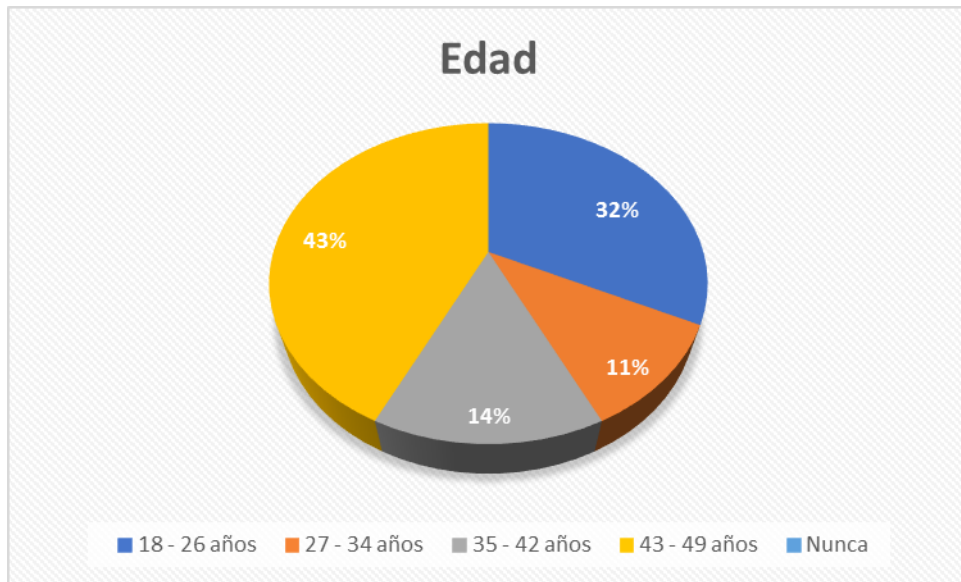
De las personas que han realizado el cuestionario 19 son de sexo femenino y 9 de sexo masculino, en la Sub Gerencia de Depuración de los Registros Civiles de RENIEC – 2018 la mayoría de los colaboradores es de sexo femenino

Tabla 22 Resultados de la edad

Edad	Cuenta de Edad
18 - 26 años	9
27 - 34 años	3
35 - 42 años	4
43 - 49 años	12

Fuente: Resultados de la aplicación de la prueba "Q.A.E.L.I."

Ilustración 9 Resultados de la edad:



Fuente: Resultados de la aplicación de la prueba "Q.A.E.L.I."

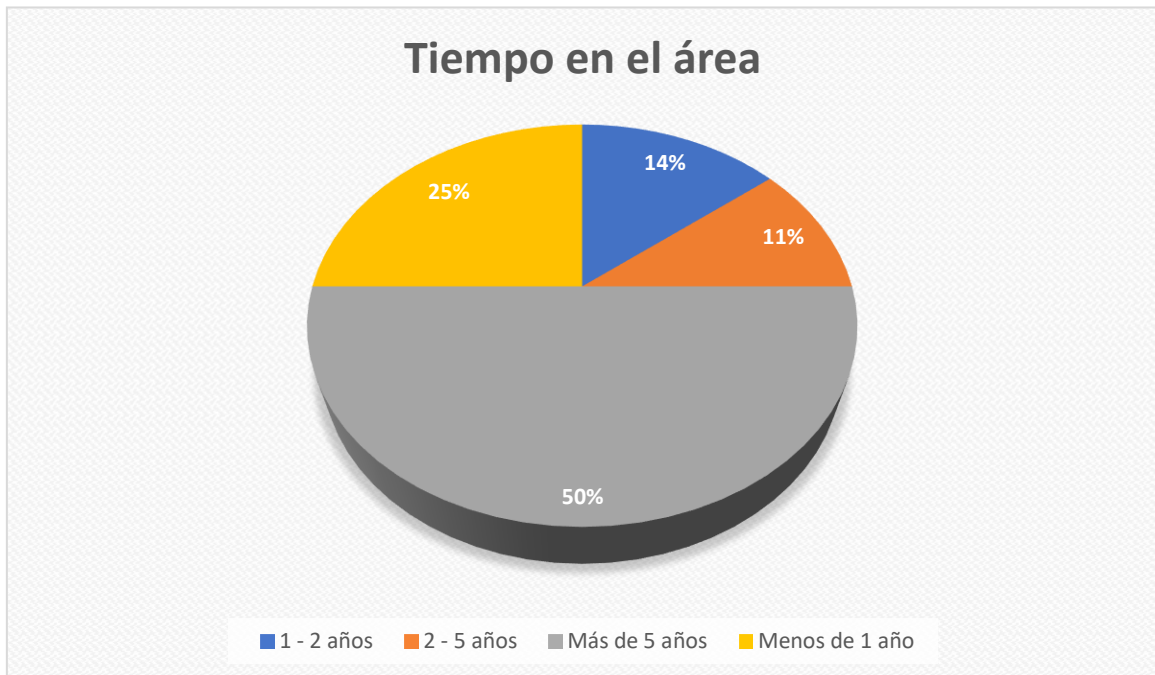
La edad de los participantes fue dividida en 4 secciones, lo cual se separa en personas de 18 a 26 conformada por 9 personas, 27 a 34 compuesta por 3 personas, 35 a 42 de 4 personas y 43 a 49 años de 12 personas, las cuales podemos apreciar.

Tabla 23 Resultados del tiempo en el área

Tiempo en el área	Cuenta de tiempo
1 - 2 años	4
2 - 5 años	3
Más de 5 años	14
Menos de 1 año	7

Fuente: Resultados de la aplicación de la prueba "Q.A.E.L.I."

Ilustración 10 Resultados de tiempo en el área



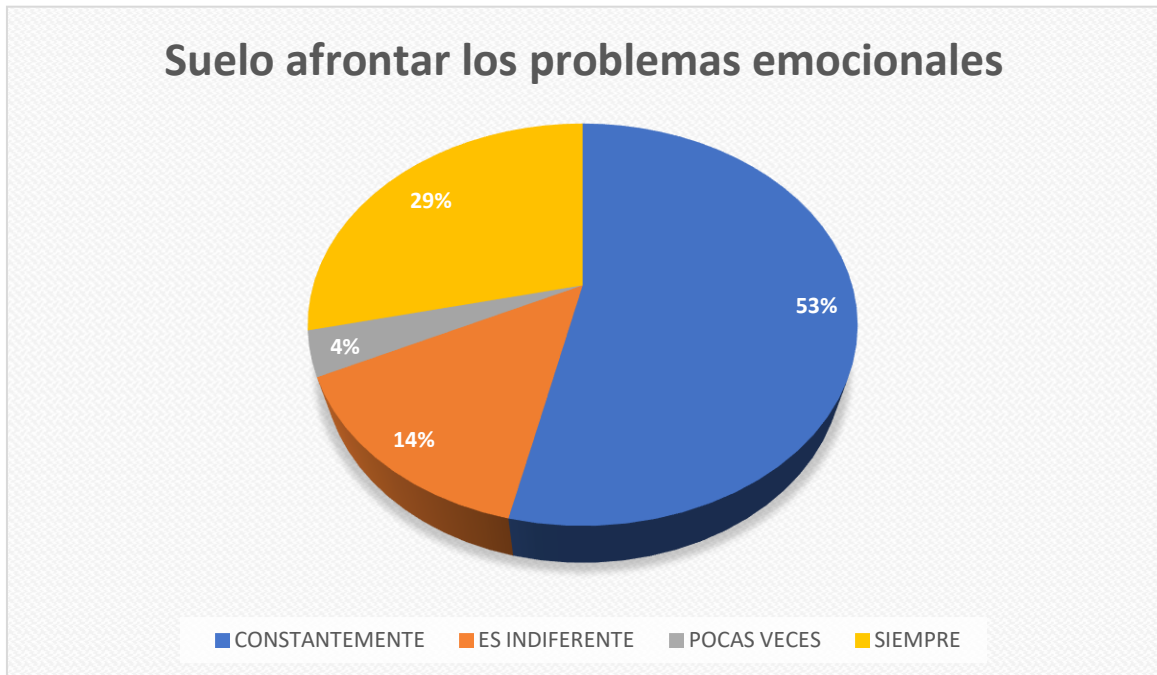
Fuente: Resultados de la aplicación de la prueba "Q.A.E.L.I."

Según el tiempo en el área, existen personas que se encuentran en un rango menor a un año y también ya llegando a superar los 5, siendo este último rango con mayor cantidad.

Tabla 24 Resultados del ítem 1

Variables	Suelo afrontar los problemas emocionales con facilidad
Constantemente	15
Es indiferente	4
Pocas veces	1
Siempre	8

Fuente: Resultados de la aplicación de la prueba "Q.A.E.L.I."
Ilustración 11 Resultados del ítem 1



Fuente: Resultados de la aplicación de la prueba "Q.A.E.L.I."

Según esta afirmación, 15 de los 28 colaboradores tienden a afrontar constantemente los problemas emocionales, mientras que 8 siempre lo hacen, siendo esto un total muy significativo y positivo.

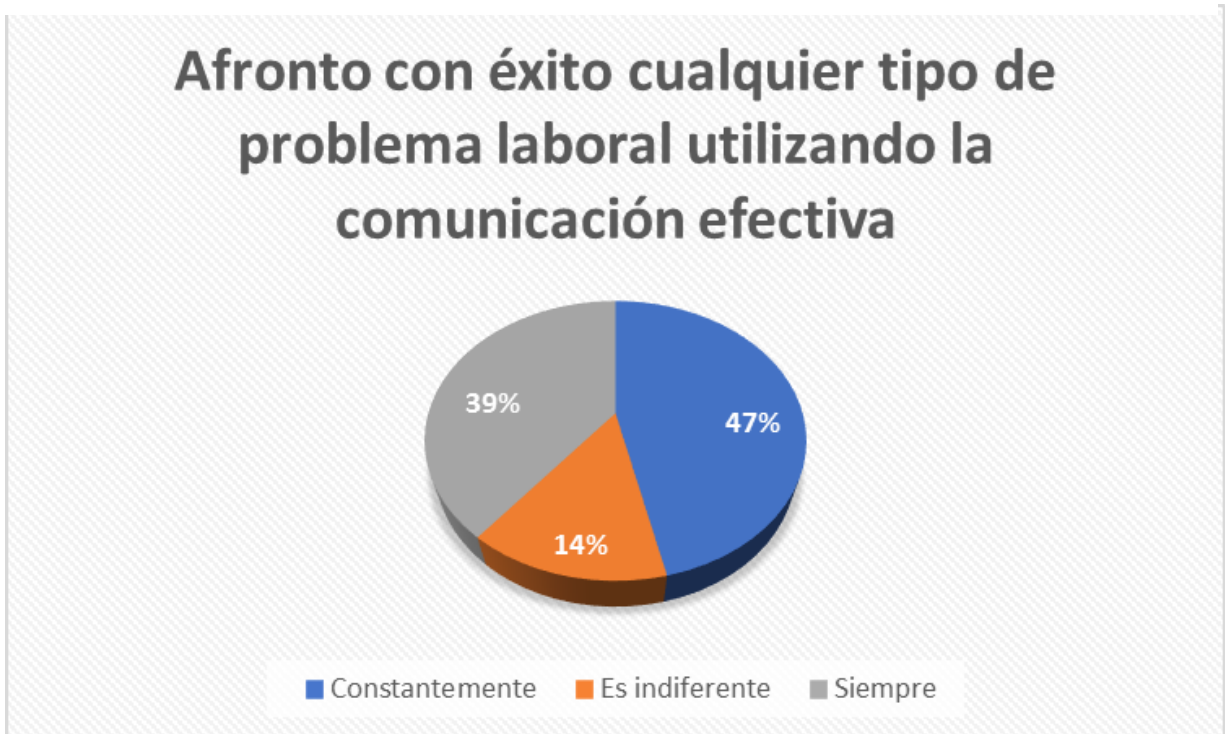
Tabla 25 Resultados del ítem 2

Afronto con éxito cualquier tipo de problema laboral utilizando la comunicación efectiva

Constantemente	13
Es indiferente	4
Siempre	11

Fuente: Resultados de la aplicación de la prueba "Q.A.E.L.I."

Ilustración 12 Resultados del ítem 2



Fuente: Resultados de la aplicación de la prueba "Q.A.E.L.I."

Es importante resaltar que un 47% siempre utiliza la comunicación efectiva y un 39% la utiliza constantemente en la Sub Gerencia de Depuración de los Registros Civiles de RENIEC - 2018 y de esta manera logran solucionar los inconvenientes.

Tabla 26 Resultados del ítem 3

VARIABLES	Si llegase a incurrir en una falta encuentro la manera de llegar a un buen acuerdo para ambas partes
Constantemente	16
Es indiferente	3
Pocas veces	1
Siempre	8

Fuente: Resultados de la aplicación de la prueba "Q.A.E.L.I."

Ilustración 13 Resultados del ítem 3



Fuente: Resultados de la aplicación de la prueba "Q.A.E.L.I."

En este punto se demuestra que la comunicación y comprensión de ambas partes también es constantemente utilizado por 57% de los colaboradores con respecto a la solución de faltas y sobre todo llegar a un acuerdo de como enmendarlo.

Tabla 27 Resultados del ítem 4

Variables	Cuando tengo contacto con otras personas siempre trato de dar la mejor impresión
Constantemente	11
Es indiferente	1
Siempre	16

Fuente: Resultados de la aplicación de la prueba "Q.A.E.L.I."

Ilustración 14 Resultados del ítem 4



Fuente: Resultados de la aplicación de la prueba "Q.A.E.L.I."

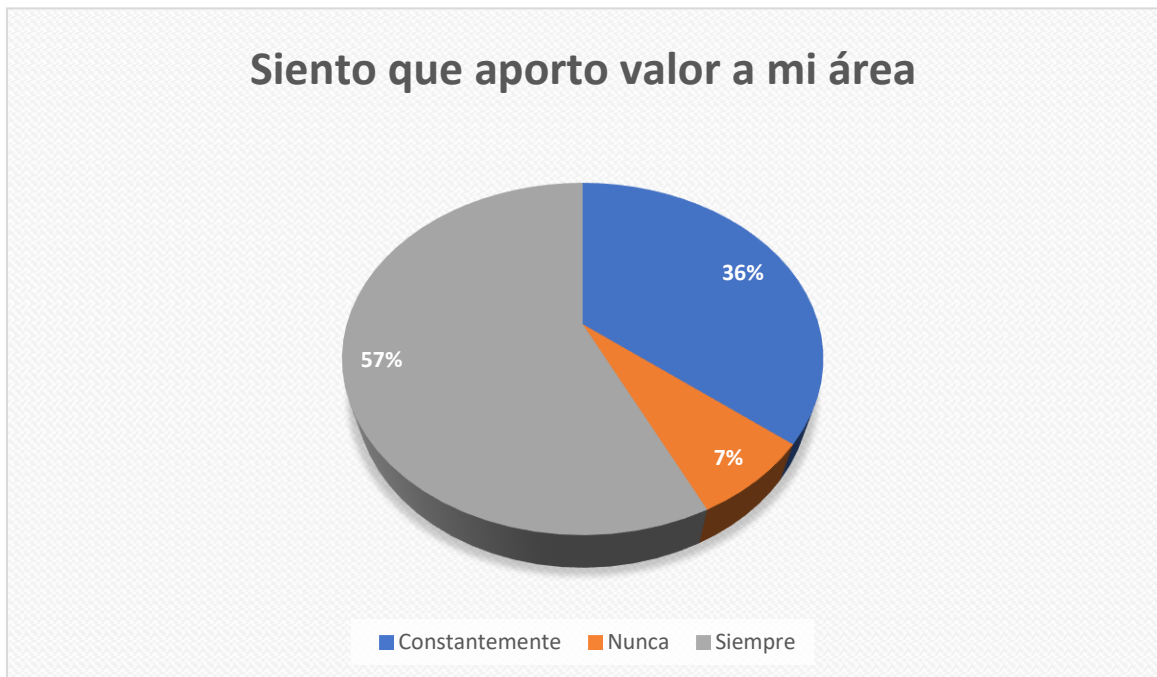
La 57% de los colaboradores siempre tienden a tener el interés de dar un buen impacto hacia los demás lo cual también indica que dan lo mejor de sí mismos.

Tabla 28 Resultados del ítem 5

Variables	Siento que apporto valor a mi área
Constantemente	10
Nunca	2
Siempre	16

Fuente: Resultados de la aplicación de la prueba "Q.A.E.L.I."

Ilustración 15 Resultados del ítem 5



Fuente: Resultados de la aplicación de la prueba "Q.A.E.L.I."

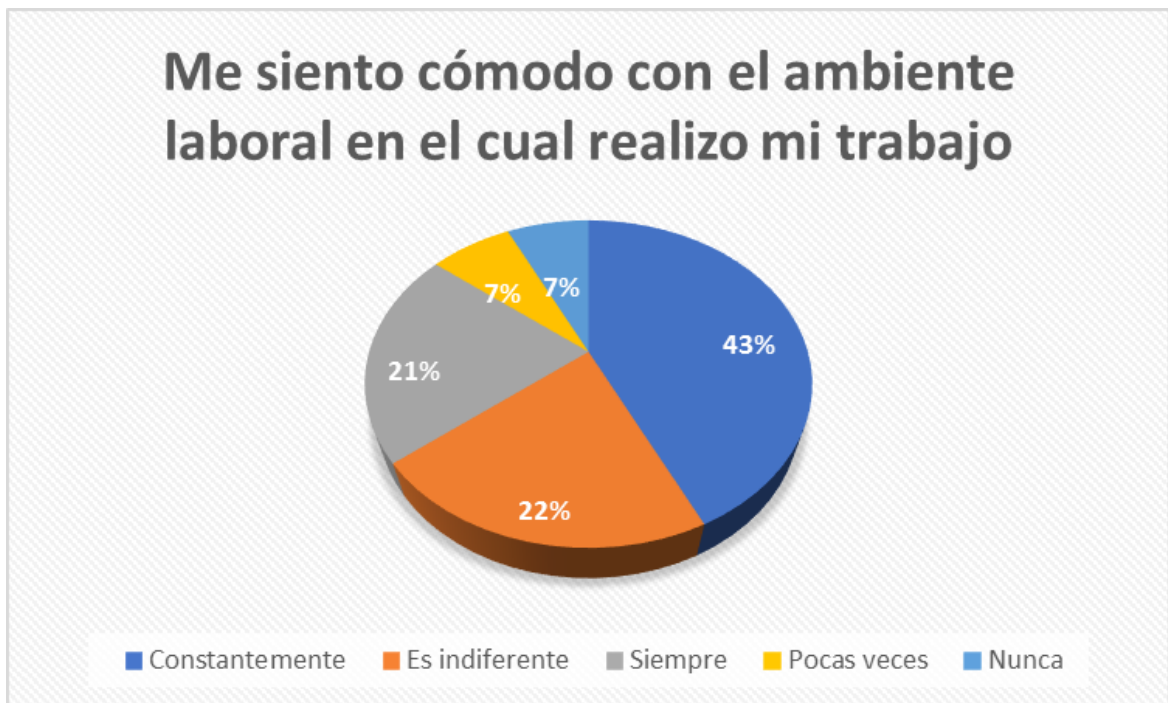
Es importante que la persona sienta que sus labores son de vital importancia para la empresa, lo cual permite que exista una mejor conexión entre empleado y empleador, un 57% de colaboradores indica que siempre siente que aporta valor a su área.

Tabla 29 Resultados del ítem 6

Variables	Me siento cómodo con el ambiente laboral en el cual realizo mi trabajo
Constantemente	12
Es indiferente	6
Nunca	2
Pocas veces	2
Siempre	6

Fuente: Resultados de la aplicación de la prueba "Q.A.E.L.I."

Ilustración 16 Resultados del ítem 6



Fuente: Resultados de la aplicación de la prueba "Q.A.E.L.I."

Un 43% de los colaboradores de la Sub Gerencia de Depuración de los Registros Civiles de RENIEC – 2018 constantemente se sienten bien con su ambiente laboral y un 21% indica que siempre, lo cual es un aspecto positivo para la armonía entre los colaboradores.

Tabla 30 Resultados del ítem 7

VARIABLES	Estoy consciente de que la inteligencia emocional puede facilitarme el desarrollo de las actividades mi gestión diaria
Constantemente	7
Siempre	21

Fuente: Resultados de la aplicación de la prueba "Q.A.E.L.I."
Ilustración 17 Resultados del ítem 7



Fuente: Resultados de la aplicación de la prueba "Q.A.E.L.I."

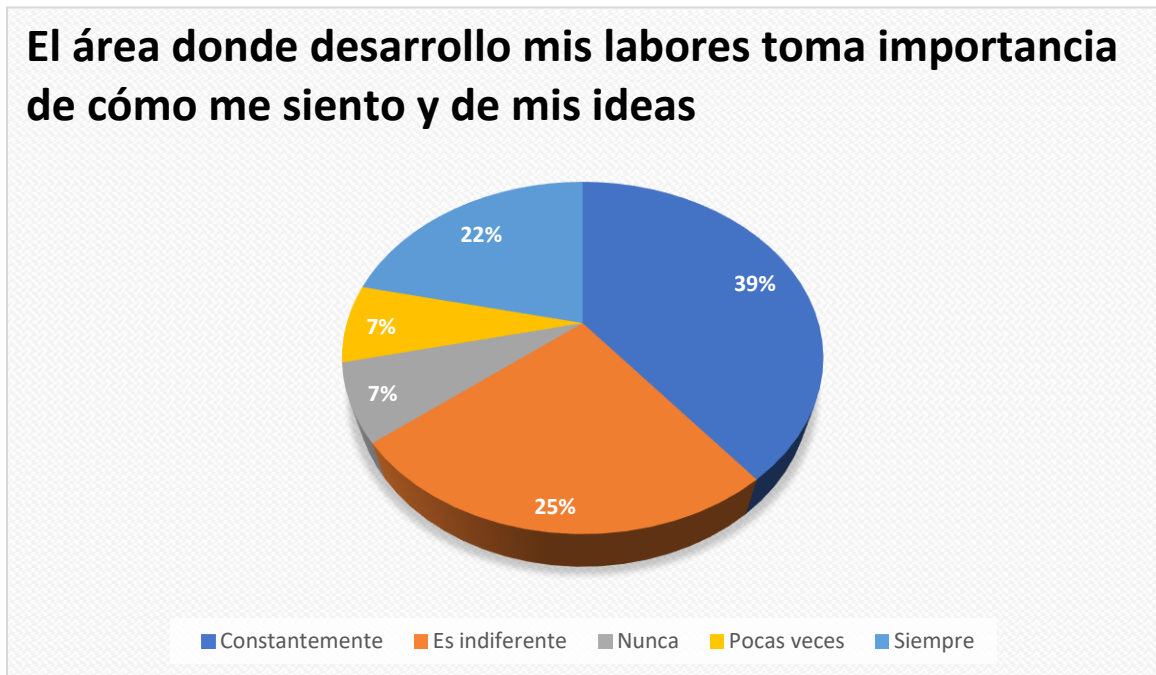
Se indica que un 75% de colaboradores siente la importancia de la inteligencia emocional en el desarrollo de sus actividades diarias.

Tabla 31 Resultados del ítem 8

Variables	El área donde desarrollo mis labores toma importancia de cómo me siento y de mis ideas
Constantemente	11
Es indiferente	7
Nunca	2
Pocas veces	2
Siempre	6

Fuente: Resultados de la aplicación de la prueba "Q.A.E.L.I."

Ilustración 18 Resultados del ítem 8



Fuente: Resultados de la aplicación de la prueba "Q.A.E.L.I."

Son un 39% colaboradores los cuales dieron como resultado que la Sub Gerencia de Depuración de los Registros Civiles de RENIEC – 2018 siempre le da importancia a su personal.

Tabla 32 Resultados del ítem 9

VARIABLES	Me llevo a desarrollar positivamente con el público externo y compañeros del trabajo
Constantemente	12
Pocas veces	1
Siempre	15

Fuente: Resultados de la aplicación de la prueba "Q.A.E.L.I."

Ilustración 19 Resultados del ítem 9



Fuente: Resultados de la aplicación de la prueba "Q.A.E.L.I."

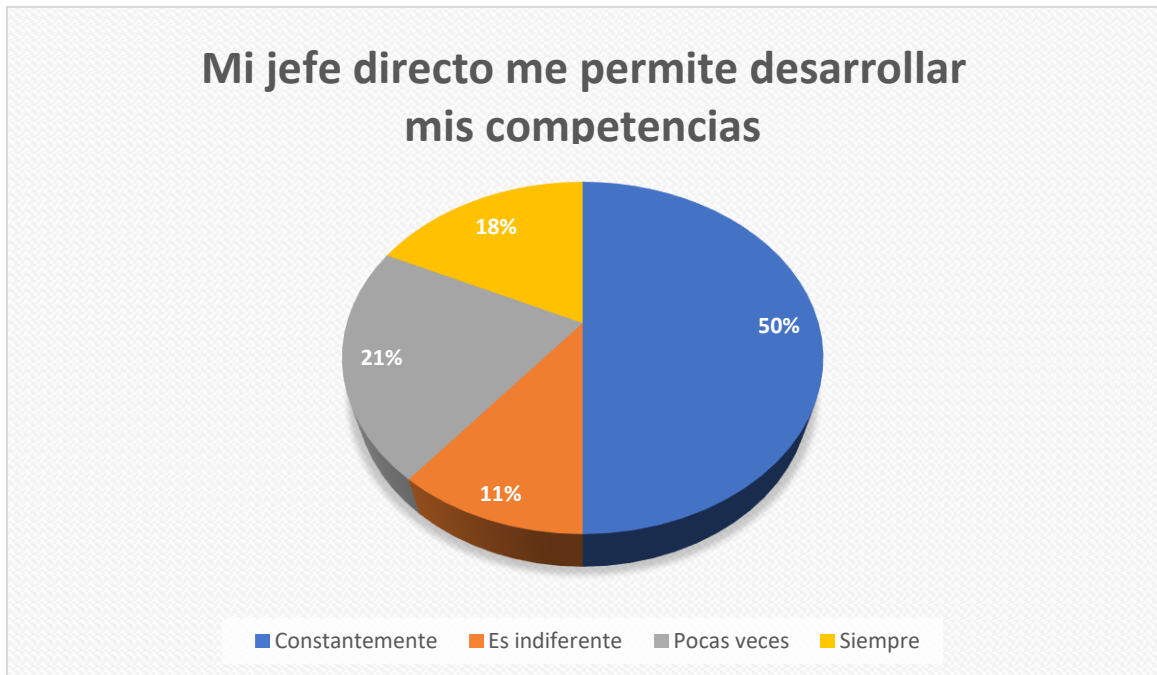
El 53% de colaboradores indica se desenvuelven bien siempre con personas externas e internas, lo cual es muy importante para las labores que realiza la Sub Gerencia de Depuración de los Registros Civiles de RENIEC - 2018.

Tabla 33 Resultados del ítem 10

Variables	Mi jefe directo me permite desarrollar mis competencias
Constantemente	14
Es indiferente	3
Pocas veces	6
Siempre	5

Fuente: Resultados de la aplicación de la prueba "Q.A.E.L.I."

Ilustración 20 Resultados del ítem 10



Fuente: Resultados de la aplicación de la prueba "Q.A.E.L.I."

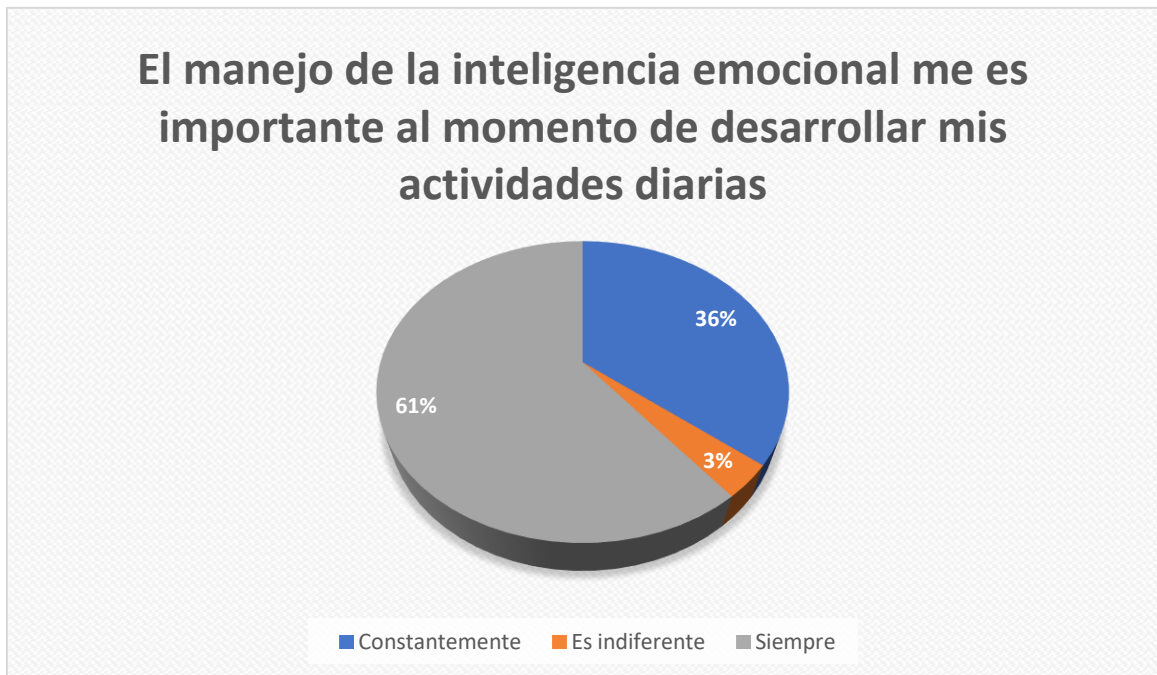
La mitad de los colaboradores indica que constantemente se da un correcto desarrollo con respecto a las diferentes competencias que presentan.

Tabla 34 Resultados del ítem 11

Variables	El manejo de la inteligencia emocional me es importante al momento de desarrollar mis actividades diarias
Constantemente	10
Es indiferente	1
Siempre	17

Fuente: Resultados de la aplicación de la prueba "Q.A.E.L.I."

Ilustración 21 Resultados del ítem 11



Fuente: Resultados de la aplicación de la prueba "Q.A.E.L.I."

Tomamos las perspectivas de los colaboradores para saber si ellos siempre sienten que la inteligencia emocional es importante para ellos y su desarrollo constante personal y el 61% afirmó que era correcto.

Tabla 35 Resultados del ítem 12

Variables	La inteligencia emocional es importante tanto en mi vida diaria y mi trabajo
Constantemente	8
Siempre	20

Fuente: Resultados de la aplicación de la prueba "Q.A.E.L.I."

Ilustración 22 Resultados del ítem 12



Fuente: Resultados de la aplicación de la prueba "Q.A.E.L.I."

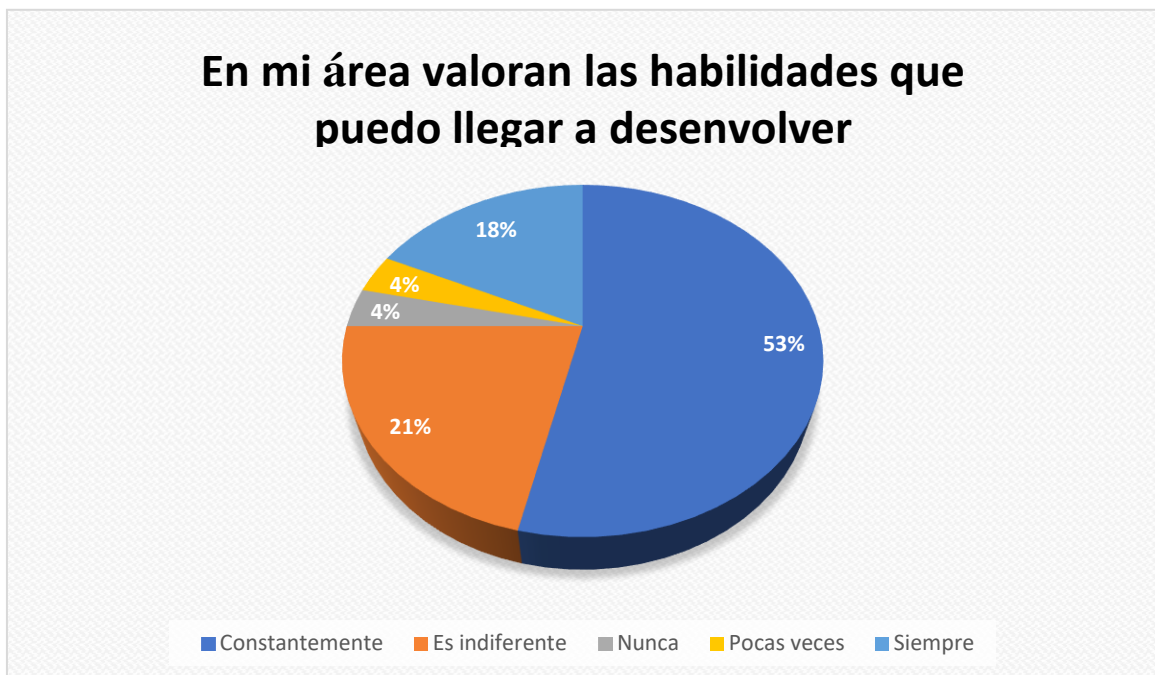
Podemos apreciar que los colaboradores sienten empatía con respecto a la habilidad que es la inteligencia emocional y lo reflejan en los resultados dados con un resultado de 71% de colaboradores que indica que siempre es importante en su trabajo y su vida diaria.

Tabla 36 Resultados del ítem 13

Variables	En mi área valoran las habilidades que puedo llegar a desarrollar
Constantemente	15
Es indiferente	6
Nunca	1
Pocas veces	1
Siempre	5

Fuente: Resultados de la aplicación de la prueba "Q.A.E.L.I."

Ilustración 23 Resultados del ítem 13



Fuente: Resultados de la aplicación de la prueba "Q.A.E.L.I."

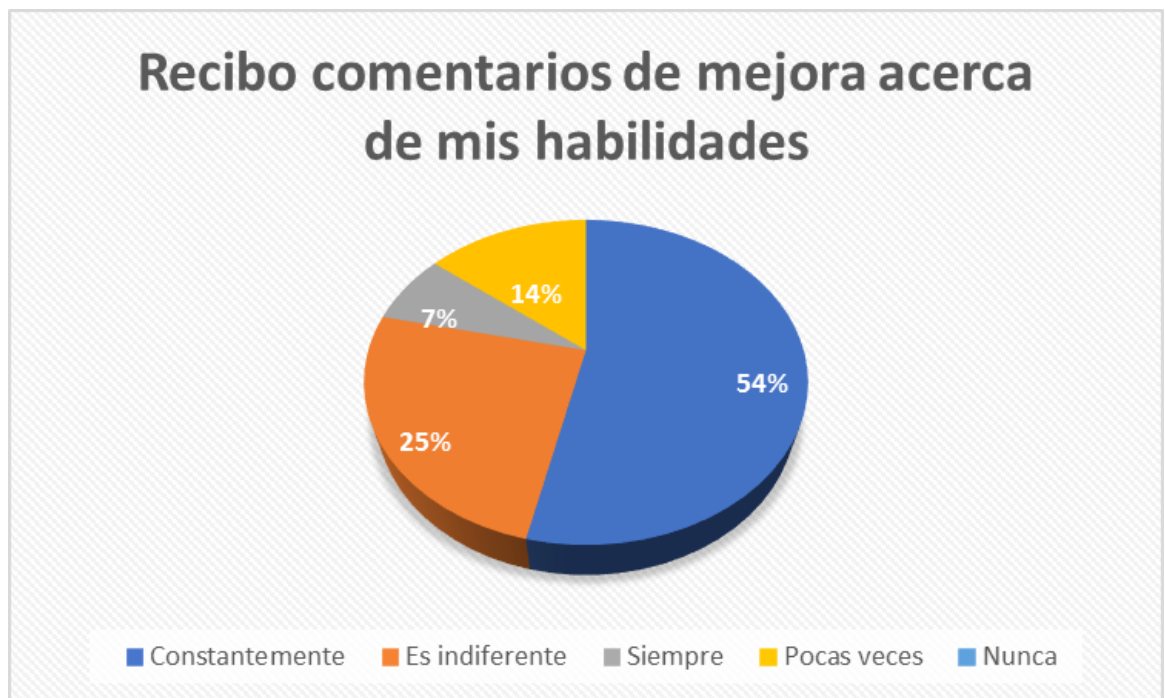
En el cuadro podemos ver que un 53% de colaboradores siempre piensan que en su área de labores valoran lo que una persona puede llegar a convertirse gracias al desarrollo de su potencial.

Tabla 37 Resultados del ítem 14

Variables	Recibo comentarios de mejora acerca de mis habilidades
Constantemente	15
Es indiferente	7
Pocas veces	4
Siempre	2

Fuente: Resultados de la aplicación de la prueba "Q.A.E.L.I."

Ilustración 24 Resultados del ítem 14



Fuente: Resultados de la aplicación de la prueba "Q.A.E.L.I."

Indica un 54% de colaboradores que constantemente perciben en su centro de labores que si se está tomando en cuenta sus indicadores y también el factor de mejora continua.

Tabla 38 Resultados del ítem 15

Variables	La inteligencia emocional puede mejorar las actividades que se pueden denominar ser monótonas
Siempre	7
Es indiferente	6
Constantemente	15

Fuente: Resultados de la aplicación de la prueba "Q.A.E.L.I."

Ilustración 25 Resultados del ítem 15



Fuente: Resultados de la aplicación de la prueba "Q.A.E.L.I."

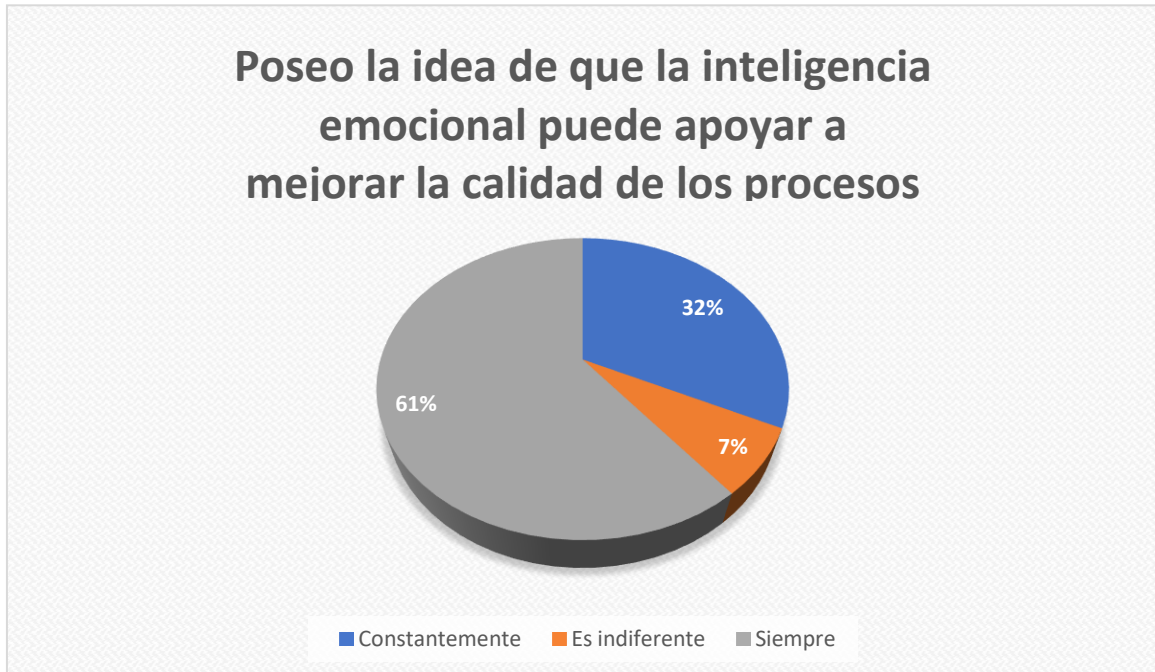
Un total de 54% colaboradores dieron su opinión de que siempre la inteligencia emocional puede mejorar sus actividades laborales, de esta manera podemos notar la mejoría de ambiente laboral, estrés y evitar el burnout.

Tabla 39 Resultados del ítem 16

VARIABLES	Poseo la idea de que la inteligencia emocional puede apoyar a mejorar la calidad de los procesos.
Constantemente	9
Es indiferente	2
Siempre	17

Fuente: Resultados de la aplicación de la prueba "Q.A.E.L.I."

Ilustración 26 Resultados del ítem 16



Fuente: Resultados de la aplicación de la prueba "Q.A.E.L.I."

Así mismo, podemos apreciar si ellos tienen la noción de mejora continua gracias a la potenciación de sus habilidades, manejo de emociones, objeciones y trato con terceros en general indicando un 61% de colaboradores de que la inteligencia emocional siempre apoya la calidad de los procesos.

Análisis

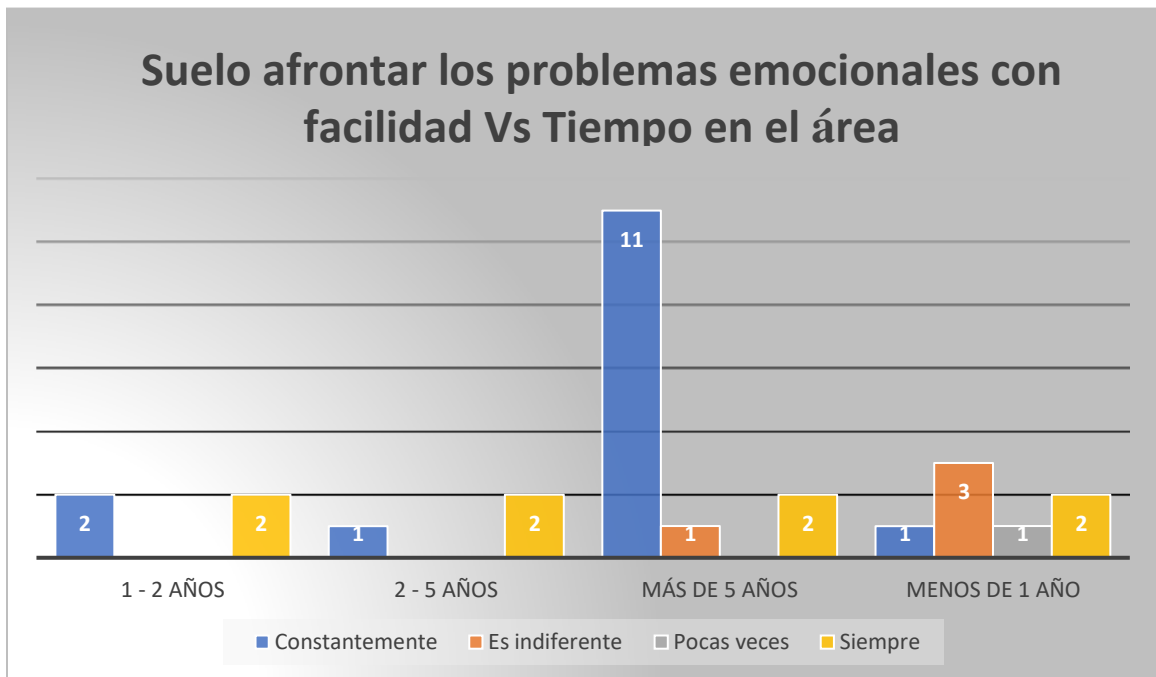
Factores emocionales

Tabla 40 Resultados de cruce de tiempo en el área e ítem 1

Tiempo en el área	Constante	Es indiferente	Pocas veces	Siempre	Total general
1 - 2 años	2			2	4
2 - 5 años	1			2	3
Más de 5 años	11	1		2	14
Menos de 1 año	1	3	1	2	7
Total general	15	4	1	8	28

Fuente: Resultados de la aplicación de la prueba "Q.A.E.L.I."

Ilustración 27 Resultados de cruce de tiempo en el área e ítem 1



Fuente: Resultados de la aplicación de la prueba "Q.A.E.L.I."

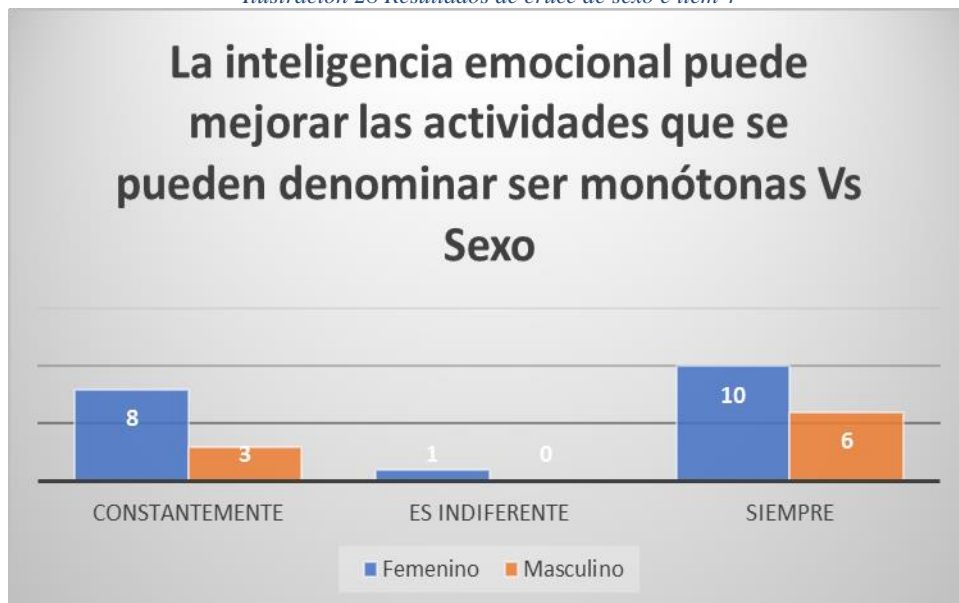
Se tomo la afirmación “Suelo afrontar los problemas emocionales con facilidad” Vs Tiempo en el área, demostrando a su vez que el factor emocional es una dimensión que se desarrolla, 78,57% de los colaboradores que poseen un tiempo mayor a 5 años, marcaron que constantemente afronta los problemas emocionales con facilidad.

Tabla 41 Resultados de cruce de sexo e ítem 4

Sexo	Constantemente	Es indiferente	Siempre	Total general
Femenino	8	1	10	19
Masculino	3		6	9
Total general	11	1	16	28

Fuente: Resultados de la aplicación de la prueba "Q.A.E.L.I."

Ilustración 28 Resultados de cruce de sexo e ítem 4



Fuente: Resultados de la aplicación de la prueba "Q.A.E.L.I."

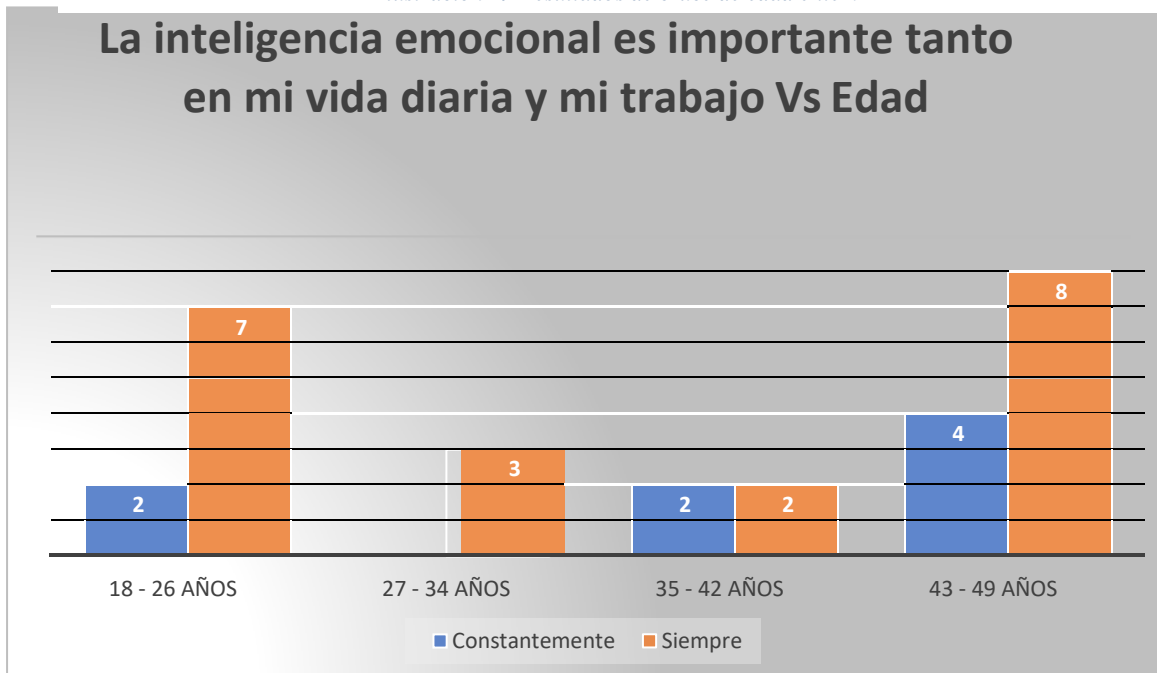
Se cruzó la afirmación “Cuando tengo contacto con otras personas siempre trato de dar la mejor impresión” Vs Sexo y nos demostró que, independiente que la mayoría de las participantes sea de sexo femenino, se obtuvo un 67% (basándonos en solo los 9 varones) de que ellos siempre se preocupan en dar la mejor impresión.

Tabla 42 Resultados de cruce de edad e ítem 12

Edad	Constantemente	Siempre	Total general
18 - 26 años	2	7	9
27 - 34 años		3	3
35 - 42 años	2	2	4
43 - 49 años	4	8	12
Total general	8	20	28

Fuente: Resultados de la aplicación de la prueba “Q.A.E.L.I.”

Ilustración 29 Resultados de cruce de edad e ítem 12



Fuente: Resultados de la aplicación de la prueba “Q.A.E.L.I.”

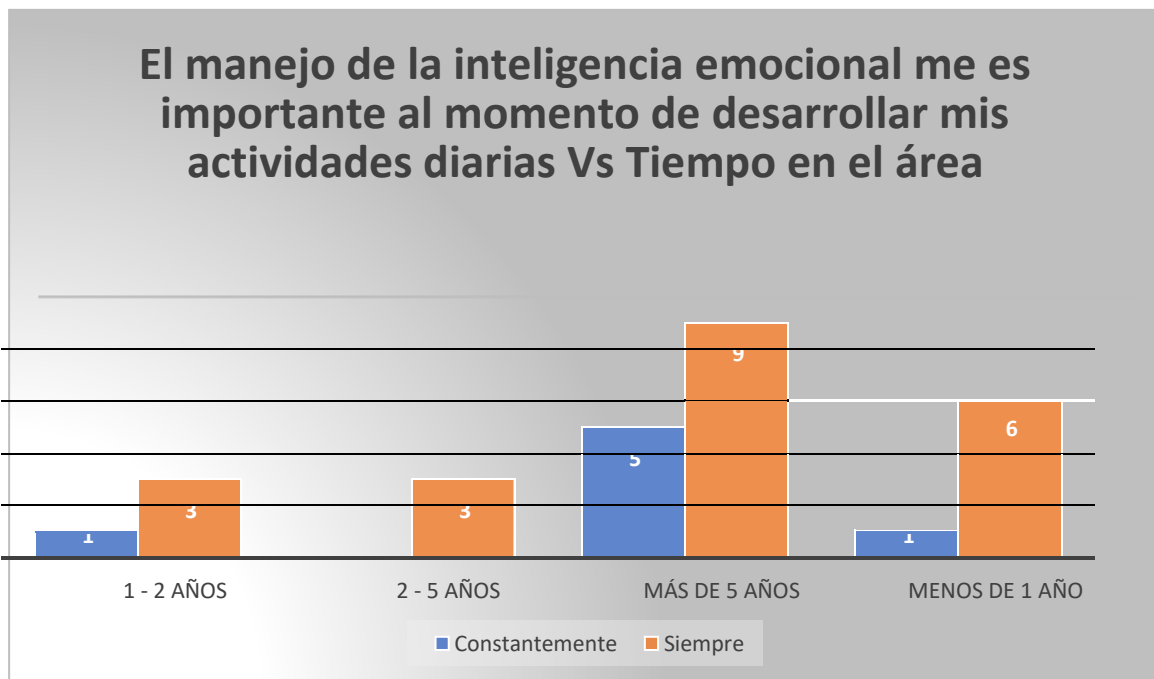
Según “La inteligencia emocional es importante tanto en mi vida diaria y mi trabajo” Vs Edad, demuestra que las personas con rango de edad de 27 a 34 años, el 100% siempre toman importancia, gracias al aprendizaje y control de sus emociones, aunque también podemos apreciar que en segundo lugar se quedan los colaboradores más jóvenes con un 78%, eso significa un impacto positivo.

Tabla 43 Resultados de cruce de tiempo en el área e ítem 7

Tiempo en el área	Constantemente	Siempre	Total general
1 - 2 años	1	3	4
2 - 5 años		3	3
Más de 5 años	5	9	14
Menos de 1 año	1	6	7
Total general	7	21	28

Fuente: Resultados de la aplicación de la prueba “Q.A.E.L.I.”

Ilustración 30 Resultados de cruce de tiempo en el área e ítem 7



Fuente: Resultados de la aplicación de la prueba “Q.A.E.L.I.”

En la afirmación “El manejo de la inteligencia emocional me es importante al momento de desarrollar mis actividades diarias” Vs Tiempo en el área, da un resultado de 100% en la opción siempre de personas de 2 a 5 años en el área, lo cual nos sirve como un gran punto para la mejora continua, puesto que se podría combinar la experiencia y la inteligencia emocional para el desarrollo de talentos.

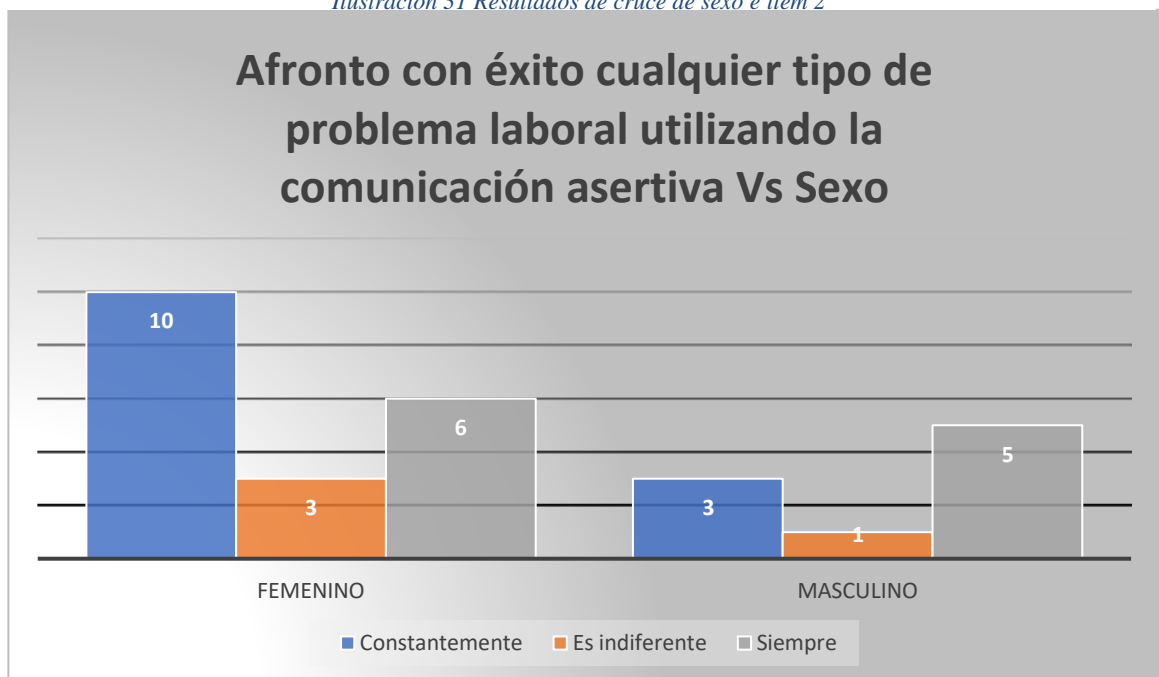
Comunicación efectiva

Tabla 44 Resultados de cruce de sexo e ítem 2

Sexo	Constantemente	Es indiferente	Siempre	Total general
Femenino	10	3	6	19
Masculino	3	1	5	9
Total general	13	4	11	28

Fuente: Resultados de la aplicación de la prueba “Q.A.E.L.I.”

Ilustración 31 Resultados de cruce de sexo e ítem 2



Fuente: Resultados de la aplicación de la prueba “Q.A.E.L.I.”

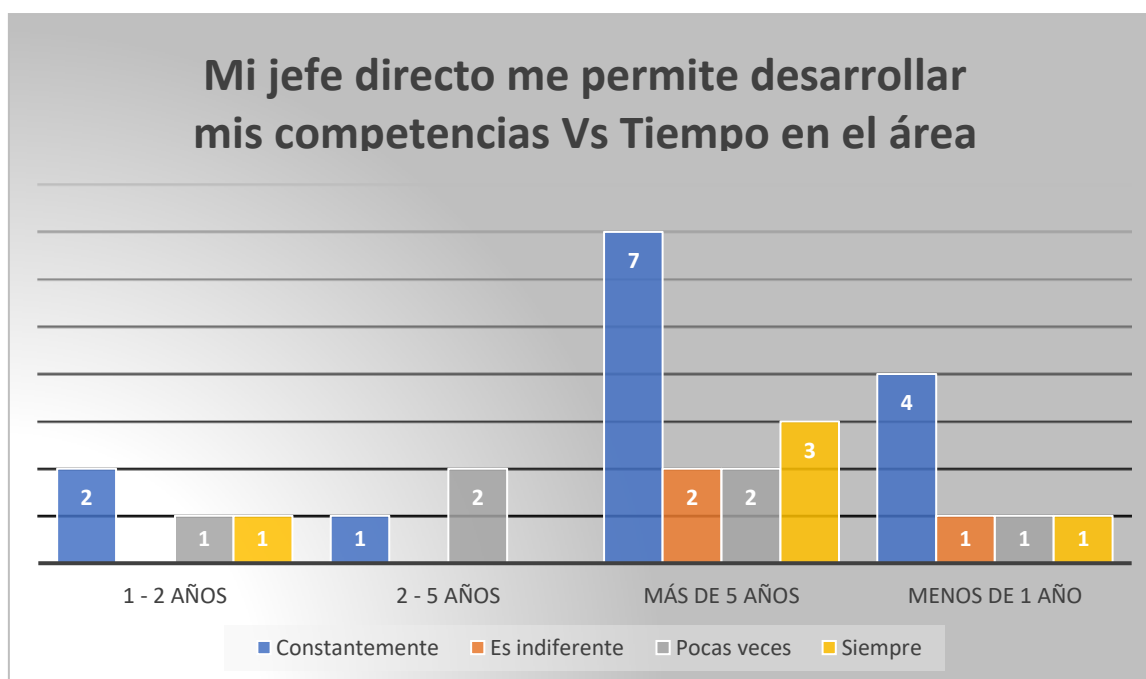
En el enunciado “Afronto con éxito cualquier tipo de problema laboral utilizando la comunicación efectiva” Vs Sexo, podemos apreciar que los colaboradores masculinos, siendo este un 55,56% que indicaron que siempre afronta con éxito los problemas laborales con la comunicación asertiva, lo cual permitiría un logro efectivo en el intercambio de ideas, mientras que en el sexo femenino es un 52,63%.

Tabla 45 Resultados de cruce de tiempo en el área e ítem 10

Tiempo en el área	Constantemente	Es indiferente	Pocas veces	Siempre	Total general
1 - 2 años	2			1	4
2 - 5 años	1			2	3
Más de 5 años	7	2	2	3	14
Menos de 1 año	4	1	1	1	7
Total general	14	3	6	5	28

Fuente: Resultados de la aplicación de la prueba “Q.A.E.L.I.”

Ilustración 32 Resultados de cruce de tiempo en el área e ítem 10



Fuente: Resultados de la aplicación de la prueba “Q.A.E.L.I.”

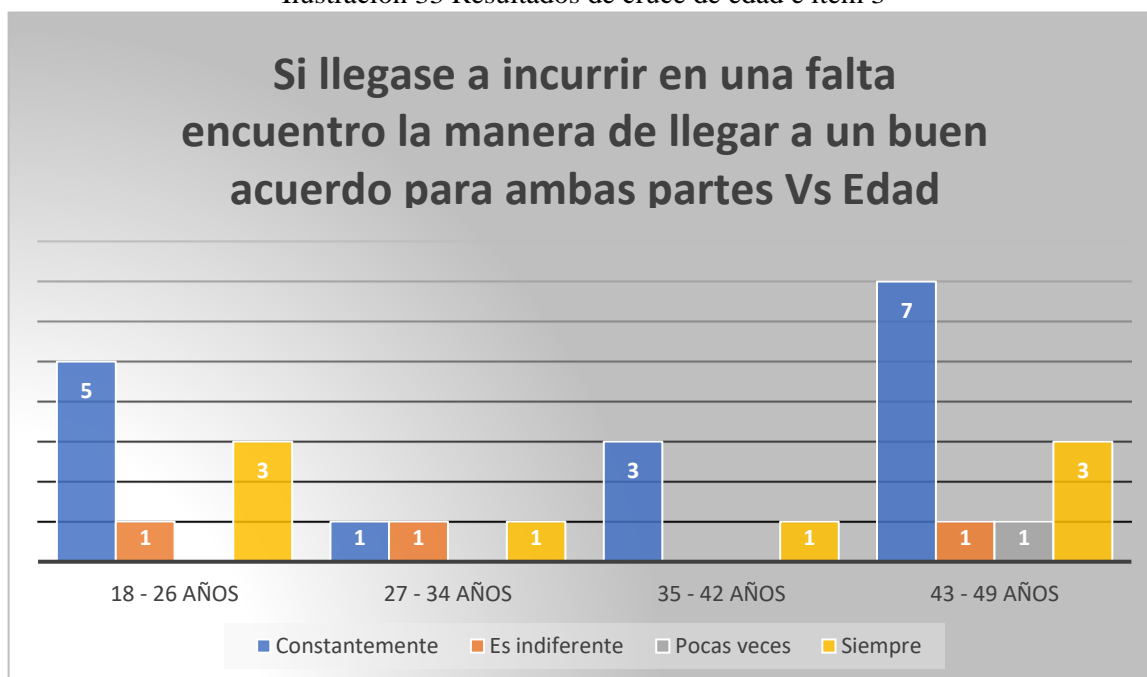
En el enunciado “Mi jefe directo me permite desarrollar mis competencias” Vs Tiempo en el área, el 57,14% colaboradores con antigüedad menor a 1 año indica que constantemente les permiten desarrollar sus competencias y 50% de colaboradores con una antigüedad mayor a 5 años indican que siempre.

Tabla 46 Resultados de cruce de edad e ítem 3

Edad	Constantemente	Es indiferente	Pocas veces	Siempre	Total general
18 - 26 años	5	1		3	9
27 - 34 años	1	1		1	3
35 - 42 años	3			1	4
43 - 49 años	7	1	1	3	12
Total general	16	3	1	8	28

Fuente: Resultados de la aplicación de la prueba “Q.A.E.L.I.”

Ilustración 33 Resultados de cruce de edad e ítem 3



Fuente: Resultados de la aplicación de la prueba “Q.A.E.L.I.”

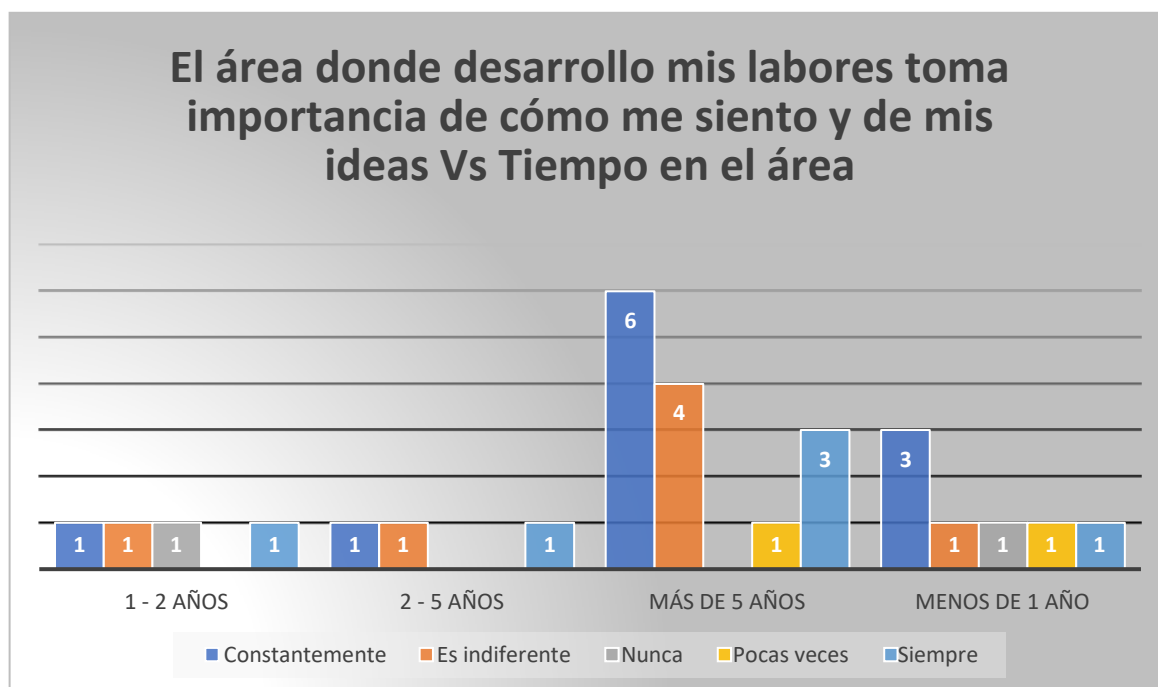
En el enunciado “Si llegase a incurrir en una falta encuentro la manera de llegar a un buen acuerdo para ambas partes” Vs Edad, las personas del rango de 18 a 26 años un 55,55% indican que constantemente llegan a un acuerdo para ambas partes y los colaboradores de 43 a 49 años un 58,33%.

Tabla 47 Resultados de cruce de tiempo en el área e ítem 8

Tiempo en el área	Constantemente	Es indiferente	Nunca	Pocas veces	Siempre	Total general
1 - 2 años	1	1	1		1	4
2 - 5 años	1	1			1	3
Más de 5 años	6	4		1	3	14
Menos de 1 año	3	1	1	1	1	7
Total general	11	7	2	2	6	28

Fuente: Resultados de la aplicación de la prueba “Q.A.E.L.I.”

Ilustración 34 Resultados de cruce de tiempo en el área e ítem 8



Fuente: Resultados de la aplicación de la prueba “Q.A.E.L.I.”

En el cruce “El área donde desarrollo mis labores toma importancia de cómo me siento y de mis ideas” Vs Tiempo en el área, se puede apreciar que las personas con mayor tiempo de trabajo, según un 42,85%, constantemente sienten que les brindan importancia y están bajo un correcto trato de sus superiores, además una buena comunicación.

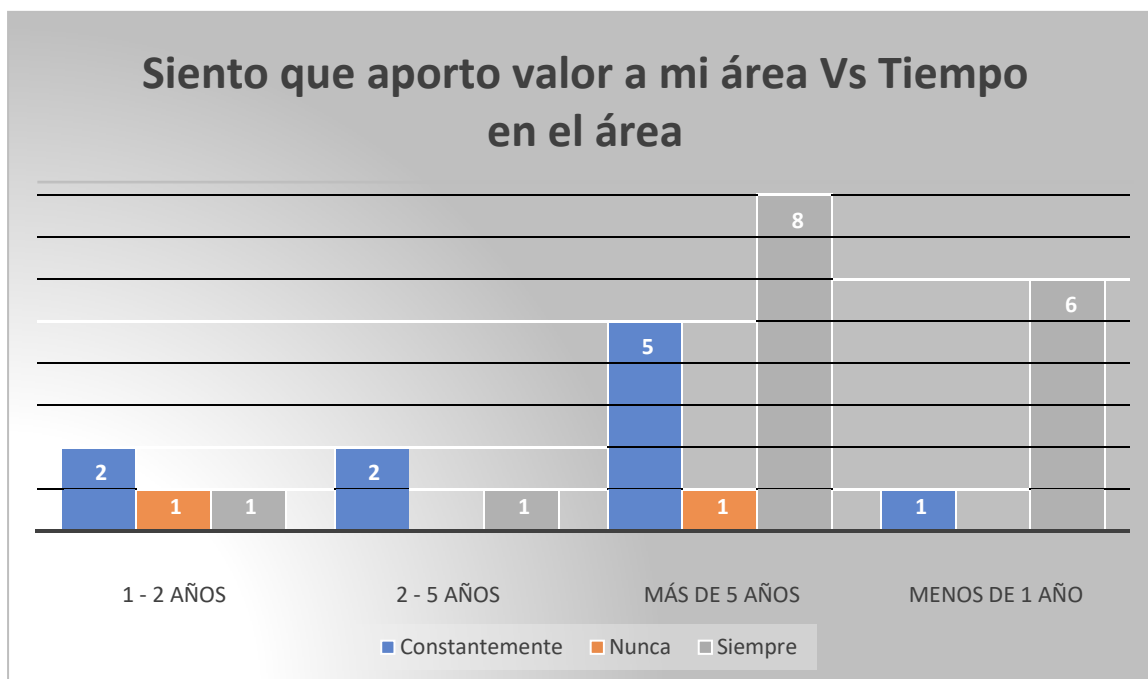
Relación con el área de trabajo

Tabla 48 Resultados de cruce de tiempo en el área e ítem 5

Tiempo en el área	Constantemente	Nunca	Siempre	Total general
1 - 2 años	2	1	1	4
2 - 5 años	2		1	3
Más de 5 años	5	1	8	14
Menos de 1 año	1		6	7
Total general	10	2	16	28

Fuente: Resultados de la aplicación de la prueba “Q.A.E.L.I.”

Ilustración 35 Resultados de cruce de tiempo en el área e ítem 5



Fuente: Resultados de la aplicación de la prueba “Q.A.E.L.I.”

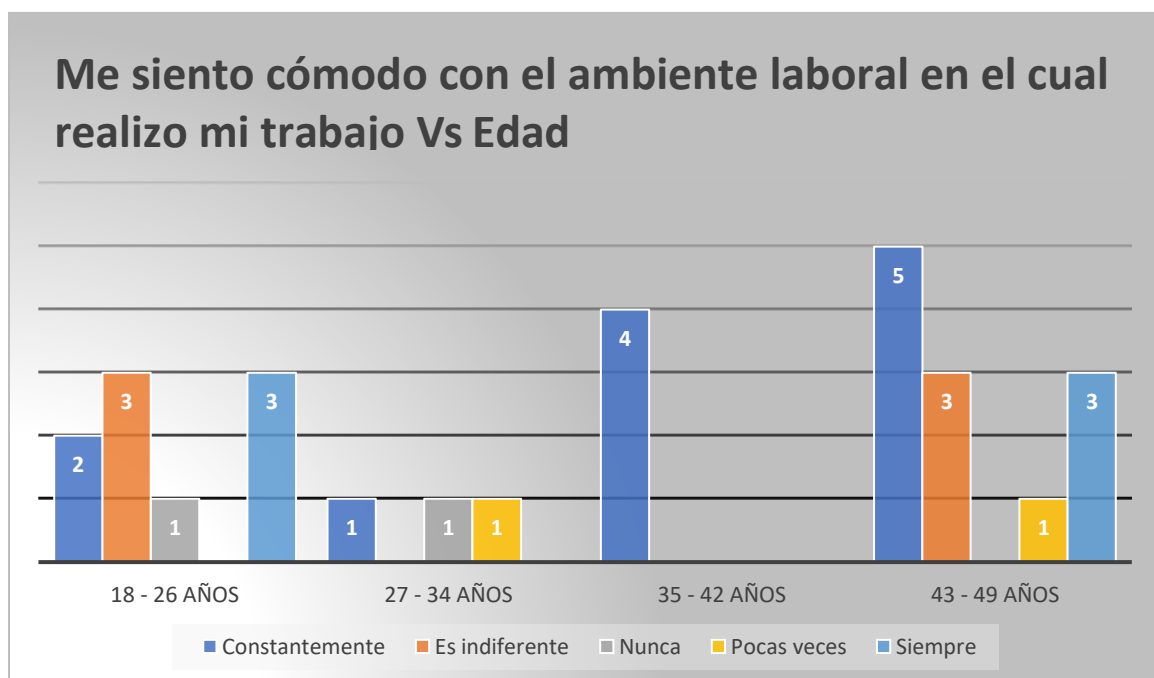
En “Siento que apporto valor a mi área” Vs Tiempo en el área, se indica como resultado general que se siente una gran conexión entre el área de trabajo, en este caso, podemos notar que 85,71% de colaboradores menores a un año siempre se siente importante dentro de su área.

Tabla 49 Resultados de cruce de edad e ítem 6

Edad	Constantemente	Es indiferente	Nunca	Pocas veces	Siempre	Total general
18 - 26 años	2	3	1		3	9
27 - 34 años	1		1	1		3
35 - 42 años	4					4
43 - 49 años	5	3		1	3	12
Total general	12	6	2	2	6	28

Fuente: Resultados de la aplicación de la prueba “Q.A.E.L.I.”

Ilustración 36 Resultados de cruce de edad e ítem 6



Fuente: Resultados de la aplicación de la prueba “Q.A.E.L.I.”

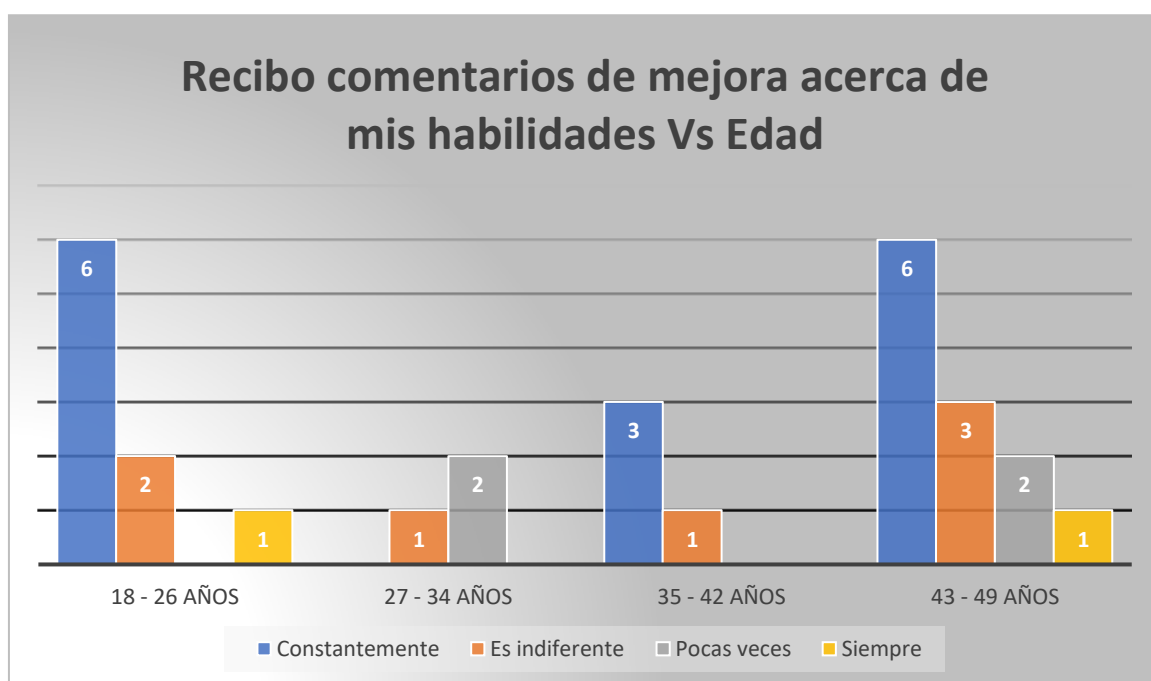
En el enunciado “Me siento cómodo con el ambiente laboral en el cual realizo mi trabajo” Vs Edad, el 100% de las personas del rango de 35 a 42 años constantemente se sienten constantemente cómodos en su ambiente laboral y del rango de 43 a 49 años con 41,63%.

Tabla 50 Resultados de cruce de edad de ítem 14

Cuenta de Edad	Constantemente	Es indiferente	Pocas veces	Siempre	Total general
18 - 26 años	6	2		1	9
27 - 34 años		1	2		3
35 - 42 años	3	1			4
43 - 49 años	6	3	2	1	12
Total general	15	7	4	2	28

Fuente: Resultados de la aplicación de la prueba “Q.A.E.L.I.”

Ilustración 37 Resultados de cruce de edad e ítem 14



Fuente: Resultados de la aplicación de la prueba “Q.A.E.L.I.”

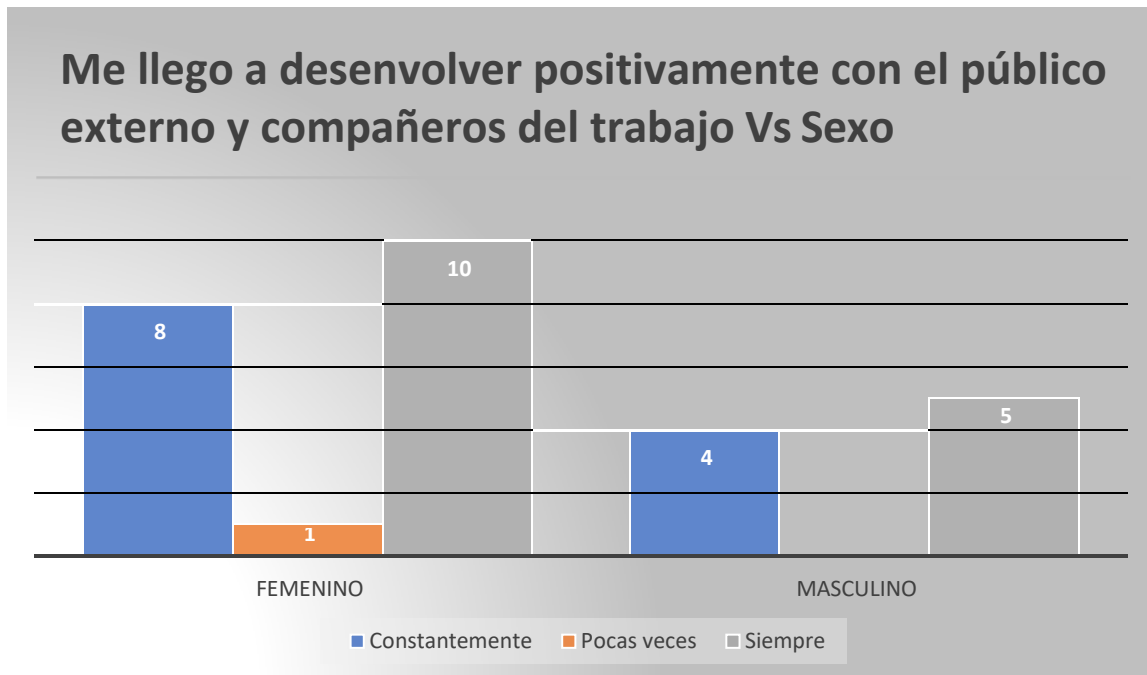
En el enunciado “Recibo comentarios de mejora acerca de mis habilidades” Vs Tiempo en el área, en el rango de 18 a 26 años, el 66,67% percibe constantemente la presencia de comentarios constructivos, mientras que el rango de 43 a 49 años, el 50%.

Tabla 51 Resultados de cruce de sexo e ítem 9

Sexo	Constantemente	Pocas veces	Siempre	Total general
Femenino	8	1	10	19
Masculino	4		5	9
Total general	12	1	15	28

Fuente: Resultados de la aplicación de la prueba “Q.A.E.L.I.”

Ilustración 38 Resultados de cruce de sexo e ítem 9



Fuente: Resultados de la aplicación de la prueba “Q.A.E.L.I.”

En el cruce “Me llego a desenvolver positivamente con el público externo y compañeros del trabajo” Vs Sexo, se demuestra que el 55,56% de varones siente que siempre se desenvuelve muy bien con los demás, mientras que en el sexo femenino es un 52,63%.

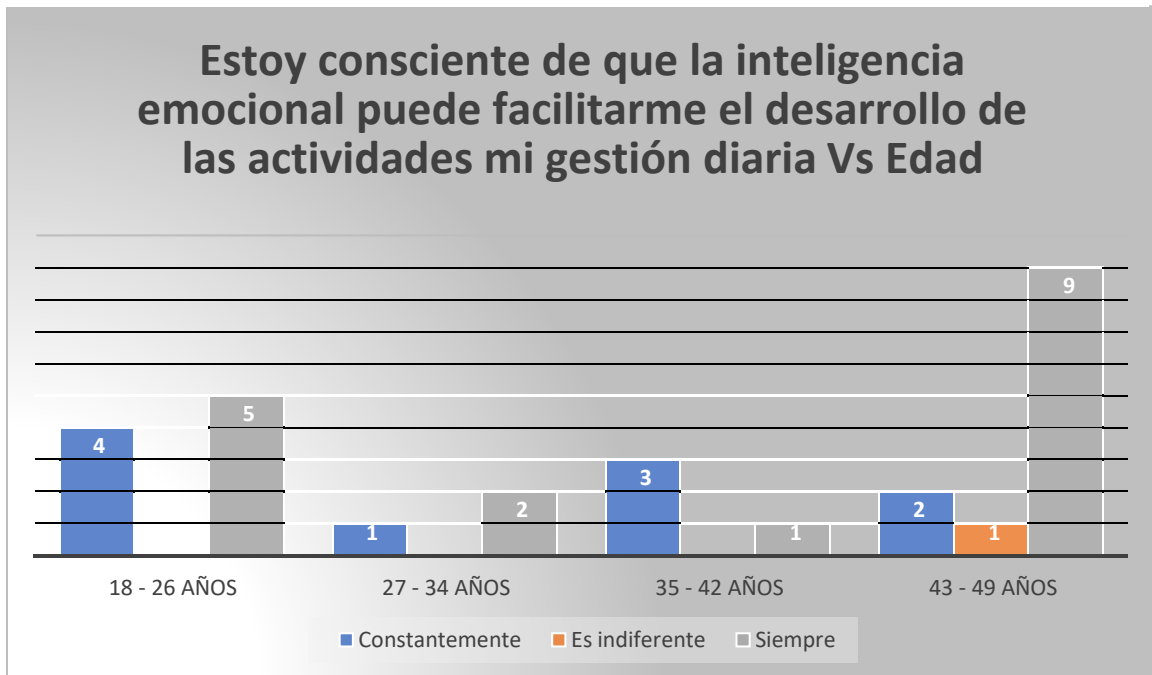
Mejora Continua

Tabla 52 Resultados de cruce de edad e ítem 11

Edad	Constantemente	Es indiferente	Siempre	Total general
18 - 26 años	4		5	9
27 - 34 años	1		2	3
35 - 42 años	3		1	4
43 - 49 años	2	1	9	12
Total general	10	1	17	28

Fuente: Resultados de la aplicación de la prueba “Q.A.E.L.I.”

Ilustración 39 Resultados de cruce de edad e ítem 11



Fuente: Resultados de la aplicación de la prueba “Q.A.E.L.I.”

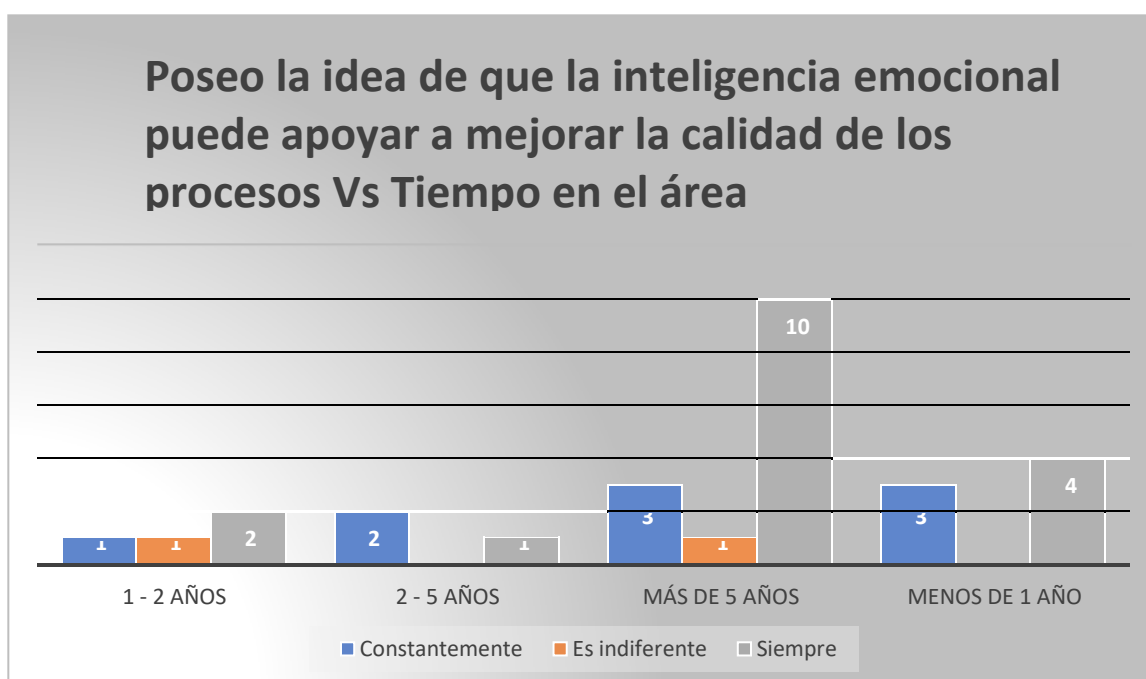
En el enunciado “Estoy consciente de que la inteligencia emocional puede facilitarme el desarrollo de las actividades mi gestión diaria” Vs Edad, el rango de 43 a 49 años demuestra que el 75% siempre cree que la inteligencia emocional llega a facilitar la gestión diaria de la empresa y así mismo se podría llegar a la mejora.

Tabla 53 Resultados de cruce de tiempo en el área e ítem 16

Tiempo en el área	Constantemente	Es indiferente	Siempre	Total general
1 - 2 años	1	1	2	4
2 - 5 años	2		1	3
Más de 5 años	3	1	10	14
Menos de 1 año	3		4	7
Total general	9	2	17	28

Fuente: Resultados de la aplicación de la prueba “Q.A.E.L.I.”

Ilustración 40 Resultados de cruce de tiempo en el área e ítem 16



Fuente: Resultados de la aplicación de la prueba “Q.A.E.L.I.”

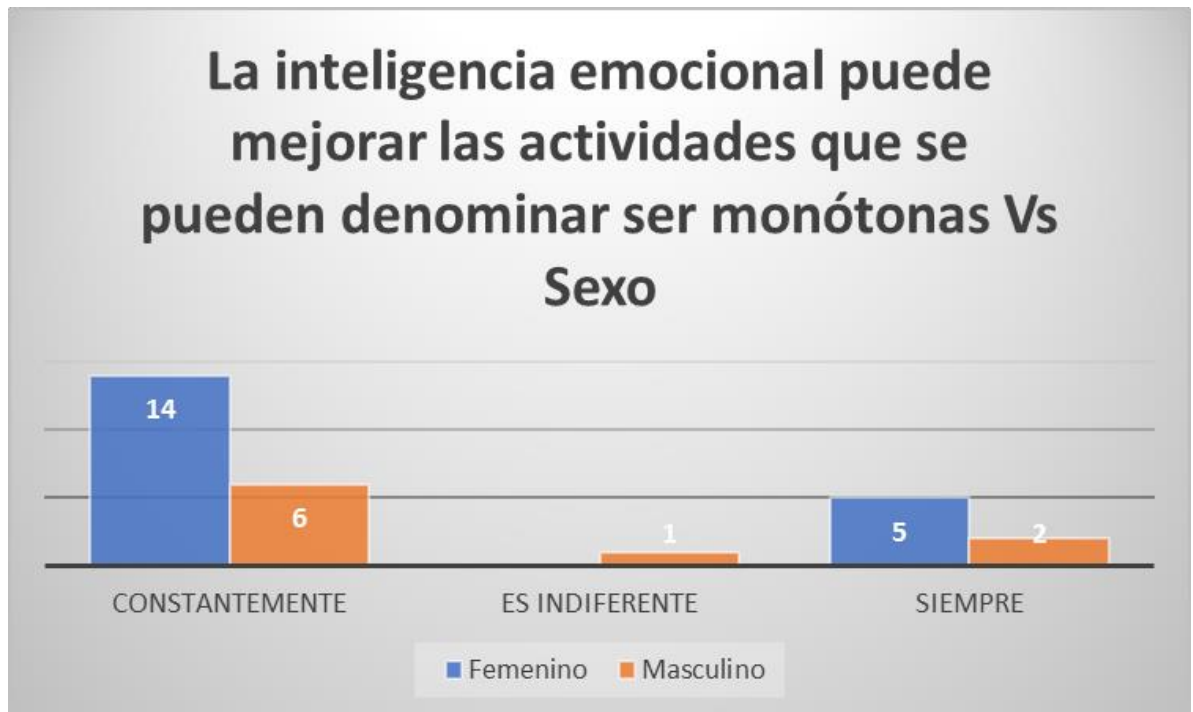
En el enunciado “Poseo la idea de que la inteligencia emocional puede apoyar a mejorar la calidad de los procesos” Vs Tiempo en el área, los colaboradores que tienen un tiempo mayor a 5 años, un 71,42% indica que la inteligencia emocional siempre apoyaría a realizar los procesos con una mayor calidad, mientras que los colaboradores menores a 1 año, un 57,14%.

Tabla 54 Resultados de cruce de sexo e ítem 15

Sexo	Constantemente	Es indiferente	Siempre	Total general
Femenino	14		5	19
Masculino	6	1	2	9
Total general	20	1	7	28

Fuente: Resultados de la aplicación de la prueba “Q.A.E.L.I.”

Ilustración 41 Resultados de cruce de sexo e ítem 15



Fuente: Resultados de la aplicación de la prueba “Q.A.E.L.I.”

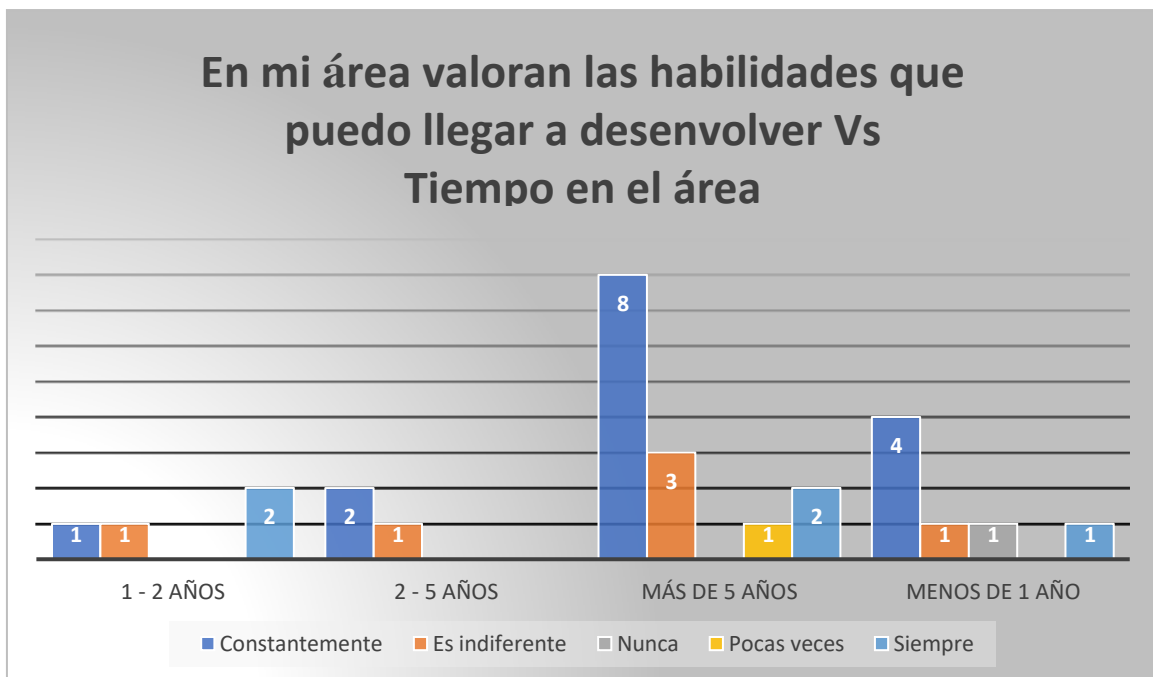
En el enunciado “La inteligencia emocional puede mejorar las actividades que se pueden denominar ser monótonas” Vs Sexo, un 70% que indico la opción constantemente es del sexo femenino y demuestra que inteligencia emocional sirve para realizar mejoras en las actividades, así demostrando que, aunque los procesos sean muy mecánicos, se podrían improvisar gracias a esta habilidad.

Tabla 55 Resultados de cruce de edad e ítem 13

Tiempo en el área	Constantemente	Es indiferente	Nunca	Pocas veces	Siempre	Total general
1 - 2 años	1	1			2	4
2 - 5 años	2	1				3
Más de 5 años	8	3		1	2	14
Menos de 1 año	4	1	1		1	7
Total general	15	6	1	1	5	28

Fuente: Resultados de la aplicación de la prueba “Q.A.E.L.I.”

Ilustración 42 Resultados de cruce de edad e ítem 13



Fuente: Resultados de la aplicación de la prueba “Q.A.E.L.I.”

En el enunciado “En mi área valoran las habilidades que puedo llegar a desarrollar” Vs Tiempo en el área, el 57.14% de colaboradores conformado por personas menores a 1 año y mayores a 5 años sienten que siempre se está tomando importancia al desarrollo de las habilidades.