



INSTITUTO DE GOBIERNO Y GESTIÓN PÚBLICA
UNIDAD DE POSGRADO

**INTELIGENCIA EMOCIONAL Y EL CUMPLIMIENTO DEL
PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL DE LA AUTORIDAD
PORTUARIA NACIONAL PARA LA RECEPCIÓN Y
DESPACHO DE NAVES A NIVEL NACIONAL, 2020**

**PRESENTADO POR
CESAR EDUARDO CASTILLO TORRES**

**ASESORA
ANA MARÍA ÁNGELES LAZO**

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

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
SISTEMAS ADMINISTRATIVOS DEL ESTADO**

LIMA – PERÚ

2021



CC BY

Reconocimiento

El autor permite a otros distribuir y transformar (traducir, adaptar o compilar) a partir de esta obra, incluso con fines comerciales, siempre que sea reconocida la autoría de la creación original

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



USMP
UNIVERSIDAD DE
SAN MARTÍN DE PORRES

INSTITUTO DE GOBIERNO Y GESTIÓN PÚBLICA

SECCIÓN DE POSGRADO

**INTELIGENCIA EMOCIONAL Y EL CUMPLIMIENTO DEL
PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL DE LA AUTORIDAD
PORTUARIA NACIONAL PARA LA RECEPCIÓN Y
DESPACHO DE NAVES A NIVEL NACIONAL, 2020**

**PRESENTADO POR:
CESAR EDUARDO CASTILLO TORRES**

**ASESORA:
DOCTORA ANA MARÍA ÁNGELES LAZO**

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

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
SISTEMAS ADMINISTRATIVOS DEL ESTADO**

LIMA – PERÚ

2021

DEDICATORIA

A Dios y mi familia, que son mi principal fortaleza para el logro de mis objetivos académicos profesionales.

AGRADECIMIENTO

Un reconocido y especial agradecimiento a la Universidad San Martín de Porres, por brindarme todo el conocimiento y soporte necesario para el desarrollo del presente trabajo de investigación relacionado con la gestión pública en nuestro país, el cual fue elaborado cumpliendo con todas las disposiciones establecidas por la referida casa de estudios; en línea, con las normas que rigen la Ley Universitaria en el Perú.

Al Instituto de Gestión Pública y de Gobierno por la programación y éxito en la planificación y desarrollo de la maestría con mención en “Gestión Pública y Gobernabilidad”, la misma que me permitió contar con los conocimientos, herramientas e insumos necesarios, para el establecimiento de estrategias y propuestas de mejora para el mejoramiento de la gestión pública en el Perú, contribuyendo específicamente en el sector portuario, cuya regulación, control y fiscalización se encuentra a cargo de la Autoridad Portuaria Nacional, como Organismo Técnico Especializado, y adscrita al Ministerio de Transportes y Comunicaciones.

Finalmente, agradecer a mi asesora la Dra. Ana María Ángeles Lazo, por brindarme todo su apoyo y dedicar su valioso tiempo en el asesoramiento y desarrollo del presente trabajo de investigación, brindándome las pautas e información necesaria para poder desarrollar el presente trabajo con éxito.

INDICE DE CONTENIDOS

PORTADA.....	I
DEDICATORIA.....	II
AGRADECIMIENTO.....	III
INDICE DE CONTENIDOS	IV
INDICE DE TABLAS	VI
RESUMEN	IX
ABSTRACT	X
INTRODUCCION	1
CAPITULO I: MARCO TEÓRICO.....	12
1.1 Antecedentes de la investigación	12
1.1.1 Internacionales	12
1.1.2 Nacionales.....	16
1.2 Bases teóricas.....	26
1.2.1 Plan Operativo Institucional	26
1.2.2 El Plan Operativo Institucional como documento de gestión	29
1.2.3 El Plan Operativo Institucional y su importancia	31
1.2.4 El Plan Operativo Institucional y la eficiencia del gasto público.....	32
1.2.5 El Plan Operativo Institucional y el PEI.....	33
1.2.6 Inteligencia Emocional.....	34
1.3 Definición de términos básicos.....	67
CAPITULO II: PREGUNTAS Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	74
2.1 Variables y definición operacional de la investigación	75
2.2 Operacionalización de las variables.....	77
CAPITULO III: METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION	79
3.1 Diseño metodológico:.....	79
3.2 Diseño muestral:	80
3.2.1 Población.....	80
3.2.2 Muestra.....	81

3.3 Técnicas de recolección de datos:	82
3.4 Técnicas de gestión y estadísticas para el procesamiento de la información:	83
3.5 Aspectos éticos:	85
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y PROPUESTA DE VALOR	86
4.1. Análisis e interpretación de la variable: Plan operativo institucional	86
4.2. Análisis e interpretación de la variable: Inteligencia Emocional	92
4.3. Resultados	98
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN	103
CONCLUSIONES.....	106
RECOMENDACIONES	108
FUENTES DE INFORMACIÓN	110
ANEXO 1.- CUESTIONARIOS.....	115
ANEXO 2.- VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS	124

INDICE DE TABLAS

Tabla 1.- COEFICIENTE ALFA DE CRONBACH – Inteligencia Emocional	84
Tabla 2.- COEFICIENTE ALFA DE CRONBACH – Plan Operativo Institucional ..	85
Tabla 3.- ¿Consideras que la gestión operativa de la recepción y despacho de naves en el puerto del Callao se viene desarrollando convenientemente?	86
Tabla 4.- ¿Crees que la gestión operativa de la recepción y despacho de naves en los puertos a cargo de las oficinas desconcentradas es la adecuada?	87
Tabla 5.- ¿Consideras que cumple mensualmente con el Plan Operativo Institucional de la Autoridad Portuaria Nacional, vinculado con las actividades de Recepción y Despacho de Naves en el puerto del Callao?	88
Tabla 6.- ¿Crees que se cumple mensualmente con el Plan Operativo Institucional de la Autoridad Portuaria Nacional, vinculado con las actividades de Recepción y Despacho de Naves en los puertos a cargo de las oficinas desconcentradas?	89
Tabla 7.- ¿Consideras que se cumple anualmente con el Plan Operativo Institucional de la Autoridad Portuaria Nacional, vinculado con las actividades de Recepción y Despacho de Naves en el puerto del Callao?	90
Tabla 8.- ¿Crees que se cumple anualmente con el Plan Operativo Institucional de la Autoridad Portuaria Nacional, vinculado con las actividades de Recepción y Despacho de Naves en los puertos a cargo de las oficinas desconcentradas?	91
Tabla 9.- General1	92
Tabla 10.- Estado_Animo1	93
Tabla 11.- Manejo_estres1	94
Tabla 12.- Adaptabilidad1	95
Tabla 13.- Interpersonal1	96
Tabla 14.- Intrapersonal1	97
Tabla 15.- Correlaciones general	98
Tabla 16.- Correlaciones específico 1	99

Tabla 17.- Correlaciones específico 2	100
Tabla 18.- Correlaciones específico 3	101

INDICE DE FIGURAS

Figura 1.- ¿Consideras que la gestión operativa de la recepción y despacho de naves en el puerto del Callao se viene desarrollando convenientemente?	86
Figura 2.- ¿Crees que la gestión operativa de la recepción y despacho de naves en los puertos a cargo de las oficinas desconcentradas es la adecuada?	87
Figura 3.- ¿Consideras que cumple mensualmente con el Plan Operativo Institucional de la Autoridad Portuaria Nacional, vinculado con las actividades de Recepción y Despacho de Naves en el puerto del Callao?	88
Figura 4.- ¿Crees que se cumple mensualmente con el Plan Operativo Institucional de la Autoridad Portuaria Nacional, vinculado con las actividades de Recepción y Despacho de Naves en los puertos a cargo de las oficinas desconcentradas?	89
Figura 5.- ¿Consideras que se cumple anualmente con el Plan Operativo Institucional de la Autoridad Portuaria Nacional, vinculado con las actividades de Recepción y Despacho de Naves en el puerto del Callao?	90
Figura 6.- ¿Crees que se cumple anualmente con el Plan Operativo Institucional de la Autoridad Portuaria Nacional, vinculado con las actividades de Recepción y Despacho de Naves en los puertos a cargo de las oficinas desconcentradas?	91
Figura 7.- General1	92
Figura 8.- Estado_Animo1	93
Figura 9.- Manejo_estres1	94
Figura 10.- Adaptabilidad1	95
Figura 11.- Interpersonal1	96
Figura 12.- Intrapersonal1	97

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se realizó con el objetivo de determinar el grado de relación entre la Inteligencia Emocional y el cumplimiento del Plan Operativo Institucional de la Autoridad Portuaria Nacional para la Recepción y Despacho de Naves a nivel nacional, 2020. Fue un estudio descriptivo, explicativo, de tipo no experimental y de corte transversal. La muestra fue de 45 personas que laboran en la Autoridad Portuaria Nacional. Asimismo, para la evaluación de los resultados se utilizó el coeficiente de correlación de SPEARMAN que a través del programa estadístico IBM SPSS permitió determinar el grado de relación que existe entre el cumplimiento del plan operativo institucional de la Autoridad Portuaria Nacional para la recepción y despacho de naves a nivel nacional, 2020.

Como parte de la información estadística, el 73.33% de los encuestados considera como “de acuerdo” y el 26.67% como “muy de acuerdo”, que la gestión operativa de la recepción y despacho de naves en el puerto del Callao se viene desarrollando convenientemente. Con relación a la gestión operativa de la recepción y despacho de naves en los puertos a cargo de las oficinas desconcentradas, el 100% de los encuestados manifestó que el desarrollo de dicha gestión es la adecuada.

Los resultados de la investigación reportan una relación positiva y significativa de ($r = 0,886$ donde $p < 0,05$) entre la inteligencia emocional y el cumplimiento del plan operativo institucional de la APN para la recepción y despacho de naves a nivel nacional. Al tenerse una significancia bilateral de 0,000 la misma que se encuentra dentro del valor permitido (0,05) se obtiene como resultado general lo siguiente: La inteligencia emocional se relaciona con el cumplimiento del plan operativo institucional de la Autoridad Portuaria Nacional para la recepción y despacho de naves a nivel nacional, 2020.

Palabras claves: Plan Operativo Institucional, Inteligencia Emocional, Recepción de naves y Despacho de naves.

ABSTRACT

This research work was carried out with the objective of determining the degree of relationship between Emotional Intelligence and compliance with the Institutional Operational Plan of the National Port Authority for the Reception and Dispatch of Ships at the national level, 2020. It was a descriptive study, explanatory, non-experimental type and cross-sectional. The sample consisted of 45 people who work in the National Port Authority. Likewise, for the evaluation of the results, the correlation coefficient of SPEARMAN was used, which through the statistical program IBM SPSS allowed to determine the degree of relationship that exists between the fulfillment of the institutional operational plan of the National Port Authority for the reception and dispatch of ships nationwide, 2020.

As part of the statistical information, 73.33% of those surveyed consider as "agree" and 26.67% as "strongly agree", that the operational management of the reception and dispatch of ships in the port of Callao has been developing properly. In relation to the operational management of the reception and dispatch of ships in the ports in charge of the decentralized offices, 100% of those surveyed stated that the development of such management is adequate.

The research results report a positive and significant relationship of ($r = 0.886$ where $p < 0.05$) between emotional intelligence and compliance with the APN's institutional operational plan for the reception and dispatch of ships nationwide. Having a bilateral significance of 0.000, which is within the allowed value (0.05), the following general result is obtained: Emotional intelligence is related to compliance with the institutional operational plan of the National Port Authority for the reception and ship dispatch nationwide, 2020.

Keywords: Institutional Operational Plan, Emotional Intelligence, Ship reception and Ship dispatch.

INTRODUCCION

Descripción de la realidad problemática

El crecimiento demográfico en nuestro país se ha intensificado en las últimas décadas, debido principalmente a factores sociales, políticos y económicos. Dichas condiciones han generado que el país ponga especial énfasis en el crecimiento de sus actividades productivas tales como la importación y exportación de bienes y servicios; las mismas que dependen fundamentalmente del recurso humano, tecnológico, infraestructura, equipamiento y recursos logísticos para la atención segura, oportuna y eficiente de las naves, carga y pasaje en los puertos a nivel nacional, los mismos que se constituyen como nodos logísticos para el intercambio de carga y mercancías de importación, exportación, transbordo y cabotaje, los cuales permiten la sostenibilidad, desarrollo, fortalecimiento y crecimiento económico del país.

En ese sentido, los puertos marítimos, fluviales y lacustres de un país se constituyen en uno de sus activos logísticos estratégicos más relevantes dada su participación en el intercambio internacional de bienes. De acuerdo con estadísticas de la Organización Mundial de Comercio (2014)¹ más del 80% de las mercancías que se comercializan en el mundo se mueven por vía marítima; precisamente es el modo de transporte que ha tenido mayor impacto por la globalización en los últimos 20 años, considerando su amplia cobertura geográfica, alta capacidad para el transporte de carga, fletes competitivos y prestación eficiente de servicios portuarios a las naves en el puerto. Sumado a ello, podemos citar las grandes inversiones económicas que actualmente se vienen ejecutando en infraestructura y equipamiento portuario, a efecto de contar con instalaciones y terminales portuarios eficientes para la atención de las exigencias y necesidades de los clientes y la Comunidad Portuaria en general.

¹ Organización Mundial del Comercio, Estadísticas del Comercio Internacional, realizado en el año 2014.

En esa línea, los puertos a nivel nacional se constituyen como centros logísticos que facilitan el ingreso y salida de la carga del territorio nacional; por lo cual, resulta indispensable asegurar y brindar una atención adecuada a las naves que arriban y zarpan de los diferentes puertos a nivel nacional, los mismos que deben contar con la autorización de la Autoridad Portuaria Nacional, a través del proceso de recepción y despacho de naves en puerto; y posteriormente puedan iniciar sus operaciones de embarque y desembarque de carga en el terminal portuario. En esa línea y durante el año 2019, se recibió en los puertos a nivel nacional, un total de 19,577 naves y se despachó, en el mismo periodo, un total de 20,349 naves, lo cual evidencia la magnitud, relevancia e importancia de brindar un servicio oportuno y eficiente como Estado; lo cual evidentemente, exige que la gestión pública brinde todas las facilidades para el desarrollo de la actividad portuaria en el país; para ello, no solo se debe propender a mejorar y actualizar la normativa portuaria vigente; sino también, a repotenciar el recurso humano desde el plano cognoscitivo hasta el psicológico.

El personal a cargo debe cumplir estrictamente con las disposiciones, procedimientos y protocolos establecidos en el Reglamento de Recepción y Despacho de Naves aprobado mediante Decreto Supremo N° 013-2011-MTC, el mismo que se constituye en el documento de gestión público y normativo, de cumplimiento obligatorio por parte de los agentes marítimos, fluviales y lacustres; así como, de los capitanes, autoridades, administradores portuarios, prestadores de servicio y entre otros vinculados con la actividad marítima y portuaria. La recepción de naves es el acto de autorizar a una nave para el inicio de operaciones en el puerto, cuyas actividades están relacionadas principalmente con el embarque y desembarque de carga; asimismo, puede requerir de otros tipos de servicio; tales como, el avituallamiento de naves, abastecimiento de combustible, recojo de residuos, entre otros servicios portuarios básicos. El despacho de naves, es la autorización que emite la autoridad competente, para que una nave pueda zarpar de un puerto, con destino a otro puerto nacional o internacional, y continuar con el desarrollo de sus actividades marítimas-portuarias programadas.

Como se puede apreciar, la actividad portuaria es fundamental para el desarrollo, sostenibilidad y crecimiento económico de nuestro país, siendo el servicio de recepción y despacho de naves uno de los pilares fundamentales de la cadena logística a nivel nacional e internacional. Constituyéndose para tal efecto, el recurso humano como bastión y/o herramienta principal para el cumplimiento del referido servicio. Por ende, el presente estudio permitirá efectuar una evaluación y un análisis profundo no solo de las actividades que desarrolla el personal de la Autoridad Portuaria Nacional, sino también de su condición emocional² en la que se encuentran, la cual según investigaciones científicas se constituyen como eje principal y fundamental para el desarrollo del ser humano, para el logro y cumplimiento de sus metas y objetivos.

Según, Mora Mérida & Martín Jorge (2007), la preocupación de Gardner por justificar el uso que hace de los términos está presente en sus distintos trabajos. Con posterioridad a la última revisión de su teoría, Gardner (2003) distingue entre tres significados del término inteligencia, cada uno de los cuales es puesto en relación con un enfoque teórico distinto: 1) la inteligencia como característica de la especie, 2) como fuente de diferencias individuales y 3) como ejecución apropiada de una tarea. El primero es característico del enfoque piagetiano, centrado en las capacidades intelectuales específicas del ser humano. El segundo lo encontramos en el paradigma psicométrico-diferencial, interesado por las diferencias individuales en tales capacidades. El tercero, ausente en la investigación tradicional de la inteligencia, está más próximo al propio planteamiento de Gardner, identificando la inteligencia con la competencia en cualquier dominio en el que sea posible establecer niveles de ejecución, (págs, 77-78).

² Daniel Goleman (1995) en su libro "Inteligencia Emocional", señala cuatro ejes fundamentales del ser humano: Autoconciencia emocional, Auto – motivación, Empatía y Habilidades Sociales.

Para Rivera, Rosario-Hernández, & Ortiz (2008), señala que el autor Reuven Bar-On precisa que el siglo veinte ha estado dominado por la importancia frecuentemente proclamada de la inteligencia cognoscitiva. Sin embargo, las personas muy inteligentes, con altos cocientes intelectuales, no siempre tienen éxito al enfrentar las exigencias del entorno y de la vida en general. Esto significa que debemos dar un nuevo sentido al concepto tradicional de inteligencia; la cual, en un mundo cada vez más complejo, debe abarcar más ámbitos que la capacidad de abstracción, la lógica formal, la comprensión de complejas implicaciones y amplios conocimientos generales. También deberá incluir la creatividad, el talento para la organización, el entusiasmo, la motivación, la destreza psicológica, etc., es decir, todas las aptitudes emocionales. (pág. 159)

El concepto de IE apareció por primera vez desarrollado en 1990 en un artículo publicado por Peter Salovey y John Mayer. No obstante, quedó relegado al olvido durante cinco años hasta que Daniel Goleman, psicólogo y periodista americano, con una indudable vista comercial y gran capacidad de seducción y de sentido común, convirtió estas dos palabras en un término de moda al publicar su libro “Inteligencia Emocional” en 1995.

La tesis primordial del citado libro se resume en que necesitamos una nueva visión del estudio de la inteligencia humana más allá de los aspectos cognitivos e intelectuales que resalte la importancia del uso y gestión del mundo emocional y social para comprender el curso de la vida de las personas. Goleman afirma que existen habilidades más importantes que la inteligencia académica a la hora de alcanzar un mayor bienestar laboral, personal, académico y social. Esta idea tuvo una gran resonancia en la opinión pública y conforme a lo manifestado por Villarreal-Soto, Cepeda-Gonzalez, Ramos Jaubert, & Delgado Estrada (2020), a juicio de autores como Epstein en 1998, parte de la aceptación social y de la popularidad del término se debió principalmente a tres factores:

- El cansancio provocado por la sobrevaloración del CI a lo largo de todo el siglo XX, ya que había sido el indicador más utilizado para la selección de personal y recursos humanos.
- La antipatía generalizada en la sociedad ante las personas que poseen un alto nivel intelectual, pero que carecen de habilidades sociales y emocionales.
- El mal uso en el ámbito educativo de los resultados en los tests y evaluaciones del CI, que pocas veces pronostican el éxito real que los alumnos tendrán una vez incorporados al mundo laboral y tampoco ayudan a predecir el bienestar o la felicidad a lo largo de sus vidas.

Por tanto, las emociones ejercerán una clara influencia en la voluntad de acción, es decir, en la motivación. Las emociones han surgido de la interrelación de los organismos con el entorno, en el proceso de aprendizaje y en el desarrollo filogenético de la especie y han servido no sólo para interpretar la amplia gama de interrelaciones, sino además para expresarlas y comunicarlas a los otros y a nosotros mismos. Es pues, la expresión del conocimiento del entorno a través de la experiencia y de sus relaciones con nosotros.

Según Goleman (1995), cada emoción nos predispone de un modo diferente ante la experiencia, nos indica una dirección, que en el pasado nos ayudó a resolver una situación concreta o nos advirtió y ayudó a interpretarla. Son las emociones las que nos alertan del riesgo inmediato de una situación o de las posibilidades de éxito o fracaso para su afrontamiento, incluso del estado biológico de nuestro organismo. Pero las emociones forman parte de nuestra vida psíquica junto a las cogniciones, no puede hablarse de dos formas distintas de interpretación de la experiencia de la realidad, están íntimamente relacionadas. (pág. 12)

Al respecto, conocer la vida emocional, saber interpretar las emociones, "gestionarlas" con eficacia, podrá aportar un mayor control de la conducta y por tanto, como señala Goleman (1995), "ayudará en la toma racional de decisiones,

porque permite orientar (las emociones) en la dirección adecuada para sacar el mejor provecho a las posibilidades que nos ofrece la ‘fría lógica’”. (pág. 45)

En línea con lo descrito y considerando el valor fundamental del estado emocional de las personas, es importante precisar que, las actividades que desempeña el personal a cargo del servicio de recepción y despacho de naves a nivel nacional, se encuentran sujetos a múltiples factores emocionales que tienen incidencia directa en el desarrollo de sus funciones, el mismo que no solo se limitan a ejecutar los procesos, procedimientos y/o protocolos establecidos en la normativa vigente; sino también, deben cumplir de manera obligatoria con el Plan Operativo Institucional de la Autoridad Portuaria Nacional, el cual se constituye como un instrumento de gestión operativo orientado al logro de los objetivos estratégicos de la institución, el cual se ha establecido y evaluado conforme a la evaluación de la base de datos estadísticos y de proyección de movimiento de naves a nivel nacional, el mismo que ha mostrado un comportamiento sostenible en el tiempo; sin embargo, y dada las exigencias que demanda el sector portuario, los tiempos de atención y autorización se han reducido, lo cual requiere y demanda de una acción y respuesta inmediata por parte del recurso humano, el cual no solo cumple estrictamente con lo establecido en la normativa portuaria, sino también pone de manifiesto el estado emocional para el desarrollo de sus actividades, en cumplimiento a las exigencias y particularidades que forman parte de la cadena logística.

Por lo expuesto, el presente estudio tiene como objetivo determinar el grado de relación que existe entre la “inteligencia emocional” y el “cumplimiento del plan operativo institucional” del servicio de recepción y despacho de naves a nivel nacional, a cargo de la Autoridad Portuaria Nacional, año 2020. Lo cual permitirá conocer el grado de relación y/o influencia entre ambas variables y posteriormente poder establecer los mecanismos necesarios y adecuados para optimizar y/o fortalecer el desarrollo de las actividades y su cumplimiento durante la prestación

del referido servicio; ello sobre la base del cumplimiento de indicadores vinculados con aspectos emocionales del personal a cargo del cumplimiento de dicha función.

Formulación del problema

Problema general

¿Cómo se relaciona la inteligencia emocional con el cumplimiento del plan operativo institucional de la Autoridad Portuaria Nacional para la recepción y despacho de naves a nivel nacional, 2020?

Problemas específicos

Problema específico 1

¿Qué relación existe entre el componente intrapersonal y el cumplimiento del plan operativo institucional de la Autoridad Portuaria Nacional para la recepción y despacho de naves a nivel nacional, 2020?

Problema específico 2

¿Cuál es la relación que existe entre el componente del manejo de la tensión y el cumplimiento del plan operativo institucional de la Autoridad Portuaria Nacional para la recepción y despacho de naves a nivel nacional, 2020?

Problema específico 3

¿Existe relación entre el componente del estado de ánimo general y el cumplimiento del plan operativo institucional de la Autoridad Portuaria Nacional para la recepción y despacho de naves a nivel nacional, 2020?

Objetivos de la investigación

Objetivo general

Determinar la relación existente entre inteligencia emocional y el cumplimiento del plan operativo institucional de la Autoridad Portuaria Nacional para la recepción y despacho de naves a nivel nacional, 2020.

Objetivos específicos

Objetivo específico 1

Establecer qué relación existe entre el componente intrapersonal y el cumplimiento del plan operativo institucional de la Autoridad Portuaria Nacional para la recepción y despacho de naves a nivel nacional, 2020.

Objetivo específico 2

Determinar la relación existente entre el componente del manejo de la tensión y el cumplimiento del plan operativo institucional de la Autoridad Portuaria Nacional para la recepción y despacho de naves a nivel nacional, 2020.

Objetivo específico 3

Demostrar la relación existente entre el componente del estado de ánimo general y el cumplimiento del plan operativo institucional de la Autoridad Portuaria Nacional para la recepción y despacho de naves a nivel nacional, 2020.

Justificación de la investigación

Importancia de la investigación

Si bien existen investigaciones relacionadas con el cumplimiento de indicadores de rendimiento orientado al logro de los objetivos estratégicos en las entidades del Estado, estas no se han enfocado en realizar un análisis específico y profundo de los factores que afectarían o tendrían una incidencia directa en el estado emocional del recurso humano que cumple funciones y ejecuta actividades relacionadas con la recepción y despacho de naves en los puertos a nivel nacional, el mismo que se constituye como uno de los eslabones fundamentales en el desarrollo de la cadena logística y el comercio exterior.

En ese orden de ideas, el presente estudio resulta de sumo interés para los actores que integran el Sistema Portuario Nacional, el mismo que contempla como uno de sus procesos más relevantes y sensibles, la recepción y despacho de naves, cuyo proceso depende del profesionalismo, experiencia y capacidad de cada uno de sus integrantes, debiendo sumarse a ello el estado emocional en el que se encuentran y hagan frente a la presión y exigencias técnicas que demanda la actividad portuaria el cual se brinda las 24 horas del día, durante todo el año. Asimismo y sin duda, el estudio no solo beneficiará al recurso humano objeto de estudio; sino también, a sus usuarios (Líneas Navieras, Armadores, Fletadores, Charteadores, Capitanes, Representantes de las Naves, Administradores Portuarios, Prestadores de Servicios Portuarios, Agentes de Aduanas, Importadores, Exportadores, entre otros), los mismos que requieren de un servicio oportuno, eficiente y con calidad.

Viabilidad de la investigación

La ejecución del trabajo de investigación se encuentra planificado y estructurado de tal forma que sea viable su desarrollo en términos de costo y tiempo; para lo cual, se cumplirá estrictamente con el modelo, estructura y pautas establecidas por la Universidad San Martín de Porres, para la presentación del “Trabajo de Investigación Aplicada”.

Por otro lado, para el desarrollo del presente trabajo de investigación se cuenta con todo el material y bibliografía disponible para su evaluación, análisis y posterior sustento, el cual comprende información relacionada con las actividades y servicios que se brindan en el ámbito marítimo, fluvial y lacustre, en los cuales se brindan los servicios de recepción y despacho de naves, el cual permite que las operaciones y servicios portuarios se brinden de manera oportuna, segura, eficiente y con calidad, en beneficio de los usuarios y la comunidad portuaria en general.

Considerando que nos encontramos en pleno desarrollo de la era digital y de los avances tecnológicos, ahora la información resulta cada vez más accesible para su evaluación, análisis y aplicación correspondiente. Asimismo, se cuenta con experiencia profesional en la gestión, actividades, operaciones y servicios portuarios vinculados con la recepción y despacho de naves a nivel nacional, para lo cual se tiene conocimiento de las disposiciones normativas, operativas, de seguridad y de las plataformas tecnológicas que se emplean y ejecutan durante la prestación del servicio de REDENAVES, en atención a los requerimientos solicitados por el representante de la nave.

Limitaciones del estudio

Una de las principales limitaciones que se han podido identificar para el desarrollo del presente trabajo de investigación, es la escases de estudios científicos sobre factores emocionales y su aplicación en el sector marítimo – portuario. Los estudios sobre puertos están orientados básicamente a la productividad de la nave y carga, al medio ambiente, a la optimización de los procesos operacionales y de seguridad; así como, a la explotación de la infraestructura y empleo de equipamiento portuario. Sin embargo, ninguna de ellas se centra en el factor principal y más importante, que es el recurso humano, el cual permite el desarrollo y cumplimiento de cada una de las actividades que se planifican para el cumplimiento de las metas y objetivos de una organización.

Otro de los limitantes que surgen es a raíz de la pandemia por el COVID – 19, el cual evidentemente ha restringido la posibilidad de poder acceder a información física que aún manejan muchas instituciones, organizaciones y empresas a nivel nacional. Siendo aún más crítico la información que se maneja en provincia, el cual ya era difícil contar con información antes de la pandemia, pero ahora resulta mucho más complicado por las restricciones

con las que se vive actualmente y las limitaciones que todavía siguen existiendo en lugares alejados de las ciudades; muchas veces, por falta de los servicios básicos que hacen posible que se pueda compartir información, lo cual no solo es importante para el sustento del presente trabajo sino también para el desarrollo de sus funciones, responsabilidades y compromisos adquiridos frente al Estado Peruano y sus clientes.

CAPITULO I: MARCO TEÓRICO

1.1 Antecedentes de la investigación

1.1.1. Internacionales

Freire Nieto & Rodríguez Carrión (2017), realizaron un estudio sobre la “investigación previa para la automatización del proceso para la elaboración del Plan Operativo Anual de la Universidad de Guayaquil”, el cual tuvo como objetivo presentar una investigación previa para el desarrollo de una herramienta que permita a la Universidad de Guayaquil la automatización del proceso para el desarrollo del Plan Operativo Anual –POA- que permita controlar y agilizar el acceso a quien levanta la información esto se lo lograra mediante el uso de formularios predefinidos. Esta herramienta estará integrada en el Sistema Integrado de la Universidad de Guayaquil – SIUG- lo que garantiza que la información que se generen en las diferentes unidades académicas no estén dispersas ayudando así a un mejor control y elaboración de este documento institucional. El presente proyecto abarca desde el análisis hasta establecer las directrices para la mejora del proceso de la elaboración del POA mediante el uso de una herramienta.

Muñoz Muñoz & Ramírez Paredes (2016), realizaron un estudio sobre la “Desarrollo de un Sistema de Ambiente Web para la Automatización del Plan Operativo Anual de la Coordinación Zonal 8 del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos”, el cual tuvo como objetivo desarrollar un sistema en ambiente web utilizando herramientas de software libre para la automatización del Plan Operativo Anual de la Coordinación Zonal 8 del INEC. El sistema propuesto busca, mediante la aplicación de la teoría y los conceptos de direccionamiento estratégico, planeación estratégica, administración, ingeniería de software, programación de aplicaciones web, desarrollar un sistema

en ambiente web que automatice el Plan Operativo Anual, su planificación, elaboración, y el seguimiento al cumplimiento del mismo. El proyecto es factible en términos operacionales, técnicos, legales y económicos, se realizaron entrevistas a expertos en el área informática y de planificación operativa, así como a los beneficiarios directos responsables de la planificación y cumplimiento del POA. Se culminó con éxito el sistema en ambiente web para la automatización del Plan Operativo Anual, con el cuál la Coordinación Zonal 8 del INEC, podrá controlar la ejecución de sus productos y proyectos estrellas de la Institución, vitales para el país que aportan con estadísticas oficiales de calidad a la toma de decisiones gubernamentales para suplir las necesidades de planificación nacional y territorial, necesarias para el desarrollo y alcance del Buen Vivir del País.

Jaime Asencio (2018), realizó una investigación sobre la “Desarrollo de una aplicación en ambiente web para el registro, control y seguimiento del plan operativo anual de la Universidad de Guayaquil”, el cual tuvo como objetivo principal el desarrollo de una aplicación en ambiente web utilizando herramientas tecnológicas open source que permite el registro, control y seguimiento del Plan Operativo Anual de la Universidad de Guayaquil, con la finalidad de apoyar la gestión del departamento de planificación de la institución. La aplicación permitirá a los funcionarios de la Universidad recopilar los datos correspondientes a los proyectos que deben ejecutar cada una de las unidades académicas y administrativas de la entidad permitiendo un adecuado registro de la planificación de la entidad donde se presenten los recursos que se deben incluir en cada uno de los proyectos. Este registro y gestión de la planificación permitirá mantener un control acerca del cumplimiento de las acciones previstas a cumplir durante el periodo de gestión en estudio. Una administración eficiente del

sistema y el control adecuado del cumplimiento de los proyectos planificados permitirán la ejecución adecuada de las acciones previstas por las unidades académicas y administrativas realizando un eficiente uso de los recursos de la institución. Mediante el uso de la aplicación se puede hacer eficiente el uso de los recursos que administra la institución, así como transparentar los resultados de la ejecución presupuestaria en cada uno de los periodos que gestiona la entidad.

Yépez Tamayo (2016), realizó una investigación sobre la “Influencia de Programas Educativos de Inteligencia Emocional en el Desempeño Laboral de las Personas”, el cual se basó en la inclusión de un programa educativo de inteligencia emocional para medir la influencia en el desempeño laboral. Metodología: Para el presente estudio longitudinal se utilizaron 40 niños y niñas divididos en 2 grupos de 20 personas, el grupo de tratamiento y grupo control, a los cuales se les administró dos pruebas denominadas Emotional Quotient Inventory (EQ-I) y Trait Meta Mood Scale (TMMS) antes y después del programa educativo de inteligencia emocional que durará tres meses para medir la influencia del mismo sobre el desempeño laboral. Resultados: Los resultados esperados según la revisión de literatura sería un aumento de habilidades sociales, entendimiento de emociones, manejo de estrés y otras características básicas para alcanzar el liderazgo en el ámbito laboral. Conclusiones: Los programas educativos de inteligencia emocional influyen de manera positiva en el desarrollo de habilidades necesarias para obtener un desempeño laboral exitoso.

García Cabrera , Déniz Déniz , & Cuéllar Molina (2015), realizaron una investigación sobre la “Inteligencia Emocional y emprendimiento: Posibles Líneas de Trabajo”, para determinar la relación existente entre la IE del individuo y su comportamiento emprendedor, tratando

de discernir si se trata de una relación directa o indirecta, es decir, a través de otros factores organizativos o personales que vienen influenciados por la IE para, a partir de este análisis, formular proposiciones de investigación que ofrezcan posibles líneas de investigación al campo. Con el propósito de responder a este objetivo se ha llevado a cabo una amplia revisión de la literatura publicada sobre IE, sobre emprendimiento y sobre la relación potencialmente existente entre ambos constructos. Sobre la base del análisis realizado de los marcos teóricos y trabajos empíricos presentados en estas publicaciones podemos sugerir tanto la influencia directa y positiva de la IE sobre la actitud, intención y comportamiento emprendedor del individuo como la influencia indirecta de la misma a través de diversos factores facilitadores del emprendimiento (ej. creatividad y proactividad del emprendedor, su propensión a la innovación o su preferencia a la asunción de riesgos), a través de los rasgos de la personalidad del emprendedor y a través de la confianza que el emprendedor sea capaz de generar en otros. Los estudios analizados nos han permitido discernir, pero no concluir, si la influencia potencial de la IE sobre el emprendimiento es de naturaleza directa o indirecta. Como alternativa, el trabajo propone un conjunto de cinco proposiciones de investigación y otras cinco sub-proposiciones que reflejan las posibles relaciones existentes con el propósito de plantear posibles líneas de investigación al campo de forma que, de llevarse a cabo las pertinentes investigaciones para contrastar las mismas, se podría dilucidar el alcance y la forma en que la IE afecta al emprendimiento.

Mikulic, Caballero , Crespi , & Radusky (2014), realizaron una investigación sobre la “adaptación argentina del test de inteligencia emocional de Mayer-Salovey-Caruso”, y cuyo objetivo fue la de traducir y adaptar al idioma castellano el MSCIT 2.0 (Mayer, Salovey &

Caruso, 2002). La adaptación de la prueba siguió los lineamientos de la Comisión Internacional de Tests (Hambleton, 1994). Las muestras utilizadas fueron: población general (n=97) y expertos en psicometría (n=33). Se replicaron los resultados obtenidos en la versión original de la prueba: el grado de concordancia en los puntajes del MSCEIT fue más alto entre los expertos que en la población general. Se obtuvo un alto índice de confiabilidad ($r=.91$) para el puntaje total del MSCEIT 2.0. Se discuten los resultados obtenidos en relación a los reportados en la prueba original.

1.1.2. Nacionales

Chuquiyaury & Garay Robles (2020), realizaron una investigación, para obtener el grado de magister en la escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, que consistió en determinar si los Planes Operativos Institucionales (POI) inciden en la eficiencia del gasto público de los departamentos del Perú. La investigación fue de tipo aplicativo, el diseño fue transversal, analítico, observacional y no experimental, puesto que se observaron y analizaron las variables en un momento dado. Además, el enfoque fue de tipo cuantitativo y el nivel fue correlacional-explicativo, puesto que se buscó determinar el grado de relación de las variables. La población estuvo conformada por 25 planes operativos institucionales de los Gobiernos Regionales del Perú, mientras que la muestra fue de tipo no probabilístico, representada por 10 POI de los Gobiernos Regionales que tuvieran mayor ejecución presupuestal. Respecto a la técnica de recolección de datos, esta fue documental, y el instrumento que se utilizó fue el registro de datos, estructurado en 8 enunciados; además, se usó de la estadística descriptiva para estimar los estadígrafos. Para la contratación de la hipótesis, se aplicó la estadística inferencial, de lo cual se obtuvo como resultado 0,078, por lo que se determinó que se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula; es decir los

planes operativos institucionales no inciden en la eficiencia del gasto público de los Gobiernos Regionales en el año fiscal 2018; este valor refuerza los resultados del examen ECE (2018), ya que un gran porcentaje de estudiantes a nivel nacional no corresponden al nivel alcanzado sobre las habilidades adquiridas en lectura, ciencia y tecnología y mucho menos en matemáticas, situación que se agrava en la educación secundaria. Por lo cual, se concluyó que el Plan Operativo Institucional (POI) no incidió en la eficiencia del gasto público de los Gobiernos Regionales durante el 2018 en el sector salud y educación.

Carhuajulca Delgado (2020), realizó una investigación, para obtener el grado de magíster en la escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, determinar la relación de ejecución del gasto público y el plan operativo institucional de la Municipalidad Provincial de Bagua, periodo 2019. La metodología utilizada fue de tipo básica, de carácter descriptivo y correlacional, con diseño no experimental y enfoque cuantitativo. Utilizó la técnica de la encuesta y como instrumentos dos cuestionarios validados por el juicio de tres expertos. Estuvo dirigido al personal administrativo, con una confiabilidad de 0.861 con Alfa de Cronbach para una muestra de 80 sujetos. Los resultados obtenidos a través del SPSS Statistics 26 determinaron que la ejecución del gasto público es medianamente regular con un 38.75%, y la formulación del POI es mayoritariamente regular con un 53.75%; existiendo una relación significativa directa baja positiva entre las dimensiones compromiso ($r=0,348$), devengado ($r=0,239$) y Pagado ($r=0,170$) de la ejecución del gasto público con el POI. Así mismo se concluye determinando que existe relación significativa directa baja positiva entre la ejecución del gasto público y el plan operativo de la Municipalidad Provincial de Bagua.

Aguilar Lujan (2019), realizó una investigación, para obtener el grado de magister en la escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, que consistió en determinar la relación del Plan Operativo Institucional con el procedimiento de venta directa de terrenos del Proyecto Especial Chavimochic, 2018. La investigación ha tenido en cuenta el estado del arte, conceptos, teorías y principios modernos. El tipo de investigación es el no experimental, el diseño es correlacional causal de corte transeccional o transversal. La población está conformada por 30 servidores entre funcionarios y empleados del Proyecto Especial Chavimochic vinculados con el procedimiento de venta directa de terrenos del PECH. El método empleado es el hipotético deductivo. Para la recolección de datos de las variables en el estudio se han empleado como instrumentos dos cuestionarios confiables y debidamente validados por tres (3) expertos en gestión pública y se procesó la información a través del software de estadística para ciencias sociales (SPSS v. 24). Los resultados son presentados en tablas y figuras estadísticas donde se observan que existe relación alta y significativa entre el Plan Operativo Institucional y el procedimiento de venta directa de terrenos del Proyecto Especial Chavimochic, 2018. ($r = .496$ y sig de $.005$ bilateral). Así mismo muestran que el nivel del Plan Operativo Institucional es predominantemente medio con 50% (15 encuestados) seguido del nivel alto con 23% (7 encuestados), luego el nivel bajo con 20% (6 encuestados), finalmente en el nivel muy alto hay un 6.7% (2 encuestado) y el nivel de procedimiento de venta directa de terrenos es predominantemente alto con 70% (21 encuestados) seguido del nivel medio con 30.0% (9 encuestados).

Farro Torres (2019) realizó una investigación, para obtener el grado de magister en la escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, que consistió en determinar la relación que existe entre la formulación

del plan operativo institucional y la ejecución del gasto público. La investigación se ha desarrollado bajo el enfoque cuantitativo, no experimental, de tipo básico, nivel descriptivo y diseño correlacional. Para la recolección de datos se ha aplicado la técnica de la encuesta y como instrumentos dos cuestionarios, validados oportunamente por juicio de expertos. La población estuvo conformada por los trabajadores del Instituto Geofísico del Perú, cuya muestra dirigida estuvo representada por 35 servidores del área administrativa. El primer instrumento midió la variable: Formulación del Plan Operativo institucional, a través de cuatro dimensiones: D1: Direccionamiento de la institución; D2: Diagnóstico de la institución; D3: Objetivos operativos; D4: Acción, con un total de 22 ítems; y el segundo instrumento midió la variable Ejecución del Gasto Público, a través de tres dimensiones: D1: Compromiso; D2: Devengado; D3: Pago, con un total de 16 ítems; los cuales fueron tabulados a través de una escala de valores, obteniendo resultados que fueron analizados, presentando una fiabilidad para cada instrumento de 0,838 y 0,773 respectivamente. De los resultados obtenidos, se puede precisar una relación positiva muy baja ($r = 0,248$), entre la Formulación del Plan Operativo Institucional y la Ejecución del Gasto Público en el Instituto Geofísico del Perú, Lima, 2016. Asimismo, entre el Plan Operativo Institucional con la dimensión: Compromiso ($r = 0,149$), la dimensión: Devengado ($r = 0,248$) y con la dimensión Pago: ($r = 0,283$). Todo ello permite concluir que no existe una relación significativa entre la Formulación del Plan Operativo Institucional y la Ejecución del Gasto Público, así como con las dimensiones, lo que indica que tanto la planificación del POI como la ejecución del gasto público en un nivel poco óptimo.

Zevallos Valverde (2017), realizó una investigación sobre la “Eficacia en la ejecución del Plan Operativo Anual de la Unidad Ejecutora 123 del Sector Salud, Lima – 2016”, para obtener el grado de magister en la escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, cuyo objetivo general fue el de analizar el nivel de ejecución del Plan Operativo Anual de la Unidad Ejecutora 123 del Sector Salud y el cumplimiento de sus metas físicas y presupuestales, durante el año 2016.

Según su finalidad fue de una investigación aplicada, según el objetivo una investigación descriptiva y explicativa, con diseño transversal, según el carácter de la medida fue investigación cuantitativa pues se ha centrado en aspectos observables y susceptibles de ser medidos y además se ha servido de pruebas estadísticas para el análisis de los datos. La población total es de 156 profesionales, sin embargo, se decidió encuestar únicamente a aquellos que por la función que desempeñan tuvieron relación directa con la planificación, ejecución o seguimiento de las metas; finalmente el número de entrevistados fueron 30. El instrumento de recolección de datos fue una encuesta con 25 preguntas que fueron debidamente validados a través de juicios de expertos y su confiabilidad a través del estadístico Alfa de Cronbach, siendo los resultados con respecto al nivel de eficacia en la Ejecución del Plan Operativo Anual, el 60% de los entrevistados ha señalado que el nivel de eficacia es regular, mientras que el 40% señala que es no óptimo.

Hernández Sánchez (2013), realizó una investigación, para obtener el grado de magister en la escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, para determinar la relación que existe entre el “Plan Operativo Institucional y la Gestión Administrativa en las Instituciones de Educación Inicial de la Red Educativa N° 05 Carabayllo, UGEL 04 Comas – Lima, 2013”. La investigación se realizó con una población

de estudio conformada por 134 personas que incluyó a personal: directivo, docente, administrativo y de servicios de las diez Instituciones de Educación Inicial que conforman la Red Educativa N° 05, Carabayllo UGEL N° 04 Comas – Lima, 2013, cuya muestra estratificada fue de 99 personas que representó el 74% del total de la población. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento aplicado fueron los cuestionarios, los cuales fueron procesados y analizados estadísticamente por medio de la prueba del coeficiente de correlación Spearman, mediante el SPSS que es un programa estadístico informático utilizado en las ciencias sociales y las empresas de investigación de mercados. Los resultados obtenidos de la investigación sobre la hipótesis general planteada concluyeron que existe una relación positiva significativa a un nivel de significancia de 0.05 (5%), es decir a una confianza del 95%.

Argota Pérez , y otros (2019), realizaron un artículo en representación del Centro de Investigaciones Avanzadas y Formación Superior en Educación, Salud y Medio Ambiente “AMTAWI”, la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann y la Universidad Nacional “San Luis Gonzaga”, para valorar la inteligencia emocional en la docencia universitaria. Se aplicó un cuestionario con preguntas cerradas (si o no) sobre la inteligencia emocional del ponente basado en 10 preguntas. Para caracterizar el trabajo del ponente se analizó su calificación según la escala tipo Likert siendo finalmente validada la consistencia interna del instrumento mediante el coeficiente Alfa de Cronbach. Se observó, 85% de respuestas cerradas con indicación positiva lo cual, resultó muy valorada la inteligencia emocional por parte de los docentes (19), además, de encontrarse una confiabilidad con $\alpha = 0,82$. Pudo mostrarse la relación positiva entre la cognición y emoción del ponente. Se concluyó que, la inteligencia emocional fue decisiva y calificada como positiva por parte de los docentes durante

el proceso de enseñanza-aprendizaje relacionado con los programas de capacitación.

Oquelis Zapata (2016), realizó un estudio, para obtener el grado de magister en la escuela de Posgrado de la Universidad de Piura, el cual consistió en describir la situación actual de la inteligencia emocional, de los estudiantes de 4to. año de Educación Secundaria, a partir del Test de BarOn, en una población de 82 estudiantes; del colegio Hogar San Antonio de Piura. Se les aplicó este test para medir las cinco dimensiones: intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo del estrés y el estado de ánimo en general, que configuran, la inteligencia emocional. Para lo cual, se logró interpretar de los datos obtenidos, por medio del Test de BarOn, que la media alcanzada por la dimensión del estado de ánimo en general, logró el mayor promedio, pues los estudiantes tienen un ánimo excepcional para divertirse y salir con sus amigos. Mientras que el manejo de estrés logró obtener el menor promedio, dentro de las dimensiones.

Camones Gonzales (2018), realizó un estudio, para obtener el grado de magister en la escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, el cual tuvo como propósito analizar el efecto de la inteligencia emocional en el rendimiento académico de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Matemáticas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. El enfoque que sigue la investigación fue cuantitativo, tipo de investigación básica, el método hipotético-deductivo, el diseño de investigación fue observacional transeccional correlacional-causal. Las variables estudiadas fueron la inteligencia emocional y el rendimiento académico, la población constituida por 1177 estudiantes y la muestra por 169 estudiantes de la FCM-Unmsm. La recolección de los datos se realizó a través del cuestionario extenso de

Inteligencia Emocional BarOn y fue autoadministrada. Asimismo, se solicitó a la Unidad de Matricula de la FCM-Unmsm los promedios ponderados de los estudiantes al culminar el semestre académico 2017, para medir el rendimiento académico. La validez de contenido del cuestionario se realizó a través de juicio de expertos resultando válido, la confiabilidad se realizó a través de una muestra piloto de 48 estudiantes universitarios, a través del método alfa de Cronbach, resultando altamente confiable.

La conclusión general es que existe un efecto significativo entre la inteligencia emocional y el rendimiento académico de los estudiantes de la FCM de la UNMSM, el valor del estadístico G que sigue una distribución chiquadrado=143.614 con un grado de libertad y un p-valor de 0,000 es decir la variable explicativa inteligencia emocional utilizada en el modelo tiene un efecto significativo sobre el rendimiento académico. Además, la dimensión inteligencia de adaptabilidad fue la que mayor impacto tuvo con el rendimiento académico de los estudiantes.

Garavito Checalla (2019), realizó un estudio, para obtener el grado de magister en la escuela de Posgrado en la Universidad Nacional del Altiplano, el cual tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y el liderazgo directivo en las instituciones educativas del distrito de Zepita, 2018. Esta investigación permitió identificar cuál es el nivel de inteligencia emocional y el nivel de liderazgo directivo en las instituciones del distrito de Zepita.

Metodológicamente, la investigación es de tipo no experimental, con un diseño transversal correlacional, tomándose como población a 90 directores de las instituciones educativas del distrito de Zepita, de la provincia de Chucuito – Juli, departamento de Puno. Siendo la

muestra 51 directores de las diferentes instituciones educativas del distrito de Zepita, a quienes se les aplicó dos encuestas para medir la variable inteligencia emocional y la variable liderazgo directivo; se utilizó el coeficiente de contingencia de Pearson. Los resultados de la investigación muestran que existe una correlación significativa entre la inteligencia emocional y el liderazgo directivo en las instituciones educativas del distrito de Zepita, 2018. Esta conclusión se sustenta en el diseño estadístico del Coeficiente de Contingencia de Pearson, ya el valor es de 0.75**; lo cual indica que la intensidad de la relación de las variables es significativa. Asimismo y de acuerdo con los valores obtenidos de la prueba Chi Cuadrado cuyo valor de la significante es de 0.00 menor al 0.05, indica la existencia de una dependencia de variables entre la inteligencia emocional y el liderazgo.

Castillo Canales (2017), realizó un estudio, para obtener el grado de magister en la escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, el cual tuvo como objetivo determinar la relación entre inteligencia emocional y autoconcepto en los estudiantes de primer ciclo de Administración en Turismo y Hotelería de la Universidad César Vallejo, Lima 2015-II. El tipo de estudio fue básica, enmarcado en el enfoque cuantitativo. Se trabajó con el método hipotético deductivo, el diseño fue no experimental, de naturaleza descriptivo correlacional. Por otro lado, la población de estudio estuvo conformado por 71 estudiantes de primer ciclo de Administración en Turismo y Hotelería de la Universidad César Vallejo, la muestra es no probabilística. En la recopilación de datos se utilizó el instrumento para medir la Inteligencia Emocional validada por el autor Barón (1997), adaptación y estandarización por Nelly Ugarriza y Liz Pajares (2001), el instrumento que se utilizó para la variable de Autoconcepto es del autor García y Musitu (1999). Estos instrumentos fueron aplicados a

los estudiantes de primer ciclo de Administración en Turismo y Hotelería, los cuales fueron validados por tres expertos del tema.

Los resultados obtenidos después del procesamiento y análisis de datos nos indican: existe relación directa, ello significa que sí existe relación significativa entre inteligencia emocional y autoconcepto, en los estudiantes de primer ciclo de Administración en Turismo y Hotelería, 2015. Para el análisis de datos se realizó con la correlación de Spearman (sig. Bilateral =.000).

Alegria Cueto (2013), realizó un estudio, para obtener el grado de magister en la escuela de Posgrado de la Universidad San Martín de Porres, el cual tuvo como objetivo determinar, si la inteligencia emocional influye en el desempeño profesional del auditor; el mismo que en su estructura abarcó desde el planteamiento del Problema, Marco Teórico, Metodología, Resultados, Conclusiones y Recomendaciones, terminando con las Fuentes de información y Anexos correspondientes, dándole de esta forma integridad al trabajo de investigación.

En el trabajo se concluyó que el autoconocimiento, la autorregulación, la motivación y el nivel de empatía si influyen en el desempeño profesional del auditor, para lo cual es conveniente que los auditores conozcan la importancia de la inteligencia emocional en su labor cotidiana. Asimismo, deben capacitar al personal para que se involucren más con las nuevas teorías del autoconocimiento y sean más conscientes del trabajo de excelencia que se puede lograr. No vulneren las normas de Control Interno; así como, es necesario y fundamental mantener un Ambiente de Control adecuado, donde todo sea transparente, sin ambigüedades para evitar confusiones.

1.2 Bases teóricas

1.2.1 Plan Operativo Institucional

El Consejo Directivo del Centro Nacional de Planeamiento Estratégico, (2017), estableció la “Guía para el Planeamiento Institucional, en el marco del ciclo de planeamiento estratégico para la mejora continua, aplicable para las entidades que integran el Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico en los tres niveles de gobierno”. La referida guía orienta los planes institucionales de las entidades integrantes del Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico – SINAPLAN, en el marco del ciclo de planeamiento estratégico para la mejora continua y establece las pautas para la elaboración, implementación, seguimiento, evaluación y mejora continua de las políticas y planes institucionales, en el marco de las Políticas de Estado, del Plan Estratégico de Desarrollo Nacional 2021, la preimagen del Perú al 2030, las políticas nacionales, sectoriales y territoriales. Asimismo y como principio, el planeamiento estratégico busca el desarrollo integral del país que asegure una gestión pública al servicio del ciudadano, en cada lugar del territorio nacional, para el cumplimiento de las funciones primordiales del Estado y sobretodo el bienestar integral de las personas. Abarca también los aspectos ambientales, económicos, sociales e institucionales, en un sentido amplio de estas dimensiones.

El Consejo Directivo del Centro Nacional de Planeamiento Estratégico (2017), precisa que las entidades del sector público elaboran un Plan Estratégico Institucional - PEI y un Plan Operativo Institucional - POI, los cuales orientan su accionar para el logro de los objetivos establecidos en la política institucional en el marco de las políticas y planes nacionales y territoriales. El PEI es un instrumento de gestión que identifica la estrategia de la entidad para lograr sus objetivos, en un periodo mínimo de tres (3) años, a través de iniciativas diseñadas

para producir una mejora en el bienestar de la población a la cual sirve y cumplir su misión. Para implementar esa estrategia, el POI establece las actividades priorizadas vinculadas al cumplimiento de los objetivos y acciones estratégicas aprobadas en el PEI cuya ejecución permite producir bienes o servicios y realizar inversiones, en un periodo anual. Cuando ese POI se traduce en un presupuesto anual aprobado (en la Ley de Presupuesto del Sector Público), el POI financiado refleja la decisión de lograr los objetivos de política con la estrategia diseñada. Luego, se debe hacer seguimiento a la ejecución del POI para verificar el cumplimiento de lo planificado y finalmente, evaluar si se lograron los objetivos y metas, a nivel de PEI y POI. Con relación al nivel de elaboración de los planes, las entidades que son Pliego presupuestal elaboran el PEI. Las unidades ejecutoras - UE y municipalidades elaboran el POI, el cual es consolidado por sus respectivos Pliegos.

De acuerdo con lo señalado por el Centro Nacional de Planeamiento Estratégico (2017), el Plan Operativo Institucional (POI) es un instrumento de gestión que orienta la necesidad de recursos para implementar la identificación de la estrategia institucional que integra las actividades operativas y las inversiones de las organizaciones, por cada año, en un contexto multianual.

La Dirección Nacional del Presupuesto Público (2004), indica que las metas presupuestarias que una entidad se plantea alcanzar en un año fiscal constituyen instrumentos administrativos que integran procesos a desarrollar en un corto plazo, en el que se precisan las tareas necesarias para cumplir las metas establecidas en un año fiscal, el cual es elaborado con base a las actividades y proyectos priorizados en el POI.

La Autoridad Portuaria Nacional (2020), estableció su POI 2020, el cual se constituye como un instrumento de gestión operativa que permite articular y coordinar las actividades operativas programadas por cada una de sus unidades orgánicas en el marco de su Presupuesto Institucional para el año fiscal 2020 orientado al logro de los objetivos estratégicos. El POI 2020 de la APN ha sido elaborado por la Dirección de Planeamiento y Estudios Económicos (DIPLA) en coordinación con las distintas dependencias de la entidad y contribuirá a que cada una de ellas responda de manera organizada al cumplimiento de sus funciones, evitando la duplicidad de esfuerzos y elevando la eficiencia y efectividad de la gestión de la APN, permitiendo a su vez avanzar hacia el logro de la Misión institucional, con el fin de fortalecer la competitividad del Sistema Portuario Nacional, siendo a su vez el principal instrumento utilizado para la evaluación y control de los resultados del desempeño institucional. Asimismo, es pertinente precisar que la APN es un Organismo Técnico Especializado encargado del Sistema Portuario Nacional, adscrito al Ministerio de Transportes y Comunicaciones, con personería jurídica de derecho público interno, patrimonio propio y autonomía administrativa, funcional, técnica, económica y financiera, y facultad normativa por delegación del Ministerio de Transportes y Comunicaciones que se rige por las normas contenidas en la Ley N° 27943 Ley de Sistema Portuario Nacional y sus modificatorias, así como por su Reglamento de Organización y Funciones aprobado por el Decreto Supremo N° 034-2004- MTC.

La Autoridad Portuaria Nacional (2003), dentro del ámbito de su competencia se encuentran los puertos, infraestructuras e instalaciones portuarias de la república, así como las actividades y servicios que se realicen dentro de las zonas portuarias. Precisamente dentro de las funciones que cumple la APN, se encuentra la prestación

del servicio de Recepción y Despacho de Naves a nivel nacional, el cual se brinda en beneficio de los usuarios y Comunidad Portuaria, para lo cual se debe sujetar y dar cumplimiento a los indicadores del POI establecidos por la Entidad.

En el marco de los Objetivos Estratégicos Sectoriales OES.01 “Reducir los tiempos y costos logísticos en el Sistema de Transportes”, OES.02 “Mejorar la seguridad y la calidad ambiental en el sistema de transportes y comunicaciones” y OES.04 “Fortalecer la gobernanza, descentralización y modernización del Sector Transportes y Comunicaciones”, establecidos en el PESEM 2018-2023 del Sector Transportes y Comunicaciones, la APN ha previsto concentrar sus esfuerzos durante el período 2020-2023 en el cierre de la brecha de déficit de infraestructura portuaria a fin de lograr su completa modernización y competitividad, así como elevar la calidad de los servicios portuarios en todos los ámbitos, basado en promover la competitividad de las actividades y servicios portuarios a través de la regulación, supervisión y fiscalización; y el cumplimiento de los estándares de protección, seguridad y calidad en el Sistema Portuario Nacional, de forma tal, que estén integrados y contribuyan a las demás actividades de la cadena logística portuaria.

1.2.2 El Plan Operativo Institucional como documento de gestión

El Ministerio de Economía y Finanzas (2017), señala que el Plan Operativo Institucional de cualquier entidad pública se constituye en un documento de gestión a corto plazo, donde se programa actividades operativas y metas físicas de cada unidad orgánica de las entidades públicas o privadas.

El Consejo Directivo del Centro Nacional de Planeamiento Estratégico (2017), señala que la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, orienta al logro de resultados que beneficien al ciudadano y que conlleven al desarrollo del país. El POI como parte de esta gestión pública, establece acciones más específicas para asegurar la compra o adquisiciones de bienes o servicios, que contribuirán para lograr buenos resultados. Por tal razón, las entidades públicas concretan con el POI el planeamiento estratégico orientado a obtener resultados para lograr las metas de compra y adquisiciones de bienes o servicios para la población.

En esa línea y con relación al presente estudio, el POI de la APN aprobado en el 2020, permite establecer métodos para la utilización racional de todos los recursos (logísticos y de personal), procurando disminuir la incertidumbre que se presentan para el futuro; enfrentando además, las posibles contingencias que puedan afectar el cumplimiento de las disposiciones establecidas en la política de la institución.

Además, el Consejo Directivo del Centro Nacional de Planeamiento Estratégico (2017), precisa que la política institucional es una declaración del titular de la entidad en la que se explicitan los objetivos prioritarios, los lineamientos generales para el logro de esos objetivos, los principios (normas o ideas fundamentales que rigen a la entidad) y los valores que deben compartir los funcionarios y servidores de la entidad. La política institucional debería incluir los criterios o estándares para evaluar el desempeño de la entidad y reglas de decisión sobre temas de administración interna o gestión de los sistemas administrativos, para la utilización eficiente de sus recursos. La entidad define su política institucional con relación a las políticas

nacionales, sectoriales, multisectoriales, regionales o locales, según sea el caso.

1.2.3 El Plan Operativo Institucional y su importancia

El cumplimiento del POI es muy importante para la Autoridad Portuaria Nacional, la misma que tiene como ámbito de aplicación todo lo relacionado con las actividades y servicios portuarios desarrollados dentro del Sistema Portuario Nacional, en las áreas marítimas, fluviales y lacustres, las competencias y atribuciones de las autoridades portuarias, las autorizaciones, derechos y obligaciones de las personas naturales o jurídicas que desarrollan las actividades y servicios portuarios; y la construcción, uso, aprovechamiento, explotación, operación y otras formas de administración de las actividades y los servicios portuarios. Asimismo, se constituyen como lineamientos esenciales de la Política Portuaria Nacional lo siguiente:

- a) El fomento y planeamiento de la competitividad de los servicios portuarios y la promoción del comercio nacional, regional e internacional.
- b) La integración de los puertos al sistema de transporte nacional y a la cadena logística internacional.
- c) La promoción de la competitividad internacional del sistema portuario nacional.
- d) El fomento del cabotaje y la intermodalidad (el transbordo y tránsito de mercancías).
- e) La promoción de la inversión en el Sistema Portuario Nacional.
- f) El fomento de las actividades para dar valor agregado a los servicios que se prestan en los puertos.
- g) La promoción del libre acceso, la leal competencia y libre concurrencia al mercado de los servicios portuarios.

- h) El fomento de la participación del sector privado, preferentemente a través de la inversión en el desarrollo de la infraestructura y equipamiento portuarios.
- i) La promoción y fortalecimiento de la descentralización y desconcentración del sistema portuario, la tecnificación y desarrollo de los puertos.

La Autoridad Portuaria Nacional (2020), señala que para el cumplimiento de la política portuaria nacional a través del POI, se cuenta entre otros, con documentos de gestión normativos, tales como el Reglamento para la Recepción y el Despacho de Naves en los puertos de la República del Perú, el mismo que tiene como objeto y finalidad establecer los procedimientos relacionados con la recepción y despacho de naves, que la Autoridad Portuaria Nacional y demás Autoridades Competentes, deberán aplicar en los puertos de la República, con la finalidad de lograr su mayor eficiencia y contribuir a mejorar la competitividad de los mismos.

1.2.4 El Plan Operativo Institucional y la eficiencia del gasto público

El Peruano (2018), señala que la eficiencia del gasto público es un punto fundamental de la política fiscal de los países porque constituye la base de alcanzar el desarrollo económico, social e institucional, el cual puede enumerarse como la aceleración del crecimiento de la actividad productiva, la reducción de la pobreza y el fortalecimiento de la legitimidad del Estado. La medición de la eficiencia económica se enfoca en evaluar tanto la eficiencia técnica como la eficiencia significativa.

De acuerdo con Del Pozo Loayza, Vargas Ventura & Paucarmayta Tacuri (2017), la eficiencia es la relación entre la combinación óptima de inputs usados para la producción de un conjunto de outputs.

Respecto al gasto público, la eficiencia se ve reflejada en el uso adecuado de los recursos asignados anualmente a través del Plan Operativo Institucional (POI).

1.2.5 El Plan Operativo Institucional y el PEI

Para entender la importancia del Plan Operativo Institucional es necesario conocer el Planeamiento Estratégico en su conjunto, por lo que Naranjo Pérez, Mesa Espinosa & Solera Salas (2005), señalan que el autor Chiavenato precisa que la planeación estratégica como proceso permite establecer y ejecutar estrategias, que de acuerdo a su misión, hay que insertarlas en su contexto. Asimismo, mediante la planeación estratégica se organiza las actividades principales que ponen en ejecución las decisiones y, a la vez, evalúa los resultados que se obtienen.

El Centro Nacional de Planeamiento Estratégico (2017), señala que el Plan Operativo Institucional de acuerdo a la Directiva N° 001- 2014-CEPLAN, es un documento que se elabora en las entidades públicas, basado en la información que se encuentra en el PEI. El POI selecciona las acciones establecidas en el PEI para realizarlas en un periodo corto. Estas acciones estratégicas contribuirán en el logro de los objetivos estratégicos de la gestión de la entidad, asimismo deben estar vinculadas con el Sistema de Presupuesto Público.

Asimismo y conforme a la referida directiva en su artículo 10º, establece que el planeamiento estratégico como el proceso elaborado con respecto al análisis de la situación real actual y del pensamiento proyectado al futuro, produciendo información que es útil al momento de tomar decisiones que permitan el logro de los objetivos estratégicos que fueron establecidos con anticipación por la organización.

Según el Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado (2016), el Plan Operativo Institucional tiene como fin de establecer cuáles serán las acciones estratégicas que durante el año lectivo deben ser desarrolladas por la entidad pública o privada para cumplir con los objetivos que fueron establecidos en el Plan Estratégico Institucional (PEI).

1.2.6 Inteligencia Emocional

1.2.6.1 Las emociones

Strbáková (2019), precisa que la Real Academia Española define la emoción como alteración intensa y pasajera, agradable o penas que va acompañada de cierta conmoción somática. Asimismo es el interés expectante con que se participa en algo que está ocurriendo (págs. 55 al 80).

Chiroque & Rodríguez (1999), definen la emoción “como un estado psicológico y biológico en la forma de pensar y actuar”.

Cooper y Sawaf (1998) afirman que la palabra emoción pueda definirse simplemente como la aplicación de “movimiento” metafórico o literalmente, a sensaciones básicas. Asimismo, las emociones se han considerado siempre de tanta profundidad y poder que en latín, por ejemplo se describe como “motus anima” que significa literalmente “el espíritu que nos mueve”.

Goleman (1995), utilizó el término emoción para referirse a un sentimiento y sus pensamientos característicos, a estados psicológicos y biológicos y a una variedad de tendencias a

actuar. Por lo tanto, “Las emociones son impulsos para actuar, planes instantáneos para enfrentarnos a la vida que la evolución nos ha inculcado”. (pág. 78)

Maturana (1993), declara que las emociones son “dinámicas corporales que especifican los dominios de acción en que nos movemos”. (págs. 233 al 235).

Grados (2004) sostiene que las emociones importantes que se relacionan con el aprendizaje son:

La ira: Nos predispone a la defensa o la lucha; se asocia con la movilización de la energía corporal a través de la tasa de hormonas en la sangre y aumento de ritmos cardíacos y reacciones más específicas de preparación para la lucha: Apretar los dientes, el fluir de la sangre a las manos, cerrar los puños, etc.

El miedo: Predispone a la huida o la lucha y se asocia con la retirada de la sangre del rostro extremidades para concentrarse en el pecho y abdomen facilitando así la huida, ocultarse o atacar y en general con la respuesta hormonal responsable del estado de alerta (ansiedad) obstaculizando las facultades intelectuales y la capacidad de aprender. Mientras que en intensidad moderadas son promotores del aprendizaje.

La alegría: Predispone a afrontar cualquier tarea, aumenta la energía disponible e inhibe los sentimientos negativos, aquieta los estados que generan preocupación, proporciona reposo,

entusiasmo y disposición a la acción. Uno de los estados emocionales que potencia el aprendizaje.

La sorpresa: Predispone a la observación concentrada. Está relacionada con la curiosidad, factor motivacional intrínseco.

La tristeza: Predispone a ensimismarse y al duelo, se asocia a la disminución de la energía y el entusiasmo por las actividades vitales y lentitud del metabolismo corporal, es buen momento para la introspección y la modificación de actitudes y elaboración de planes de afrontamiento. Su influencia facilitadora del aprendizaje está en función de su intensidad pues la depresión dificulta el aprendizaje.

1.2.6.2 La inteligencia emocional

Mercado (2000), refiere que la inteligencia emocional es el conjunto de necesidades emocionales, de impulsos y valores verdaderos de una persona que dirige toda su conducta.

Salovey & Mayer (1993), la inteligencia emocional es un concepto psicológico que pretende describir el papel y la importancia de las emociones en la funcionalidad intelectual.

Las tesis psicológicas han generado una gama amplia de teorías sobre la Inteligencia Emocional, las cuales abarcan desde las biológico-neurológicas hasta las cognitivas. La perspectiva biológica o neurológica se centra en el estudio de los umbrales de sensibilidad y control de los estímulos emocionales; mientras que la perspectiva psicológica cognitiva busca entender el significado de los eventos emocionales.

La perspectiva psicológica cognitiva presenta, a su vez, tres ramificaciones: La social, la de personalidad y la de las emociones. La primera busca definir las habilidades que ayudan a entender, manejar y actuar a una persona en un contexto social; es decir la Inteligencia Emocional se ubicaría dentro del ámbito interpersonal. En el caso de la segunda, se pretende comprender la influencia de las características estables de la personalidad en situaciones diferentes. Y, por último, en el contexto emocional se examina las diferencias de desarrollo del afecto, según las situaciones y características demográficas y culturales.

Por su parte Goleman (1995), interpreta y resume las inteligencias de Gardner, llegando a precisar la inteligencia emocional, refiriendo que es un conjunto de destrezas, actitudes, habilidades y competencias que determinan la conducta del individuo, sus reacciones y estados mentales; asimismo la define como la capacidad para reconocer nuestros propios sentimientos y de los demás, de motivarnos y manejar adecuadamente las relaciones.

En ese sentido, la inteligencia emocional viene a ser la capacidad para reconocer y manejar nuestros propios sentimientos, motivarnos y monitorear nuestras relaciones. El modelo de las competencias emocionales (CE) (Goleman 1998) comprende una serie de competencias que facilitan a las personas el manejo de las emociones, hacia uno mismo y hacia los demás (Boyatzis, et al. 2000).

Este modelo formula la inteligencia emocional en términos de una teoría del desarrollo y propone una teoría de desempeño aplicable de manera directa al ámbito laboral y organizacional, centrado en el pronóstico de la excelencia laboral. Por ello, esta perspectiva está considerada como una teoría mixta, basada en la cognición, personalidad, motivación, emoción, inteligencia y neurociencia; es decir, incluye procesos psicológicos cognitivos y no cognitivos (Mayer, et al. 2001, Matthews, et al. 2002).

1.2.6.3 Enfoques de la inteligencia emocional

La inteligencia emocional, según Goleman (1995), "es la capacidad para reconocer sentimientos en sí mismo y en otros, siendo hábil para gerenciarlos al trabajar con otros". (pág. 56).

A comienzos de los años 1990, Goleman llegó a ser el difusor del trabajo de Salovey y Mayer, y esto eventualmente lo condujo hasta su libro cumbre en 1995, cuando Goleman "llevó el tema al centro de la atención en todo el mundo, a través de su obra "Emotional Intelligence: Why it can matter more than IQ", que fue traducida al español al año siguiente como "Inteligencia Emocional: Porque es más importante que el Cociente Intelectual", y que es conocido comúnmente como Inteligencia Emocional. Goleman impulsó este concepto y plantea "La existencia de un Cociente Emocional (CE), que no se opone al Cociente Intelectual (CI), sino que se complementa.

Según Candela Agulló, Barberá Heredia, Ramos López & Sarrió Catalá (1997), algunas personas han sido dotadas con ambos cocientes, otras con menor cantidad o con ninguna de uno u otro. Lo que los investigadores están intentando entender es cómo se complementa una inteligencia con la otra; cómo la capacidad para controlar el estrés afecta la habilidad para concentrarse y usar la inteligencia. Sobre los ingredientes para el éxito, los investigadores están de acuerdo en que el CI interviene en un 20%, el resto depende de todo tipo de factores, entre los que podemos destacar: Auto motivación, persistencia ante las dificultades, optimismo, autocontrol, etc. Todos ellos relacionados con la inteligencia emocional.

Goleman (1995), habla de inteligencia emocional como una forma de interactuar con el mundo que tiene en cuenta los sentimientos, y engloba habilidades tales como el control de los impulsos, la autoconciencia, la motivación, el entusiasmo, la perseverancia, la empatía, la agilidad mental, etc. Ellas configuran rasgos del carácter como la auto-disciplina, la compasión o el altruismo que resultan indispensables para una buena y creativa adaptación social.”

Recientemente, Goleman (1995), ha reajustado su modelo de 5 factores o componentes de inteligencia emocional, después de la publicación de su libro *Working with Emotional Intelligence* (1998) reduciéndolo a cuatro componentes: Autorregulación y Motivación fueron unidos para formar el Auto Manejo (self-management). Esta reducción ha sido posible debido a que “como las teorías evolucionan, los

conceptos o términos que usan éstas también se desarrollan”.
(pág. 9)

Por otro lado Goleman, después de escribir su obra, en 1998 “trabajando con la inteligencia emocional”, presenta su nuevo enfoque en función a las habilidades de:

- Conciencia de uno mismo o autoconciencia, el conocimiento de nuestras preferencias, sensaciones, estados y recursos internos.
- Autocontrol, manejo de nuestros sentimientos, impulsos, estados y obligaciones internas.
- Conciencia social, el reconocimiento de los sentimientos, preocupaciones y necesidades de otros.
- Manejo de las relaciones, la habilidad para manejar bien las relaciones y que llevan al buen éxito en el trabajo.

El modelo de Goleman (2001) concibe las competencias como rasgos de personalidad. Sin embargo, también pueden ser consideradas componentes de la Inteligencia Emocional, sobre todo aquellas que involucran la habilidad para relacionarse positivamente con los demás. Esto es, aquellas encontradas en el grupo de conciencia social y manejo de relaciones.

El mismo Goleman y demás autores definen el éxito de gerentes líderes y trabajadores en personas de alto nivel de desempeño, destrezas, habilidades técnicas y emocionales, bien desarrolladas alcanzando capacidad de dar sentimientos que cada vez se hacen más competitivos y necesarios en la familia, la gerencia y la sociedad.

Para Goleman (1995), los modelos mencionados de IE comparten un núcleo común de conceptos básicos. En el nivel más general, la IE se refiere a las habilidades para reconocer y regular emociones en nosotros mismos y en los otros. Asimismo, dichos modelos comparten la noción base de la insuficiencia del intelecto para operar de manera óptima sin la IE. De esta manera, se busca el balance de inteligencia entre la lógica, la emoción y nuestras capacidades personales, emocionales y sociales.

En todos estos modelos podemos ver que la autorregulación emocional (entendida como la capacidad de regular los estados emocionales a un punto de referencia) es un elemento principal de los modelos. Así, el modelo de las 4 ramas de Mayer sitúa al “Manejo de las Emociones” arriba de su escala jerárquica, Goleman la incluye como “capacidad de controlar las propias emociones” y BarOn incluye elementos de autorregulación emocional en varias de sus habilidades, como el “Control de Impulsos” y la “Flexibilidad”.

Salovey & Mayer (1993), fueron los primeros en utilizar el término Inteligencia Emocional, definiéndola como un subconjunto de la inteligencia social que engloba la habilidad para dirigir y controlar nuestras emociones y las de los demás, así como para discriminar entre ellas y utilizar la información que nos proporciona para guiar nuestro pensamiento y acciones, de tal forma que resulten beneficiosas para nosotros mismos y para la cultura a la que pertenecemos. Definiéndola como "la capacidad de percibir los sentimientos propios y los de los demás, distinguir entre ellos y servirse de esa

información para guiar el pensamiento y la conducta de uno mismo".

Ellos Incluyen dentro de su concepto de Inteligencia Emocional los siguientes dominios principales:

- Conocer las propias emociones: Habilidad de poder reconocer con exactitud un sentimiento mientras ocurre.
- El manejo de emociones: Es la habilidad de manejar los sentimientos para librarse eficazmente de estados de ansiedad excesiva o de cualquier otro sentimiento.
- El poder motivarse uno mismo: El postergar la gratificación y regular las emociones para lograr un fin objetivo.
- El reconocer las emociones de los demás, empatía: Es el reconocer las señales que los demás emiten con relación a sus necesidades y deseos. Es una habilidad básica para un óptimo desempeño social.
- La capacidad de relacionarse con los demás: Es la habilidad de manejar las emociones de los demás y determina la capacidad o incapacidad social del individuo.

El modelo está compuesto de cuatro etapas de capacidades emocionales (Mayer, et al. 2000a), cada una de las cuales se construye sobre la base de las habilidades logradas en la fase anterior. Las primeras capacidades o las más básicas son la percepción y la identificación emocional.

En términos de desarrollo, la construcción emocional empieza con la percepción de la demanda emocional de los infantes. A medida que el individuo madura, esta habilidad se refina y aumenta el rango de las emociones que pueden ser

percibidas. Posteriormente, las emociones son asimiladas en el pensamiento e incluso pueden ser comparadas con otras sensaciones o representaciones.

En el nivel consciente, el sistema límbico sirve como un mecanismo de alerta frente a los estímulos. Si el aviso emotivo permanece en el nivel inconsciente, significa que el pensamiento – la segunda fase de habilidades – no está siendo capaz de usar las emociones para resolver problemas. Sin embargo, una vez que la emoción está conscientemente evaluada, puede guiar la acción y la toma de decisiones. En la tercera etapa, las reglas y la experiencia gobiernan el razonamiento acerca de las emociones. Las influencias culturales y ambientales desempeñan un papel significativo en este nivel.

Gardner (1983), citado en Mercado 2002, afirma que la inteligencia comprende múltiples dimensiones, combinando una variedad de aspectos cognoscitivos con elementos de la inteligencia emocional (o “personal” como él la llamó); esta dimensión comprendía, según él, dos componentes generales que refirió como “capacidades intrapersonales” y “habilidades interpersonales”. La inteligencia Interpersonal se construye a partir de una capacidad nuclear para sentir distinciones entre los demás: en particular, contrastes en sus estados de ánimo, motivaciones, temperamentos e intenciones. En formas más avanzadas, esta inteligencia permite a un adulto hábil leer las intenciones y deseos de los demás, aunque se hallan ocultas.

Mientras que la Inteligencia Intrapersonal la definió como “el conocimiento de los aspectos internos de una persona: El acceso a la propia vida emocional, a la propia gama de sentimientos, la capacidad de efectuar discriminaciones entre las emociones y finalmente ponerles un nombre y recurrir a ellas como un medio de interpretar y orientar la propia conducta.

Najarro Guzmán (2015), cita a Gardner, el cual presentó un segundo libro con el título “Teoría de las Inteligencias Múltiples”, que contiene básicamente su propuesta educacional, como aplicación de su teoría, la cual es el resultado del trabajo de un equipo de investigadores que él dirigió en Harvard y cuyo producto se conoce con el nombre de “Proyecto Cero”.

En el ámbito de habla hispana existe desde 1993 una edición del citado proyecto, más conocido como “Proyecto de La Universidad de Harvard”, en 17 libros. Algunos colegios particulares de alta paga han adoptado dicho proyecto para diseñar y programar su sistema educativo, resaltando como rótulo, la “educación personalizada”. El núcleo conceptual que vertebra la obra de Gardner es su acérrima crítica a la concepción de la inteligencia como capacidad unitaria y global, su cuestionamiento al significado y valor del Cociente Intelectual (CI) y a la excesiva importancia que las Teorías Factorialistas de la Inteligencia, según él han concedido a las aptitudes verbales y lógico – matemáticas, en desmedro de muchas otras habilidades, las mismas que deben ser definidas fundamentalmente atendiendo a su contenido.

Gardner (1994), expresa "... me opongo resueltamente a la idea de las grandes facultades generales". La mente tiene la capacidad de tratar distintos tipos de contenidos, pero resulta en extremo improbable que la capacidad de una persona para abordar un contenido permita predecir su facilidad en otros campos. En otras palabras, es de esperar que el genio se incline hacia contenidos particulares: Los seres humanos han evolucionado para mostrar distintas inteligencias y no para recurrir de diversas maneras a una sola inteligencia flexible". (pág. 67)

Gardner (1994), define la inteligencia en los siguientes términos. "... la capacidad para resolver problemas o para elaborar productos que son de gran valor para un determinado contexto comunitario o cultural" (p. 67) y distingue ocho inteligencias cuyas denominaciones y significados, sintéticamente, son las siguientes:

a) Inteligencia lingüística

En general se utilizan ambos hemisferios del cerebro y es la que caracteriza a los escritores. El uso amplio del lenguaje ha sido parte esencial para el desarrollo de este tipo de inteligencia.

- Aspectos biológicos: un área específica del cerebro llamada "área de Broca" es la responsable de la producción de oraciones gramaticales. Una persona con esa área lesionada puede comprender palabras y frases sin problemas, pero tiene dificultades para construir frases más sencillas.

- Capacidades implicadas: capacidad para comprender el orden y el significado de las palabras en la lectura, la escritura y, también, al hablar y escuchar.
- Habilidades relacionadas: Hablar y escribir eficazmente.
- Perfiles profesionales: líderes políticos o religiosos, poetas, vendedores, escritores, etc.

b) Inteligencia musical

Es el talento que tienen los grandes músicos, cantantes y bailarines. La fuerza de esta inteligencia radica desde el mismo nacimiento y varía de igual manera de una persona a otra. Un punto importante en este tipo de inteligencia es que por fuerte que sea, necesita ser estimulada para desarrollar todo su potencial, ya sea para tocar un instrumento o para escuchar una melodía con sensibilidad.

- Aspectos biológicos: Desempeñan papeles importantes en la percepción y la producción musical. Éstas, situadas por lo general en el hemisferio derecho, no están localizadas con claridad como sucede con el lenguaje. Sin embargo, pese a la falta de susceptibilidad concreta respecto a la habilidad musical en caso de lesiones cerebrales, existe evidencia de “amusia” (pérdida de habilidad musical).
- Capacidades implicadas: capacidad para escuchar, cantar, tocar instrumentos.
- Habilidades relacionadas: crear y analizar música.
- Perfiles profesionales: músicos, compositores, críticos musicales, etc.

c) Inteligencia lógica matemática

De los diversos tipos de inteligencia, éste es el más cercano al concepto tradicional de inteligencia. En las culturas antiguas se utilizaba este tipo de inteligencia para formular calendarios, medir el tiempo y estimar con exactitud cantidades y distancias.

- Capacidades implicadas: capacidad para identificar modelos, calcular, formular y verificar hipótesis, utilizar el método científico y los razonamientos inductivo y deductivo.
- Habilidades relacionadas: capacidad para identificar modelos, calcular, formular y verificar hipótesis, utilizar el método científico y los razonamientos inductivo y deductivo.

d) Inteligencia espacial

Esta inteligencia la tienen profesiones tan diversas como la ingeniería, la cirugía, la escultura, la marina, la arquitectura, el diseño y la decoración. Por ejemplo, algunos científicos utilizaron bocetos y modelos para poder visualizar y decodificar la espiral de una molécula de ADN.

- Aspectos biológicos: El hemisferio derecho (en las personas diestras) demuestra ser la sede más importante del cálculo espacial.
- Capacidades implicadas: capacidad para presentar ideas visualmente, crear imágenes mentales, percibir detalles visuales, dibujar y confeccionar bocetos.
- Habilidades relacionadas: realizar creaciones visuales y visualizar con precisión.

- Perfiles profesionales: artistas, fotógrafos, arquitectos, diseñadores, publicistas, etc.

e) Inteligencia corporal – kinestésica

Dentro de este tipo de inteligencia están los deportistas, cirujanos y bailarines. Una aptitud natural de este tipo de inteligencia se manifiesta a menudo desde niño.

- Aspectos biológicos: el control del movimiento corporal se localiza en la corteza motora y cada hemisferio domina o controla los movimientos corporales correspondientes al lado opuesto. La habilidad para realizar movimientos voluntarios puede resultar dañada, incluso en individuos que puedan ejecutar los mismos movimientos de forma refleja o involuntaria. La existencia de apraxia específica constituye una línea de evidencia a favor de una inteligencia cinética corporal.
- Capacidades implicadas: capacidad para realizar actividades que requieren fuerza, rapidez, flexibilidad, coordinación óculo-manual y equilibrio.
- Habilidades relacionadas: utilizar las manos para crear o hacer reparaciones, expresarse a través del cuerpo.
- Perfiles profesionales: escultores, cirujanos, actores, modelos, bailarines, etc.

f) Inteligencia intrapersonal

Nos permite poder entender nuestras necesidades y características, así como nuestras cualidades y defectos. Y aunque se dijo que nuestros sentimientos sí deben ayudar a guiar nuestra toma de decisiones, debe existir un límite en la

expresión de estos. Este tipo de inteligencia es funcional para cualquier área de nuestra vida.

- Aspectos biológicos: los lóbulos frontales desempeñan un papel central en el cambio de la personalidad, los daños en el área inferior de los lóbulos frontales puede producir irritabilidad o euforia; en cambio, los daños en la parte superior tienden a producir indiferencia, languidez y apatía (personalidad depresiva).
- Capacidades implicadas: capacidad para plantearse metas, evaluar habilidades y desventajas personales y controlar el pensamiento propio.
- Habilidades relacionadas: meditar, exhibir disciplina personal, conservar la compostura y dar lo mejor de sí mismo.
- Perfiles profesionales: individuos maduros que tienen un autoconocimiento rico y profundo.

g) Inteligencia interpersonal

Este tipo de inteligencia nos permite entender a los demás. Está basada en la capacidad de manejar las relaciones humanas, la empatía con las personas y el reconocer sus motivaciones, razones y emociones que los mueven. Esta inteligencia por sí sola es un complemento fundamental de las anteriores, porque tampoco sirve de nada si obtenemos las mejores calificaciones, pero elegimos mal a nuestros amigos y en un futuro a nuestra pareja.

- Aspectos biológicos: todos los indicios proporcionados por la investigación cerebral sugieren que los lóbulos frontales desempeñan un papel importante en el conocimiento interpersonal. Los daños en esta área pueden causar

cambios profundos en la personalidad, aunque otras formas de la resolución de problemas puedan quedar inalteradas: una persona no es la misma después de la lesión.

- Capacidades implicadas: trabajar con gente, ayudar a las personas a identificar y superar problemas.
- Habilidades relacionadas: capacidad para reconocer y responder a los sentimientos y personalidades de los otros.
- Perfiles profesionales: administradores, docentes, psicólogos, terapeutas.

h) Inteligencia naturalista

Este tipo de inteligencia es utilizado al observar y estudiar la naturaleza. Los biólogos son quienes más la han desarrollado. La capacidad de poder estudiar nuestro alrededor es una forma de estimular este tipo de inteligencia, siempre fijándonos en los aspectos naturales con los que vivimos.

1.2.6.4 Componentes de la inteligencia emocional

Bar-On (1998), inició con el desarrollo independiente de un planteamiento multifactorial y teóricamente ecléctico para definir operativamente y describir cuantitativamente la inteligencia emocional. La investigación del autor surgió de su trabajo como psicólogo clínico. Su experiencia clínica resaltaba la necesidad de responder a la pregunta de por qué algunas personas muestran un mejor bienestar psicológico que otras. Posteriormente, esta pregunta derivó en otra: ¿Por qué algunos individuos son más capaces de alcanzar el éxito en la vida que otros? Estas preguntas se orientaban a una

revisión completa de los factores (habilidades emocionales) que se pensaban eran determinantes del éxito general, además del éxito para mantener una salud emocional positiva.

Pronto resultó evidente que la clave para determinar y predecir el éxito no se encontraba solamente en la inteligencia cognoscitiva, ya que muchas personas cognoscitivamente inteligentes fracasan en la vida, mientras que otras menos inteligentes cognoscitivamente hablando alcanzan el éxito y prosperan. Durante el desarrollo de estos esfuerzos para identificar los factores más importantes involucrados en el manejo de las exigencias del entorno, no se encontró ninguna correlación significativa entre la inteligencia cognoscitiva y emocional.

La primera fase experimental de la investigación del autor se realizó entre 1983 y 1986 en Sudáfrica como parte sus estudios doctorales, y la segunda en Israel desde fines de 1986 hasta fines de 1993. La tercera y actual etapa de investigación comenzó a inicios de 1994. En ésta vemos la examinación continua de la capacidad del ICE para describir y medir la inteligencia emocional en mayores y más diversas muestras de población. Los proyectos de investigación adicionales han sido y continúan siendo realizados en Argentina, Canadá Alemania, Gran Bretaña, India, Israel, Nigeria, Las Filipinas, Sudáfrica, Suecia y los Estados Unidos. El planteamiento de BarOn para describir y evaluar la inteligencia emocional ha sido examinado en más de 10 000 personas en todo el mundo. En la actualidad, no solamente se continúan realizando las examinaciones transversales

adicionales, sino también se están llevando a cabo estudios longitudinales.

Componentes Intrapersonales:

- Conocimiento emocional de sí mismo (CM)
- Seguridad (SE)
- Autoestima (AE)
- Autorrealización (AR)
- Independencia (IN)

Componentes Interpersonales:

- Relaciones interpersonales (RI)
- Responsabilidad social (RS)
- Empatía (EM)

Componentes de Adaptabilidad:

- Solución de problemas (SP)
- Prueba de la realidad (PR)
- Flexibilidad (FL)

Componentes del manejo de la tensión:

- Tolerancia a la tensión (TT)
- Control de los impulsos (CI)

Componentes del estado de ánimo general:

- Felicidad (FE)
- Optimismo (OP)

1.2.6.5 Características del Ice de BarOn

La singularidad del Ice de BarOn se encuentra en la forma en que combina una variedad holística y ecléctica de observaciones existentes, teorías, estrategias metodológicas, descubrimientos de investigación y una amplia naturaleza multifactorial. Fue diseñado generando ítems que se ajustaran a factores específicos operacionalmente definidos, y la selección final de estos ítems se basó en el análisis estadístico y en las opiniones de doctores experimentados y especialistas en recursos humanos.

Además, el Ice es bastante breve en comparación con muchos otros cuestionarios de auto calificación (por ejemplo, MMPI-2, 16PF, CPI, EPQ, MCMI y PAI) y cuenta con un formato de respuesta cualitativa más grande, que tiende a permitir una mayor cooperación por parte de los participantes. Aparte de ello, es la primera prueba empíricamente elaborada y comercialmente disponible para medir la inteligencia emocional. Presentando entre otras ventajas adicionales las siguientes:

- Contiene una mayor base de datos normativa de aproximadamente 4000 participantes.
- Está sustentado por más de 17 años de investigación.
- Tiene un alcance multidimensional (una escala CE total, 5 escalas CE compuestas, 15 sub-escalas CE).

- Cuenta con tres índices de evaluación.
- Tiene un enfoque multicultural e internacional (información proveniente de los resultados obtenidos en distintos lugares de Norte y Sudamérica, Europa, Asia y África).
- Cuenta con una buena confiabilidad y validez estadística.
- Es versátil (el ICE puede ser utilizado para fines corporativos, educativos, clínicos, médicos y de investigación).
- Es el principal sistema de medición de la inteligencia emocional.
- Es una herramienta de medición no muy extensa (aproximadamente media hora) y de fácil uso.
- Es apropiado para la mayoría de los individuos de 16 años a más.

1º Aplicabilidad

El Ice de BarOn puede ser empleado en muchas formas distintas y para una variedad de propósitos. Es apropiada para fines corporativos, educativos, clínicos, médicos y de investigación. Sus usuarios potenciales incluyen a psicólogos, psiquiatras, especialistas en recursos humanos, consultores del desarrollo organizacional, médicos, trabajadores sociales, consejeros vocacionales y consejeros profesionales.

2º Fines corporativos

Es muy versátil en los entornos laborales. Debido a su brevedad y la información muy variada que proporciona, puede ser utilizado por empleadores (por medio de consejeros, psicólogos, o personal certificado) como una herramienta de control. Complementando por otras fuentes de

información, tales como entrevistas y los resultados obtenidos por otras pruebas, hace que la contratación de empleados, así como el proceso de selección sea más confiable y eficiente, al contratar personal emocionalmente inteligente, saludable y potencialmente exitoso en determinados trabajos; por ejemplo, se ha encontrado que el optimismo es un indicativo de éxito muy importante al vender seguros (Goleman, 1995). El éxito en otras áreas laborales puede ser determinado examinando los resultados de otros factores tales como la seguridad, la autoestima, la solución de problemas y la tolerancia a la tensión.

En ese sentido, en el contexto del desarrollo profesional, el Ice de BarOn puede ser utilizado con el personal actual para evaluar el desarrollo y bienestar progresivo de los empleados en etapas críticas. También podría ser un instrumento para calcular los impactos y la efectividad del cambio y reestructuración de la organización (por ejemplo, antes y después de los cambios). Asimismo, permite a los profesionales calificados crear programas de entrenamiento específicamente diseñados para mejorar las habilidades emocionales y el desempeño de los empleados y la compañía en su conjunto.

El Ice de BarOn, al igual que el Myers-Briggs (Myers & McCaulley, 1985), también podría resultar de utilidad en el desarrollo del grupo o el equipo. Una gran parte del trabajo eficaz y valioso en equipo es conocer los puntos fuertes y débiles de cada miembro y resaltar los primeros cuando sea posible. Se ha demostrado que el resaltar y compartir esa

clase de información es una experiencia enriquecedora que unifica, sincroniza o fortalece al grupo.

3º Fines educativos

El Ice de BarOn también puede ser utilizado para propósitos educativos en colegios secundarios, escuelas técnicas y universidades para ayudar a los psicólogos y consejeros a identificar a los estudiantes que no pueden adaptarse adecuadamente a las exigencias del sistema educativo, las que podrían llevarlos a abandonar los estudios y al posible desarrollo de problemas emocionales. Para los consejeros vocacionales y profesionales, los resultados obtenidos por el Ice de BarOn servirían como base para la toma de decisiones referentes a la carrera y las posteriores opciones educativas.

4º Fines clínicos

El psicodiagnóstico, puede ser de mucha utilidad para evaluar el nivel general de inteligencia emocional del paciente, el potencial para la salud emocional y el bienestar psicológico actual. Es posible aplicarse también al diseño de áreas que necesiten mayor exploración en el proceso de evaluación, así como para ayudar a determinar la necesidad de una terapia, establecer claros objetivos terapéuticos, decidir cuándo terminarla y evaluar el nivel de éxito de esta o el programa de intervención.

5º Fines de investigación

Según el criterio del investigador, el Ice de BarOn puede utilizarse cuando se requiere de una medición extensa de la

inteligencia emocional en la investigación educativa, clínica, médica y científica, así como el área de los negocios y la gerencia. Los proyectos de investigación que utilizan el Ice de BarOn han sido y son actualmente realizados en todas estas áreas.

Al respecto, cuando los psicólogos empezaron a escribir y pensar sobre inteligencia, se centraron sobre aspectos cognitivos, tales como la memoria y la resolución de problemas. Sin embargo, hubo investigadores que reconocieron precozmente que los aspectos no cognitivos de ésta eran también importantes. Por ejemplo, Wechsler (1943) definió la inteligencia como “la capacidad agregada o global del individuo para actuar efectivamente con su medio ambiente” (p. 56). Ya en 1940 él se refirió a los elementos “intelectivos” así como a los “no intelectivos”, por el cual dio a entender los factores afectivos, personales y sociales. Además, ya en 1943 Wechsler estaba proponiendo que las habilidades no intelectivas son esenciales para predecir la habilidad de uno para tener buen éxito en la vida. Tanto Thorndike como Wechsler no fueron los únicos investigadores quienes vieron que los aspectos no-cognitivos de la inteligencia eran importantes para la adaptación y el buen éxito. Desafortunadamente, el trabajo de estos anticipados pioneros fue largamente olvidado o pasados por alto hasta la aparición de Horward Gardner.

Spearman (1923), considerado uno de los grandes investigadores de la inteligencia, fue un psicólogo inglés que entre sus principales aportaciones se encuentra el haber

inventado el primer método de análisis factorial, y en el campo teórico, destaca su teoría bifactorial de la inteligencia. Al estudiar las correlaciones entre tests creados por Galton y Catell, las notas escolares y los resultados de diferentes pruebas aplicadas a una muestra de sujetos, encontró con su método de análisis que la varianza de las puntuaciones se podían descomponer en dos partes: Una general, común a todas las pruebas y estimaciones y otra específica, propia de cada prueba. Esto llevó a Spearman a defender la perspectiva de Galton de que hay un factor general de inteligencia y que se podía medir, utilizó el término “g” para referirse a este factor.

De otro lado, Thorndike (1920), se adelanta en el concepto de inteligencia emocional, pero vista desde un ámbito más social, tanto así que la llamó inteligencia social, definiéndola como “la habilidad para comprender y dirigir a los hombres y mujeres, muchachos y muchachas, y actuar sabiamente en las relaciones humanas”, siendo claramente antesala para la conocida y estudiada inteligencia emocional.

1.2.6.6 Modelos teóricos de la inteligencia emocional

Durante las últimas décadas, los teóricos han elaborado un gran número de modelos distintos de Inteligencia Emocional. En términos generales, los modelos desarrollados se han basado en tres perspectivas: Las habilidades o competencias, los comportamientos y la inteligencia.

A su vez, al analizar la perspectiva que ubica la estructura de la Inteligencia Emocional como una teoría de inteligencia,

Mayer et al. (2000) realizan una distinción entre los modelos mixtos y de habilidades. Los modelos mixtos se caracterizan por una serie de contenidos que trascienden el análisis teórico hacia su conocimiento directo y aplicativo Goleman (1995); Cooper y Sawaf, (1998); mientras que los modelos de habilidad se centran en el análisis del proceso de “pensamiento acerca de los sentimientos”, a diferencia de otras posturas que se concentran únicamente en la percepción y regulación de estos Salovey y Mayer, (1990).

A continuación se describen los tres principales modelos de la Inteligencia Emocional.

1º Modelo basado en la habilidad

Efectivamente, las emociones expresan las relaciones que tenemos con una persona, un amigo, un familiar o entre nosotros.

El modelo de cuatro-fases de Inteligencia emocional o modelo de habilidad. En sus investigaciones, Salovey y Mayer (1990), definieron la Inteligencia Emocional como: “La capacidad para identificar y traducir correctamente los signos y eventos emocionales personales y de los otros, elaborándolos y produciendo procesos de dirección emocional, pensamiento y comportamiento de manera efectiva y adecuada a las metas personales y el ambiente”. Es decir, la capacidad del individuo para acceder a sus emociones y crear una sintonización e integración entre sus experiencias.

El modelo de cuatro-fases de Inteligencia emocional o modelo de habilidad, concibe a la inteligencia emocional, como una inteligencia relacionada con el procesamiento de información emocional, a través de la manipulación cognitiva y conducida sobre la base de una tradición psicomotriz. Salovey y Mayer (1990). Esta perspectiva busca identificar, asimilar, entender y, por último, manejar las emocionales.

Este modelo está compuesto de cuatro etapas de capacidades emocionales, cada una de las cuales se construye sobre la base de las habilidades logradas en la fase anterior Gabel (2005). La capacidad más básica es la percepción y la identificación emocional. Posteriormente, las emociones son asimiladas en el pensamiento e incluso pueden ser comparadas con otras sensaciones o representaciones. En la tercera etapa, las reglas y la experiencia gobiernan el razonamiento acerca de las emociones. Finalmente, las emociones son manejadas y reguladas en la cuarta etapa, en términos de apertura y regulación de los sentimientos y emociones con el fin de producir un crecimiento personal y en los demás.

Expresión y Percepción de la Emoción: Es una habilidad básica de procesamiento de información interna y externa en relación con la emoción. Por ejemplo los individuos que padecen de alexitimia son incapaces de expresar sus emociones verbalmente ya que no logran identificar sus sentimientos.

Se ha comprobado que los individuos que logran comunicar sus emociones generalmente se muestran más empáticos y menos deprimidos que aquellos que los hacen de forma inadecuada (Mayer, Dipaolo y Salovey 1980; véase Cabanillas, 2002). Con esta habilidad de tener en cuenta las emociones de los demás se puede responder más efectivamente al ambiente y construir una red social favorable que los ayuden en determinadas situaciones (Salovey, Bedell, Detweiler y Mayer 1999; véase Cabanillas, 2002).

Facilitación emocional del pensamiento: Los efectos que tienen los estados emocionales pueden encaminarse en relación a diversos fines, si la persona vivencia emociones positivas probablemente obtenga resultados positivos. En cambio si son negativos puede provocar resultados negativos. Así mismo se han encontrado que las emociones originan estructuras mentales diferentes de acuerdo al tipo de problema que se ha generado, es decir, las emociones crean diferentes estilos de información. Este proceso genera estructuras mentales útiles para tareas creativas en las que se requiere pensar intuitivamente con flexibilidad si los efectos fueron positivos. De lo contrario si fueron efectos negativos se lentifica la capacidad de resolución del problema, utilizando estrategias ligadas al detalle o utilizando estilos focalizados y deliberados.

Rendimiento y análisis de la información emocional: La importancia que tiene esta habilidad es de ponerle nombre a las emociones y reconocer una relación con el léxico emocional (significados emocionales). El individuo

emocionalmente inteligente puede reconocer de manera óptima las condiciones en las que hay que describir una situación específica en relación a los estados emocionales de sí mismo como de los demás.

En conclusión lo anteriormente mencionado nos da a conocer la complejidad de dominio de la inteligencia emocional, ya que las emociones podrían relacionarse de diferentes formas, provocando diversos resultados.

El entendimiento y análisis de las emociones incluyen también la habilidad de reconocer la transición entre las emociones.

Regulación de la emoción: No sólo es importante conocer las emociones que día a día tenemos sino también desarrollar la forma de regular, manejar debidamente la emoción de acuerdo a la situación en la que se encuentra, lo cual provoque emociones más adaptativas. Luego deben implementarse habilidades que eviten resultados desagradables y por el contrario, generen resultados positivos.

A través de la experiencia autoreflexiva emocional, las personas aprenden las causas y consecuencias de sus experiencias emocionales. El conocer la emoción nos permite crear teorías del cómo y el porqué de las emociones. Es por eso el conocerse a sí mismo genera una regulación emocional eficaz y un bienestar mayor.

2º Modelos Mixtos

Los modelos mixtos integran diversas características de personalidad, que se componen para dirigir una determinada actitud frente a diferentes acontecimientos a los que está inmerso el ser humano. Los modelos que destacan en este aspecto son:

Modelo de las competencias emocionales de Goleman: Goleman reconoce que su modelo es de amplio espectro, señalando que el término “Residencia del yo” es bastante cercano a la idea de la inteligencia emocional. Así mismo advierte que la inteligencia emocional puede estar comprendida en el término carácter Goleman (1996).

Goleman definió la inteligencia emocional como la capacidad para reconocer y manejar nuestros propios sentimientos, motivarnos y monitorear nuestras relaciones. El modelo de las competencias emocionales comprende una serie de competencias que facilitan, a las personas, el manejo de las emociones, hacia uno mismo y hacia los demás. Este modelo formula la inteligencia emocional en términos de una teoría del desarrollo y propone una teoría del desempeño aplicable de manera directa al ámbito laboral y organizacional, centrado en el pronóstico de la excelencia laboral. Por ello, esta perspectiva está considerada como una teoría mixta, basada en la cognición, personalidad, motivación, emoción, inteligencia y neurociencia; es decir, incluye procesos psicológicos cognitivos y no cognitivos.

La estructura de su modelo está compuesta por cinco áreas que son: Entendimiento de nuestras emociones, manejo de emociones, auto motivación, reconocimiento de las emociones en otros y manejo de las relaciones.

a) Entendimiento de nuestras emociones: Lo cual constituye la piedra angular de la inteligencia emocional:

- Reconocimiento de las emociones personales “en el momento”.
- Monitoreo de los sentimientos “de momento a momento”.

b) Manejo de emociones: Es la que permite controlar nuestros sentimientos y adecuarlos al momento:

- Ocupándose de las emociones para que sean apropiadas.
- Habilidades para “aliviarse” a sí mismo.
- Habilidad de “dejar fuera” la ansiedad desenfadada o la irritabilidad.

c) Auto – Motivación: Esto ayuda a aumentar la competencia no solo social sino también la sensación de eficiencia con uno mismo y su entorno:

- Emociones al servicio de uno mismo.
- Retrasar la satisfacción y los impulsos.
- Poniéndose en el estado “flujo”.

- d) Reconocimiento de las emociones en otros: Es tener en cuenta las emociones de los otros sintonizando adecuadamente, lo cual permite relacionarse mejor:
- Conocimiento empático.
 - Armonizar con la necesidad.
- e) Manejo de las relaciones: Esto nos permite un adecuado nivel de interrelación con los demás:
- Habilidad en el manejo de las emociones de otros.
 - Actuando recíprocamente con otros.

3º Modelo de Inteligencia emocional y social de BarOn

BarOn (1997, citado en Ugarriza, 2001), define la inteligencia emocional como un conjunto de habilidades personales, emocionales y sociales y de destrezas que influyen en nuestra habilidad para adaptarse y enfrentar a las demandas y presiones del medio. Dicha habilidad se basa en la capacidad del individuo de ser consciente, comprender, controlar y expresar sus emociones de manera efectiva.

El modelo de BarOn -inteligencias no cognitivas- se fundamenta en las competencias, las cuales intentan explicar cómo un individuo se relaciona con las personas que le rodean y con su medio ambiente. Por tanto, la inteligencia emocional y la inteligencia social son consideradas un conjunto de factores de interrelaciones emocionales, personales y sociales que influyen en la habilidad general para adaptarse de manera activa a las presiones y demandas del ambiente BarOn, (2000); en Gabel (2005). En este sentido, el modelo

“representa un conjunto de conocimientos utilizados para enfrentar la vida efectivamente”.

El modelo de BarOn está compuesto por cinco componentes:

- a) El componente intrapersonal: Que reúne la habilidad del ser consciente, evalúa el yo interior.
- b) El componente Interpersonal: Que implica la habilidad para manejar emociones fuertes, ser responsables y confiables con buenas habilidades sociales, es decir, que comprenden, interactúan, se relacionan bien con los demás.
- c) El componente de adaptabilidad o ajuste: Permite apreciar cuan exitosa es la persona para adecuarse a las exigencias del entorno, evaluando y enfrentando de manera afectiva las situaciones problemáticas.
- d) El componente del manejo del estrés: Que involucra la habilidad de tener una visión positiva, optimista y trabajar bajo presión, sin perder el control.
- e) El componente del estado de ánimo general: Constituido por la habilidad de la persona para disfrutar de la vida, la perspectiva que tenga de la vida y el sentirse contenta en general.

Además, BarOn dividió las capacidades emocionales en dos tipos principales:

El primer tipo, son las capacidades básicas, que son esenciales para la existencia de la inteligencia emocional, compuesta por la asertividad, la empatía, las relaciones sociales, el afrontamiento de presiones, el control de impulsos,

el examen de realidad, la flexibilidad y la solución de problemas.

El segundo tipo, se refiere a las capacidades facilitadoras, que son el optimismo, la autorregulación, la alegría, la independencia emocional y la responsabilidad social BarOn (2000), cada uno de estos elementos se encuentran interrelacionado entre sí.

1.3 Definición de términos básicos

1.3.1 De inteligencia emocional:

Autoestima (AE)

Capacidad que muestra el individuo de respetarse y aceptarse a sí mismo como una persona básicamente buena.

Autorrealización (AR)

Capacidad que tiene el individuo para desarrollar sus propias capacidades potenciales.

Conocimiento emocional de sí mismo (CM)

Capacidad que muestra el individuo de reconocer sus propios sentimientos.

Control de los impulsos (CI)

Capacidad que muestra el individuo para resistir o controlar un impulso, arranque o tentación para actuar.

Empatía (EM)

Capacidad que muestra el individuo de ser consciente, entender y apreciar los sentimientos de los demás.

Felicidad (FE)

Capacidad que tiene una persona de sentirse satisfecho(a) con su propia vida, disfrutar de sí mismo(a), de otros y divertirse.

Flexibilidad (FL)

Capacidad que demuestra una persona para adecuar sus propias emociones, pensamientos y comportamiento a las distintas situaciones y condiciones cambiantes.

Independencia (IN)

Capacidad que tiene el individuo para guiarse y controlarse a sí mismo en su forma de pensar y actuar y mostrarse libre de cualquier dependencia emocional.

Prueba de la realidad (PR)

Capacidad que demuestra el individuo de evaluar la correspondencia entre lo que experimenta y lo que objetivamente existe.

Seguridad (SE)

Capacidad que tiene el individuo de expresar sus sentimientos, creencias y pensamientos y defender sus propios derechos en una forma no destructiva.

Relaciones interpersonales (RI)

Habilidad de manifestar relaciones interpersonales implica la capacidad de establecer y mantener relaciones mutuamente satisfactorias que están caracterizadas por la intimidad y el dar y recibir afecto.

Responsabilidad social (RS)

Capacidad de demostrarse a sí mismo como un miembro colaborador, cooperador y constructivo de un grupo social.

Solución de problemas (SP)

Capacidad de identificar y definir los problemas así como generar y aplicar potencialmente las soluciones efectivas.

Optimismo (OP)

Capacidad de encontrar el lado más provechoso de la vida y mantener una actitud positiva, aun en la adversidad.

Tolerancia a la tensión (TT)

Capacidad que tiene el individuo de resistir a las circunstancias adversas y a las situaciones llenas de tensión sin “desmoronarse” enfrentando activa y positivamente la tensión.

1.3.2 Plan Operativo Institucional:**Bien o servicio público**

Elemento tangible (bien) o intangible (servicio) que las entidades entregan directamente a sus usuarios. Puede tratarse de bienes o servicios finales que son entregados a usuarios externos de la entidad o intermedios que son entregados a usuarios internos para continuar en el proceso operativo.

Cadena de Valor (o cadena de resultados)

Estructura de una intervención pública, la cual identifica sus resultados esperados con los productos (bienes o servicios), actividades e insumos (o recursos) para alcanzarlos. Busca expresar el incremento

en valor producido en la sociedad como consecuencia de la gestión pública, en la medida que satisface las demandas ciudadanas.

Calidad

Conjunto de atributos o características de un bien o servicio que califica su aptitud para satisfacer las necesidades de sus usuarios. Para evaluarla se utilizan como referencia estándares referidos a oportunidad, accesibilidad, precisión y continuidad en la entrega del servicio, comodidad y cortesía en la atención, entre otros.

Cuadro de necesidades

Según, el Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado (2015), lo señala como documento de gestión que contiene los requerimientos de bienes, servicios en general, consultorías y obras identificados por un área usuaria. Incluye las especificaciones técnicas de bienes, los términos de referencia de los servicios en general y consultorías y la descripción general de los proyectos a ejecutarse, con la finalidad de que estos puedan ser valorizados y considerados para la realización de las actividades establecidas en el Plan Operativo Institucional (POI)

Estructura funcional

Estructura del presupuesto institucional que permite identificar las líneas de acción que desarrolla la entidad para lograr sus objetivos institucionales, de acuerdo a las categorías de (i) función (agregación de acciones o servicios en una materia o temática), (ii) división funcional (conjunto de acciones orientadas a un objetivo) y (iii) grupo funcional (conjunto de acciones orientadas a un objetivo más específico). El clasificador funcional vigente consta de 25 funciones, 53 divisiones funcionales y 118 grupos funcionales.

Ejecución física

Grado de avance en el cumplimiento de las metas físicas de los bienes o servicios entregados o actividades ejecutadas.

Estructura programática

Estructura del presupuesto institucional de acuerdo a: (i) categoría presupuestal (programa presupuestal, acciones centrales, asignaciones presupuestarias que no resultan en productos), (ii) producto/proyecto y (iii) actividad / acción de inversión u obra. Los programas presupuestales tienen una estructura funcional predefinida en su diseño.

Indicador

Es una medida que permite apreciar el nivel del logro de un objetivo estratégico institucional, acción estratégica institucional o actividad operativa para facilitar su seguimiento.

Meta

Valor proyectado que se desea obtener para un indicador en un periodo de tiempo determinado.

Meta física

Valor proyectado del indicador de producción física de los bienes o servicios o las actividades.

Plan de contingencia

Procedimientos específicos preestablecidos de coordinación, alerta, movilización y respuesta ante la ocurrencia o inminencia de un evento particular para el cual se tiene escenarios definidos.

Plan Estratégico Institucional (PEI)

Instrumento de gestión que identifica la estrategia de la entidad para lograr sus objetivos, en un periodo mínimo de tres (3) años, a través de iniciativas diseñadas para producir una mejora en la población a la cual se orienta y cumplir su misión. Contiene los objetivos y las acciones estratégicas institucionales.

Plan Operativo Institucional (POI)

Instrumento de gestión que orienta la asignación de recursos para implementar la estrategia institucional. Contiene la programación de actividades operativas e inversiones valorizadas de las unidades orgánicas o centros de costos de la entidad, a ser ejecutadas en un periodo anual.

Proceso

Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman los insumos en bienes o servicios públicos, añadiéndole valor en cada etapa. Pueden ser de dos tipos:

- Proceso de producción o “procesos clave”: Procesos operativos que permiten la producción de un bien o servicio público.
- Proceso de soporte: Procesos que sirven de manera transversal a todas las actividades, tales como la administración central, la gestión financiera, del personal, la infraestructura, el equipamiento y la logística. Están regulados por los Sistemas Administrativos nacionales aplicables a todas las entidades.

Sistema Administrativo

Conjunto de principios, normas, procedimientos, técnicas e instrumentos mediante los cuales se organizan las actividades de la Administración Pública que requieren ser realizadas por las entidades

de los Poderes del Estado, los Organismos Constitucionales y los niveles de Gobierno. Regulan la utilización de los recursos, promoviendo la eficacia y eficiencia en su uso (Fuente: Ley N° 29158). Se refieren a las siguientes materias: Gestión de Recursos Humanos, Abastecimiento, Presupuesto Público, Tesorería, Endeudamiento Público, Contabilidad, Programación Multianual y Gestión de Inversiones, Planeamiento Estratégico, Defensa Judicial del Estado, Control, Modernización de la Gestión Pública, Gestión del Riesgo de Desastres.

Unidad Ejecutora (UE)

Según el Ministerio de Economía y Finanzas (2017), es el nivel de desconcentración administrativa de una entidad pública. Conduce la ejecución de las operaciones orientadas a la gestión de los fondos que administra, conforme a las normas y procedimientos del Sistema Nacional de Tesorería. Responsable directa de los ingresos y egresos que administran.

Usuarios

Grupo de la población que recibe los bienes o servicios ofrecidos por las entidades públicas.

CAPITULO II: PREGUNTAS Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

La conceptualización del presente trabajo de investigación se ha formulado desde una perspectiva del logro de los objetivos de la Autoridad Portuaria Nacional (APN), relacionado con el cumplimiento de los indicadores establecidos en el Plan Operativo Institucional (POI) para las actividades de Recepción y Despacho de Naves en los puertos a nivel nacional; para lo cual, se ha considerado el factor de la inteligencia emocional, como variable de estudio, y conocer el grado de incidencia de dicho factor en el cumplimiento del POI de la APN.

El presente trabajo de investigación es sostenible considerando que el estudio es aplicable en el tiempo; ello considerando que la variable del Plan Operativo Institucional se constituye en un instrumento de gestión para el cumplimiento del Plan Estratégico Institucional, el mismo que cuenta con un horizonte de cumplimiento de por lo menos 5 años. Además y con relación a la inteligencia emocional, el mismo cuenta con múltiples estudios científicos a lo largo de los años, y que se vienen aplicando actualmente, tanto por su grado de confiabilidad e interés por parte de los investigadores y académicos.

Asimismo, la presente investigación es viable considerando que el estudio pretende conocer el grado de influencia de las variables identificadas, las mismas que forman parte, de alguna forma, del documento de gestión operativo de la Autoridad Portuaria Nacional. Por un lado, el cumplimiento del Plan Operativo Institucional (POI) y por la consideración del recurso humano, este último sujeto a múltiples factores, tales como el factor emocional, el mismo que cuenta con instrumentos de medición al igual que el POI, pero que aún no se ha estudiado y justamente, el presente trabajo tiene como finalidad abordar este tema, más aún que se cuenta con todos los insumos necesarios para el mismo.

Para la formulación del presente trabajo de investigación definitivamente se han evaluado todos y cada uno de los factores que se deben considerar para la ejecución del proyecto. En principio y con relación al cumplimiento del Plan Operativo Institucional de la Autoridad Portuaria Nacional se cuenta con toda la información relacionada con los documentos de gestión, seguimiento y cumplimiento del POI, el mismo que fue aprobado para el presente periodo 2020 mediante Resolución de Gerencia General N° 0288-2020-APN-GG; asimismo y para el seguimiento de su cumplimiento la APN cuenta un Sistema Integrado de Gestión Administrativo (SIGA); asimismo y respecto a los controles procedimentales-administrativos se encuentra certificada con la Norma ISO 9001:2015.

Por otro lado y con relación a la aplicación de los instrumentos para la recolección de datos correspondiente a las variables en estudio, se ha previsto en principio su validación correspondiente así como su aplicabilidad, por parte de expertos portuarios en el ámbito marítimo portuario. Asimismo y con relación a la aplicación de los cuestionarios se ha coordinado previamente con la Autoridad Portuaria Nacional respecto a cuáles serían los procedimientos administrativos con los que se debe cumplir para que el personal administrativo y operativo de dicha institución, pueda colaborar con la información que se requiere para el sustento, evaluación y análisis del presente estudio.

2.1 Variables y definición operacional de la investigación

Inteligencia emocional: La inteligencia emocional es la variedad de aptitudes, competencias y habilidades no cognoscitivas que influyen en la capacidad de un individuo para lograr el éxito en su manejo de las exigencias y presiones del entorno (Ice de Baron, 1980). La inteligencia emocional es aplicada en múltiples estudios científicos para conocer el grado de implicancia o incidencia que tiene sobre las actividades que desarrollan los seres humanos, en el ámbito laboral, económico, político, educativo, entre otros.

Las dimensiones de la inteligencia emocional para el presente estudio son: Componente intrapersonal, componente del manejo de la tensión y el componente del estado de ánimo general.

Plan Operativo Institucional: Instrumento de gestión que orienta la asignación de recursos para implementar la estrategia institucional. Contiene la programación de actividades operativas e inversiones valorizadas de las unidades orgánicas o centros de costos de la entidad, a ser ejecutadas en un periodo anual. (CEPLAN, 2017). El Plan Operativo Institucional de la Autoridad Portuaria Nacional, constituye un instrumento de gestión operativa que permite articular y coordinar las actividades operativas programadas por cada una de sus unidades orgánicas en el marco de su presupuesto institucional para el año fiscal 2020 orientado al logro de los objetivos estratégicos.

Las dimensiones del plan operativo institucional para el presente estudio son: Gestión operativa de la recepción y despacho de naves en el puerto del Callao y la gestión operativa de recepción y despacho de naves en los puertos a cargo de las oficinas desconcentradas.

2.2 Operacionalización de las variables

VARIABLE INDEPENDIENTE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	SUB DIMENSIONES	INDICADORES	MEDIDA
X: Inteligencia Emocional	La inteligencia emocional es la variedad de aptitudes, competencias y habilidades no cognitivas que influyen en la capacidad de un individuo para lograr el éxito en su manejo de las exigencias y presiones del entorno (Ice de Baron, 1980).	La inteligencia emocional es aplicada en múltiples estudios científicos para conocer el grado de implicancia o incidencia que tiene sobre las actividades que desarrollan los seres humanos, en el ámbito laboral, económico, político, educativo, entre otros.	X1: Componente intrapersonal.	Seguridad	Capacidad de manifestar los sentimientos, pensamientos y opiniones.	INVENTARIO DE COCIENTE EMOCIONAL DE BARON 1. Rara vez o nunca 2. Pocas veces 3. Algunas veces 4. Muchas veces 5. Muy frecuente mente o siempre
				Autoestima	Capacidad que muestra el individuo de respetarse y aceptarse a si mismo.	
			X2: Componente del manejo de la tensión.	Tolerancia a la tensión	Enfrentar activa y positivamente la tensión, sobrellevando las situaciones difíciles.	
				Control de los impulsos	Capacidad que muestra el individuo para resistir o controlar un impulso, arranque o tentación para actuar.	
			X3: Componente del estado de ánimo general.	Optimismo	Capacidad de mantener una actitud positiva frente a la adversidad.	
				Felicidad	Capacidad de sentirse satisfecho (a) con su propia vida, disfrutar de si mismo y de otros y divertirse.	

Fuente: Elaboración propia

VARIABLE DEPENDIENTE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	SUB DIMENSIONES	INDICADORES	MEDIDA
Y: Plan operativo institucional	Instrumento de gestión que orienta la asignación de recursos para implementar la estrategia institucional. Contiene la programación de actividades operativas e inversiones valorizadas de las unidades orgánicas o centros de costos de la entidad, a ser ejecutadas en un periodo anual. (CEPLAN, 2017).	El Plan Operativo Institucional de la Autoridad Portuaria Nacional, constituye un instrumento de gestión operativa que permite articular y coordinar las actividades operativas programadas por cada una de sus unidades orgánicas en el marco de su presupuesto institucional para el año fiscal 2020 orientado al logro de los objetivos estratégicos.	Y1: Gestión operativa de la recepción y despacho de naves en el puerto del Callao.	Programación anual de atención de naves para la recepción.	Número de naves atendidas en el periodo 2020.	CUESTIONARIO VALIDADO POR EXPERTOS MARITIMOS – PORTUARIOS. Escala de Likert: 1. Muy de acuerdo 2. De acuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. En desacuerdo 5. Muy en desacuerdo
				Programación anual de atención de naves para el despacho.	Número de naves atendidas en el periodo 2020.	
			Y2: Gestión operativa de recepción y despacho de naves en los puertos a cargo de las oficinas desconcentradas.	Programación anual de atención de naves para el despacho.	Número de naves atendidas en el periodo 2020.	
				Programación anual de atención de naves para el despacho.	Número de naves atendidas en el periodo 2020.	

Fuente: Elaboración propia

CAPITULO III: METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION

3.1 Diseño metodológico:

Según, Hernández Sampieri & Mendoza Torres (2018) “El enfoque de la investigación en el presente estudio es cuantitativo, de tipo básico, de diseño no experimental, de corte transversal y de alcance correlacional”. (págs. 106-115)

El estudio es de tipo cuantitativo y de tipo básico, debido a que el mismo es medible y se aplican técnicas estadísticas para la cuantificación de la información recolectada. Además, y conforme a Hernández Sampieri & Mendoza Torres (2018) el presente trabajo “es de tipo no experimental porque no se realiza una manipulación deliberada de las variables dependiente e independiente, observando además situaciones ya existentes” (págs. 106-115); ello definitivamente, permitirá realizar una evaluación y un análisis objetivo de las variables conforme a la data estadística que se haya recopilado, correspondiente al periodo de evaluación.

En esa línea, el estudio tiene un diseño de corte transversal, “ya que se recopila información en un momento determinado; asimismo, se describen y analizan las variables para conocer su grado de incidencia e interrelación en un periodo de tiempo”. (Hé Hernández Sampieri & Mendoza Torres, 2018, págs. 106-115)

Asimismo, la investigación es correlacional debido a que el estudio según Hernández Sampieri & Mendoza Torres (2018) “tiene como propósito conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, variables, categorías o fenómenos en un contexto en particular, así como permite cierto grado de predicción”; en ese sentido, en el presente

estudio se evalúa el grado de asociación entre las variables equipamiento y productividad de carga fraccionada, con el fin de sustentar el planteamiento formulado en el presente trabajo. Asimismo, para el desarrollo, recopilación y análisis de la información que sirvió de insumo para determinar el grado de relación entre las citadas variables, se han empleado instrumentos de medición validados por expertos portuarios.

En ese orden de ideas, la presente investigación nos permitirá tener una lectura objetiva y real del grado de relación entre las variables materia de estudio en base a la recopilación de información de la fuente primaria, el empleo de técnicas estadísticas para el tratamiento de la data, así como un análisis exhaustivo efectuado como parte de la discusión de resultados.

En adición a ello, Hernández Sampieri & Mendoza Torres (2018) señalan que los estudios correlacionales, al evaluar el grado de asociación entre las variables, primero miden cada una de ellas (presuntamente relacionadas) y las describen, y después cuantifican y analizan la vinculación. La utilidad principal de los estudios correlacionales es saber cómo se puede comportar un concepto o una variable al conocer el comportamiento de otras variables vinculadas". (pág. 110)

3.2 Diseño muestral:

3.2.1 Población

La población utilizada en esta investigación corresponde a todo el personal operativo y administrativo de la Autoridad Portuaria Nacional que desarrolla actividades vinculadas con la recepción y despacho de naves en los puertos a nivel nacional, el mismo que asciende a 51 personas para el año 2020.

La población es finita, debido a que dichos elementos nos permiten contar con un registro identificable, ya que existe un número determinado de personas en la Sede del Callao y en las Oficinas Desconcentradas que cumplen funciones de recepción y despacho de naves en los diferentes puertos de la Republica.

3.2.2 Muestra

El tipo de selección de muestra a utilizarse es un muestreo aleatorio simple, porque la selección de esta puede realizarse a través de cualquier mecanismo probabilístico en el que todos los elementos tengan las mismas opciones de ser escogidos para el estudio correspondiente.

La muestra calculada es de cuarenta y cinco (45) personas, entre personal administrativo y operativo, que cumplen funciones de recepción y despacho de naves en los puertos a nivel nacional, y cuya solicitud de atención es generada por el agente marítimo a través de la Ventanilla Única de Comercio Exterior, conforme a los procedimientos establecidos en la normativa portuaria vigente.

La muestra de la presente investigación estuvo conformada por personal operativo y administrativo de la Autoridad Portuaria Nacional que desarrolla actividades vinculadas con la recepción y despacho de naves en los puertos a nivel nacional para el año 2020.

Para determinar la muestra se utilizó la siguiente formula:

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

Dónde:

N = 51 (personal operativo y administrativo de la Autoridad Portuaria Nacional que desarrolla actividades vinculadas con la recepción y despacho de naves en los puertos a nivel nacional para el año 2020).

p = 0,5 (Probabilidad de que la relación entre la Inteligencia Emocional y el cumplimiento del Plan Operativo Institucional de la Autoridad Portuaria Nacional para la Recepción y Despacho de Naves a nivel nacional 2020, es adecuada o muy adecuada).

q = 0,5 (Probabilidad de que la relación entre la Inteligencia Emocional y el cumplimiento del Plan Operativo Institucional de la Autoridad Portuaria Nacional para la Recepción y Despacho de Naves a nivel nacional, 2020, no es adecuada o muy adecuada).

$\alpha = 0,05$ (Nivel de significación al 95% de confianza).

Z = 1,96 (Valor de la Normal al 95% de confianza).

E = 0,05 (Error).

Sustituyendo los datos en la formula se encontró que: **n = 45** (personal operativo y administrativo de la Autoridad Portuaria Nacional que desarrolla actividades vinculadas con la recepción y despacho de naves en los puertos a nivel nacional para el año 2020), los cuales fueron seleccionados aleatoriamente, considerándose la muestra representativa de la población, permitiendo que los resultados generalicen a la población.

3.3 Técnicas de recolección de datos:

La técnica para la recolección de datos se efectuará a través de la aplicación de dos (2) cuestionarios dirigidos al personal operativo y administrativo que cumple funciones de recepción y despacho de naves en la Autoridad Portuaria Nacional.

Los instrumentos deberán ser validados por expertos en el campo metodológico y de las actividades, operaciones y/o servicios portuarios

para atención de las naves en los diferentes puertos a nivel nacional; el mismo que permitirá validar su grado de validez y confiabilidad para su aplicación correspondiente. Es preciso señalar, que el instrumento para la medición de la “inteligencia emocional” es el Test para la medida de la Inteligencia Emocional (R. Bar – On), que consta de 133 preguntas. Y para el caso de la variable dependiente es un cuestionario de seis (6) preguntas sobre el cumplimiento del POI.

3.4 Técnicas de gestión y estadísticas para el procesamiento de la información:

Las técnicas de gestión y estadísticas utilizadas para el procesamiento de los datos obtenidos en el desarrollo de la investigación fueron mediante el programa estadístico IBM SPSS, en el mismo se crearon las bases de datos necesarias para el análisis de las respuestas obtenidas del personal administrativo y operativo encargado del servicio de Recepción y Despacho de Naves en los puertos a nivel nacional.

Posteriormente los resultados fueron presentados mediante tablas y gráficos, utilizando las técnicas descriptivas para determinar la influencia existente entre las variables de estudio. Para finalizar se establecieron las conclusiones en función de los objetivos, y se plantearon las recomendaciones pertinentes para mejorar la prestación del servicio de Recepción y Despacho de Naves en los puertos a nivel nacional, considerando para tal efecto la necesidad de fortalecer la inteligencia emocional del personal administrativo y operativo encargado de la prestación de dicho servicio.

Se utilizará el coeficiente de correlación de SPEARMAN (RHO) para indicar la relación existente entre la variable independiente

(Inteligencia Emocional) y la dependiente (Plan Operativo Institucional). Asimismo, es preciso indicar que nuestra investigación corresponde a un análisis paramétrico y se analizó a través del programa estadístico IBM SPSS.

Al respecto, al colocar nuestras variables con sus datos cuantitativos según corresponda, nos conllevará al desarrollo de un análisis exploratorio con la finalidad de verificar las medidas de tendencia central; y verificar su significancia y poder determinar la viabilidad correspondiente.

Para determinar la confiabilidad de los cuestionarios se aplicó el coeficiente Alfa de Cronbach que mide la confiabilidad a partir de la consistencia interna de los ítems, entendiéndose el grado en que los ítems de una escala se correlacionan entre sí. El alfa de Cronbach varía entre 0 y 1 (0 es ausencia total de consistencia y 1 es consistencia perfecta). No existe un acuerdo de cuál es el valor de corte; sin embargo, de 0,5 en adelante es aceptable.

Tabla 1.- COEFICIENTE ALFA DE CRONBACH – Inteligencia Emocional

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
.917	.834	133

Se analizó la confiabilidad del cuestionario correspondiente a la inteligencia emocional utilizando el software estadístico IBM SPSS haciendo uso del indicador Alfa de Cronbach. Sometido el análisis, el

resultado global fue 0.917 (mayor a 0,5 considerando que las variables son categóricas). En consecuencia, la confiabilidad de nuestro instrumento de medición es la adecuada.

Tabla 2.- COEFICIENTE ALFA DE CRONBACH – Plan Operativo Institucional

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
.724	.647	6

Se analizó la confiabilidad del cuestionario correspondiente al plan operativo institucional utilizando el software estadístico IBM SPSS haciendo uso del indicador Alfa de Cronbach. Sometido el análisis, el resultado global fue 0.724 (mayor a 0,5 considerando que las variables son categóricas). En consecuencia, la confiabilidad de nuestro instrumento de medición es la adecuada.

3.5 Aspectos éticos:

La presente investigación es veraz; para lo cual, se ha empleado información propia y transparente, respetando las citas de los autores bibliográficos. Asimismo, los instrumentos denominados “Test para la medida de la Inteligencia Emocional (R. Bar – On)” y el “Cuestionario sobre el cumplimiento del POI”, han sido validados por tres (3) expertos en materia metodológica, marítima y portuaria.

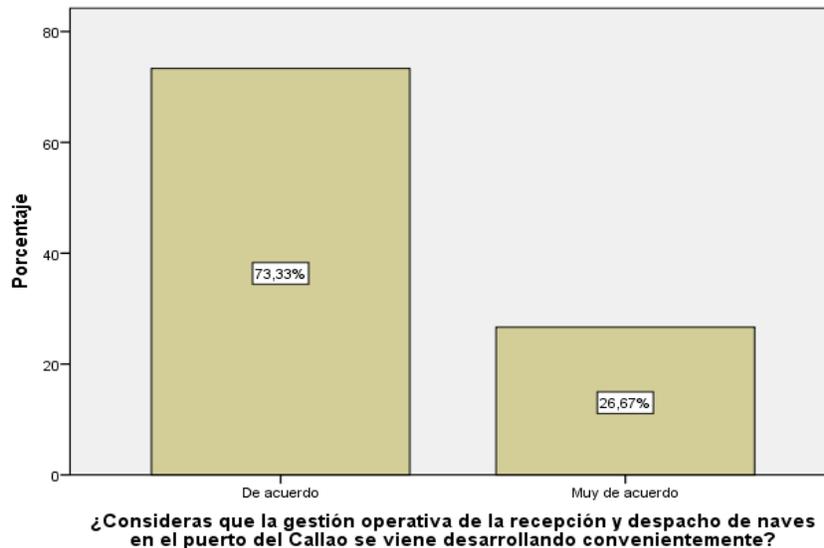
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y PROPUESTA DE VALOR

4.1. Análisis e interpretación de la variable: Plan operativo institucional

Tabla 3.- ¿Consideras que la gestión operativa de la recepción y despacho de naves en el puerto del Callao se viene desarrollando convenientemente?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De acuerdo	33	73,3	73,3	73,3
Válidos Muy de acuerdo	12	26,7	26,7	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Figura 1.- ¿Consideras que la gestión operativa de la recepción y despacho de naves en el puerto del Callao se viene desarrollando convenientemente?

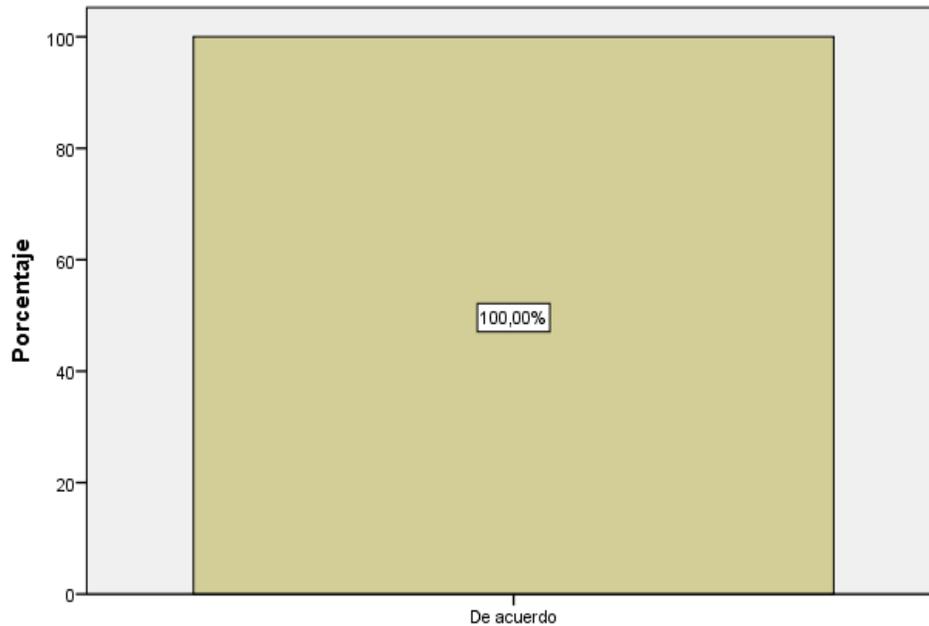


Los resultados de la investigación reportan que el 73.33% de los encuestados considera como “de acuerdo”, que la gestión operativa de la recepción y despacho de naves en el puerto del Callao se viene desarrollando convenientemente y el 26.67% considera como “muy de acuerdo” que la gestión operativa de la recepción y despacho de naves en el puerto del Callao se viene desarrollando convenientemente.

Tabla 4.- ¿Crees que la gestión operativa de la recepción y despacho de naves en los puertos a cargo de las oficinas desconcentradas es la adecuada?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	De acuerdo	45	100,0	100,0	100,0

Figura 2.- ¿Crees que la gestión operativa de la recepción y despacho de naves en los puertos a cargo de las oficinas desconcentradas es la adecuada?



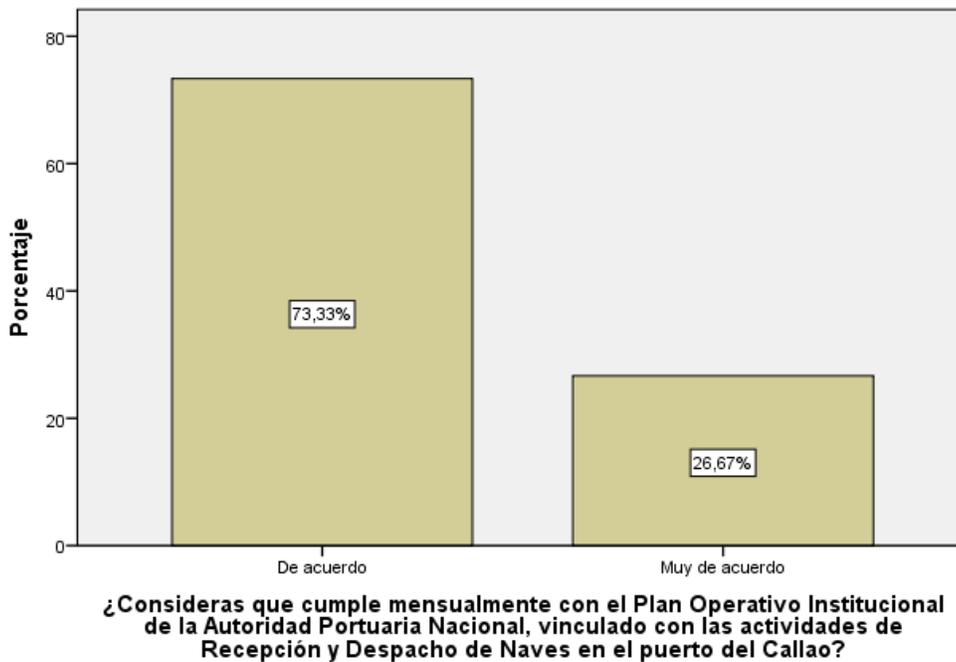
¿Crees que la gestión operativa de la recepción y despacho de naves en los puertos a cargo de las oficinas desconcentradas es la adecuada?

Los resultados de la investigación reportan que el 100% de los encuestados considera como “de acuerdo”, que la gestión operativa de la recepción y despacho de naves en los puertos a cargo de las oficinas desconcentradas es la adecuada.

Tabla 5.- ¿Consideras que cumple mensualmente con el Plan Operativo Institucional de la Autoridad Portuaria Nacional, vinculado con las actividades de Recepción y Despacho de Naves en el puerto del Callao?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De acuerdo	33	73,3	73,3	73,3
Válidos Muy de acuerdo	12	26,7	26,7	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Figura 3.- ¿Consideras que cumple mensualmente con el Plan Operativo Institucional de la Autoridad Portuaria Nacional, vinculado con las actividades de Recepción y Despacho de Naves en el puerto del Callao?



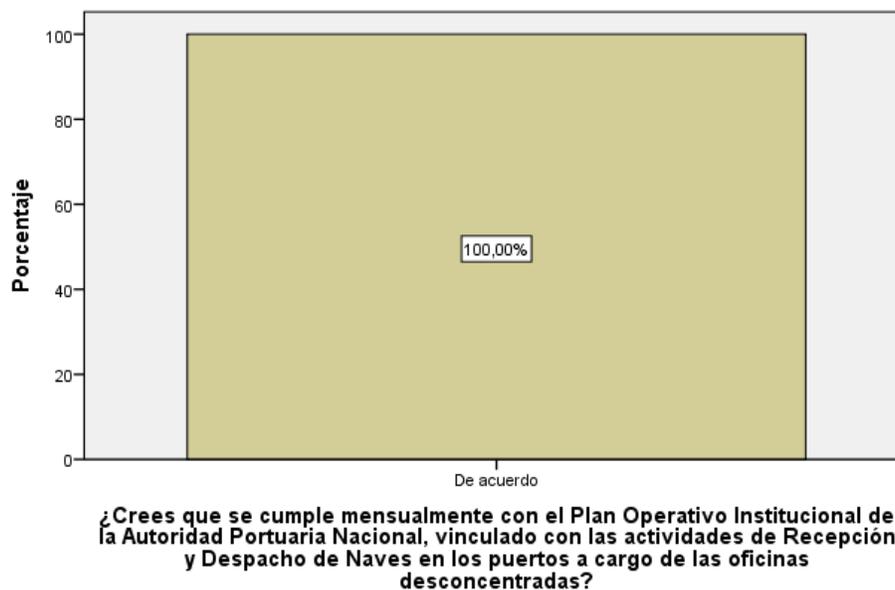
Los resultados de la investigación reportan que el 73.33% de los encuestados considera como “de acuerdo”, que cumple mensualmente con el Plan Operativo Institucional de la Autoridad Portuaria Nacional, vinculado con las actividades de Recepción y Despacho de Naves en el puerto del Callao y el 26.67% considera como “muy de acuerdo” que cumple mensualmente con el Plan Operativo Institucional de la Autoridad Portuaria Nacional, vinculado

con las actividades de Recepción y Despacho de Naves en el puerto del Callao.

Tabla 6.- ¿Crees que se cumple mensualmente con el Plan Operativo Institucional de la Autoridad Portuaria Nacional, vinculado con las actividades de Recepción y Despacho de Naves en los puertos a cargo de las oficinas desconcentradas?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos De acuerdo	45	100,0	100,0	100,0

Figura 4.- ¿Crees que se cumple mensualmente con el Plan Operativo Institucional de la Autoridad Portuaria Nacional, vinculado con las actividades de Recepción y Despacho de Naves en los puertos a cargo de las oficinas desconcentradas?

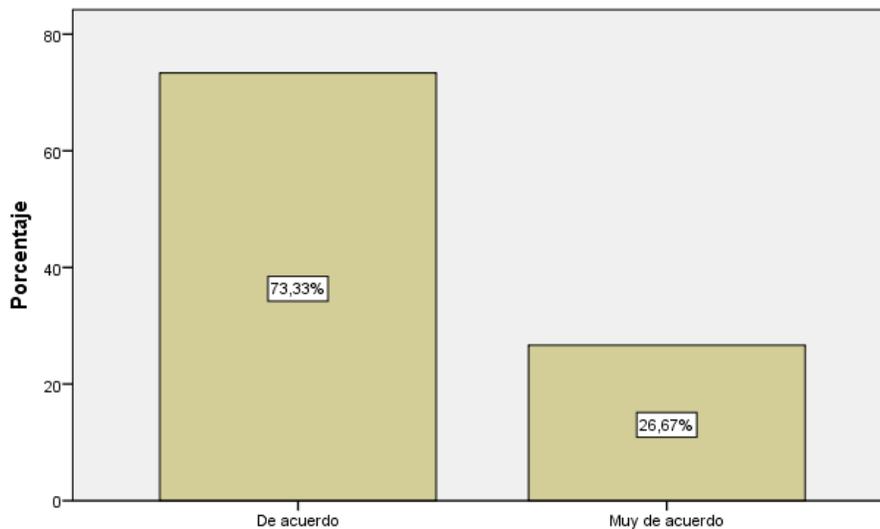


Los resultados de la investigación reportan que el 100% de los encuestados considera como “muy de acuerdo”, que se cumple mensualmente con el Plan Operativo Institucional de la Autoridad Portuaria Nacional, vinculado con las actividades de Recepción y Despacho de Naves en los puertos a cargo de las oficinas desconcentradas.

Tabla 7.- ¿Consideras que se cumple anualmente con el Plan Operativo Institucional de la Autoridad Portuaria Nacional, vinculado con las actividades de Recepción y Despacho de Naves en el puerto del Callao?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De acuerdo	33	73,3	73,3	73,3
Válidos Muy de acuerdo	12	26,7	26,7	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Figura 5.- ¿Consideras que se cumple anualmente con el Plan Operativo Institucional de la Autoridad Portuaria Nacional, vinculado con las actividades de Recepción y Despacho de Naves en el puerto del Callao?



¿Consideras que se cumple anualmente con el Plan Operativo Institucional de la Autoridad Portuaria Nacional, vinculado con las actividades de Recepción y Despacho de Naves en el puerto del Callao?

Los resultados de la investigación reportan que el 73.33% de los encuestados considera como “de acuerdo”, que se cumple anualmente con el Plan Operativo Institucional de la Autoridad Portuaria Nacional, vinculado con las actividades de Recepción y Despacho de Naves en el puerto del Callao y el 26.67% considera como “muy de acuerdo” que se cumple anualmente con el Plan Operativo Institucional de la Autoridad Portuaria Nacional, vinculado

con las actividades de Recepción y Despacho de Naves en el puerto del Callao.

Tabla 8.- ¿Crees que se cumple anualmente con el Plan Operativo Institucional de la Autoridad Portuaria Nacional, vinculado con las actividades de Recepción y Despacho de Naves en los puertos a cargo de las oficinas desconcentradas?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos De acuerdo	45	100,0	100,0	100,0

Figura 6.- ¿Crees que se cumple anualmente con el Plan Operativo Institucional de la Autoridad Portuaria Nacional, vinculado con las actividades de Recepción y Despacho de Naves en los puertos a cargo de las oficinas desconcentradas?



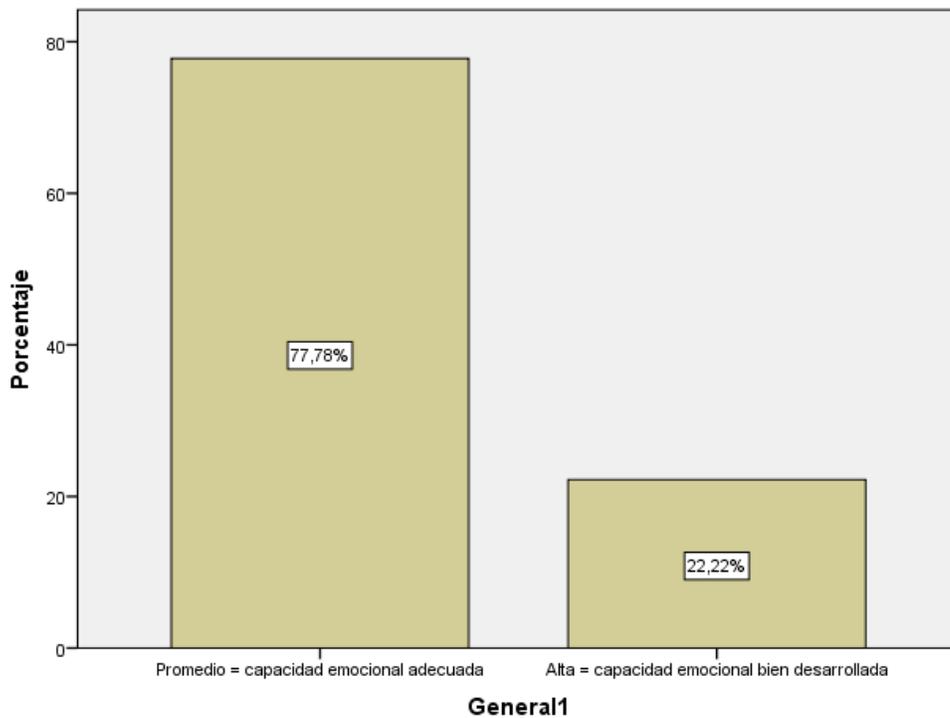
Los resultados de la investigación reportan que el 100% de los encuestados considera como “de acuerdo” que se cumple anualmente con el Plan Operativo Institucional de la Autoridad Portuaria Nacional, vinculado con las actividades de Recepción y Despacho de Naves en los puertos a cargo de las oficinas desconcentradas.

4.2. Análisis e interpretación de la variable: Inteligencia Emocional

Tabla 9.- General1

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Promedio = capacidad emocional adecuada	35	77,8	77,8	77,8
Válidos Alta = capacidad emocional bien desarrollada	10	22,2	22,2	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Figura 7.- General1

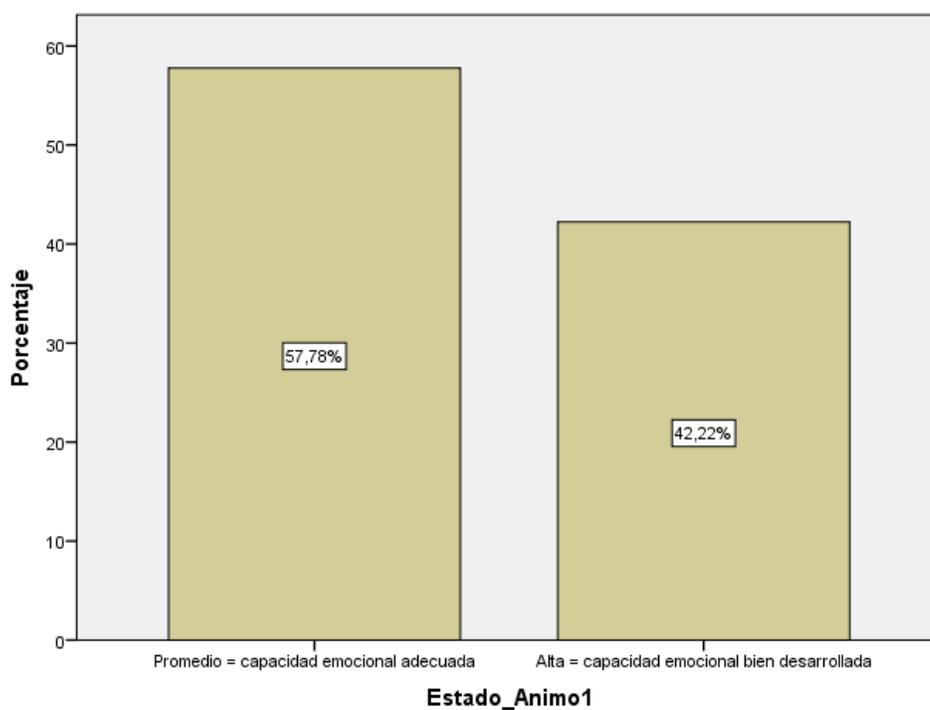


Los resultados de la investigación arrojan como resultados generales que el 77.78% de los encuestados tiene una capacidad emocional adecuada, y el 22.22% de los encuestados tiene una capacidad emocional bien desarrollada.

Tabla 10.- Estado_Animo1

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Promedio = capacidad emocional adecuada	26	57,8	57,8	57,8
Válidos Alta = capacidad emocional bien desarrollada	19	42,2	42,2	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Figura 8.- Estado_Animo1

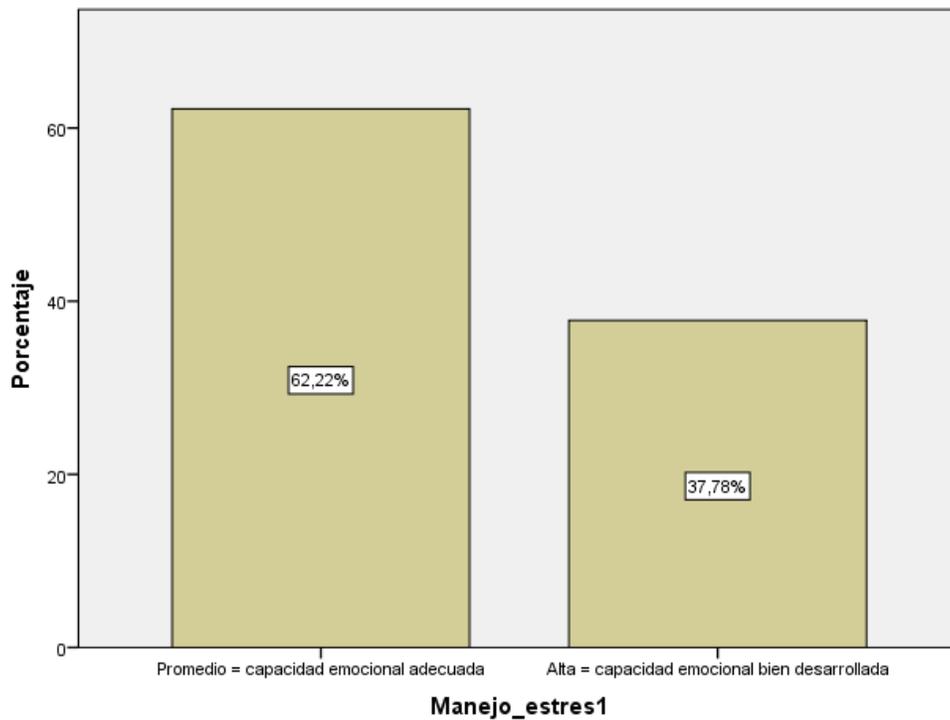


Los resultados de la investigación arrojan como resultado para el estado de ánimo el 57.78% de los encuestados tiene una capacidad emocional adecuada y el 42.22% de los encuestados tiene una capacidad emocional bien desarrollada.

Tabla 11.- Manejo_estres1

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Promedio = capacidad emocional adecuada	28	62,2	62,2	62,2
Válidos Alta = capacidad emocional bien desarrollada	17	37,8	37,8	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Figura 9.- Manejo_estres1

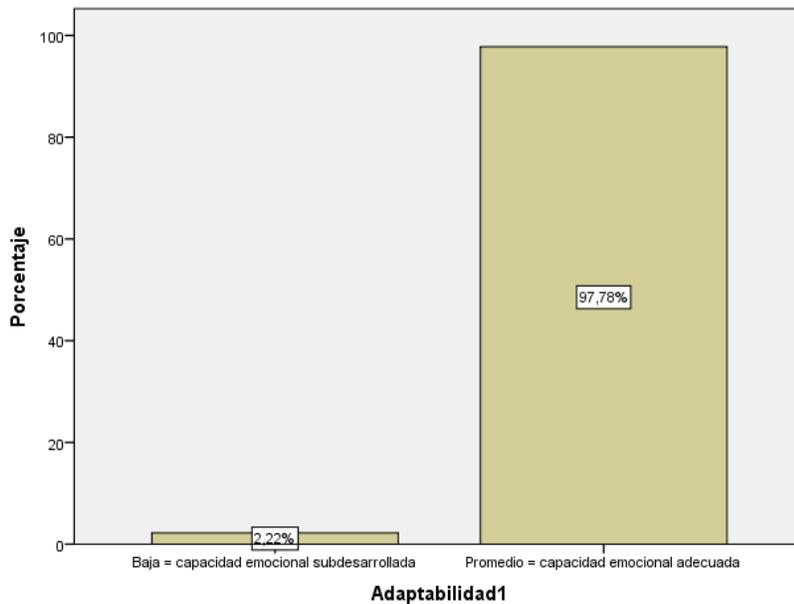


Los resultados de la investigación arrojan como resultado para el manejo del estrés, el 62.22% de los encuestados tiene una capacidad emocional adecuada y el 37.78% de los encuestados tiene una capacidad emocional bien desarrollada.

Tabla 12.- Adaptabilidad1

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Baja = capacidad emocional subdesarrollada	1	2,2	2,2	2,2
Válidos Promedio = capacidad emocional adecuada	44	97,8	97,8	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Figura 10.- Adaptabilidad1

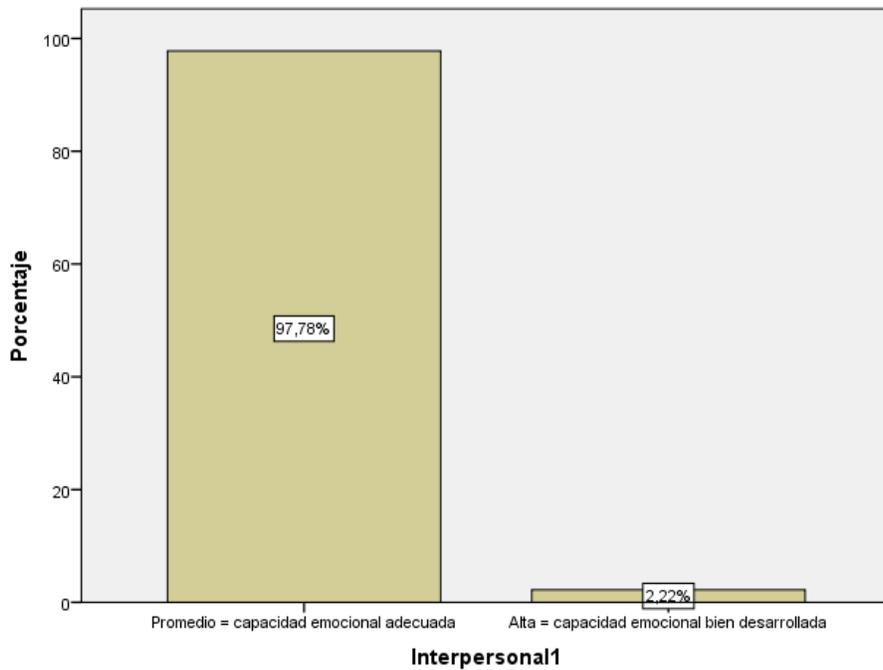


Los resultados de la investigación arrojan como resultado para la adaptabilidad, el 97.78% de los encuestados tiene una capacidad emocional adecuada y el 2.22% de los encuestados tiene una capacidad emocional baja.

Tabla 13.- Interpersonal1

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Promedio = capacidad emocional adecuada	44	97,8	97,8	97,8
Válidos Alta = capacidad emocional bien desarrollada	1	2,2	2,2	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Figura 11.- Interpersonal1

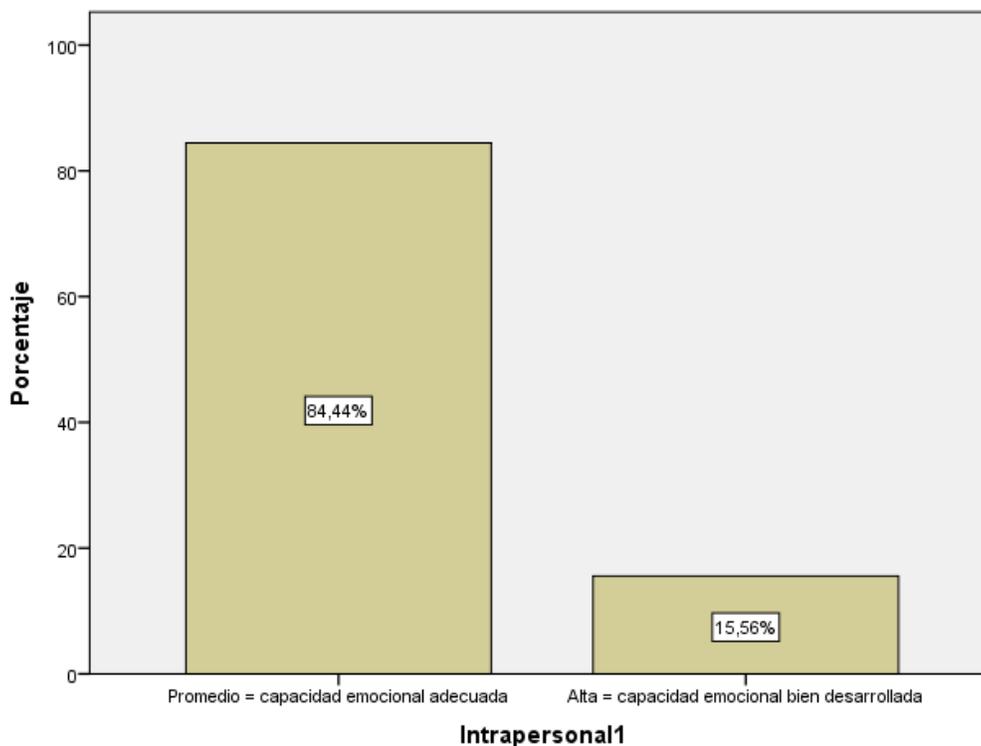


Los resultados de la investigación arrojan como resultado para las relaciones Interpersonales que el 97.78% de los encuestados tiene una capacidad emocional adecuada y el 2.22% de los encuestados tiene una capacidad emocional bien desarrollada.

Tabla 14.- Intrapersonal1

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Promedio = capacidad emocional adecuada	38	84,4	84,4	84,4
Válidos Alta = capacidad emocional bien desarrollada	7	15,6	15,6	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Figura 12.- Intrapersonal1



Los resultados de la investigación arrojan como resultado para las relaciones Intrapersonales que el 84.44% de los encuestados tiene una capacidad emocional adecuada y el 15.56% de los encuestados tiene una capacidad emocional bien desarrollada.

4.3. Resultados

General

La inteligencia emocional se relaciona con el cumplimiento del plan operativo institucional de la Autoridad Portuaria Nacional para la recepción y despacho de naves a nivel nacional, 2020.

Tabla 15.- Correlaciones general

			General1	¿Consideras que la gestión operativa de la recepción y despacho de naves en el puerto del Callao se viene desarrollando convenientemente?
	General1	Coeficiente de correlación	1,000	,886**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	45	45
Rho de Spearman	¿Consideras que la gestión operativa de la recepción y despacho de naves en el puerto del Callao se viene desarrollando convenientemente?	Coeficiente de correlación	,886**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	45	45

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

Los resultados de la investigación de datos analizados con el rho de Spearman reportan una relación positiva y significativa de ($r = 0,886$ donde $p < 0,05$) entre la inteligencia emocional y el cumplimiento del plan operativo institucional de la Autoridad Portuaria Nacional para la recepción y despacho de naves a nivel nacional, 2020. Al tenerse una significancia bilateral de 0,000 la misma que se encuentra dentro del valor permitido (0,05) el resultado general es el siguiente: la inteligencia emocional se relaciona con

el cumplimiento del plan operativo institucional de la Autoridad Portuaria Nacional para la recepción y despacho de naves a nivel nacional, 2020.

Específicos

Específico 1

El componente intrapersonal se relaciona con el cumplimiento del plan operativo institucional de la Autoridad Portuaria Nacional para la recepción y despacho de naves a nivel nacional, 2020.

Tabla 16.- Correlaciones específico 1

		Intrapersonal 1	¿Consideras que la gestión operativa de la recepción y despacho de naves en el puerto del Callao se viene desarrollando convenientemente?
Rho de Spearman	Intrapersonal1	1,000	,712**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	45
	¿Consideras que la gestión operativa de la recepción y despacho de naves en el puerto del Callao se viene desarrollando convenientemente?	Coeficiente de correlación	,712**
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	45	45

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

Los resultados de la investigación de datos analizados con el rho de Spearman reportan una relación positiva y significativa de $r = 0,712$ entre el componente intrapersonal y el plan operativo institucional de la Autoridad Portuaria Nacional para la recepción y despacho de naves a nivel nacional, 2020, esto quiere decir que si se tiene valores altos del componente

intrapersonal de la inteligencia emocional se tendrá valores altos en el cumplimiento del plan operativo institucional de la Autoridad Portuaria Nacional para la recepción y despacho de naves a nivel nacional, 2020.

Específica 2

El componente de manejo de la tensión se relaciona con el cumplimiento del plan operativo institucional de la Autoridad Portuaria Nacional para la recepción y despacho de naves a nivel nacional, 2020.

Tabla 17.- Correlaciones específico 2

		Manejo_estres 1	¿Consideras que la gestión operativa de la recepción y despacho de naves en el puerto del Callao se viene desarrollando convenientemente ?
Rho de Spearman	Manejo_estres1	1,000	,774**
		Coeficiente de correlación	
		Sig. (bilateral)	,000
		N	45
¿Consideras que la gestión operativa de la recepción y despacho de naves en el puerto del Callao se viene desarrollando convenientemente?		,774**	1,000
		Coeficiente de correlación	
		Sig. (bilateral)	,000
		N	45

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

Los resultados de la investigación de datos analizados con el rho de Spearman reportan una relación positiva y significativa de $r = 0,774$ entre el

componente de manejo de la tensión y el plan operativo institucional de la Autoridad Portuaria Nacional para la recepción y despacho de naves a nivel nacional, 2020, esto quiere decir que si se tiene valores altos del componente de manejo de la tensión de la inteligencia emocional se tendrá valores altos en el cumplimiento del plan operativo institucional de la Autoridad Portuaria Nacional para la recepción y despacho de naves a nivel nacional, 2020.

Específica 3

El componente del estado de animo general se relaciona con el cumplimiento del plan operativo institucional de la Autoridad Portuaria Nacional para la recepción y despacho de naves a nivel nacional, 2020.

Tabla 18.- Correlaciones especifico 3

		Estado_Animo1	¿Consideras que la gestión operativa de la recepción y despacho de naves en el puerto del Callao se viene desarrollando convenientemente?
Rho de Spearman	Estado_Animo1	1,000	,705**
	Coeficiente de correlación		,000
	Sig. (bilateral)	.	
	N	45	45
¿Consideras que la gestión operativa de la recepción y despacho de naves en el puerto del Callao se viene desarrollando convenientemente?	Estado_Animo1	,705**	1,000
	Coeficiente de correlación		,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	45	45

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

Los resultados de la investigación de datos analizados con el rho de Spearman reportan una relación positiva y significativa de $r = 0,705$ entre el componente del estado de animo general y el plan operativo institucional de la Autoridad Portuaria Nacional para la recepción y despacho de naves a nivel nacional, 2020, esto quiere decir que si se tiene valores altos del componente del estado de animo general de la inteligencia emocional se tendrá valores altos en el cumplimiento del plan operativo institucional de la Autoridad Portuaria Nacional para la recepción y despacho de naves a nivel nacional, 2020.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

Respecto a los resultados del presente estudio podemos afirmar respecto al resultado general, que la inteligencia emocional se relaciona con el cumplimiento del plan operativo institucional de la Autoridad Portuaria Nacional para la recepción y despacho de naves a nivel nacional, 2020. Dichos resultados nos precisan que existe una relación positiva y significativa de ($r = 0,886$ donde $p < 0,05$). Ello considerando que más de la mitad de los encuestados considera como “de acuerdo”, que la gestión operativa de la recepción y despacho de naves a nivel nacional se viene desarrollando convenientemente.

Al respecto, Carhuajulca Delgado (2020) en su estudio señala que existe relación significativa directa baja positiva entre la ejecución del gasto público y el plan operativo de la Municipalidad Provincial de Bagua; lo cual, resalta la importancia del plan operativo institucional dentro del cumplimiento de los objetivos planificados por la organización; tales como el gasto público, el mismo que requiere no solo del cumplimiento establecido en el referido documento de gestión sino también del compromiso de cada uno de los que conforman la empresa. Por su parte, Aguilar Lujan (2019) concluye en su investigación que existe relación alta y significativa entre el Plan Operativo Institucional y el procedimiento de venta directa de terrenos del Proyecto Especial Chavimochic, 2018; por lo que, se deja entrever la importancia del plan operativo institucional en el proceso de ventas de terrenos; el cual además, resalta la importancia del factor humano como eje fundamental del proceso de ventas.

Con relación al resultado específico 1, podemos afirmar que si se tiene valores altos del componente intrapersonal de la inteligencia emocional se tendrá valores altos en el cumplimiento del plan operativo institucional de la

Autoridad Portuaria Nacional para la recepción y despacho de naves a nivel nacional, 2020. Dichos resultados nos precisan que existe una relación positiva y significativa de ($r = 0,712$). Ello considerando que más de la mitad de los encuestados considera como “de acuerdo”, que la gestión operativa de la recepción y despacho de naves en el puerto del Callao se viene desarrollando convenientemente.

Al respecto, Hernández Sánchez (2013) concluye en su investigación que existe una relación significativa entre el Plan Operativo Institucional y la Gestión Administrativa en las Instituciones de Educación Inicial de la Red Educativa N° 05 Carabayllo, UGEL 04 Comas – Lima, 2013; lo cual, definitivamente deja constancia de la importancia del cumplimiento del plan operativo institucional como parte de la gestión administrativa de la institución; lo cual involucra además, el correcto desempeño del recurso humano para el cumplimiento de las metas y objetivos.

Con relación al resultado específico 2, podemos afirmar que si se tiene valores altos del componente de manejo de la tensión de la inteligencia emocional se tendrá valores altos en el cumplimiento del plan operativo institucional de la Autoridad Portuaria Nacional para la recepción y despacho de naves a nivel nacional, 2020. Dichos resultados nos precisan que existe una relación positiva y significativa de ($r = 0,774$). Ello considerando que más de la mitad de los encuestados considera como “de acuerdo”, que la gestión operativa de la recepción y despacho de naves en el puerto del Callao se viene desarrollando convenientemente.

En ese sentido, Camones Gonzales (2018) realizó una investigación sobre la inteligencia emocional y el rendimiento académico de los estudiantes de la Facultad de Ciencias Matemáticas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2017; el cual tuvo como resultado, que existe un efecto significativo entre la inteligencia emocional y el rendimiento académico de los estudiantes

de la FCM de la UNMSM; de lo cual se desprende, la importancia de la inteligencia emocional en el logro de los objetivos de las personas y de la propia institución, cuyas metas están ligadas con el cumplimiento de las disposiciones establecidas en los documentos de gestión aprobados por la institución (a corto, mediano y largo plazo).

Con relación al resultado específico 3, podemos afirmar que si se tiene valores altos del componente del estado de ánimo general de la inteligencia emocional se tendrá valores altos en el cumplimiento del plan operativo institucional de la Autoridad Portuaria Nacional para la recepción y despacho de naves a nivel nacional, 2020. Dichos resultados nos precisan que existe una relación positiva y significativa de ($r = 0,705$). Ello considerando que más de la mitad de los encuestados considera como “de acuerdo”, que la gestión operativa de la recepción y despacho de naves en el puerto del Callao se viene desarrollando convenientemente.

En tal sentido, Alegría Cueto (2013) concluye en su trabajo de investigación que la inteligencia emocional si influye en el desempeño profesional de un auditor, considerando factores tales como: el autoconocimiento, la autorregulación, la motivación y el nivel de empatía. En esa línea, queda claro que la inteligencia emocional se constituye en un factor clave para el desarrollo y desempeño de los profesionales que cumplen actividades y roles dentro de la empresa, respetando y cumpliendo con los documentos de gestión establecidos y aprobados por la empresa, los cuales se constituyen en la hoja de ruta y fines de la organización.

CONCLUSIONES

PRIMERA: Los resultados de la investigación reportan una relación positiva y significativa de ($r = 0,886$ donde $p < 0,05$) entre la inteligencia emocional y el cumplimiento del plan operativo institucional de la Autoridad Portuaria Nacional para la recepción y despacho de naves a nivel nacional. Al tenerse una significancia bilateral de 0,000 la misma que se encuentra dentro del valor permitido (0,05) se obtiene como resultado general lo siguiente: La inteligencia emocional se relaciona con el cumplimiento del plan operativo institucional de la Autoridad Portuaria Nacional para la recepción y despacho de naves a nivel nacional, 2020.

SEGUNDA: Los resultados de la investigación de datos analizados con el Rho de Spearman reportan una relación positiva y significativa de ($r = 0,712$ donde $p < 0,05$) entre el componente intrapersonal y el cumplimiento del plan operativo institucional de la Autoridad Portuaria Nacional para la recepción y despacho de naves a nivel nacional. Al tenerse una significancia bilateral de 0,000 la misma que se encuentra dentro del valor permitido (0,05) se obtiene como resultado específico 1 lo siguiente: Si se tiene valores altos del componente intrapersonal de la inteligencia emocional se tendrá valores altos en el cumplimiento del plan operativo institucional de la Autoridad Portuaria Nacional para la recepción y despacho de naves a nivel nacional, 2020.

TERCERA: Los resultados de la investigación reportan una relación positiva y significativa de ($r = 0,774$ donde $p < 0,05$) entre el componente del manejo de la tensión y el cumplimiento del plan operativo institucional de la Autoridad Portuaria Nacional para la recepción y despacho de naves a nivel nacional, 2020. Al tenerse una significancia bilateral de

0,000 la misma que se encuentra dentro del valor permitido (0,05) se obtiene como resultado específico 2 lo siguiente: Si se tiene valores altos del componente de manejo de la tensión de la inteligencia emocional se tendrá valores altos en el cumplimiento del plan operativo institucional de la Autoridad Portuaria Nacional para la recepción y despacho de naves a nivel nacional, 2020.

CUARTA: Los resultados de la investigación de datos analizados con el Rho de Spearman reportan una relación positiva y significativa de ($r = 0,705$ donde $p < 0,05$) entre el componente del estado de ánimo general y el cumplimiento del plan operativo institucional de la Autoridad Portuaria Nacional para la recepción y despacho de naves a nivel nacional, 2020. Al tenerse una significancia bilateral de 0,000 la misma que se encuentra dentro del valor permitido (0,05) se obtiene como resultado específico 3 lo siguiente: Si se tiene valores altos del componente del estado de ánimo general de la inteligencia emocional se tendrá valores altos en el cumplimiento del plan operativo institucional de la Autoridad Portuaria Nacional para la recepción y despacho de naves a nivel nacional, 2020.

RECOMENDACIONES

- PRIMERA:** Replicar el presente estudio realizado a los servidores públicos de la Autoridad Portuaria Nacional, en otros grupos poblacionales de diversas entidades del estado, con la finalidad de evaluar en otras circunstancias o condiciones la relación que existe entre las variables de estudio, vinculado con la inteligencia emocional y el cumplimiento de las metas programadas por la organización, considerando para ello factores adicionales como: Situación económica, cultural, social y demás factores que tengan influencia en el desarrollo integral del ser humano.
- SEGUNDA:** Implementar en la Autoridad Portuaria Nacional programas sobre el desarrollo de las capacidades de seguridad y autoestima, que forman parte del componente intrapersonal de la inteligencia emocional, que permitan a los servidores públicos reforzar y/o fortalecer sus sentimientos, creencias y pensamientos, para el logro de sus objetivos personales y profesionales, lo cual evidentemente tendrá un impacto positivo en el desarrollo de las operaciones portuarias.
- TERCERA:** Inculcar en los servidores públicos de la Autoridad Portuaria Nacional, sobre la importancia de la tolerancia y/o manejo de la tensión durante el desarrollo de sus actividades profesionales, cuya capacidad permite al individuo a resistir las circunstancias adversas y las situaciones llenas de tensión sin “desmoronarse” enfrentando activa y positivamente la tensión, de tal forma de que cumplan y desarrollen convenientemente sus actividades programadas, en beneficio de la institución, de los usuarios y la comunidad portuaria en general.

CUARTA: Incorporar en las capacitaciones de los servidores públicos de la Autoridad Portuaria Nacional, aspectos relacionados con la importancia y beneficios del reforzamiento del componente del estado de ánimo general, vinculado con la felicidad y el optimismo. Dichas capacidades permitirá al personal administrativo y operativo contar con una actitud positiva y sentirse satisfecho durante el cumplimiento de sus funciones laborales; lo cual, permitirá y contribuirá con el desarrollo sostenible y la continuidad de las actividades y servicios a las naves, carga y pasaje en los puertos de la República.

FUENTES DE INFORMACIÓN

- Aguilar Lujan, M. J. (2019). Plan operativo institucional y su relación con procedimiento de venta directa de terrenos del Proyecto Especial Chavimochic, 2018. *Grado de maestra*. Universidad Cesar Vallejo, Trujillo.
- Alegría Cueto , O. F. (2013). Efectos de la Inteligencia Emocional en el Desempeño Profesional del Auditor. *Grado de Maestro*. Universidad de San Martín de Porres, Lima.
- Argota Pérez , G., Álvarez Becerra , R., Galvez Marquina , M., Miranda Benavente , J., Sakuray , S., & Córdova Salas , C. (2019). La inteligencia emocional en la docencia universitaria . *Paideia XXI*, 53 al 61.
- Autoridad Portuaria Nacional . (7 de Febrero de 2003). *Ley del Sistema Portuario Nacional* . Obtenido de Ley N° 27943: <https://www.apn.gob.pe/site/wp-content/uploads/2016/03/pdf/6LE5QDVSJYXMBRSTAW1P7FIU2HKRPA3NKEGZ.pdf>
- Autoridad Portuaria Nacional . (29 de Julio de 2020). *Plan Operativo Institucional - 2020*. Obtenido de Resolución de Gerencia General N° 0288-2020-APN/GG: <https://www.apn.gob.pe/site/wp-content/uploads/2020/01/pdf/CR7GYFAMKRJMLZHV9XXUEKQPDABLS65VTPI4.pdf>
- Bar-On, R. (1998). *Inventario de Cociente Emocional de BARON* . Lima: Grafimag S.R.L.
- Camones Gonzales, F. (2018). Efecto de la inteligencia emocional en el rendimiento académico en estudiantes universitarios. *Grado de maestra*. Universidad Cesar Vallejo, Lima.
- Candela Agulló , C., Barberá Heredia , E., Ramos López , A., & Sarrió Catalá , M. (1997). Inteligencia Emocional y la Variable Género . *Revista Electrónica de Motivación y Emoción* , 2 al 7.

- Carhuajulca Delgado , Y. (2020). Ejecución del gasto público y el plan operativo institucional de la Municipalidad Provincial de Bagua. *Grado de Magíster*. Universidad César Vallejo, Chiclayo.
- Castillo Canales, B. (2017). Inteligencia emocional y autoconcepto en los estudiantes de primer ciclo. *Grado de Maestro*. Universidad Cesar Vallejo, Lima.
- Centro Nacional de Planeamiento Estratégico . (2 de Junio de 2017). *Guía para el planeamiento institucional* . Obtenido de Resolución de Presidencia de Consejo Directivo N° 33-2017-CEPLAN/PCD: <http://www.une.edu.pe/planeamiento/docs/documentos-normativos/Guia%20para%20el%20planeamiento%20Institucional-060617.pdf>
- Chiroque , & Rodríguez. (2015). *Universidad Nacional Mayor de San Marcos* . Obtenido de Inteligencia Emocional : https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/4201/Najarro_gj.pdf.txt?sequence=3
- Chuquiyauri, E. S., & Garay Robles , G. (2020). Plan operativo institucional y la eficiencia del gasto público en los gobiernos regionales . *Revista de Ingeniería e Innovación* , 6 al 16.
- Consejo Directivo del Centro Nacional de Planeamiento Estratégico. (2 de Junio de 2017). *Guía para el planeamiento institucional* . Obtenido de Resolución de Presidencia de Consejo Directivo N° 033-2017/CEPLAN/PCD: <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/aprueban-la-guia-para-el-planeamiento-institucional-resolucion-n-033-2017ceplanpcd-1528515-1/>
- Del Pozo Loayza, C., Vargas Ventura , J., & Paucarmayta Tacuri , V. (2017). *“Análisis de la eficiencia del gasto público: evidencia para municipalidades de la región del Cusco*. Cusco: Centro de Estudios Regionales Andinos Bartolomé de las Casas.
- Dirección Nacional del Presupuesto Público . (8 de Diciembre de 2004). *Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto - Ley N° 28411*. Obtenido de

Ley N° 28411: <https://www.mef.gob.pe/es/normatividad-sp-9867/portema/normativa-basica-presupuestaria/7149-ley-n-28411-3/file>

El Peruano . (9 de Mayo de 2018). *Eficiencia en el Gasto Público* . Obtenido de Opinión : <https://elperuano.pe/noticia/66223-eficiencia-en-el-gasto-publico#:~:text=La%20eficiencia%20del%20gasto%20p%C3%BAblico,de%20la%20pobreza%20y%20el>

Farro Torres, N. M. (2019). Formulación del Plan Operativo Institucional y la Ejecución del Gasto Público en el Instituto Geofísico del Perú, Lima 2016. *Grado de Maestra*. Universidad César Vallejo, Lima.

Freire Nieto, K. L., & Rodríguez Carrión , J. S. (2017). Investigación previa para la automatización del proceso para la elaboración del plan operativo anual de la Universidad de Guayaquil. *Grado de licenciado*. Universidad de Guayaquil, Guayaquil.

Garavito Checalla, E. C. (2019). Inteligencia Emocional y el Liderazgo Directivo en las Instituciones del Distrito de Zepita, 2018. *Grado de Magíster*. Universidad Nacional del Altiplano, Puno.

García Cabrera , A., Déniz Déniz , M., & Cuéllar Molina , D. (2015). Inteligencia Emocional y emprendimiento: Posibles líneas de trabajo. *Grado de doctor*. Universidad de Las Palmas de Gran Canaria, España.

Gardner, H. (1994). *Estructuras de la Mente* . Obtenido de La teoría de las inteligencias múltiples : <https://es.slideshare.net/nuriamg/howard-gardner-las-estructuras-de-la-mente>

Goleman, D. (1995). *Inteligencia Emocional*. Estados Unidos: Kairós.

Hernández Sampieri , R., & Mendoza Torres, C. (2018). *Metodología de la Investigación* . Ciudad de México : McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES S.A.

Hernández Sánchez, H. (2013). Plan operativo institucional y la gestión administrativa en las instituciones de educación inicial de la Red Educativa N° 05 Carabaylo, UGEL 04 Comas - Lima, 2013. *Grado de Maestro*. Universidad César Vallejo, Lima.

- Jaime Asencio, R. R. (2018). Desarrollo de una aplicación en ambiente web para el registro, control y seguimiento del plan operativo anual de la Universidad de Guayaquil. *Grado de Licenciado*. Universidad de Guayaquil, Guayaquil.
- Maturana , H. (4 de Setiembre de 1993). *Educación* . Obtenido de Emociones y Lenguaje en Educación y Política : file:///C:/Users/JOHNNY/Downloads/Dialnet-EmocionesYLenguajeEnEducacionYPoliticaCentroDeEduc-5056961.pdf
- Mikulic, I., Caballero , R., Crespi , M., & Radusky, P. (2014). Adaptación Argentina del test de Inteligencia Emocional de Mayer- Salovey-Caruso (MSCEIT V. 2.0). *Red de Revistas Científicas de América Latina* , 377 al 386.
- Ministerio de Economía y Finanzas . (31 de Agosto de 2017). *Plan Operativo Institucional* . Obtenido de Resolución Ministerial N° 306-2017-EF/41: https://www.mef.gob.pe/contenidos/acerc_mins/doc_gestion/POI_2018.pdf
- Mora Mérida , J. A., & Martín Jorge , M. L. (2007). *La concepción de la inteligencia en los planteamientos de Gardner (1983)* . Obtenido de Revista de Historia de la Psicología : file:///C:/Users/JOHNNY/Downloads/Dialnet-LaConcepcionDeLaInteligenciaEnLosPlanteamientosDeG-2514677.pdf
- Muñoz Muñoz , L. M., & Ramírez Paredes, G. V. (2016). Desarrollo de un Sistema en ambiente web para la automatización del Plan Operativo Anual de la Coordinación Zonal 8 del Instituto Nacional de Estadística y Censos. *Grado de licenciado*. Universidad de Guayaquil, Guayaquil.
- Najarro Guzmán , J. (2015). Inteligencia emocional y la capacidad física de resistencia aeróbica en los estudiantes del cuarto año de la Escuela Nacional de Marina Mercante Almirante Miguel Grau, Callao – 2013. *Grado de Maestro*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.
- Naranjo Pérez , R., Mesa Espinosa , M., & Solera Salas , J. (2005). *De la administración por objetivos al control estratégico* . Obtenido de Tecnología en marcha: file:///C:/Users/JOHNNY/Downloads/Dialnet-DeLaAdministracionPorObjetivosAlControlEstrategico-4835876.pdf
- Oquelis Zapata , J. (2016). Diagnóstico de Inteligencia Emocional en Estudiantes de Educación Secundaria. *Grado de Maestro*. Universidad de Piura, Piura.

- Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado . (Febrero de 2016). *Plan Operativo Institucional* . Obtenido de Fase institucional del proceso de planeamiento estratégico : <http://www.une.edu.pe/planeamiento/docs/GUIA%20METODOLOGICA%20FASE%20INSTITUCIONAL%20-%20Documento%20Normativo.pdf>
- Organización Mundial de Comercio. (28 de Octubre de 2014). *Estadísticas del Comercio Internacional 2014*. Obtenido de Organización Mundial de Comercio: https://www.wto.org/spanish/news_s/news14_s/publ_27oct14_s.htm
- Rivera, E., Rosario-Hernández, E., & Ortiz, N. (2008). *Traducción y adaptación para la población puertorriqueña del Inventario Bar-On de Cociente Emocional (Bar-On EQ-i)*. Obtenido de Revista Puertorriqueña de Psicología : <https://www.redalyc.org/pdf/2332/233216360007.pdf>
- Salovey , & Mayer. (2011). La Inteligencia Emocional . *Revista Digital para profesionales de la enseñanza*, 3 al 12.
- Strbáková, R. (2019). *Historia de la palabra emoción* . Obtenido de Psicología : https://www.fedu.uniba.sk/fileadmin/pdf/Sucasti/Ustavy/Ustav_filologickych_studii/Philologia/Philologia_2019/PHILOLOGIA_XXIX_1_-_2_Strbakova.pdf
- Villarreal-Soto, B. M., Cepeda-Gonzalez, M. C., Ramos Jaubert, R. I., & Delgado Estrada , S. (30 de Diciembre de 2020). *Las tutorías y las emociones del estudiante universitario* . Obtenido de Revista de Pedagogía Crítica : https://www.ecorfan.org/republicofperu/research_journals/Revista_de_Pedagogia_Critica/vol4num12/Revista_de_Pedagogia_Critica_V4_N12_1.pdf
- Yépez Tamayo , M. A. (2016). Influencia de Programas Educativos de Inteligencia Emocional en el Desempeño Laboral de las Personas. *Grado de Licenciado*. Universidad San Francisco de Quito, Quito.
- Zevallos Valverde, P. (2016). Eficacia en la ejecución del Plan Operativo Anual de la Unidad Ejecutora 123 del Sector Salud, Lima - 2016. *Grado de Maestro*. Universidad César Vallejo, Lima.

ANEXO 1.- CUESTIONARIOS

1.- INSTRUMENTOS DE APLICACIÓN

Instrumento de la variable “X”: Inteligencia Emocional (Traducido y adaptado para uso experimental y de investigación en el Perú: Dra. Zoila Abanto, Dr. Leonardo Higuera y Lic. Jorge Cueto).

ICE DE BARON

INSTRUCCIONES: En este cuadernillo encontrará ciento treinta y tres (133) afirmaciones sobre maneras de sentir, pensar o actuar. Léalas atentamente y decida en qué medida cada una describe o no su verdadero modo de ser. Hay cinco (5) posibles respuestas para cada frase.

1. Rara Vez o Nunca

2. Pocas Veces

3. Algunas Veces

4. Muchas Veces

5. Muy frecuentemente o Siempre

Una vez decidida su respuesta, usted debe indicarla en el lugar correspondiente de la HOJA DE RESPUESTAS. Hágalo así: Verifique la cifra que tiene la respuesta elegida y sombree el círculo que rodea a esa cifra.

Por ejemplo: Si ante la primera frase: “Para superar las dificultades que se me presentan actúo paso a paso”, decide que es eso “MUCHAS VECES” verdadero para usted, entonces sombreeará, en la HOJA DE RESPUESTAS y frente al número 1, el círculo con la cifra 4:

1. 1 2 3 4 5

Si después cambia de opinión o ve que ha cometido un error, ¡no borre! Haga una “X” sobre la respuesta que desea cambiar y después sombree la cifra de la nueva respuesta.

1. 1 2 3 4 5

Si alguna de las frases no tiene nada que ver con usted, igualmente responda teniendo en cuenta cómo se sentiría, pensaría o actuaría si estuviera en esa situación.

No hay respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Responda **honestamente** y **sinceramente** de acuerdo a cómo es usted, no según cómo le gustaría ser ni como le gustaría que otros lo(a) vieran.

No hay límite de tiempo, pero trabaje con rapidez y asegúrese de responder todas las frases.

CONTESTE EN LA “HOJA DE RESPUESTAS”

NO ESCRIBA NADA EN ESTE CUADERNILLO

CUESTIONARIO – INTELIGENCIA EMOCIONAL

ÍTEMS	ESCALA				
	1	2	3	4	5
1. Para superar las dificultades que se me presentan actúo paso a paso.	1	2	3	4	5
2. Me resulta difícil disfrutar de la vida.	1	2	3	4	5
3. Prefiero un tipo de trabajo en el cual me indiquen casi todo lo que debo hacer	1	2	3	4	5
4. Sé cómo manejar los problemas más desagradables.	1	2	3	4	5
5. Me agradan las personas que conozco.	1	2	3	4	5
6. Trato de valorar y darle el mejor sentido a mi vida.	1	2	3	4	5
7. Me resulta relativamente fácil expresar mis sentimientos.	1	2	3	4	5
8. Trato de ser realista, no me gusta fantasear ni soñar despierto(a)	1	2	3	4	5
9. Entro fácilmente en contacto con mis emociones	1	2	3	4	5
10. Soy incapaz de demostrar afecto	1	2	3	4	5
11. Me siento seguro(a) de mí mismo(a) en la mayoría de las situaciones.	1	2	3	4	5
12. Tengo la sensación que algo no está bien en mi cabeza.	1	2	3	4	5
13. Tengo problemas para controlarme cuando me enojo.	1	2	3	4	5
14. Me resulta difícil comenzar cosas nuevas.	1	2	3	4	5
15. Frente a una situación problemática obtengo la mayor cantidad de información posible para comprender mejor lo que está pasando.	1	2	3	4	5
16. Me gusta ayudar a la gente.	1	2	3	4	5
17. Me es difícil sonreír	1	2	3	4	5
18. Soy incapaz de comprender cómo se sienten los demás.	1	2	3	4	5
19. Cuando trabajo con otras personas, tiendo a confiar más en las ideas de los demás que en las mías propias.	1	2	3	4	5
20. Creo que tengo la capacidad para poder controlar las situaciones difíciles.	1	2	3	4	5
21. No puedo identificar mis cualidades, no sé realmente para que cosas soy bueno(a).	1	2	3	4	5
22. No soy capaz de expresar mis pensamientos.	1	2	3	4	5
23. Me es difícil compartir mis sentimientos más íntimos.	1	2	3	4	5
24. No tengo confianza en mí mismo.	1	2	3	4	5
25. Creo que he perdido la cabeza.	1	2	3	4	5
26. Casi todo lo que hago, lo hago con optimismo.	1	2	3	4	5
27. Cuando comienzo a hablar me resulta difícil detenerme.	1	2	3	4	5
28. En general, me resulta difícil adaptarme a los cambios.	1	2	3	4	5
29. Antes de intentar solucionar un problema me gusta obtener un panorama general del mismo.	1	2	3	4	5
30. No me molesta aprovecharme de los demás, especialmente si se lo merecen.	1	2	3	4	5
31. Soy una persona bastante alegre y optimista.	1	2	3	4	5
32. Prefiero que otros tomen las decisiones por mí.	1	2	3	4	5
33. Puedo manejar situaciones de estrés sin ponerme demasiado nervioso (a)	1	2	3	4	5
34. Tengo pensamientos positivos para con los demás.	1	2	3	4	5
35. Me es difícil entender cómo me siento.	1	2	3	4	5
36. He logrado muy poco en los últimos años.	1	2	3	4	5

37. Cuando estoy enojado(a) con alguien se lo puedo decir.	1	2	3	4	5
38. He tenido experiencias extrañas que son inexplicables.	1	2	3	4	5
39. Me resulta fácil hacer amigos (as)	1	2	3	4	5
40. Me tengo mucho respeto	1	2	3	4	5
41. Hago cosas muy raras	1	2	3	4	5
42. Soy impulsivo(a) y esto me trae problemas.	1	2	3	4	5
43. Me resulta difícil cambiar de opinión.	1	2	3	4	5
44. Tengo la capacidad para comprender los sentimientos ajenos.	1	2	3	4	5
45. Lo primero que hago cuando tengo un problema es detenerme a pensar.	1	2	3	4	5
46. A la gente le resulta difícil confiar en mí.	1	2	3	4	5
47. Estoy contento(a) con mi vida.	1	2	3	4	5
48. Me resulta difícil tomar decisiones por mí mismo.	1	2	3	4	5
49. No resisto el estrés.	1	2	3	4	5
50. En mi vida no hago nada malo.	1	2	3	4	5
51. No disfruto lo que hago.	1	2	3	4	5
52. Me resulta difícil expresar mis sentimientos más íntimos.	1	2	3	4	5
53. La gente no comprende mi manera de pensar.	1	2	3	4	5
54. En general, espero que suceda lo mejor.	1	2	3	4	5
55. Mis amistades me confían sus intimidades.	1	2	3	4	5
56. No me siento bien conmigo mismo(a).	1	2	3	4	5
57. Percibo cosas extrañas que los demás no ven.	1	2	3	4	5
58. La gente me dice que baje el tono de voz cuando discuto.	1	2	3	4	5
59. Me resulta fácil adaptarme a situaciones nuevas.	1	2	3	4	5
60. Frente a una situación problemática, analizo todas las opciones y luego opto por la que considero mejor.	1	2	3	4	5
61. Si veo a un niño llorando me detengo a ayudarlo a encontrar a sus padres, aunque en ese momento tenga otro compromiso.	1	2	3	4	5
62. Soy una persona divertida.	1	2	3	4	5
63. Soy consciente de cómo me siento.	1	2	3	4	5
64. Siento que me resulta difícil controlar mi ansiedad.	1	2	3	4	5
65. Nada me perturba.	1	2	3	4	5
66. No me entusiasman mucho mis intereses.	1	2	3	4	5
67. Cuando no estoy de acuerdo con alguien siento que se lo puedo decir.	1	2	3	4	5
68. Tengo una tendencia a perder contacto con la realidad y a fantasear.	1	2	3	4	5
69. Me es difícil relacionarme con los demás.	1	2	3	4	5
70. Me resulta difícil aceptarme tal como soy.	1	2	3	4	5
71. Me siento como si estuviera separado(a) de mi cuerpo.	1	2	3	4	5
72. Me importa lo que puede sucederle a los demás.	1	2	3	4	5
73. Soy impaciente.	1	2	3	4	5
74. Puedo cambiar mis viejas costumbres.	1	2	3	4	5
75. Me resulta difícil escoger la mejor solución cuando tengo que resolver un problema.	1	2	3	4	5
76. Si pudiera violar la ley sin pagar las consecuencias, lo harían en determinadas situaciones.	1	2	3	4	5
77. Me deprimó.	1	2	3	4	5

78. Sé cómo mantener la calma en situaciones difíciles.	1	2	3	4	5
79. Nunca he mentado.	1	2	3	4	5
80. En general, me siento motivado(a) para seguir adelante, incluso cuando las cosas se ponen difíciles.	1	2	3	4	5
81. Trato de seguir adelante con las cosas que me gustan.	1	2	3	4	5
82. Me resulta difícil decir "no" aunque tenga el deseo de hacerlo.	1	2	3	4	5
83. Me dejo llevar por mi imaginación y mis fantasías.	1	2	3	4	5
84. Mis relaciones más cercanas significan mucho, tanto para mí como para mis amigos.	1	2	3	4	5
85. me siento feliz conmigo mismo(a).	1	2	3	4	5
86. Tengo reacciones fuertes, intensas que son difíciles de controlar.	1	2	3	4	5
87. En general, me resulta difícil realizar cambios en mi vida cotidiana.	1	2	3	4	5
88. Soy consciente de lo que me está pasando, aun cuando estoy alterado(a).	1	2	3	4	5
89. Para poder resolver una situación que se presenta, analizo todas las posibilidades existentes.	1	2	3	4	5
90. Soy respetuoso(a) con los demás.	1	2	3	4	5
91. No estoy muy contento(a) con mi vida.	1	2	3	4	5
92. Prefiero seguir a otros, a ser líder.	1	2	3	4	5
93. Me resulta difícil enfrentar las cosas desagradables de la vida.	1	2	3	4	5
94. Nunca he violado la ley.	1	2	3	4	5
95. Disfruto de las cosas que me interesan.	1	2	3	4	5
96. Me resulta relativamente fácil decirle a la gente lo que pienso.	1	2	3	4	5
97. Tengo tendencia a exagerar.	1	2	3	4	5
98. Soy sensible a los sentimientos de las otras personas.	1	2	3	4	5
99. Mantengo buenas relaciones con la gente.	1	2	3	4	5
100. Estoy contento(a) con mi cuerpo.	1	2	3	4	5
101. Soy una persona muy extraña.	1	2	3	4	5
102. Soy impulsivo(a).	1	2	3	4	5
103. Me resulta difícil cambiar mis costumbres.	1	2	3	4	5
104. Considero que es importante ser un ciudadano(a) que respeta la ley.	1	2	3	4	5
105. Disfruto las vacaciones y los fines de semana.	1	2	3	4	5
106. En general, tengo una actitud positiva para todo, aun cuando surjan inconvenientes.	1	2	3	4	5
107. Tengo tendencia a apegarme demasiado a la gente.	1	2	3	4	5
108. Creo en mi capacidad para manejar los problemas más difíciles.	1	2	3	4	5
109. No me siento avergonzado(a) por nada de lo que he hecho hasta ahora.	1	2	3	4	5
110. Trato de aprovechar al máximo las cosas que me gustan.	1	2	3	4	5
111. los demás piensan que no me hago valer, que me falta firmeza.	1	2	3	4	5
112. Soy capaz de dejar de fantasear para inmediatamente ponerme a tono con la realidad.	1	2	3	4	5
113. Los demás opinan que soy una persona sociable.	1	2	3	4	5
114. Estoy contento(a) con la forma en que me veo.	1	2	3	4	5
115. Tengo pensamientos extraños que los demás no logran atender.	1	2	3	4	5
116. Me es difícil describir lo que siento.	1	2	3	4	5
117. Tengo mal carácter.	1	2	3	4	5

118. Por lo general, me trabo cuando analizo diferentes opciones para resolver un problema.	1	2	3	4	5
119. Me es difícil ver sufrir a la gente.	1	2	3	4	5
120. Me gusta divertirme.	1	2	3	4	5
121. Me parece que necesito de los demás, más de lo que ellos me necesitan.	1	2	3	4	5
122. Me pongo ansioso.	1	2	3	4	5
123. Nunca tengo un mal día.	1	2	3	4	5
124. Intento no herir los sentimientos de los demás.	1	2	3	4	5
125. No tengo idea de lo que quiero hacer en mi vida.	1	2	3	4	5
126. Me es difícil hacer valer mis derechos.	1	2	3	4	5
127. Me es difícil ser realista.	1	2	3	4	5
128. No mantengo relación con mis amistades.	1	2	3	4	5
129. Mis cualidades superan a mis defectos y esto me permite estar contento(a) conmigo mismo(a).	1	2	3	4	5
130. Tengo una tendencia de explotar de rabia fácilmente.	1	2	3	4	5
131. Si me viera obligado(a) a dejar mi casa actual, me sería difícil adaptarme nuevamente.	1	2	3	4	5
132. En general, cuando comienzo algo nuevo tengo la sensación que voy a fracasar.	1	2	3	4	5
133. He respondido sincera y honestamente a las frases anteriores.	1	2	3	4	5

2.- CUESTIONARIO – CUMPLIMIENTO DEL POI

INSTRUCCIONES: En este cuadernillo encontrará seis (06) preguntas, relacionadas con la percepción del cumplimiento del POI de la APN relacionado con las actividades de Recepción y Despacho de Naves en los puertos a nivel nacional. Hay cinco (5) posibles respuestas para cada frase.

5. Muy de acuerdo

4. De acuerdo

3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo

2. En desacuerdo

1. Muy en desacuerdo

Una vez decidida su respuesta, usted debe indicarla en el lugar correspondiente de la HOJA DE RESPUESTAS. Hágalo así: Verifique la cifra que tiene la respuesta elegida y sombree el círculo que rodea a esa cifra.

Por ejemplo: Si ante la primera frase: “¿Consideras que la gestión operativa de la recepción y despacho de naves en el puerto del Callao se viene desarrollando convenientemente?”, decide que es eso “DE ACUERDO”, entonces sombreea, en la HOJA DE RESPUESTAS y frente al número 1, el círculo con escala 4:

1. 1 2 3 4 5

Si después cambia de opinión o ve que ha cometido un error, ¡no borre! Haga una “X” sobre la respuesta que desea cambiar y después sombreea la cifra de la nueva respuesta.

1. 1 2 3 4 5

El desarrollo del presente cuestionario permitirá contar con la opinión del personal administrativo y operativo de la Autoridad Portuaria Nacional, lo cual definitivamente contribuirá con la evaluación que se viene efectuando con relación a la percepción del cumplimiento del POI, vinculada con las actividades de Recepción y Despacho de Naves en los puertos a nivel nacional, el mismo que permita beneficiar a la institución, a los usuarios y comunidad portuaria en general.

No hay límite de tiempo, pero trabaje con rapidez y asegúrese de responder todas las frases.

CONTESTE EN LA “HOJA DE RESPUESTAS”

NO ESCRIBA NADA EN ESTE CUADERNILLO

CUESTIONARIO – CUMPLIMIENTO DEL POI

PERCEPCIÓN DEL CUMPLIMIENTO DEL POI	ESCALA VALORATIVA				
X ₁ .- ¿Consideras que la gestión operativa de la recepción y despacho de naves en el puerto del Callao se viene desarrollando convenientemente?	1	2	3	4	5
X ₂ .- ¿Crees que la gestión operativa de la recepción y despacho de naves en los puertos a cargo de las oficinas desconcentradas es la adecuada?	1	2	3	4	5
X ₃ .- ¿Consideras que se cumple mensualmente con el Plan Operativo Institucional de la Autoridad Portuaria Nacional, vinculado con las actividades de Recepción y Despacho de Naves en el puerto del Callao?	1	2	3	4	5
X ₄ .- ¿Crees que se cumple mensualmente con el Plan Operativo Institucional de la Autoridad Portuaria Nacional, vinculado con las actividades de Recepción y Despacho de Naves en los puertos a cargo de las oficinas desconcentradas?	1	2	3	4	5
X ₅ .- ¿Consideras que se cumple anualmente con el Plan Operativo Institucional de la Autoridad Portuaria Nacional, vinculado con las actividades de Recepción y Despacho de Naves en el puerto del Callao?	1	2	3	4	5
X ₆ .- ¿Crees que se cumple anualmente con el Plan Operativo Institucional de la Autoridad Portuaria Nacional, vinculado con las actividades de Recepción y Despacho de Naves en los puertos a cargo de las oficinas desconcentradas?	1	2	3	4	5

Nombre y apellidos:.....

Cargo o función que desempeña:

DNI:

Firma:

ANEXO 2.- VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Universidad de San Martín de Porres

FICHA DATOS DEL EXPERTO

Nombre y apellido completo: Johnny Najarro Guzmán

Profesión : Administrador Marítimo Portuario

Grado Académico : Magíster

Características que lo determinan como experto:

- Experiencia profesional de 12 años en el ámbito Marítimo – Portuario.
- Capacitación en el extranjero sobre temas relacionados con operaciones portuarias, gestión de terminales portuarios, continuidad operativa, niveles de servicio, indicadores de productividad y KPI (Francia y Chile).
- Experiencia en educación superior como asesor y docente, en las diferentes universidades del país.
- Expositor a nivel nacional e internacional sobre las actividades, servicios y operaciones en el ámbito marítimo – portuario.
- Desarrollo de investigación metodológica a nivel post grado en temas portuarios y ambientales.

Opinión de los instrumentos empleados:

- Es adecuado el empleo de un cuestionario, con relación a la inteligencia emocional, para conocer la variedad de aptitudes, competencias y habilidades no cognitivas que influyen en la capacidad de un individuo para lograr el éxito en su manejo de las exigencias y presiones del entorno, considerando para tal efecto los componentes: Intrapersonal, del manejo de la tensión y del estado de ánimo general.
- Es pertinente la aplicación de un cuestionario, con relación a la percepción de los servidores públicos de la Autoridad Portuaria Nacional respecto al cumplimiento del Plan Operativo Institucional, el cual se constituye en un instrumento de gestión operativa que permite articular y coordinar las actividades operativas programadas por cada una de sus unidades orgánicas en el marco de su presupuesto institucional para el año fiscal 2020; orientado además, al logro de los objetivos estratégicos.

VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO – INTELIGENCIA EMOCIONAL

(1) Muy deficiente, (2) Deficiente, (3) Aceptable, (4) Buena y (5) Excelente.

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.					X
OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual relacionada con las variables, en todas sus dimensiones e indicadores.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados conforme a su contenido y mensuración de las evidencias inherentes.					X
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.				X	
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado.					X
SUBTOTAL					4	45
TOTAL		49				

➤ OPINIÓN DE APLICACIÓN: Es válido para su aplicación.

➤ PROMEDIO DE VALIDACIÓN: 4.9 (Excelente).

VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO – CUMPLIMIENTO DEL POI

(1) Muy deficiente, (2) Deficiente, (3) Aceptable, (4) Buena y (5) Excelente.

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.					X
OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual relacionada con las variables, en todas sus dimensiones e indicadores.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados conforme a su contenido y mensuración de las evidencias inherentes.					X
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.				X	
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado.					X
SUBTOTAL					4	45
TOTAL		49				

➤ OPINIÓN DE APLICACIÓN: Es válido para su aplicación.

➤ PROMEDIO DE VALIDACIÓN: 4.9 (Excelente).

Lima, 01 de febrero del 2021.

