



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

La inteligencia emocional como factor de desempeño laboral en
servidores públicos municipalidad distrital de Morales, 2022

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTORES:

Cachique Moreno, Scott Brayan (orcid.org/0000-0003-2678-036X)

Pezo Caballero, Jhoseph Quirino (orcid.org/0000-0001-9708-7496)

ASESORA:

Mtra. Paredes Ramirez, Gimena (orcid.org/0000-0003-1835-3456)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TARAPOTO – PERÚ

2022

Dedicatoria

Dedico esta investigación a nuestros padres por todo su apoyo, sus sabios consejos, comprensión, amor, ayuda en los momentos difíciles, y por ayudarme con los recursos necesarios para estudiar.

- Los autores.

Agradecimiento

Agradezco principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional

- Los autores.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen	vii
Abstract.....	1
I. INTRODUCCIÓN.....	2
II. MARCO TEÓRICO	7
III. METODOLOGÍA.....	19
3.1. Tipo y diseño de investigación	19
3.2. Variables y operacionalización	20
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis.....	21
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	22
3.5. Procedimientos	24
3.6. Método de análisis de datos.....	24
3.7. Aspectos éticos	25
IV. RESULTADOS	26
V. DISCUSIÓN.....	38
VI. CONCLUSIONES	43
VII. RECOMENDACIONES.....	45
REFERENCIAS	47
ANEXOS.....	55

Índice de tablas

Tabla 1 Ficha técnica del instrumento que evalúa la inteligencia emocional	22
Tabla 2 Ficha técnica del instrumento que evalúa el desempeño laboral	23
Tabla 3 Estadísticas de fiabilidad	23
Tabla 4 Información sociodemográfica	27
Tabla 5 Estadísticas de fiabilidad Alfa de Cronbach	27
Tabla 6 Análisis descriptivo de la variable de inteligencia emocional y sus dimensiones	29
Tabla 7 Análisis descriptivo de la variable desempeño laboral y sus dimensiones	30
Tabla 8 Prueba de Kolmogorov-Smirnov de las variables y dimensiones	31
Tabla 9 Relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral	32
Tabla 10 Relación entre conciencia de sí mismo y desempeño laboral	33
Tabla 11 Relación entre la autogestión y desempeño laboral	34
Tabla 12 Relación entre la conciencia social y desempeño laboral	35
Tabla 13 Relación entre la gestión de relaciones y desempeño laboral	36
Tabla 14 Género* Soy consciente de mi estado de ánimo en el trabajo	36
Tabla 15 Edad* Inicio acciones para mejorar mi propio desempeño	37
Tabla 16 Operacionalización de la variable: Inteligencia emocional	57
Tabla 17 Operacionalización de la variable: Desempeño laboral.	58

Índice de figuras

Figura 1 Marco para la inteligencia emocional	14
---	----

Resumen

En la investigación se planteó como objetivo general determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los servidores públicos, Municipalidad Distrital de Morales 2022. Concerniente a la metodología se precisa que el estudio fue desarrollado en base a un enfoque cuantitativo, tipo aplicada, alcance correlacional y diseño no experimental de corte transversal, donde la muestra estuvo consolidada por 77 servidores públicos, asimismo recolectar con mayor facilidad los datos necesarios para dar respuesta a los objetivos planteados se tuvo que elaborar 2 cuestionarios que después de corroborar la confiabilidad de los mismos se procedió con su respectiva aplicación a la muestra en estudio. Los principales resultados confirmaron que existe relación significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral por cuanto la prueba estadística de relación reveló un $p\text{-valor}=0.000 < 0.05$ con un coeficiente $Rho=0,774^{**}$ indicando una correlación positiva considerable, el cual se concluye el rechazo de la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis alterna de la investigación.

Palabras clave: Inteligencia, desempeño, autogestión, conciencia, relaciones.

Abstract

The general objective of the research was to determine the relationship between emotional intelligence and work performance in public servants, District Municipality of Morales 2022. Regarding the methodology, the study was developed based on a quantitative approach, applied type, correlational scope and non-experimental cross-sectional design, where the population and sample consisted of 77 public servants, also to collect more easily the necessary data to respond to the objectives, 2 questionnaires had to be developed and after corroborating their reliability, they were applied to the sample under study. The main results confirmed that there is a significant relationship between emotional intelligence and work performance because the statistical test of relationship revealed a $p\text{-value}=0.000 < 0.05$ with a coefficient $Rho=0.774^{**}$ indicating a considerable positive correlation, concluding the rejection of the null hypothesis and the acceptance of the alternative hypothesis of the research

Keywords: Key words: Intelligence, performance, self-management, awareness, relationships.

I. INTRODUCCIÓN

Con la globalización que acompaña a nuevos escenarios y cambios significativos a nivel empresarial, tecnológico y competitivo, la inteligencia emocional se ha vuelto importante debido a que es un elemento esencial en cada empresa, ya sea pública o privada, proporcionando una mejor capacidad para alcanzar los objetivos organizacionales y para crear un mejor trabajo en equipo a través de la colaboración y la confianza. Los empleados emocionalmente inteligentes tienden a tener una mentalidad positiva, parecen más felices, más dedicados y más leales a su profesión y organización, creando así un entorno de apoyo para un mejor desempeño laboral (Flores et al., 2022).

No obstante, en tiempos de incertidumbre, como el aislamiento social provocado por la pandemia del COVID-19, fue importante adoptar nuevas medidas para trabajar basadas en la inteligencia emocional, para ayudar a los miembros de las organizaciones a incrementar sus actitudes, conocimientos, personalidad hacia la innovación y las mejores prácticas de gestión y así aumentar la productividad del personal, además de reconocer la importancia del desarrollo del liderazgo, materializando su mejor potencial en varios aspectos, es decir, mejorando la motivación, comprometiendo a los empleados, aumentando la eficiencia, la eficacia y elevando la competitividad entre todos los trabajadores (Magallanes, 2022).

Según lo referido por Palma y Pincus (2022), en el Informe de Productividad de Malasia se registró un crecimiento del 2,2% en la productividad laboral. Sin embargo, la productividad interna en Indonesia y Tailandia alcanzó un máximo de 3,8% y 4,5% respectivamente, esto muestra que Malasia se estaba quedando atrás en competitividad en comparación con sus países vecinos. Una solución descrita en el Plan de Productividad de Malasia, publicada por la Malaysia Productivity Corporation (2022), es “reestructurar la fuerza laboral aumentando la cantidad de trabajadores altamente calificados”, ya que el sector público es reconocido como un motor de crecimiento y desempeño nacional, lo que conlleva a examinar el rendimiento operativo de la administración pública, como también el nivel de rendimiento o desempeño laboral de los servidores públicos. Desde otra perspectiva, en las organizaciones públicas de países de Latinoamérica se

evidenció una mediana presencia (3.31%) de inteligencia emocional en los indicadores de autocontrol, persistencia y motivación, en un estudio realizado a los trabajadores en las alcaldías del estado de Zulia, Venezuela (Villalobos ,2020).

En el contexto nacional las instituciones públicas han presentado diversos problemas en desempeño laboral, tal es así que a menudo los servidores se enfrentan, con compromisos y responsabilidades, que hacen de la inteligencia emocional un factor vital (Manrique et al., 2021). De acuerdo con Marrufo y Pacherez (2020) los empleados no cumplían con sus tareas, lo que resulto una relación directa y significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño del trabajador, debido a que mientras más intelectual fueron los trabajadores, mejor se desempeñaron en el sector público. Ante ello, el estudio realizado por Cruzalegui et al. (2021) recalca que los tiempos de incertidumbre obligan a las empresas a dar con la mejor versión de sí mismas, por ello contar con el equipo indispensable es un elemento vital para alcanzar los objetivos que se plantearon.

En el contexto local, en la Municipalidad Distrital de Morales se observó diversos problemas en cuanto al desempeño laboral de los servidores públicos, generando bajos niveles de productividad y dificultad para alcanzar los objetivos de la institución, a causa de factores importantes como el desempeño en la función, dentro de este factor se observó que existe deficiencia en el desarrollo de sus actividades y baja colaboración con los compañeros de trabajo, falta de empatía entre las demás áreas, esto debido a la cantidad de trabajo desarrollado, siendo elevada la carga laboral lo que genera incumplimiento con las metas establecidas; también se observó respecto a la calidad de trabajo ejecutado, que los servidores públicos presentan un déficit en la planificación, organización y aplicación de herramientas de gestión en la mejora de actividades constantes y toma de decisiones, por lo que es importante realizar actualizaciones constantes para seguir cumpliendo las metas establecidas y generar un cambio en la institución para el bien de todos.

Otro punto importante es la cooperación y trabajo en equipo, donde se encontró poca participación para el trabajo en equipo, esto debido a que no hay una buena comunicación contaste y convivencia laboral entre colaboradores, así mismo respecto a la solución de problemas, se observó que existe baja capacidad para

la solución de problemas debido a falta de capacitación en el manejo de herramientas de los colaboradores; respecto a la actitud y dedicación en el trabajo, se observó que los servidores públicos no completan las tareas encargadas en el tiempo establecido, así mismo respecto a la independencia, se encontró que existe muchas veces supervisión al desarrollo de actividades debido a incumplimiento de tareas encargadas, del mismo modo respecto a la puntualidad, se encontró que los servidores públicos no respetan el horario de trabajo y entregas de tareas solicitados en tiempos establecidos.

Tales problemas generaron como principales consecuencias el retrasos en la toma de decisiones; la falta de eficiencia en los servidores públicos en temas de gestión y capacidad creativa para desarrollar sus actividades y logros personales; la escasa adaptabilidad del personal con respecto a su trabajo y a los desafíos que se presentan, además de que muchas veces los colaboradores no están al tanto de aprender sobre nuevas formas y costumbres de trabajo, ni muchos menos se encuentran organizados en cada una de sus tareas, pues en su gran mayoría prefieren trabajar de manera tradicional sin optar nuevas metodologías de trabajo, generando de esta manera un bajo desempeño laboral a nivel organizacional y sobre ello afecta al cumplimiento de sus metas.

Ante la realidad puntualizada se ha formulado como problema general la siguiente interrogante: ¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los servidores públicos, Municipalidad Distrital de Morales 2022?; del mismo modo se formularon como problemas específicos: ¿Cuál es la relación entre la conciencia de sí mismo y el desempeño laboral en servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Morales 2022?; ¿Cuál es la relación entre la autogestión y el desempeño laboral en servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Morales 2022?; ¿Cuál es la relación entre la conciencia social y el desempeño laboral en servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Morales 2022?; y ¿Cuál es la relación entre la gestión de relaciones y el desempeño laboral en servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Morales 2022?

Así mismo la investigación se justificó por conveniencia ya que fue importante implementar nuevos enfoques basados en la inteligencia emocional, lo que implicó que la Municipalidad Distrital de Morales gestione a los colaboradores

públicos de forma diferente apoyada en métodos eficaces, menos burocrático y más orientado al ciudadano; así mismo el creciente interés en la digitalización en el sector público requirió la prestación eficiente y efectiva de servicios públicos. Por lo tanto, la inteligencia emocional de los servidores públicos tuvo un papel imperativo en el fortalecimiento del desempeño de las organizaciones gubernamentales en estos momentos. También se justificó por su importancia social, porque permitió tener un conocimiento amplio acerca de la inteligencia emocional de los servidores públicos respecto a liderazgo, motivación, empatía, autocontrol y creatividad. La justificación por su valor teórico también fue vital, ya que contribuyó con información de mucha utilidad para las futuras investigaciones relacionadas a la inteligencia emocional de los gobiernos distritales. Asimismo, tuvo una gran implicancia práctica, porque permitió adoptar positivamente en entornos dinámicos y satisfacer las necesidades de los ciudadanos. Finalmente, el estudio se justificó por su utilidad metodológica, por cuanto los procedimientos e instrumentos desarrollados fueron modelos para ser utilizados por otros investigadores.

En base a los problemas formulados se planteó como objetivo general: Determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los servidores públicos, Municipalidad Distrital de Morales 2022. De igual manera se plantearon como objetivos específicos: i) Determinar la relación entre la conciencia de sí mismo y el desempeño laboral en servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Morales 2022; ii) Determinar la relación entre la autogestión y el desempeño laboral en servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Morales 2022; iii) Determinar la relación entre la conciencia social y el desempeño laboral en servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Morales 2022; y iv) Determinar la relación entre la gestión de relaciones y el desempeño laboral en servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Morales 2022.

Para culminar el apartado de introducción de la investigación se estableció como hipótesis general: H_i . Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los servidores públicos, Municipalidad Distrital de Morales 2022. Del mismo modo se establecieron como hipótesis específicas: H_1 . Existe relación significativa entre la conciencia de sí mismo y el desempeño

laboral en servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Morales 2022; H2. Existe relación significativa entre la autogestión y el desempeño laboral en servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Morales 2022; H3. Existe relación significativa entre la conciencia social y el desempeño laboral en servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Morales 2022; H4. Existe relación entre la gestión de relaciones y el desempeño laboral en servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Morales 2022.

II. MARCO TEÓRICO

En este capítulo se inicia con la presentación de los antecedentes desde un ámbito internacional y nacional con relación a las variables objeto de estudio:

En el contexto internacional, contamos con la investigación de Ma et al. (2020) quienes propusieron como objetivo determinar si la inteligencia emocional influye en el desempeño laboral. La investigación que desarrollaron fue bajo el método cualitativo; la población de estudio estuvo constituida por 306 encuestados del sector público, empresas nacionales de propiedad privada y empresas extranjeras que invierten en China, utilizó el análisis documental y el instrumento que utilizó fue el cuestionario de auto informe. El autor concluyó que el trabajo emocional tiene un gran impacto en el desempeño del rol, y la inteligencia emocional cambia la asociación entre ambas variables de estudio en organizaciones públicas más que privadas.

Del mismo modo, Johar et al. (2020) en su investigación tuvieron como objetivo una evaluar cómo la inteligencia emocional afecta el compromiso examinando el impacto que causa la inteligencia emocional en la interacción normal de los empleados con la organización. La investigación que desarrolló fue bajo el método cuantitativo, la población de estudio estuvo constituida por 196 colaboradores al servicio de la autoridad local en la zona sur de Malasia; el instrumento que utilizó fueron el Inventario de Auto descripción (EISDI) y Versión Revisada de la Encuesta de Compromiso de los Empleados (ECS-R) y el análisis documental. El autor concluyó que la inteligencia emocional, la facilitación del pensamiento sobre las emociones, la regulación y el manejo emocional afectaron el grado de interacción normal. A partir de los resultados, también se muestra que existe un efecto bidireccional de la inteligencia emocional sobre la adherencia normativa. Por lo tanto, las organizaciones deben darse cuenta de que la inteligencia emocional es una de las bases para cambiar actitudes, comportamientos, personalidades y respuestas psicológicas en las organizaciones.

También Pereda et al. (2018) en su investigación plantearon como objetivo determinar la importancia de la inteligencia emocional como habilidad directiva en los Municipios de Córdoba - España. La investigación que desarrolló fue bajo el

método cuantitativo; la población de estudio estuvo constituida por 362 empleados públicos, los instrumentos utilizados fueron cuestionarios. El autor concluyó que la inteligencia emocional como habilidad conciencia de sí mismo se ha vuelto más importante, es necesario que los colaboradores desarrollen esta capacidad para desempeñar con eficacia, eficiencia sus deberes y responsabilidades, por lo tanto, su participación con el gobierno de la provincia de Córdoba es bastante evidente.

Finalmente, Díaz y Chávarry (2022) en su investigación tuvieron como propósito analizar información en los estudios que se desarrollaron sobre la inteligencia emocional como instrumento eficaz para mejorar el rendimiento laboral de los proveedores de servicios en una organización. La investigación que desarrollaron fue documental, la población de estudio estuvo representada por base de datos Scopus y ScienceDirect, los instrumentos que utilizaron fichas de revisión documental; los autores concluyeron que, existe tanto una relación directa como significativa entre inteligencia emocional y desempeño laboral, tal es así que la inteligencia emocional se ha consolidado como uno de los componentes más fundamentales del entorno, porque no solo ayuda a motivar a los empleados, sino que también mejora el ambiente de trabajo entre todos los colaboradores y el bienestar de la empresa.

En cuanto a los antecedentes nacionales se presenta el estudio realizado por Cáceres et al. (2018) en su investigación plantearon como objetivo analizar cuanto impacto causa la inteligencia emocional y el aprendizaje ya sea formal o informal en el desempeño de las empresas de servicios. El estudio que desarrolló fue cuantitativo, de corte transversal no experimental de rango y correlación, y la población de estudio estuvo compuesta por 75 colaboradores, el instrumento de recolección de datos que plantearon fue el cuestionario. El autor concluyó que la inteligencia emocional causa un efecto positivo en el desempeño laboral, es decir, cuando aumenta la inteligencia emocional, los resultados son óptimos.

Por su parte Arbulú (2018) en su estudio el objetivo fue determinar la relación entre el desempeño laboral y la inteligencia emocional en los empleados del Banco de Crédito Oficina Cajamarca, con base en la teoría de Goleman, Mayer, Salovy y Baron. El estudio que desarrollaron fue un estudio correlacional, no experimental y su población y muestra se conformaron por 10 personas, quienes

utilizaron el cuestionario como herramienta de recolección de datos, y los autores concluyeron que existe una relación media positiva de 0.618 entre la gestión de relaciones y el desempeño laboral para el Banco de Crédito del Perú, Cajamarca, y esto ilustra la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral.

Para Bartra et al. (2022) en un estudio planteo como objetivo determinar el efecto de la inteligencia emocional en el desempeño de los empleados de una empresa de tecnología en Lima; el estudio que desarrolló fue cuantitativo, la población y muestra incluye 300 empleados, utilizaron cuestionarios para evaluar las variables de estudio. Concluyó que la atención emocional tiene un efecto moderado sobre el rendimiento, la inteligencia emocional y el desempeño laboral obtuvieron buenos resultados (63,3 % y 58 %, respectivamente); es decir, los empleados tienen capacidad de identificar propias emociones y las de los demás.

Finalmente, Valdez (2021) en su investigación planteó como objetivo determinar si la inteligencia emocional guarda relación con el desempeño laboral de los colaboradores, el estudio desarrollado fue cuantitativo, la población estuvo conformada por 22 trabajadores, empleó como instrumento el cuestionario. El autor llegó a concluir que se guarda relación entre ambas variables de estudio con un coeficiente de Pearson igual a 0.985 y un p-valor a 0.000, es decir que el desarrollo de autocontrol llevado de la mejor manera genera un adecuado nivel de desempeño laboral.

Posteriormente, las bases teóricas relacionadas con la inteligencia emocional fueron descritas por diversos autores, considerando a De la Cruz (2020) quien definió a la inteligencia emocional como la capacidad de comprender, gestionar y dirigir a las personas y sus relaciones con ellas. Por otro lado, Tang et al. (2020) enfocan la inteligencia emocional en los aspectos afectivos, personales y sociales que es un factor de éxito importante en varios campos de la vida. Al mismo tiempo, Khanzada et al. (2018) quien popularizó la inteligencia emocional al identificar cualidades necesarias para garantizar éxito y felicidad en la vida. Sostiene que la inteligencia emocional no es un elemento fijo e inmutable, sino es un constructo que puede crecer y mejorar a lo largo de la vida. Finalmente, Alcántara (2017) precisa que es el conjunto de habilidades, destrezas y

habilidades no cognitivas que afecta la capacidad de hacer frente con éxito a las requerimientos y tensiones del entorno.

Por otro lado, Córdoba (2019) destacan el papel de las emociones en el movimiento de las cosas, individuos, asumiendo que a través de la inteligencia emocional aprendemos a reconocerlos y evaluarlos a sí mismos y a los demás, para que puedan responder adecuadamente, aplicación efectiva, energía emocional en la vida cotidiana y en el trabajo. Asimismo, Según Ballén y Sánchez (2021) destacan que el papel de las emociones refleja la capacidad de las personas para controlar y comprender sus emociones y sentimientos. Del mismo modo, Soriano y Díaz (2019) dijeron que la inteligencia emocional es un catalizador para un liderazgo sobresaliente e inspirador en varios contextos de trabajo. Por su parte, Godoy y Sánchez (2021) infieren que representa la habilidad de percibir, expresar, comprender e inferir emociones, conectar la mente y las emociones al procesar información, las emociones están reguladas por un componente psicológico, cognitivo y social.

En esa misma línea, Belli et al. (2020) proponen diseñar un Plan de Educación Emocional bajo tres dimensiones: atención, claridad y regulación emocional tomando la Escala de TMMS-24 de Mayer y Salovey, en grupos más amplios de estudiantes, para conducir al desarrollo de mayores niveles de creatividad, motivación, autoconciencia y, en definitiva, a una mejor convivencia. La incorporación de estas habilidades emocionales con estrategias de aprendizaje y enseñanza activas y participativas ayuda a los estudiantes y directivos de instituciones de educación públicas en Chile a alcanzar niveles más altos de aprendizaje.

Además, Biedma (2021) fundamenta que la inteligencia emocional contribuye a la facilitación del pensamiento sobre las emociones, la regulación y el manejo emocional de funcionarios público, repercutiendo en el compromiso normativo, a partir de los resultados, así como también demuestra un efecto bidireccional de la inteligencia emocional sobre la adherencia normativa. Asimismo, Arrabal (2018) definió que es la capacidad de aceptar y manejar conscientemente las propias emociones, destacando además la importancia de tomar decisiones en base a ellas. Cabe recalcar, que el 95% de las decisiones en la vida están impulsadas

por las emociones, incluso una persona con un coeficiente intelectual más bajo, pero un cociente emocional más alto, toma mejores decisiones en la vida, pues una adecuada gestión lleva a la capacidad de conectar con uno mismo y con los demás.

Para Martínez y Satornicio (2020) el factor emocional representa un conjunto de habilidades cognitivas que permite adaptar, percibir y evaluar correctamente las emociones, lo que nos posibilita regularizar emociones para obtener crecimiento intelectual y emocional. También requiere conciencia emocional, permitiéndote reconocer tus propios sentimientos y los de los demás, al modificar los sentimientos a través de señales, estados y sensaciones, así mismo determina que existe una relación con el desempeño laboral. Por su parte, Puertas et al. (2018) define como un factor positivo en la felicidad el espíritu humano y la sociedad, así como en el campo de la educación, es fundamental para el desarrollo formativo.

Desde otra perspectiva, Valdiviezo y Rivera (2022) refiere que las personas con inteligencia emocional alta muestran altos niveles de auto motivación, pensamiento claro y afecto sincero. Asimismo, demuestran que las personas con habilidades emocionales son capaces de controlar sus emociones en situaciones difíciles o de alto estrés, y que son racionales e intelectuales. Por su parte Pérez et al. (2022) afirman que debe centrarse en una gama de habilidades, destrezas y otras habilidades no cognitivas como: la imaginación humana, el talento y el comportamiento. En efecto, la inteligencia emocional es parte importante de una persona para su desarrollo personal y desempeño en el trabajo; gracias a él podemos lograr mejorar tanto en el trabajo como en la sociedad e incluso en lo sentimental ya que incide en todos los ámbitos trascendentales de nuestra vida.

De tal modo, Duque et al. (2017) definen que las personas con capacidad de gestionar las propias emociones, pueden notar y comprender mejor el sentimiento de los demás y crear espacios de mutuo beneficio y crecimiento, son habilidades que facilitan el desarrollo de ciertas habilidades profesionales como liderazgo, trabajo en equipo, comunicación asertiva, productividad y engagement. Para Hjalmarsson y Dåderman (2020), las personas con alta inteligencia emocional se entienden bien a sí mismas y a los demás, y se desempeñan bien en el trabajo.

La inteligencia emocional ha sido descrita como una constelación de auto percepciones y disposiciones relacionadas con las emociones puede ser medido por el Cuestionario de Inteligencia Emocional de Rasgos de Forma Corta (TEIQue-SF).

Según Khanzada et al. (2018) los gerentes juegan un papel importante en el desempeño del empleador. Los gerentes con rasgos de inteligencia emocional se desempeñan mejor en el trabajo a través de la eficacia, la eficiencia y la satisfacción laboral. Si los gerentes usan su inteligencia emocional pueden mejorar su desempeño, lo que en última instancia conducirá al éxito de la organización. De igual manera, Morad et al. (2021) recalca la importancia de la inteligencia para crear y mantener un ambiente apropiado, así como la capacidad de crear una relación con los usuarios finales, el manejo de sus emociones y un mejor enfoque en las necesidades de los usuarios es esencial para brindar una atención de calidad. Asimismo, Kaur y Sharma (2019) señalan que las organizaciones deben formar en inteligencia emocional para mejorar su capacidad de gestionar, utilizar, percibir y tratar las emociones de los demás, reduciendo así su impacto negativo en la salud mental. Asimismo, el entrenamiento en inteligencia emocional mejora las habilidades de inteligencia emocional para mejorar las relaciones internas e interpersonales entre los supervisores, tomar mejores decisiones y resolver problemas en el lugar de trabajo y, por lo tanto, conduce a mejores niveles de competencia entre los empleados. Por lo tanto, la inteligencia emocional es una estructura importante para cualquier persona que trabaje en cualquier nivel/posición para crecer y tener éxito en su carrera.

De manera adicional, Tang et al. (2020) manifiestan que la inteligencia emocional de un gerente tiene un impacto positivo significativo en el comportamiento innovador y el desempeño laboral de los empleados; el comportamiento innovador tiene un impacto positivo en el desempeño laboral; las brechas en la estructura sobre la red social de los gerentes regulan positivamente la relación entre las variables. Asimismo, Alonazi (2020) recalca que la inteligencia emocional crea un entorno empático generando beneficios significativos en forma de un mayor rendimiento de los colaboradores y mejores enfoques de la atención. Se recomienda que la inteligencia emocional se considere un activo valioso que debe

incluirse en las guías de prácticas de atención y en las evaluaciones de desempeño. Por su parte Haricharan (2022), refiere sobre las habilidades de inteligencia emocional en el servicio público sudafricano, bajo la supervisión de Modelos conductuales de inteligencia emocional, muestran que aplicando las métricas ESCI y nombramientos de liderazgo, identifican habilidades de inteligencia emocional que ayudan a distinguir ejecutivos de alto rendimiento. Así mismo los resultados de los estudios indican que existe una correlación significativa y positiva entre habilidades de inteligencia emocional y desempeño del liderazgo con habilidades de adaptabilidad, liderazgo inspirador, autoconciencia emocional y actitud positiva. Este estudio aporta evidencia sobre la relación en el contexto del servicio público africano, donde indican la idoneidad del Inventario de Competencias emocionales y sociales ESCI, por lo tanto, es importante aplicar los conceptos y métricas de la inteligencia emocional.

Del mismo modo para Supramaniam y Singaravelloo, (2021), las dimensiones de la variable inteligencia emocional están basadas en el modelo de Salovey y Mayer: Conciencia de sí mismo, Autogestión, Conciencia social, Gestión de Relaciones. Teniendo como primera dimensión la conciencia de sí mismo o autoconocimiento: Se puede decir que el autoconocimiento pertenece al llamado “espacio personal”, es decir, en el sentido literal del término, comprensión psicológica. Esto puede traducirse en confianza y, a través de la autoconciencia, la capacidad de meditar. En este sentido, también deberíamos hablar de tres habilidades emocionales: conciencia emocional o de las propias emociones, valoración adecuada de uno mismo y autoconfianza. Como segunda dimensión se considera la autogestión, que es la capacidad de controlar las emociones en situaciones provocativas o conflictivas, manteniendo las defensas al mínimo y, en última instancia, renovando la racionalidad. Como tercera dimensión se precisa a la conciencia social, el cual implica la capacidad de sentir el estado emocional interno de un individuo y, en mayor medida la capacidad de tener empatía. Como cuarta dimensión se hace referencia a la gestión de relaciones, que hace referencia a las habilidades sociales vinculadas al talento de una persona para gestionar las relaciones con los demás y construir sistemas, también conocidas como habilidades de comunicación interpersonal. El grupo de habilidades blandas

incluye el respeto por los demás, el respeto mutuo, el compromiso, la apertura, la tolerancia, la empatía, la negociación y la comunicación.

Figura 1

Marco para la inteligencia emocional



Nota: Teoría según Salovey y Mayer, Goleman (como se citó en Supramaniam y Singaravelloo, 2021)

Así mismo se describen teorías relacionadas al desempeño laboral, contemplado por diversos autores como: Santillán y Saavedra (2021) menciona que el desempeño laboral es un constructo que incluye comportamientos que contribuyen directamente al logro de las metas de la organización. Existe consenso sobre la caracterización multidimensional de este constructo en tres áreas principales: desenvolvimiento en las actividades, desempeño contextual y comportamiento laboral. Asimismo, Pashanasi et al. (2021) lo define como un conjunto de procesos mediante los cuales se realiza cada tarea, así mismo menciona que la evaluación se realiza continuamente para obtener mejores resultados. Es por ello que, Chagray et al. (2020) refuta que el trabajo de un individuo se determina sobre la base del juicio aplicado, por lo que determinar si este factor es alto, regular o débil es el fin de todas las cosas, por cuanto incluye un proceso de gestión que consiste en evaluar la calidad del trabajo y desempeño que ha realizado la persona frente al tiempo presente y pasado para compararlo y posterior a ello, determinar si ha mejorado o disminuido.

Igualmente, Sandall et al. (2022) indica que el desempeño laboral mejora con capacitaciones a través de la gestión del conocimiento para proporcionar habilidades valiosas, que son recursos para la organización y tienen potencial de conducir al éxito. De la misma manera, Zela et al. (2021) indican que la

efectividad del personal que labora en las instituciones públicas pone en peligro los objetivos y metas de la entidad; así mismo afecta la eficacia de los servicios que ofrecen a los ciudadanos. Por lo tanto, es recomendable trabajar en el capital humano, ya que es un elemento esencial para lograr las metas y objetivos que le permitan llevar a cabo su misión declarada, y por ello es importante que el capital humano este formado a partir de un punto de vista muy profesional, técnico, ético y cultural.

Desde la perspectiva, Robbins et al. (como se citó en Rojas, 2018) explican que el desempeño laboral es el evento que determina qué tan bien sobresale una persona dentro de una organización o proceso en términos de sus resultados comerciales y equitativos en el entorno. Por otro lado, Boada (2019) afirma que el desempeño laboral es cómo las personas realizan sus tareas, teniendo a la motivación como fuente del desarrollo práctico y exitoso de la organización. De manera similar, Chiavenato (2020) se refiere al desempeño como “una muestra evidente de cómo se comportará un trabajador y de cómo marcará el futuro de su progreso. Estas evaluaciones de desempeño se enfocan en los valores, habilidades y capacidades de los empleados”, por lo que el proceso busca maximizar el desempeño mostrado por los individuos para incrementar el nivel de productividad de la organización.

Para Geraldo (2022) el valor que se les da a las personas que trabajan dentro de una entidad, son imprescindible para que su labor sea excelente y satisfactorio. De igual forma, hay un sinnúmero de criterios que se pueden evaluar al momento de realizar una valoración sobre su desempeño, tales como: destrezas, habilidades o situaciones que puedan presentarse, ya que estas son características principales que interaccionan con el puesto su organización para formar ciertas conductas. Por otro lado, Schrader et al. (2022) el desempeño laboral incluye la efectividad neta del esfuerzo de una persona modificada por sus habilidades, características y cómo ve su rol, aquí se entiende por esfuerzo el gasto de energía, física o mental, o ambas, cuando una persona está realizando su trabajo. Las tendencias actuales en los lugares de trabajo son cada vez más complejas, el nivel de información que tienen, la capacidad de innovar y cambiar de trabajo debido a mejores ofertas laborales y el uso de nuevas tecnologías han

obligado a los gerentes a que los gerentes y administradores deban elevar el nivel de importancia a las personas como campeones. de desarrollo empresarial.

Con respecto a lo fundamentado por Bautista et al. (2020) conocer y comprender los patrones de trabajo lo ayudará a complementar la forma de trabajar, pues esto permitirá personalizar la experiencia para cada rol o individuo, lo que permitirá disfrutar de un espacio inmersivo, colaborar, facilitar la comunicación y fomentar un ambiente de trabajo positivo que promueva la felicidad, la expansión, las habilidades y la creatividad, permitiendo descubrir “insights” y así lograr un reflejo más cuantitativo del desempeño de las personas relacionadas con el tipo de situación laboral y con ello medir el grado de transformación hacia la misma, dirigir cómo funcionan los diferentes roles/posiciones en la empresa y facilitar el trabajo flexible, posible en algunos roles organizacionales. Asimismo, Ticahuanca y Mamani (2021) indican que la inteligencia emocional en sus dimensiones habilidades interpersonales, la adaptabilidad y el estado de ánimo tienen un impacto positivo en el desarrollo de actividades, esto significa que pueden realizar su trabajo de forma independiente y asegurarse de que sus decisiones sean acertadas y que tienden a ser capaz de disminuir la auto-ansiedad para lograr la resolución de problemas complejos. En tanto, Chuan et al. (2020) infiere que la organización de un programa de gestión emocional, como talleres, charlas y seminarios, así como conferencias, podría ser una situación beneficiosa para todos los colaboradores.

En cuanto a la relación que existe entre inteligencia emocional y desempeño laboral, Joiceswarnalatha y Murali (2019) señalan que existe una asociación positiva notable entre la inteligencia emocional y los niveles de realización laboral, relacionado con la productividad, esto se debe a que la calidad de vida en el trabajo ha demostrado ser un indicador del progreso organizacional. Del mismo modo, Torres et al. (2021) indican que el desempeño de los empleados depende del nivel de inteligencia emocional, apoyado en la correlación positiva entre el índice de desempeño laboral y el nivel de inteligencia emocional del empleado. Por ello, de manera complementaria Lluncor et al. (2021) aluden que las organizaciones deben establecer un sistema para reclutar empleados potenciales en el futuro, asegurando desde el principio que contratarán a las personas

adecuadas para los puestos correctos con el equivalente correcto que pueda requerir el puesto en particular.

Para Pekaar et al. (2017) el buen desempeño laboral está asociado a la inteligencia emocional, debido a que nuestro gestor de emociones permite que alcancemos mejor nuestras metas de desempeño, además es necesario alentar a los empleados a promulgar sus dimensiones de inteligencia emocional centradas en otros durante su trabajo porque esta promulgación puede influir directamente en los resultados del desempeño laboral. Así mismo es necesario que las empresas implementen programas de formación especializados en los que se forme tanto la inteligencia emocional centrada en uno mismo como en los demás. Igualmente, Alferaih (2021) resalta el predominio positivo de la inteligencia emocional en el rendimiento de los empleados, lo que significa que cuando los empleados son emocionalmente inteligentes, mejoran el rendimiento y el nivel de satisfacción. Además, cuando exhiben inteligencia emocional mientras desarrollan actividades en el trabajo, se comprometen más con su trabajo, lo que a su vez mejora su desempeño laboral y la satisfacción con su trabajo.

De acuerdo con lo especificado por Geraldo (2022) la evaluación del desempeño comprende un procedimiento integral, sistemático y de largo plazo, con énfasis en el análisis y determinación del desempeño, el cual está avalado por los objetivos de la organización en su función. La demarcación funciona, por lo que es una herramienta fundamental que permite reconocer mejor las necesidades de los colaboradores y mejorar su desempeño, individual o colectivo. En relación con esto, Chiavenato (2020) afirma que existen enfoques modernos de autoevaluación y autodirección de las personas, incluyendo el desarrollo de procesos a través de los cuales participan empleados y superiores, incluyendo el desarrollo de procesos en los que se involucran empleados y superiores, así como la evaluación 360 ° que conecta la percepción de los colegas, superiores y clientes.

En este contexto, Chiavenato (2020) propone analizar el desempeño laboral a través de dos dimensiones, tales como: 1) desempeño del trabajo, que refleja el equipo que produce el trabajo realizado, su calidad y el lugar de conocimiento en el desarrollo de su negocio. misión y colaboración con colegas, superiores y

organizaciones; también evalúa 2) las características personales, el análisis de la comprensión de los empleados sobre la gestión de situaciones, eventos y problemas, y la capacidad creativa para llevar a cabo sus tareas y logros personales.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

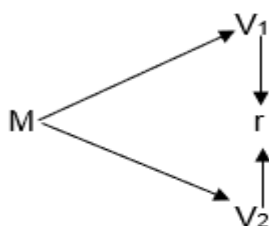
El estudio investigativo presentó un enfoque cuantitativo dado que para contrastar las hipótesis y dar respuesta a los objetivos propuestos se tuvo que recurrir a la recopilación de datos numéricos y cuantificables para posteriormente expresarlos en términos porcentuales y estadígrafos mediante el apoyo de tablas o figuras para su fácil interpretación y comprensibilidad. Tal como señala Valderrama (2019) los estudios con enfoque cuantitativo tienen como propósito exponer resultados expresados en términos cuantificables a partir de la deducción de los hechos presentados.

El tipo de investigación aplicado mantuvo como principal propósito determinar la relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral en servidores públicos, Municipalidad Distrital de Morales 2022, para lo cual fue necesario enriquecer el conocimiento científico en el ámbito de la gestión pública. Tal como precisa la CONCYTEC (2018) describe que la investigación aplicada, tiene como objetivo determinar el conocimiento científico aplicando medios (metodologías, protocolos y tecnologías) para satisfacer una necesidad reconocida.

Es preciso recalcar que el nivel de investigación fue descriptivo – correlacional porque en primer lugar se realizó la descripción de los hechos y acontecimientos en relación con las variables en estudio, para posteriormente revelar el grado de relación existente entre las mismas. Tal como afirma Carrasco (2019) los estudios de nivel descriptivo-correlacional están enfocados a describir hechos, cualidades o características que se presentan en un determinado contexto, para después determinar el nivel de asociación que existe entre una o más variables en estudio.

El diseño fue no experimental de corte transversal ya que se buscó recolectar información y dar a conocer los hechos de la realidad estudiada en su contexto real, sin tener la intencionalidad de ejercer pruebas experimentales y/o manipular de manera deliberada las variables. Tal como lo afirma Ñaupas et al. (2018) este tipo de investigaciones científicas, buscan describir hechos sin la intencionalidad de manipular las variables, además porque los datos recolectados son procedentes de un determinado período.

El esquema aplicado en el estudio fue el siguiente:



Dónde:

M = Muestra

V₁ = Inteligencia emocional

V₂ = Desempeño laboral

r = Relación

3.2. Variables y operacionalización

Variable I: Inteligencia emocional

Definición conceptual: Es la capacidad de percibir, expresar, comprender e inferir emociones, conectar la mente y las emociones al procesar información, las emociones están reguladas por un componente psicológico, cognitivo y social (Salovey y Mayer; Goleman, como se citó en Supramaniam & Singaravello, 2021).

Definición operacional: La variable inteligencia emocional fue evaluado mediante las dimensiones conciencia de sí mismo, autogestión, conciencia social y gestión de relaciones.

Indicadores: Estado de ánimo, Respuesta a críticas, Reconocimiento de sentimientos, Conciencia de emociones, Trato eficaz, Manejo de emociones, Estrés laboral, Mejora de desempeño, Establecer metas, Desempeño, Mejora continua, Decisiones, Sentimientos y emociones, Comprensión, Observación, Respuesta efectiva, Precisar situaciones de otros, Ambiente positivo, Resolver conflictos, Apoyo útil, Respuesta y manejo de estrés, Influye positivamente en otros.

Escala: Ordinal con valoración Likert

Variable II: Desempeño laboral

Definición conceptual: Es el conjunto de acciones o procedimientos del personal importante para lograr los objetivos y metas de la organización, con el fin de contribuir a una rápida toma de decisiones para la aplicación de las políticas organizacionales (Chiavenato, 2021).

Definición operacional: La evaluación para la variable se llevó a cabo a través de la dimensión desempeño en el trabajo de un funcionario y las características individuales del mismo.

Indicadores: Cantidad de trabajo desarrollado normalmente, cooperación y trabajo en equipo, calidad de trabajo ejecutado, solución de problemas, buena actitud y dedicación con el trabajo, puntualidad, adaptabilidad, independencia, habilidad para aprender y organización.

Escala: Ordinal con valoración Likert

3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis

Población: En el presente estudio, la población estuvo conformada por el 100% de colaboradores nombrados y contratados de la Municipalidad Distrital de Morales siendo un total de 77 colaboradores, cuyas características son: 19 servidores nombrados según D.L. N° 276 y 10 servidores contratados según D.L. N° 276 y 48 servidores Contratados según D.L. N°1057-CAS. Tal como lo fundamenta Hernández y Mendoza (2018), la población es la representación total de sujetos, al que se refiere nuestra pregunta de estudio.

Criterios de inclusión: Se consideró dentro del estudio a los servidores nombrados según D.L. N° 276 y contratados según D.L. N° 276 y D.L. N°1057-CAS de la Municipalidad Distrital de Morales.

Criterios de exclusión: Personas que no cumplan con los criterios de inclusión, tales como usuarios o ciudadanos y al personal que no quisieron ser partícipes del estudio.

Muestra: Estuvo comprendida por la totalidad de la población, es decir, por los 77 servidores públicos que se desempeñan en las áreas administrativas de la Municipalidad Distrital de Morales. Según lo referido por Ventura (2017) la

muestra es un fragmento o parte pequeña de la población cuyos integrantes presentan el mismo margen de oportunidad para ser elegidos y ser considerado como las fuentes de información de una investigación.

Muestreo: Para poder seleccionar la cantidad de elementos que formaron parte de la muestra, se empleó el muestreo no probabilístico por conveniencia por cuanto no se ha recurrido a la aplicabilidad de una prueba estática o cálculo muestra, todo lo contrario la selección fue a conveniencia de los investigadores. Según lo señalado por Otzen y Manterola (2017) el muestreo no probabilístico es aquella técnica de selección que permite determinar la cantidad de elementos que contribuirán en el proceso investigativo sin recurrir al uso de un cálculo estadístico.

Unidad de análisis: Los sujetos a ser evaluados y considerados como la unidad de análisis fueron los servidores públicos.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica: Para recolectar la información de la muestra se utilizará una encuesta como técnica, la cual será dirigida a todos los colaboradores de la institución. Tal como lo menciona Feria et al. (2020) quien dice que la encuesta es un modo de reflejar la acción de interacción directa que le otorga al investigador conseguir información sobre los participantes por medio de una serie de interrogantes o ítems elaborados en función a las variables estudiadas.

Instrumento: Tal como lo afirma Sánchez et al. (2018) el cuestionario es una herramienta que permite a los investigadores recopilar información de interés para su investigación. En ese sentido, para facilitar la recopilación de datos se empleó como instrumento dos cuestionarios:

Tabla 1

Ficha técnica del instrumento que evalúa la inteligencia emocional

Ficha técnica	
Nombre	: Cuestionario de inteligencia emocional
Autor	: Supramaniam y Singaravelloo (2021)
Lugar de aplicación	: Municipalidad Distrital de Morales
Forma de aplicación	: Individual
Duración de la aplicación	: 10 min.

Descripción de instrumento	: Cuestionario constituido por 26 ítems de respuesta múltiple
Escala de medición	: Likert (Totalmente en desacuerdo=1, En desacuerdo=2, Ni de acuerdo ni en desacuerdo=3, De acuerdo=4, Totalmente de acuerdo=5)

Nota: Elaboración propia

Tabla 2

Ficha técnica del instrumento que evalúa el desempeño laboral

Ficha técnica	
Nombre	: Cuestionario de desempeño laboral
Autor	: Chiavenato (2020)
Lugar de aplicación	: Municipalidad Distrital de Morales
Forma de aplicación	: Individual
Duración de la aplicación	: 10 min.
Descripción de instrumento	: Cuestionario constituido por 21 ítems de respuesta múltiple
Escala de medición	: Likert (Totalmente en desacuerdo=1, En desacuerdo=2, Ni de acuerdo ni en desacuerdo=3, De acuerdo=4, Totalmente de acuerdo=5)

Nota: Elaboración propia

Confiabilidad: Para determinar la certeza de los instrumentos se realizó la prueba Alfa de Cronbach, donde la medida de confiabilidad indicó la confianza depositada en los datos y asumió que los ítems de medida tuvieron la misma estructura y estuvieron estrechamente relacionados entre sí. Pues cuanto más cerca estuvo el valor alfa de 1, mayor fue la consistencia interna de los elementos analizados. En efecto, los valores de confiabilidad para la búsqueda de la línea base deben estar entre 0,7 y 0,8; en investigación aplicada por encima de 0,95.

Después de realizar el análisis de fiabilidad de los instrumentos a través de la prueba piloto, los resultados fueron:

Tabla 3

Estadísticas de fiabilidad

Variable	Alfa de Cronbach	Nº de elementos
Inteligencia emocional	0,903	26
Desempeño laboral	0,949	21

Nota. Fuente SPSS 26

Los resultados obtenidos del índice de confiabilidad de los instrumentos realizados en el Software Estadístico SPSS 26, revelaron que el valor Alfa de Cronbach fue para la variable inteligencia emocional igual a ($\alpha=0,903$), mientras que para la variable desempeño laboral el valor Alfa de Cronbach fue equivalente a ($\alpha=0,949$), por lo tanto, se confirmó que los instrumentos fueron válidos y confiables porque el valor Alfa de Cronbach para las dos variables fue cercana a 1.

3.5. Procedimientos

Fase diagnóstica

La gestión de la investigación se realizó con el permiso y solicitud de información al área de personal de la institución, con el fin de así poder realizar la observación e identificación del problema. Asimismo, los temas de investigación fueron seleccionados de acuerdo a la problemática establecida y a las referencias bibliográficas. Posterior se determinó la muestra mediante la técnica de muestreo no probabilístico por conveniencia.

Fase estadística

Para dar confiabilidad a los instrumentos se realizó la prueba estadística Alfa de Cronbach cuyo valor fue aceptable y viable para proceder con su respectiva aplicación. De manera continua, se efectuó la solicitud de autorización de la organización para realizar el levantamiento de la información. Logrando finalmente clasificar, procesar y analizar estadísticamente los datos recopilados con fin de determinar el grado de correlación existente entre las variables, en función a los objetivos planteados.

3.6. Método de análisis de datos

Se aplicó en primer lugar el método descriptivo porque se dieron a conocer de manera descriptiva con la ayuda de tablas con frecuencia y porcentajes el nivel o situación real de la institución en relación a las variables en estudio.

Posteriormente, se hizo uso del método inferencial o estadístico con el fin de exponer los resultados que fueron alcanzados mediante el procesamiento estadístico de los datos, logrando contrastar las hipótesis con la ayuda del programa estadístico SPSS 26.

3.7. Aspectos éticos

Para cumplir con los aspectos éticos, en la investigación se ha respetado en todo el proceso investigativo con cada uno de los principios o criterios éticos establecidos y aceptados por la Universidad César Vallejo, tal como se detalló a continuación.

Autonomía: Porque para tener acceso y consentimiento para la aplicación de los instrumentos se contó con la autorización de los responsables de la organización.

Beneficencia: Dado que los resultados alcanzados estuvieron enfocados y caracterizados a brindar un aporte a las decisiones de dirección.

No maleficencia: Porque en el estudio se garantizó la total confidencialidad de los participantes, así como también de la información que fue revelada por fuentes informantes.

Derechos de autor: Con el fin de evitar un alto índice de plagio, en el estudio se ha respetado completamente los derechos de autor, pues toda información expuesta estuvo debidamente citada con sus respectivos autores en el apartado de las referencias bibliográficas.

Justicia: Porque en el estudio se evitó generar distinción o actos discriminatorios a todos los involucrados, toda la información expuesta fue como un aporte o arma estratégica que estuvo enfocado a brindar beneficios a la institución ya que se evidenció una deficiencia en los resultados de gestión.

IV. RESULTADOS

Para facilitar el desarrollo de los objetivos planteados se ha tenido que recurrir en una primera instancia a la elaboración de dos cuestionario que posteriormente fueron aplicados a los 77 colaboradores de la Municipalidad Distrital de Morales considerados como la muestra de estudio, donde los datos procedentes de las respuestas obtenidas fueron sometidas a la clasificación, tabulación, procesamiento y análisis estadístico mediante la ayuda del programa o software SPSS 26, cuyos resultados fueron expuestos e interpretados de manera clara y precisa para proporcionar mayor fiabilidad a la investigación, tal como se detalla a continuación:

4.1. Resultados sociodemográficos

De acuerdo con los resultados detallados en la tabla 4, se evidencia que de los 77 colaboradores que participaron en la investigación, el 33.8% son del género masculino, notándose una mayor prevalencia del género femenino en un 66.2%. Asimismo, en cuanto a lo que refiere a la edad promedio de los colaboradores, los resultados revelan que las edades del 42.9% de los colaboradores oscilan entre 20 a 30 años; por otro lado, del 37.7% sus edades oscilan entre 31 a 40 años, en tanto del 13% de los colaboradores sus edades oscilan entre 41 a 50, mientras que del 6.5% las edades promedio son de 51 a más años. Finalmente, con respecto al cargo que desempeñan, los resultados ponen en evidencia que el 1.3% desempeñan el cargo de Sub Gerente de Gestión Ambiental, un 1.3% desempeñan el cargo de Jefe de Área de Tránsito, asimismo un 1.3% se encuentran desempeñando el cargo de Jefe del Área de Limpieza Pública, del mismos modo un 1.3% desempeñan el cargo de Jefe de Desarrollo Social, al igual que un 1.3% se desempeñan como Jefe de Fiscalización; no obstante un 68.8% se encuentran desempeñando el cargo de Secretaria (o), mientras que un 24.7% se mantienen desempeñando el cargo de Personal de limpieza.

Tabla 4*Información sociodemográfica*

		Frecuencia	Porcentaje
Género	Masculino	26	33.8%
	Femenino	51	66.2%
	Total	77	100%
Edad	De 20 – 30	33	42.9%
	De 31 – 40	29	37.7%
	De 41 – 50	10	13%
	De 50 a más	5	6.5%
	Total	77	100%
Cargo que desempeña	Sub Gerente de Gestión Ambiental	1	1.3%
	Jefe de Área de Tránsito	1	1.3%
	Jefe del Área de Limpieza Pública	1	1.3%
	Jefe de Desarrollo Social	1	1.3%
	Jefe de Fiscalización	1	1.3%
	Secretaria (o)	53	68.8%
	Personal de limpieza	19	24.7%
	Total	77	100%

Nota. Fuente SPSS V26

4.2. Análisis de fiabilidad Alfa de Cronbach

Teniendo como sustento los resultados expuestos en la tabla 5 revelan que los cuestionarios elaborados fueron confiables para ser aplicados a los 77 colaboradores de la Municipalidad Distrital de Morales considerados como la muestra del estudio, por cuanto la prueba de fiabilidad efectuada mediante el uso del programa estadístico SPSS 26 dio como resultado para la variable inteligencia emocional un valor Alfa de Cronbach igual a (0,976), mientras que para la variable desempeño laboral el valor Alfa de Cronbach fue igual a (0,975), siendo para ambos casos mayor a 0.70, por ende se confirmó que los instrumentos fueron viables y válidos para ser aplicados.

Tabla 5*Estadísticas de fiabilidad Alfa de Cronbach*

Variabes	Alfa de Cronbach	Ítems
Inteligencia emocional	0,976	26
Desempeño laboral	0,975	21

Nota. Fuente SPSS V26

4.3. Resultados descriptivos

4.3.1. Análisis descriptivo de la variable inteligencia emocional

La tabla 6 exponen los resultados descriptivos correspondiente a la variable inteligencia emocional y sus dimensiones, tras haber encuestado a los 77 colaboradores de la Municipalidad Distrital de Morales, logrando demostrar que respecto a la inteligencia emocional en los colaboradores el 13% manifiestan estar totalmente en desacuerdo, asimismo el 68.8% manifiestan estar en desacuerdo, mientras que un 11.7% ponen en manifiesto estar de acuerdo, en cambio el 1.3% manifestaron estar totalmente de acuerdo, lo cual significan que los colaboradores encuestados no se encuentran actualmente laborando con una buena inteligencia emocional, lo que ha provocado la generación de conflictos laborales entre los colaboradores. Concerniente a las dimensiones, los resultados revelaron que 59.7% de los colaboradores manifestaron estar en desacuerdo con tener conciencia de sí mismo cuando se encuentran realizando sus funciones. Del mismo modo en cuanto a la dimensión autogestión los resultados revelaron que el 51.9% de los colaboradores manifestaron estar en desacuerdo de tenerlo. En relación a la tercera dimensión el 53.2% manifestaron estar en desacuerdo en tener conciencia social, dado que al sentirse estresados los mismos refirieron que por impulso suelen tomar malas decisiones, al igual que en ocasiones no tiene una respuesta efectiva para con sus compañeros de trabajo. Finalmente, en cuanto a la cuarta dimensión los resultados pusieron en evidencia que el 57.1% de los colaboradores manifiestan estar en desacuerdo sobre tener una eficiente gestión de relaciones, por cuanto carecen de capacidad para manejar los conflictos con sus compañeros, tampoco tienen la capacidad de sobrellevar el estrés laboral generando de este modo un ambiente negativo durante el cumplimiento de sus tareas.

Tabla 6*Análisis descriptivo de la variable inteligencia emocional y sus dimensiones*

Variable/Dimensión	Escalas	Frecuencia	Porcentaje
Inteligencia emocional	Totalmente en desacuerdo	10	13%
	En desacuerdo	53	68.8%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	5.2%
	De acuerdo	9	11.7%
	Totalmente de acuerdo	1	1.3%
	Total	77	100%
Conciencia de sí mismo	Totalmente en desacuerdo	10	13%
	En desacuerdo	46	59.7%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	14.3%
	De acuerdo	9	11.7%
	Totalmente de acuerdo	1	1.3%
	Total	77	100%
Autogestión	Totalmente en desacuerdo	15	19.5%
	En desacuerdo	40	51.9%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	15.6%
	De acuerdo	8	10.4%
	Totalmente de acuerdo	2	2.6%
	Total	77	100%
Conciencia social	Totalmente en desacuerdo	14	18.2%
	En desacuerdo	41	53.2%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	15.6%
	De acuerdo	9	11.7%
	Totalmente de acuerdo	1	1.3%
	Total	77	100%
Gestión de relaciones	Totalmente en desacuerdo	15	19.5%
	En desacuerdo	44	57.1%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	10.4%
	De acuerdo	8	10.4%
	Totalmente de acuerdo	2	2.6%
	Total	77	100%

Nota. Fuente SPSS V26

4.3.2. Análisis descriptivo de la variable inteligencia emocional

Con respecto a los resultados descriptivos correspondientes a la variable desempeño laboral, se reveló que el 59.7% de los colaboradores encuestados manifestaron estar en desacuerdo tener actualmente un óptimo desempeño laboral, pues los constantes conflictos laborales generados por un mal clima laboral entre los colaboradores generaron un bajo desempeño y/o rendimiento de

los mismos durante la ejecución de sus funciones. Asimismo, en cuanto a la primera dimensión relacionada a la variable se evidenció que el 61% de los colaboradores manifestaron estar en desacuerdo a tener un óptimo desempeño de la función, pues con la existencia de los conflictos laborales la calidad de los trabajos ejecutados por los colaboradores era bajos, mostrándose además una mayor frecuencia de impuntualidad en los mismos. Por otro lado, concerniente a la segunda dimensión los resultados pusieron en evidencia que el 57.1% de los colaboradores manifestaron estar en desacuerdo de poseer actualmente positivas características individuales, pues los mismos refirieron carecer de organización durante el desarrollo de sus labores, además de que muchos no muestran adaptabilidad al cambio en lo que respecta a los procesos innovadores o al uso de herramientas tecnológicas.

Tabla 7

Análisis descriptivo de la variable desempeño laboral y sus dimensiones

Variable/Dimensión	Escalas	Frecuencia	Porcentaje
Desempeño laboral	Totalmente en desacuerdo	8	10.4%
	En desacuerdo	46	59.7%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	16	20.8%
	De acuerdo	5	6.5%
	Totalmente de acuerdo	2	2.6%
	Total	77	100%
Desempeño de la función	Totalmente en desacuerdo	5	6.5%
	En desacuerdo	47	61%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	18	23.4%
	De acuerdo	5	6.5%
	Totalmente de acuerdo	2	2.6%
	Total	77	100%
Características individuales	Totalmente en desacuerdo	10	13%
	En desacuerdo	44	57.1%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14	18.2%
	De acuerdo	7	9.1%
	Totalmente de acuerdo	2	2.6%
	Total	77	100%

Nota. Fuente SPSS V26

4.4. Prueba de normalidad

De acuerdo con los resultados detallados en la tabla 8, se evidencia que mediante la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov para muestras mayores a 50, los datos obtenidos no provienen de una distribución normal dado que el valor de significancia fue igual a ($0.000 < 0.05$) para todos los casos; por lo tanto, se confirmó que el estadístico de correlación más idóneo para contrastar las hipótesis de la investigación fue el Rho de Spearman.

Tabla 8

Prueba de Kolmogorov-Smirnov de las variables y dimensiones

	Estadístico	gl	Sig.
V1 – Inteligencia emocional	,408	77	0,000
D1 – Conciencia de sí mismo	,354	77	0,000
D2 – Autogestión	,314	77	0,000
D3 – Conciencia social	,318	77	0,000
D4 – Gestión de relaciones	,347	77	0,000
V2 – Desempeño laboral	,345	77	0,000
D1 – Desempeño de funciones	,354	77	0,000
D2 – Características individuales	,336	77	0,000

Nota. Fuente SPSS V26

4.5. Contrastación de hipótesis

4.5.1. Contrastación de la hipótesis general

H_i: Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los servidores públicos, Municipalidad Distrital de Morales 2022.

H₀: No existe relación significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los servidores públicos, Municipalidad Distrital de Morales 2022.

Regla de decisión

Si el p-valor > 0.05 se acepta la hipótesis nula.

Si el p-valor < 0.05 se rechaza la hipótesis nula, por ende, se acepta la hipótesis alterna.

Conforme a los resultados detallados en la tabla 9, se confirma la contrastación de la hipótesis el cual señala que existe relación significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Morales, por cuanto la prueba estadística de correlación reveló un p-valor igual a (0.000) con un coeficiente Rho equivalente a (0,774**), indicando una correlación positiva considerable. Tales resultados fueron debido a que los servidores públicos perciben no contar con suficiente capacidad para manejar su inteligencia emocional debido al mal clima laboral que perciben durante el desarrollo de sus actividades, situación que ha provocado un bajo desempeño laboral en los mismos.

Tabla 9

Relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral

	Desempeño laboral		
	Rho	Sig.	N
Inteligencia emocional	0,774**	0.000	77

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

Nota. Fuente SPSS V26

4.5.2. Contrastación de la hipótesis específica 1

H₁₁: Existe relación significativa entre la conciencia de sí mismo y el desempeño laboral en los servidores públicos, Municipalidad Distrital de Morales 2022.

H₀₁: No existe relación significativa entre la conciencia de sí mismo y el desempeño laboral en los servidores públicos, Municipalidad Distrital de Morales 2022.

Regla de decisión

Si el p-valor > 0.05 se acepta la hipótesis nula.

Si el p-valor < 0.05 se rechaza la hipótesis nula, por ende, se acepta la hipótesis alterna.

Según los resultados expuesto en la tabla 10, se confirma que existe relación significativa entre la dimensión conciencia de sí mismo y el desempeño laboral

por cuanto la prueba estadística de correlación puso en evidencia un p-valor=0.000 con un coeficiente Rho=0,711** lo que indica una correlación positiva media, teniendo suficiente evidencia para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna de la investigación. Tales resultados revelaron que los servidores públicos no cuentan con la capacidad suficiente para tener conciencia de sí mismo durante el desarrollo de sus actividades diarias provocando situaciones complicadas que generan un nivel medio en el desempeño laboral.

Tabla 10

Relación entre conciencia de sí mismo y desempeño laboral

	Desempeño laboral		
	Rho	Sig.	N
Conciencia de sí mismo	0,711**	0.000	77

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

Nota. Fuente SPSS V26

4.5.3. Contratación de la hipótesis específica 2

H₁₂: Existe relación significativa entre la autogestión y el desempeño laboral en servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Morales 2022.

H₀₂: No existe relación significativa entre la autogestión y el desempeño laboral en los servidores públicos, Municipalidad Distrital de Morales 2022.

Regla de decisión

Si el p-valor > 0.05 se acepta la hipótesis nula.

Si el p-valor < 0.05 se rechaza la hipótesis nula, por ende, se acepta la hipótesis alterna.

Teniendo como referencia los resultados expuestos en la tabla 11, se evidencia que existe relación significativa entre la dimensión autogestión y desempeño laboral por cuanto la prueba estadística de relación reveló un nivel de significancia igual p=0.000 con un valor Rho=0,752** indicando una correlación positiva considerable, siendo suficiente evidencia para rechazar la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis alterna de la investigación. Lo que indica que los servidores públicos carecen de capacidad para autogestionarse a sí mismos

durante el desarrollo de sus funciones, tomando actitudes conflictivas que conllevan a la existencia un mal clima laboral y un bajo desempeño en los mismos.

Tabla 11

Relación entre la autogestión y desempeño laboral

	Desempeño laboral		
	Rho	Sig.	N
Autogestión	0,752**	0.000	77

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

Nota. Fuente SPSS V26

4.5.4. Contratación de la hipótesis específica 3

H_{i3}: Existe relación significativa entre la conciencia social y el desempeño laboral en servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Morales 2022.

H_{o3}: No existe relación significativa entre la conciencia social y el desempeño laboral en los servidores públicos, Municipalidad Distrital de Morales 2022.

Regla de decisión

Si el p-valor > 0.05 se acepta la hipótesis nula.

Si el p-valor < 0.05 se rechaza la hipótesis nula, por ende, se acepta la hipótesis alterna.

Tal como se detalla en la tabla 12, los resultados revelaron que existe relación significativa entre la dimensión conciencia social y el desempeño laboral, puesto que mediante la prueba estadística de correlación se reveló un valor $p=0.000$ con un coeficiente Rho equivalente a (0,598**) indicando una correlación positiva media, teniendo suficiente evidencia para rechazar la hipótesis nula y aceptar directamente la hipótesis alterna de la investigación. Dichos resultados confirman que los servidores públicos no tienen control de sus emociones y sentimientos ante situaciones complicadas o niveles elevados de estrés provocando con ello un bajo rendimiento durante el desarrollo de sus tareas diarias lo que por efecto repercute negativamente en el desempeño laboral de los mismos.

Tabla 12

Relación entre la conciencia social y desempeño laboral

	Desempeño laboral		
	Rho	Sig.	N
Conciencia social	0,598**	0.000	77

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

Nota. Fuente SPSS V26

4.5.5. Contrastación de la hipótesis específica 4

H_{i4}: Existe relación significativa entre la gestión de relaciones y el desempeño laboral en servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Morales 2022.

H_{o4}: No existe relación significativa entre la gestión de relaciones y el desempeño laboral en los servidores públicos, Municipalidad Distrital de Morales 2022.

Regla de decisión

Si el p-valor > 0.05 se acepta la hipótesis nula.

Si el p-valor < 0.05 se rechaza la hipótesis nula, por ende, se acepta la hipótesis alterna.

En la tabla 13 los resultados expuestos determinaron que existe relación significativa entre la dimensión gestión de relaciones y el desempeño laboral dado que la prueba de correlación reveló una significancia menor a 0.05, es decir, un p-valor=0.000 con un coeficiente Rho equivalente a (0.546**) lo que indica una correlación positiva media. En efecto dichos resultados demuestran que en lo concerniente a la gestión de relaciones los servidores públicos no cuentan con la suficiente capacidad de manejar o resolver conflictos de manera adecuada, situación que según los mismos sucede debido al mal clima laboral que existe entre ellos o por el nivel alto de estrés y desmotivación que existe en ellos provocando de este modo un bajo desempeño laboral.

Tabla 13*Relación entre la gestión de relaciones y desempeño laboral*

	Desempeño laboral		
	Rho	Sig.	N
Gestión de relaciones	0,546**	0.000	77

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

Nota. Fuente SPSS V26

4.5.6. Análisis de contingencia (tablas cruzadas)

En la tabla 14 se evidencia que de los 77 (100%) servidores públicos, el 66.2% que son del género femenino manifestaron estar en desacuerdo de ser conscientes de su estado de ánimo durante el desarrollo de sus funciones, pues en la mayoría de los casos el nivel alto de estrés laboral y los conflictos laborales presentes entre los servidores provoca el bajo desempeño laboral en los mismos. Por otro lado, el 33.8% de los servidores públicos del género masculino manifestaron estar totalmente en desacuerdo de ser conscientes del estado de ánimo en el que se encuentran cuando realizan su jornada laboral, pues la presión laboral que presentan en ocasiones genera que los mismos no muestren motivación o interés al momento de cumplir con sus funciones, todo lo contrario solo lo realizan por cumplir con su horario de trabajo y por necesidad económica, motivo por el cual los niveles de desempeño laboral en los mismos es carente.

Tabla 14*Género* Soy consciente de mi estado de ánimo en el trabajo*

	Soy consciente de mi estado de ánimo en el trabajo						Total
	Totalment e en desacuerd o	En desacuerd o	Ni de acuerdo ni en desacuerd o	De acuerd o	Totalment e de acuerdo		
Gén ero	Masculi no	16 20.8%	4 5.2%	1 1.3%	3 3.9%	2 2.6%	26 33.8%
	Femeni no	18 23.4%	23 29.9%	6 7.8%	3 3.9%	1 1.3%	51 66.2%
Total	34 44.2%	27 35.1%	7 9.1%	6 7.8%	3 3.9%	77 100%	

Nota. Fuente SPSS V26

Asimismo en la tabla 15 se logra evidencia que de los 77 servidores públicos encuestados, el 42.9% cuyas edades oscilan entre 20 a 30 refirieron estar en desacuerdo de tener la iniciativa para promover acciones que permita mejorar su propio desempeño laboral, todo lo contrario al sentirse totalmente cansados y con niveles altos de estrés pierden el interés en mostrar una buena actitud durante el cumplimiento de sus funciones; por otro lado, el 37.7% de los servidores cuyas edades oscilan entre 31 a 40 manifestaron estar en desacuerdo, asimismo el 13% cuyas edades oscilan entre 41 a 50 manifestaron estar en desacuerdo con respecto al mismo ítem, situación similar se muestra en el 6.5% de los servidoras cuyas edades oscilan entre 51 a más. En efecto, tales resultados confirman que en la gran mayoría de los servidores públicos el bajo desempeño laboral de los mismos es generado a consecuencia del mal clima laboral que persiste en su respectiva área en cual vienen desempeñando sus funciones, además de la falta de un plan de acción por parte de la entidad para minimizar los conflictos existentes entre los servidores ediles.

Tabla 15

Edad Inicio acciones para mejorar mi propio desempeño*

		Inicio acciones para mejorar mi propio desempeño					Total
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
Edad	De 20 a 30	11 14.3%	16 20.8%	2 2.6%	2 2.6%	2 2.6%	33 42.9%
	De 31 a 40	11 14.3%	12 15.6%	3 3.9%	2 2.6%	1 1.3%	29 37.7%
	De 41 a 50	2 2.6%	5 6.5%	1 1.3%	1 1.3%	1 1.3%	10 13%
	De 51 a más	0 0%	4 5.2%	1 1.3%	0 0%	0 0%	5 6.5%
	Total	24 31.2%	37 48.1%	7 9.1%	5 6.5%	4 5.2%	77 100%

Nota. Fuente SPSS V26

V. DISCUSIÓN

Para dar respuesta a los objetivos planteados sobre la relación que existe entre las variables se tuvo que recurrir a la aplicación de instrumentos hacia los 77 servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Morales, donde los datos que se lograron recopilar fueron procesados y analizados en el software estadístico SPSS 26, cuyos resultados fueron expuestas logrando contrastar las hipótesis de la investigación:

Concerniente al objetivo general, se llegó a contrastar la hipótesis respectiva por cuanto la prueba de correlación reveló un valor $p=0.000 < 0.05$ con un coeficiente Rho equivalente a (0,774**) confirmando una correlación positiva considerable, teniendo suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna de la investigación. En efecto, se pudo confirmar que los servidores públicos carecen de una actitud tolerante y asertiva para poder sobrellevar las pésimas circunstancias que se suscitan en la entidad por el alto nivel de estrés y los conflictos laborales, perjudicando de este modo el desempeño de los servidores públicos. Mediante el análisis comparativo de los resultados se logró evidenciar cierta semejanza con la investigación efectuada por Ma et al. (2020) quienes llegaron a concluir que los colaboradores encuestados de una entidad pública manifestaron que en sus respectivas áreas existe un alto índice de estrés laboral al igual que niveles altos de desmotivación y falta de interés por parte de los mismos durante el cumplimiento y desarrollo de sus actividades correspondientes a cada jornada laboral, lo que confirma de este modo un bajo desempeño laboral en la entidad pública estudiada, es por ello que al efectuar el análisis inferencial y estadístico de todos los datos que los investigadores consiguieron después de encuestar a los colaboradores se confirmó que la inteligencia emocional tiene una asociación e impacto significativo en el nivel del desempeño de roles de cada uno de los colaboradores. Ante ello la teoría expuesta de Tang et al. (2020) cobra gran relevancia al confirmar que el papel de las emociones en el movimiento de las cosas, individuos, asumiendo que a través de la inteligencia emocional aprendemos a reconocerlos y evaluarlos a sí mismos y a los demás, para que puedan responder adecuadamente, aplicación efectiva, energía emocional en la vida cotidiana y en el trabajo. Del mismo modo

el aporte teórico de Ballén y Sánchez (2021) es de gran contribución por cuanto ponen en manifiesta que el papel de la inteligencia emocional refleja la capacidad de las personas para controlar y comprender sus emociones al igual que sus sentimientos durante el desarrollo de sus actividades o tareas diarias afectando de este modo su desempeño laboral.

Referente al primer objetivo específico se logró confirmar la existencia de una relación significativa entre la dimensión conciencia de sí mismo y el desempeño laboral en los servidores públicos, Municipalidad Distrital de Morales 2022, puesto que mediante la prueba de correlación efectuada en el software estadístico SPSS26 se alcanzó un nivel de significancia igual a $p=0.000$ con un respectivo coeficiente $Rho=0,711^{**}$ poniendo en evidencia una correlación positiva media, corroborando el rechazo de la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis alterna de la investigación. En efecto, se ha logrado confirmar que los servidores públicos no cuentan con la capacidad suficiente para tener conciencia de sí mismo durante el desarrollo de sus actividades diarias provocando situaciones complicadas que perjudican el desempeño laboral, además de que los mismos refirieron que en la entidad no existe un ambiente sano debido a los constantes conflictos entre las diferentes áreas, comportamiento generado muchas veces por el escasa capacidad de muchos servidores ediles para relacionarse con los demás. Con la comparativa analítica de los resultados se evidenció cierta similitud con el estudio efectuado por Pereda et al. (2018), quienes concluyeron que la capacidad conciencia de sí mismo vinculado a la inteligencia emocional cobra gran relevancia en las entidades dado que es necesario que los colaboradores desarrollen esta capacidad para desempeñar con eficacia sus deberes y responsabilidades, por lo tanto, su participación en la entidad estudiada es bastante evidente, situación que ha confirmado la existencia de una relación significativa entre la conciencia sí mismo y el desempeño laboral con un valor $p=0.000$ y un coeficiente Rho equivalente a (0.774), llegando a contrastar la hipótesis investigativa. Ante ello la teoría expuesta por Pérez et al. (2022), confirma que la capacidad conciencia de sí mismo se centra en una gama de habilidades, destrezas y otras habilidades no cognitivas como: la imaginación humana, el talento y el comportamiento. Del mismo modo el aporte teórico de Duque et al. (2017), recalca que ser conscientes de sí mismo implica

comprenderse bien a sí mismos y a los demás durante el desarrollo de sus actividades diarias logrando a partir de ello un buen desempeño laboral.

En cuanto al objetivo específico segundo, se logró determinar que existe relación significativa entre la dimensión autogestión y el desempeño laboral en servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Morales 2022, por cuanto la prueba estadística de relación reveló una significancia equivalente a $p=0.000<0.05$ con un coeficiente Rho igual a ($Rho=0,752^{**}$) indicando una correlación positiva considerable, siendo suficiente evidencia para rechazar la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis alterna de la investigación. Lo que indica que los servidores públicos carecen de la capacidad autogestión durante el desarrollo de sus jornadas laborales, tomando actitudes conflictivas y comportamientos anti profesionales que conllevan a la existencia un mal clima laboral con sus compañeros de trabajo y a un escaso o limitado desempeño en los mismos. Dichos resultados guardan relación con el análisis investigativo publicado por Diaz y Chávarry (2022), quienes en su análisis investigativo concluyeron que la inteligencia emocional relacionado a la capacidad de autogestión se relaciona de manera significativa con el desempeño laboral, tal es así que la autogestión se ha consolidado como uno de los elementos más importantes del entorno, porque no solo ayuda a motivar a los empleados, sino que también mejora el ambiente de trabajo, logrando además contrastar su hipótesis investigativa debido a que el nivel de significancia fue igual a 0.000 con un coeficiente $Rho=0.773$. Es por ello que la teoría expuesta por Hjalmarsson y Dåderman (2020) es de gran contribución porque recalcan que las personas con capacidad de gestionar las propias emociones, percibir y comprender los sentimientos de los demás y crear espacios de mutuo beneficio y crecimiento, son habilidades que facilitan el desarrollo de ciertas habilidades profesionales como el trabajo en equipo, el liderazgo, la productividad, la comunicación asertiva y el engagement.

Con respecto al tercer objetivo específico se logró determinar que existe relación significativa entre la dimensión conciencia social y el desempeño laboral, puesto que mediante la prueba estadística de correlación se reveló nivel de significancia igual a (0.000) con un coeficiente Rho equivalente a ($0,598^{**}$) indicando una correlación positiva media, teniendo suficiente evidencia para rechazar la

hipótesis nula y aceptar directamente la hipótesis alterna de la investigación. Dichos resultados confirman que los servidores públicos no tienen control de sus emociones y sentimientos ante situaciones complicadas o niveles elevados de estrés provocando con ello un bajo rendimiento durante el desarrollo de sus tareas diarias lo que por efecto repercute negativamente en el desempeño laboral de los mismos. Al realizar el análisis comparativo se encontró resultados semejantes con el trabajo investigativo sometido a publicación por Cáceres et al. (2018), quienes llegaron a concluir que la capacidad conciencia social se relaciona significativamente con el desempeño laboral tiene un efecto positivo en el desempeño laboral, es decir, cuando aumenta la capacidad conciencia social de los colaboradores, los resultados del desempeño laboral son mejores, ello fue confirmado con un nivel de significancia igual a ($0.000 < 0.05$) con un coeficiente de correlación positiva media igual a (0.682), lo que les ha permitido rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Ante ello, la teoría de Martínez y Satornicio (2020) confirma y pone en manifiesto que la conciencia social representa un conjunto de habilidades cognitivas que permite adaptar, percibir y evaluar correctamente las emociones, lo que nos posibilita regular las emociones para el crecimiento emocional e intelectual. También Valdiviezo & Rivera (2022), refieren que la conciencia social, permite que los colaboradores puedan identificar y reconocer sus propios sentimientos y el de los demás, pues al decodificar los sentimientos a través de señales, estados y sensaciones, así mismo determina que existe una relación con el desempeño laboral.

Finalmente, al referirse al cuarto objetivo específico se determinó y confirmó la existencia de una correlación significativa entre la dimensión gestión de relaciones y el desempeño laboral dado que la prueba de correlación reveló una significancia menor a 0.05, es decir, un $p\text{-valor}=0.000$ con un coeficiente Rho equivalente a (0.546**) lo que indica una correlación positiva media. En efecto dichos resultados demuestran que en lo concerniente a la gestión de relaciones los servidores públicos no cuentan con la suficiente capacidad de manejar o resolver conflictos de manera adecuada, ni mucho menos relacionarse adecuadamente con sus compañeros de trabajo, situación que según los mismos sucede debido al mal clima laboral que existe entre ellos o por el nivel alto de estrés y desmotivación que existe en ellos provocando de este modo un bajo desempeño laboral. La

comparativa analítica de los resultados refleja cierta similitud con el estudio realizado por Arbulú (2018) quien llegó a concluir que la capacidad gestión de relaciones se encuentra directa y significativamente relacionada al desempeño laboral por cuanto lograron identificar un nivel de significancia igual 0.000 con un coeficiente de correlación positiva media equivalente 0.618, ello debido a que los colaboradores de la entidad objeto de estudio manifestaron no existir una buena relación entre sus compañeros situación que de manera constante viene generando un pésimo y deficiente clima laboral y con ello un bajo desempeño a nivel laboral. Ante ello la teoría expuesta por Morad et al. (2021) representa gran contribución para el estudio por cuanto fundamentan que la gestión de relaciones como parte de la inteligencia emocional es importante para crear y mantener un ambiente apropiado, así como la capacidad de crear una relación con los usuarios finales, el manejo de sus emociones y un mejor enfoque en las necesidades de los usuarios es esencial para brindar una atención de calidad. Asimismo, el aporte teórico Alonazi (2020), pone en manifiesto que el entrenamiento en la gestión de relaciones mejora las habilidades de inteligencia emocional para mejorar las relaciones internas e interpersonales entre los supervisores, tomar mejores decisiones y resolver problemas en el lugar de trabajo y, por lo tanto, conduce a mejores niveles de competencia entre los empleados. Por lo tanto, la gestión de relaciones es una estructura importante para cualquier persona que trabaje en cualquier nivel/posición para crecer y tener éxito en su carrera.

VI. CONCLUSIONES

A partir de la elaboración y aplicación de los instrumentos a los 77 servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Morales se llegó a dar respuesta y solución a cada uno de los objetivos planteados en la investigación, haciendo específicamente uso del programa estadístico SPSS 26 para facilitar su procesamiento, análisis e interpretación de los resultados, llegando de este modo a concluir lo siguiente:

Con respecto al objetivo general, se determinó que existe relación significativa entre las variables (inteligencia emocional y desempeño laboral) por cuanto la prueba estadística de correlación reveló un nivel de significancia equivalente a ($0.000 < 0.05$) con un coeficiente $Rho = 0,774^{**}$ indicando una correlación positiva considerable. Tales resultados confirmaron que los servidores públicos actualmente carecen de una óptima inteligencia emocional debido al poco favorable clima laboral que persiste en la institución, provocando con ello niveles no óptimos en cuanto al desempeño laboral de los mismos.

En cuanto al primer objetivo específico determinó que la dimensión conciencia de sí mismo se relaciona significativamente con el desempeño laboral, puesto que mediante la prueba estadística de correlación se reveló un nivel de significancia igual a ($0.000 < 0.05$) con un coeficiente $Rho = 0,711^{**}$ indicando una correlación positiva media. Estos resultados pusieron en evidencia que los servidores públicos vienen cumpliendo con normalidad sus labores, pero ello no quita que los mismos en ocasiones no tengan conciencia de sí mismos durante la ejecución de sus tareas o cuando se relacionan con sus compañeros de trabajo, situación que viene complicando el desempeño laboral de los mismos.

Con respecto al segundo objetivo específico, se determinó que existe relación significativa entre la autogestión y el desempeño laboral, por cuanto la prueba estadística de correlación reveló un p-valor igual a ($0.000 < 0.05$) además porque el coeficiente Rho fue igual a 0.752^{**} indicando una correlación positiva considerable. Tales resultados ponen en evidencia que los servidores públicos en ocasiones no suelen manejar de manera adecuada sus impulsos cuando se encuentran estresados o cuando tienen que enfrentar situaciones complicadas

que se presentan durante su jornada de trabajo llegando de este modo a provocar un bajo desempeño laboral.

En referencia al tercer objetivo específico, se determinó la existencia de una relación significativa entre la dimensión conciencia social y el desempeño laboral, dado que la prueba de correlación reveló un nivel de significancia igual a $(0.000 < 0.05)$ con un coeficiente $Rho = 0.598^{**}$ indicando una correlación positiva media. Tales resultados fueron debido a que los servidores públicos pusieron en manifiesto de que durante su jornada laboral solo se enfocan a cumplir con sus tareas u obligaciones diarias, evitando en todo momento preocuparse por las condiciones o emociones de sus compañeros de trabajo, situación que muchas veces ocasiona un ambiente laboral poco amigable hasta el punto de generar un bajo desempeño laboral.

Finalmente, concerniente al cuarto objetivo específico se determinó que existe relación significativa entre la dimensión gestión de relaciones y el desempeño laboral puesto que mediante la prueba estadística de correlación se demostró un nivel de significancia igual a $(0.000 < 0.05)$ además de un coeficiente $Rho = 0.546^{**}$ lo cual indicó una correlación positiva media. Dichos resultados pusieron en evidencia que los servidores públicos escasamente toman la iniciativa por ayudar a sus colegas a resolver algún conflicto, situación que genera la falta de trabajo en equipo y con ello el bajo desempeño laboral.

VII. RECOMENDACIONES

A partir de los resultados alcanzados y las conclusiones expuestas en base a los objetivos planteados en la investigación y teniendo suficiente aporte teórico que fundamenta las variables, fue preciso exponer ciertas recomendaciones que sean de beneficio para futuros investigadores:

Elaborar talleres de motivación que involucre el desarrollo de reuniones en la cual se fomente la interacción grupal y la realización de pausas activas para ser aplicadas diariamente en un lapso de 10 a 20 minutos en todas las áreas de la municipalidad con el fin de minimizar el cansancio o estrés laboral de los servidores públicos, logrando de este modo que los mismos puedan mejorar sus capacidades para manejar de manera correcta y adecuada su inteligencia emocional al momento de relacionarse con sus compañeros de trabajo, así como también optimizar el clima laboral durante el desarrollo de sus tareas u obligaciones diarias.

Realizar programas de capacitación trimestral sobre temas de inteligencia emocional, conciencia y desempeño laboral direccionados a los servidores públicos con la finalidad de fomentar en cada uno de los participantes una mayor concientización sobre los problemas y/o conflictos internos que presenta los mismos, para que a partir de ello puedan tomar las mejores decisiones que contribuya a mejorar su desempeño laboral.

Incorporar programas de evaluación mensual que permita autogestionar y medir el desempeño laboral de los servidores públicos con la finalidad de que a partir de los resultados que se logren alcanzar la Gerencia Municipal en trabajo conjunto con los jefes de cada área puedan establecer medidas o estrategias de solución más asertivas que conlleve a minimizar las falencias existentes.

A la gerencia Municipal se sugiere incorporar un plan de acción que incorpore estrategias de solución enfocadas a una respuesta efectiva por parte de los servidores públicos en cuanto al manejo de sus sentimientos y emociones en situaciones conflictivas o niveles altos de estrés y carga laboral, logrando con ello optimizar su desempeño laboral.

A manera de reconocer el esfuerzo y compromiso laboral de los servidores públicos, se sugiere a la Gerencia Municipal planificar y realizar actividades festivas de manera semestral o en fechas importantes el cual involucre la confraternización de todas las áreas de la municipalidad, logrando con ello mejorar las relaciones interpersonales entre los participantes, minimizar los conflictos laborales y el nivel de estrés en los servidores públicos, como también crear un ambiente favorable que conlleve al óptimo desempeño laboral

REFERENCIAS

- Alcántara, J. (2017). *Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Ate, 2016*. [Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/17122>
- Alferaih, A. (2021). How does emotional intelligence improve employee satisfaction and performance with mediating effect of employee engagement? perspective from Saudi Arabian private companies. *International Journal of Advanced and Applied Sciences*, 8(8), 79-93. <https://doi.org/10.21833/IJAAS.2021.08.011>
- Alonazi, W. (2020). The impact of emotional intelligence on job performance during covid-19 crisis: A cross-sectional analysis. *Psychology Research and Behavior Management*, 13(1), 749–757. <https://doi.org/10.2147/PRBM.S263656>
- Arbulú, M. (2018). *Relación de la inteligencia emocional en el desempeño Laboral de los colaboradores del Banco de Crédito, Cajamarca 2018*. [Universidad Privada del Norte]. [https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/13286/Arbul%
c3%ba%20Am%
c3%a9zaga%
20%20Marion%
20Andrea.pdf?
sequence=3&
isAllowed=
y](https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/13286/Arbul%c3%ba%20Am%c3%a9zaga%20%20Marion%20Andrea.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Arrabal, E. (2018). *Inteligencia emocional*. Editorial Elearning S.L. https://books.google.com.pe/books/about/Inteligencia_Emocional.html?id=bp18DwAAQBAJ&redir_esc=y
- Ballén, J., y Sánchez, S. (2021). Asociación entre las variables de la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los estudiantes de ingeniería industrial del Centro Regional Buga de Uniminuto. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, 17(33), 1-17. https://revistas.unbosque.edu.co/index.php/cuaderlam/article/view/inteligencia_emocional_desempeno_laboral/3204
- Bariso, J. (2020). *Inteligencia emocional para la vida cotidiana: Una guía para el mundo real*. Editorial Sirio S.A. https://books.google.com.pe/books/about/Inteligencia_emocional_para_la_vida_coti.html?id=PprnDwAAQBAJ&redir_esc=y

- Bartra, K., Torres, O., y Armesto, M. (2022). Inteligencia emocional y desempeño de colaboradores en empresa tecnológica en lima. *3C Empresa. Investigación y Pensamiento Crítico*, 11(1), 119-147. <https://doi.org/10.17993/3CEMP.2022.110149.119-147>
- Bautista, R., Cienfuegos, R., y Aquilar, J. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Valor Agregado Revista Científica de Administración*, 7(1), 54-60. <https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>
- Belli, S., Aceros, J. & Harré, R. (2020). "¡Todo es Discursivo!" Cruzando Fronteras y Dialogando con Rom Harré. *Psicología e Sociedade*, 32(1), 1-16. <https://doi.org/10.1590/1807-0310/2020V32I193420>
- Biedma, J. (2021). Inteligencia emocional: influencia en la gestión de los recursos humanos en las organizaciones. *Revista GEON*, 8(1), 1-17. <https://doi.org/10.22579/23463910.272>
- Boada, N. (2019). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú. *Journal of Economics, Finance and International Business*, 3(1), 75-103. <https://revistas.usil.edu.pe/index.php/jefib/article/view/398/740>
- Cáceres, E., Peña, P., y Ramos, L. (2018). *Las habilidades blandas y el desempeño laboral: un estudio exploratorio del impacto del aprendizaje formal e informal y la inteligencia emocional en el desempeño laboral de colaboradores de dos empresas prestadoras de servicios en el Perú*. [Universidad del Pacífico]. https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2495/Ernesto_Tesis_materia_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Carrasco, S. (2019). *Metodología de la investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Editorial San Marcos.
- Chagra, N., Ramos, S., Neri, A., Hidalgo, Y. y Maguiña, R. (2020). Clima organizacional y desempeño laboral, caso: empresa lechera peruana. *Revista Nacional de Administración*, 11(2), 21-29. <https://doi.org/10.22458/rna.v11i2.3297>

- Chiavenato, I. (2020). *Gestión del talento humano: El nuevo papel de los Recursos Humanos en las organizaciones*. Editorial McGraw-Hill Publishing Co
- Chuan, S., Falahat, M., & Su, Y. (2020). Emotional intelligence and job performance of academicians in Malaysia. *International Journal of Higher Education*, 9(1), 69-80. <https://doi.org/10.5430/ijhe.v9n1p69>
- CONCYTEC. (2018). *Compendio de normas para trabajos escritos*. Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, CONCYTEC.
- Córdoba, N. (2019). Relación de la inteligencia emocional y el desempeño de los trabajadores administrativos del Centro Regional Universitario de San Miguelito. *Revista Orbis Cognita*, 3(1), 1-13. <http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/213/2131217002/2131217002.pdf>
- Cruzalegui, P., Cochán, S., Alomia, D. Y Geraldo, L. (2021). Inteligencia emocional y satisfacción laboral del personal asistencial de la Clínica San Juan de Dios. *Revista Científica Multidisciplinaria Pakamuros*, 9(4), 96-107. <https://doi.org/10.37787/pakamuros-unj.v9i4.240>
- De la Cruz, A. (2020). Influencia de la inteligencia emocional sobre la satisfacción laboral: Revisión de estudios. *Revista UNIMAR*, 38(2), 63-92. <https://doi.org/10.31948/Rev.unimar/unimar38-2-art3>
- Díaz, E., y Chávarry, P. (2022). Inteligencia emocional como herramienta eficaz para la mejora del desempeño laboral en funcionarios públicos: Una revisión. *Apuntes Universitarios*, 12(2), 97-113. <https://doi.org/10.17162/au.v12i2.1035>
- Duque, J., García, M., y Hurtado, A. (2017). Influencia de la inteligencia emocional sobre las competencias laborales: un estudio empírico con empleados del nivel administrativo. *Estudios Gerenciales*, 33(1), 250–260. https://www.icesi.edu.co/revistas/index.php/estudios_gerenciales/article/view/2553/3196
- Feria, H., Matilla, M., y Mantecón, S. (2020). La entrevista y la encuesta: ¿Métodos o técnicas de indagación empírica? *Revista Didasc@lia*, 11(3), 62–79. <http://revistas.ult.edu.cu/index.php/didascalía/article/view/992/997>
- Flores, J., Salazar, G. y Campos, J. (2022). Inteligencia emocional en el entorno laboral del Consejo de la judicatura Portoviejo. *Revista Polo del*

Conocimiento, 7(4), 1113-1123.

<https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/3877>

- Geraldo, L. (2022). Validación de la escala desempeño laboral individual en colaboradores peruanos. *Revista de Investigación en Psicología*, 25(1), 63–81. <https://doi.org/10.15381/rinvp.v25i1.21920>
- Godoy, I. y Sánchez, M. (2021). Estudio sobre la inteligencia emocional en educación primaria. *Revista Fuentes*, 23(2), 254–267. <https://doi.org/10.12795/REVISTAFUENTES.2021.12108>
- Haricharan, S. (2022). Is the leadership performance of public service executive managers related to their emotional intelligence?. *SA Journal of Human Resource Management*, 20(1), 1-11. <https://sajhrm.co.za/index.php/sajhrm/article/view/1773/2876>
- Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Editorial McGraw Hill Education
- Hjalmarsson, A., & Dåderman, A. (2020). Relationship between emotional intelligence, personality, and self-perceived individual work performance: A cross-sectional study on the Swedish version of TEIQue-SF. *Current Psychology*, 41(1), 2558-2573. <https://doi.org/10.1007/s12144-020-00753-w>
- Idrogo, D. y Asenjo, J. (2021). Relación entre inteligencia emocional y rendimiento académico en estudiantes universitarios peruanos. *Revista de Investigación Psicológica*, 1(26), 69-79. <http://www.scielo.org.bo/pdf/rip/n26/2223-3032-rip-26-69.pdf>
- Johar, S. S., Ibrahim, N. A., & Isa, K. (2020). Emotional intelligence impact on organizational normative commitment in public sector. *Journal of Advance Science and Technology*, 29(10), 890-895. <http://eprints.uthm.edu.my/6381/>
- Joceswarnalatha, R., & Murali, V (2019). Emotional intelligence and its impact on the organizational performance-using SEM. *International Journal of Recent Technology and Engineering*, 8(2), 1002–1012. <https://doi.org/10.35940/ijrte.B1105.0782S619>
- Kaur, J., & Sharma, A. (2019). Emotional intelligence and work performance. *International Journal of Recent Technology and Engineering*, 8(2), 1658-1664. <https://doi.org/10.35940/IJRTE.B1301.0782S319>

- Khazada, B., Naeem, S., & Butt, H. (2018). Emotional intelligence influence on employee's/organizational performance with mediating role of job satisfaction in Pakistani health sector. *Journal of Health Education Research & Development*, 6(2), 1-6. <https://doi.org/10.4172/2380-5439.1000253>
- Lluncor, M., Cacho, A., Zegarra, W., y Olano, D. (2021). El desempeño laboral en organizaciones públicas y privadas. *Revista Multidisciplinar Pakamuros*, 9(1), 12-20. <https://doi.org/10.37787/pakamuros-unj.v9i1.159>
- Ma, S., Silva, M. G., Trigo, V., & Callan, V. J. (2020). The influence of emotional labor and emotional intelligence on job performance: Does ownership type matter? A comparison of public and private organizations in China. *International Journal of Public Administration*, 43(9), 745-756. <https://doi.org/10.1080/01900692.2019.1646276>
- Magallanes, M. (2022). Inteligencia emocional y su influencia en el ámbito laboral. *Revista Científica CIENCIAEDUC*, 8(1), 1-10. <http://portal.amelica.org/ameli/journal/480/4802861020/4802861020.pdf>
- Malaysia Productivity Corporation (2022). *Productivity Report 2022*. https://www.mpc.gov.my/static_files/media_manager/37/PRODUCTIVITY%20REPORT%202022.pdf
- Manrique, Z., Flores, A., Manrique, C., Ecos, M., Legua, M. y Quintana, Y. (2021). Inteligencia emocional y dirección estratégica Caso: municipalidad provincial de Huancavelica. *Ciencia Latina revista Multidisciplinar*, 5(5), 7380-7392. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i5.854
- Marrufo, G. y Pacherez, J. (2020). El desempeño laboral en la municipalidad provincial de Rioja, región San Martín-2020. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*, 4(2), 1574-1593. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.182
- Martínez, C. y Satornicio, A. (2020). Relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de la COOPAC Santo Cristo de Bagazán oficina Chiclayo 2020. [Universidad Señor de Sipán]. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/9489>
- Morad, D., Sabri, R., & Ali, Y. (2021). Emotional intelligence and its impacts on the clinical performance of nurses in general public hospitals. *Frontiers of Nursing*, 8(4), 38-388. <https://doi.org/10.2478/FON-2021-0038>

- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., y Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis* (5th ed.). Ediciones de la U.
- Otzen, T., y Manterola, C. (2017). *Técnicas de muestreo sobre una población a estudio*. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227–232. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
- Palma, J. y Pincus, J. (2022). América Latina y el Sudeste Asiático. Dos modelos de desarrollo, pero la misma “trampa del ingreso medio”: rentas fáciles crean élites indolentes. *Fondo de Cultura Económica. El Trimestre Económico*, 89(354), 613-681. <https://doi.org/10.20430/ete.v89i354.1509>
- Pashanasi, B., Gárate, J. y Palomino, G. (2021). Desempeño laboral en instituciones de educación superior: una revisión Latinoamericana de literatura. *Comuni@cción: Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, 12(3), 163-174. <https://doi.org/10.33595/2226-1478.12.3.537>
- Pekaar, K., Van, D., Bakker, A., & Born, M. (2017). Emotional intelligence and job performance: The role of enactment and focus on others’ emotions. *Human Performance*, 30(2), 135–153. <https://doi.org/10.1080/08959285.2017.1332630>
- Pereda, F., López, T., y González, F. (2018). Habilidades directivas y diferencias de género en el sector público: El caso de Córdoba (España). *Revista Española de Ciencia Política y de Administración*, 1(46), 199–230. <https://doi.org/10.21308/recp.46.09>
- Pérez, K., Pedraza, L. y Vilorio, J. (2022). Inteligencia emocional y compromiso laboral. *Revista Venezolana de Gerencia*, 27(99), 1140-1150. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.99.18>
- Puertas, P., Ubago, J., Moreno, R., Padial, R., Martínez, A., y González, G. (2018). La inteligencia emocional en la formación y desempeño docente: Una revisión sistemática. *REOP - Revista Española de Orientación y Psicopedagogía*, 29(2), 128-142. <https://doi.org/10.5944/reop.vol.29.num.2.2018.23157>
- Rojas, K. (2018). *El desempeño laboral y su influencia en la gestión administrativa de la Subprefectura Distrital de Independencia, Lima 2018*. [Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/20046>

- Sánchez, H., Reyes, C., y Mejía, K. (2018). *Manual de Términos en Investigación Científica, Tecnológica y Humanística*. Universidad Ricardo Palma
- Sandall, H., Cerqueira, L. y Queiroga, F. (2022). A comprehensive approach to job performance in the service sector: A systematic literature review. *BAR - Brazilian Administration Review*, 19(2), 1-24. <https://www.scielo.br/j/bar/a/R3fzXR5n7yBgQFK63rQCWGr/?format=pdf&lang=en>
- Santillán, K. y Saavedra, R. (2021). Desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad provincial de Moyobamba, San Martín Perú. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*, 5(6), 12249-12259. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1227
- Schrader, J., Cabel, J., Arévalo, J., Ishuiza, R. y Flores, K. (2022). Administración de personal y desempeño laboral de los colaboradores en la municipalidad distrital de San Antonio de Cumbaza. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*, 6(4), 1671-1705. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2687
- Soriano, A. y Díaz, A. (2019). La inteligencia emocional como factor importante en el liderazgo. *Revista Ciencia Administrativa*, 1(1), 87-92. <https://www.uv.mx/iiesca/files/2019/10/13CA201901.pdf>
- Supramaniam, S., & Singaravelloo, K. (2021). Impact of emotional intelligence on organisational performance: an analysis in the Malaysian public administration. *Administrative Sciences*, 11(3), 1-22. <https://doi.org/10.3390/ADMSCI11030076>
- Tang, H., Wang, G., Zheng, J., Luo, L., & Wu, G. (2020). How does the emotional intelligence of project managers affect employees' innovative behaviors and job performance? The moderating role of social network structure hole. *SAGE Open*, 10(4), 1-15. <https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/2158244020969382>
- Ticahuanca, F. y Mamani, B. (2021). Un acercamiento teórico del desempeño laboral. *Valor Agregado Revista Científica de Administración*, 8(1), 86-98. <https://doi.org/10.17162/riva.v8i1.1633>
- Torres, E., Fretel, N., Coral, M. y Ramírez, I. (2021). Inteligencia emocional y desempeño laboral de los profesionales de la salud de un hospital de

- Pucallpa. *Vive*, Revista de Investigación en Salud, 4(10), 64–71.
<https://doi.org/10.33996/revistavive.v4i10.76>
- Valderrama, S. (2019). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica: Cuantitativa, cualitativa y mixta* (5th ed.). Editorial San Marcos.
- Valdez, J. (2021). *Inteligencia emocional y desempeño laboral en la empresa FerroHogar S.A.C., Tarapoto – 2021*. [Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/70169/Valdez_SJC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Valdiviezo, M. y Rivera, J. (2022). La inteligencia emocional en la educación, una revisión sistemática en América Latina y el Caribe. *Revista Peruana de Investigación e Innovación Educativa*, 2(2), 1-10.
<https://doi.org/10.15381/rpiiedu.v2i2.22931>
- Ventura, J. (2017). ¿Población o muestra?: Una diferencia necesaria. *Revista Cubana de Salud Pública*, 43(3), 648-649.
<http://scielo.sld.cu/pdf/rcsp/v43n4/spu14417.pdf>
- Villalobos, V. (2020). Factores de la inteligencia emocional: Desde la perspectiva del personal en instituciones públicas. *Consensus, Revista Interdisciplinaria de Investigación*, 4(4), 157-188.
<http://www.pragmatika.cl/review/index.php/consensus/article/view/78/87>
- Zela, C., Calcina, S., Castillo, J., y Campos, J. (2021). Desempeño laboral y la calidad de servicio en municipalidades provinciales de Puno, Perú. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*, 7(4), 415-426.
<https://www.dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/2346>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: La inteligencia emocional como factor de desempeño laboral en servidores públicos municipalidad distrital de Morales, 2022.

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Metodología
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Inteligencia emocional	- Conciencia de sí mismo	Enfoque Cuantitativo Tipo Aplicada Nivel Descriptivo-correlacional Diseño No experimental de corte transversal Población y muestra En la investigación la población y muestra estuvo conformada por 77 servidores públicos que se desempeñan en las áreas administrativas de la Municipalidad Distrital de Morales. Técnicas e instrumentos Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario
¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los servidores públicos, Municipalidad Distrital de Morales 2022?	Determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los servidores públicos, Municipalidad Distrital de Morales 2022.	Hi. Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los servidores públicos, Municipalidad Distrital de Morales 2022.		- Autogestión	
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas		- Conciencia Social	
¿Cuál es la relación entre la conciencia de sí mismo y el desempeño laboral en servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Morales 2022?	i) Determinar la relación entre la conciencia de sí mismo y el desempeño laboral en servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Morales 2022.	H1. Existe relación significativa entre la conciencia de sí mismo y el desempeño laboral en servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Morales 2022.		- Gestión De Relaciones	
¿Cuál es la relación entre la autogestión y el desempeño laboral en servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Morales 2022?	ii) Determinar la relación entre la autogestión y el desempeño laboral en servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Morales 2022.	H2. Existe relación significativa entre la autogestión y el desempeño laboral en servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Morales 2022.	Desempeño laboral	- Desempeño en la función	
¿Cuál es la relación entre la conciencia social y el desempeño laboral en servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Morales 2022?	iii) Determinar la relación entre la conciencia social y el desempeño laboral en servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Morales 2022.	H3. Existe relación significativa entre la conciencia social y el desempeño laboral en servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Morales 2022.		- Características individuales	
¿Cuál es la relación entre la gestión de relaciones y el desempeño laboral en servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Morales 2022?	iv) Determinar la relación entre la gestión de relaciones y el desempeño laboral en servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Morales 2022.	H4. Existe relación entre la gestión de relaciones y el desempeño laboral en servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Morales 2022.			

Anexo 2. Matriz de operacionalización de variables

Tabla 16

Operacionalización de la variable: Inteligencia emocional

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Inteligencia emocional	La inteligencia emocional es la capacidad de percibir, expresar, comprender e inferir emociones, conectar la mente y las emociones al procesar información, las emociones están reguladas por un componente psicológico, cognitivo y social (Salovey & Mayer; Goleman, como se citó en Supramaniam y Singaravelloo, 2021).	La variable inteligencia emocional fue evaluado mediante las dimensiones conciencia de sí mismo, autogestión, conciencia social y gestión de relaciones	Conciencia de sí mismo	<ul style="list-style-type: none"> - Estado de ánimo - Respuesta positiva - Respuesta a críticas - Reconocimiento de sentimientos - Conciencia de emociones - Trato eficaz 	Ordinal
			Autogestión	<ul style="list-style-type: none"> - Manejo de emociones - Estrés laboral - Mejora de desempeño - Establecer metas - Desempeño - Mejora continua 	
			Conciencia social	<ul style="list-style-type: none"> - Decisiones - Sentimientos y emociones - Comprensión - Observación - Respuesta efectiva - Precisar situaciones de otros 	
			Gestión de relaciones	<ul style="list-style-type: none"> - Ambiente positivo - Resolver conflictos - Apoyo útil - Respuesta y manejo de estrés - Influye positivamente en otros 	

Nota: elaboración propia

Tabla 17*Operacionalización de la variable: Desempeño laboral.*

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Desempeño laboral	Es el conjunto de acciones o procedimientos del personal importante para lograr los objetivos y metas de la organización, con el fin de contribuir a una rápida toma de decisiones en la aplicación de las políticas organizacionales (Chiavenato, 2021).	La evaluación para la variable se llevó a cabo a través de la dimensión desempeño en el trabajo de un funcionario y las características individuales del mismo.	Desempeño en la función	<ul style="list-style-type: none">- Cantidad de trabajo desarrollado normalmente- Calidad de trabajo ejecutado- Cooperación y trabajo en equipo- Solución de problemas- Actitud y dedicación en el trabajo:- Independencia- Puntualidad	Ordinal
			Características individuales	<ul style="list-style-type: none">- Adaptabilidad- Habilidad para aprender- Organización	

Nota: Elaboración propia

Anexo 3. Instrumentos de recolección de datos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Cuestionario sobre Inteligencia emocional – Servidores Públicos

Estimado/a participante,

Esta es una investigación llevada a cabo dentro de la escuela de Administración de la Universidad Cesar Vallejo; los datos recopilados son anónimos, serán tratados de forma confidencial y tienen finalidad netamente académica. Por tanto, en forma voluntaria; SI() NO() doy mi consentimiento para continuar con la investigación que tiene por objetivo Determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los servidores públicos, Municipalidad Distrital de Morales 2022. Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen a través del repositorio institucional de la Universidad Cesar Vallejo.

Cualquier duda que les surja al contestar esta encuesta puede enviarle al correo jhoseph211995@gmail.com o scottmoreno@gmail.com.

Instrucciones: Llenar o Marcar con una “X” la respuesta que considere pertinente según las escalas de respuesta que se muestra a continuación

Escalas de las repuestas del cuestionario:

Totalmente en desacuerdo 1	En desacuerdo 2	Ni de acuerdo ni en desacuerdo 3	De acuerdo 4	Totalmente de acuerdo 5
----------------------------	-----------------	----------------------------------	--------------	-------------------------

CONCIENCIA DE SÍ MISMO		Escala Likert				
Nº	Ítems	1	2	3	4	5
1	Soy consciente de mi estado de ánimo en el trabajo.					
2	Respondo positivamente a los eventos que me frustran					
3	Tomo las críticas de las colegas personalmente.					
4	Soy consciente de cómo mis sentimientos influyen en las decisiones que tomo en el trabajo					
5	Me resulta difícil reconocer mis sentimientos sobre los problemas en el trabajo					
6	Soy consciente de las emociones de mis colegas por su comportamiento.					
7	Trato con eficacia las cosas que me molestan en el					

	trabajo					
AUTOGESTIÓN		1	2	3	4	5
8	Respondo adecuadamente a las colegas que me frustran en el trabajo.					
9	No puedo manejar situaciones estresantes en el trabajo de manera efectiva					
10	Inicio acciones para mejorar mi propio desempeño					
11	Busco mejorar mi propio yo al establecer metas medibles y desafiantes					
12	Me esfuerzo por mejorar mi propio desempeño.					
13	no trato de mejorar					
14	No trato de mejorar mi propio desempeño					
15	Busco hacer las cosas de mejor manera					
CONCIENCIA SOCIAL		1	2	3	4	5
16	Demuestro a los demás que he considerado sus sentimientos en las decisiones que tomo en el trabajo					
17	Soy sensible a los sentimientos y emociones de los demás					
18	Comprendo bien las emociones de las personas que me rodean					
19	Soy una buena observadora de las emociones de los demás					
20	Respondo efectivamente a los sentimientos de los demás					
21	Veó con precisión las situaciones desde la perspectiva de otros.					
GESTIÓN DE RELACIONES		1	2	3	4	5
22	Ayudo a crear un ambiente de trabajo positivo					
23	Ayudo a otros a resolver conflictos en el lugar de trabajo					
24	Proporciono un apoyo útil a los demás.					
25	Ayudo a otros a responder eficazmente a situaciones estresantes					
26	Influyo positivamente en cómo se sienten los demás.					

¡Gracias por su colaboración!



Cuestionario sobre desempeño laboral – Servidores Públicos

Estimado/a participante,

Esta es una investigación llevada a cabo dentro de la escuela de Administración de la Universidad Cesar Vallejo; los datos recopilados son anónimos, serán tratados de forma confidencial y tienen finalidad netamente académica. Por tanto, en forma voluntaria; SI() NO() doy mi consentimiento para continuar con la investigación que tiene por objetivo Determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los servidores públicos, Municipalidad Distrital de Morales 2022. Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen a través del repositorio institucional de la Universidad Cesar Vallejo.

Cualquier duda que les surja al contestar esta encuesta puede enviarle al correo jhoseph211995@gmail.com o scottmoreno@gmail.com.

Instrucciones: Llenar o Marcar con una “X” la respuesta que considere pertinente según las escalas de respuesta que se muestra a continuación

Escalas de las repuestas del cuestionario:

Totalmente en desacuerdo 1	En desacuerdo 2	Ni de acuerdo ni en desacuerdo 3	De acuerdo 4	Totalmente de acuerdo 5
----------------------------	-----------------	----------------------------------	--------------	-------------------------

Nº	Ítems	Escala Likert				
Cantidad de trabajo desarrollados normalmente		1	2	3	4	5
1	¿Es suficiente la cantidad de trabajo realizado por los colaboradores?					
2	¿Es adecuada la cantidad de actividades que realiza el colaborador?					
Calidad de trabajo ejecutado		1	2	3	4	5
3	¿El trabajo realizado por el colaborador está libre de errores?					
4	¿Los colaboradores utilizan los recursos de manera eficiente?					
5	¿El trabajo realizado por los colaboradores demuestra					

	un alto nivel de profesionalismo?					
Cooperación y trabajo en equipo		1	2	3	4	5
6	¿Al colaborador le resulta fácil integrarse a cualquier equipo de trabajo?					
7	¿Los colaboradores apoyan a sus colegas cuando lo necesitan?					
Solución de problemas		1	2	3	4	5
8	¿Los colaboradores son capaces de resolver los problemas que surgen?					
9	¿Los colaboradores ayudan con problemas que están fuera de su ámbito?					
Actitud y dedicación en el trabajo		1	2	3	4	5
10	¿Los colaboradores tienen buen comportamiento laboral?					
11	¿El trabajador completa cada tarea dada?					
Independencia		1	2	3	4	5
12	¿El trabajo realizado por colaboradores es sin supervisión?					
13	¿No es necesario consultar constantemente a sus superiores sobre su trabajo?					
Puntualidad		1	2	3	4	5
14	¿Los trabajadores completan sus tareas a tiempo?					
15	¿Los colaboradores respetan plenamente su horario de trabajo?					
Adaptabilidad		1	2	3	4	5
16	¿Los colaboradores saben adaptar su trabajo a las dificultades que se presentan?					
17	¿Los trabajadores saben adaptarse a cualquier tipo de trabajo?					
Habilidad para aprender		1	2	3	4	5
18	¿Es fácil para los trabajadores aprender lo que se les enseña?					
19	¿Los empleados están abiertos a aprender nuevas formas de trabajar?					
Organización		1	2	3	4	5
20	¿Los trabajadores planifican sus actividades con anticipación?					
21	¿Los trabajadores están organizados en cada una de sus tareas y actividades?					

¡Gracias por su colaboración!

Anexo 4. Validación de instrumentos



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Muñoz Ocas Alcides
Institución donde labora : Universidad César Vallejo
Especialidad : Magister en Administración
Instrumento de evaluación : Cuestionario: Inteligencia Emocional
Autor (s) del instrumento (s): Cachique Moreno Scott Brayán
Pezo Caballero Jhoseph Quirino

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Inteligencia emocional.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Inteligencia emocional.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Inteligencia emocional.				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						46

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento es adecuado, se recomienda su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Tarapoto, 30 de septiembre de 2022

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Juan Carlos Schrader Iñapi
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Magister en Administración
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Inteligencia Emocional
 Autor (s) del instrumento (s): Cachique Moreno Scott Brayan
Pezo Caballero Jhoseph Quirino

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.		X			
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Inteligencia emocional.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.			X		
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Inteligencia emocional.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.			X		
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Inteligencia emocional.				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL					41	


(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento es adecuado, se recomienda su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 82%

Tarapoto, 26 de octubre de 2022



Dr. Juan Carlos Schrader Iñapi
E.P.C.C. N° MAT. 181106

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Ingry Estefany del Águila Fasabi
 Institución donde labora : Municipalidad Distrital de Morales
 Especialidad : Contadora Pública
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Inteligencia Emocional
 Autor (s) del instrumento (s): Cachique Moreno Scott Brayan
Pezo Caballero Jhoseph Quirino

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.		X			
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Inteligencia emocional.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.			X		
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Inteligencia emocional.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.			X		
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Inteligencia emocional.				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL		41				


(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento es adecuado, se recomienda su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 82%

Tarapoto, 26 de octubre de 2022



Ingry Estefany Del Aguila Fasabi
 CONTADOR PUBLICO
 MAT N° 19-1648
 Sello y firma personal

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Muñoz Ocas Alcides

Institución donde labora : Universidad César Vallejo

Especialidad : Magister en Administración

Instrumento de evaluación : Cuestionario: Desempeño laboral

Autor (s) del instrumento (s): Cachique Moreno Scott Brayan
Pezo Caballero Jhoseph Quirino

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Desempeño laboral.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Desempeño laboral.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Desempeño laboral.				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						47


(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento es adecuado, se recomienda su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 94%

Tarapoto, 30 de septiembre de 2022



ALCIDES E. M. MUÑOZ OCAS
REGUC. 11541



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Juan Carlos Schrader Iñapi
 Institución donde labora : Universidad César Vallejo
 Especialidad : Magister en Administración
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Desempeño laboral
 Autor (s) del instrumento (s): Cachique Moreno Scott Brayan
Pezo Caballero Jhoseph Quirino

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.		X			
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Desempeño laboral.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.			X		
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Desempeño laboral.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.			X		
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Desempeño laboral.				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL		41				

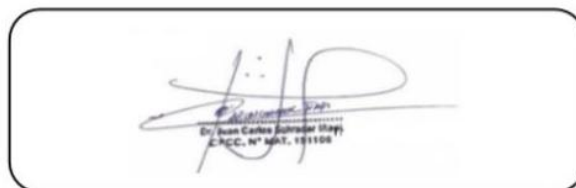
(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento es adecuado, se recomienda su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 82%

Tarapoto, 26 de octubre de 2022



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Ingry Estefany del Águila Fasabi

Institución donde labora : Municipalidad Distrital de Morales

Especialidad : Contadora Pública

Instrumento de evaluación : Cuestionario: Desempeño laboral

Autor (s) del instrumento (s): Cachique Moreno Scott Brayan
Pezo Caballero Jhoseph Quirino

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.		X			
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Desempeño laboral.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.			X		
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: Desempeño laboral.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.			X		
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Desempeño laboral.				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL		41				


(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento es adecuado, se recomienda su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 82%

Tarapoto, 26 de octubre de 2022



Ingry Estefany Del Aguila Fasabi
 CONTADOR PUBLICO
 MAT N° 19-1648
 Sello y firma personal

Anexo 5. Escalas de valoración (Alfa de Cronbach y Rho de Spearman)

El coeficiente Alfa de Cronbach oscila entre el 0 y el 1. Cuanto más próximo esté a 1, más consistentes serán los ítems serán entre sí (y viceversa). Por otro lado, hay que tener en cuenta que, a mayor longitud del test, mayor será alfa (α).

Estadísticas de fiabilidad Alfa de Cronbach

Variables	Alfa de Cronbach	Ítems
Inteligencia emocional	0,976	26
Desempeño laboral	0,975	21

Nota. Fuente

Intervalo al que pertenece el coeficiente alfa de Cronbach	Valoración de la fiabilidad de los ítems analizados
[0 ; 0,5[Inaceptable
[0,5 ; 0,6[Pobre
[0,6 ; 0,7[Débil
[0,7 ; 0,8[Aceptable
[0,8 ; 0,9[Bueno
[0,9 ; 1]	Excelente

Nota: (Chaves-Barboza & Rodríguez-Miranda, 2017).

Confiabilidad – Inteligencia emocional

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	40	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	40	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,903	26

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Ítem 1	58,43	210,763	,708	,895
Ítem 2	58,13	216,112	,655	,897
Ítem 3	57,33	224,533	,239	,905
Ítem 4	58,00	211,897	,578	,898

Ítem 5	57,10	231,785	-,002	,912
Ítem 6	58,05	211,228	,660	,896
Ítem 7	58,05	211,074	,665	,896
Ítem 8	58,00	212,923	,661	,896
Ítem 9	57,15	229,567	,063	,909
Ítem 10	58,25	210,397	,741	,895
Ítem 11	58,35	209,721	,811	,894
Ítem 12	58,30	205,959	,751	,894
Ítem 13	56,70	244,831	-,287	,921
Ítem 14	56,88	238,215	-,149	,918
Ítem 15	58,33	209,199	,774	,894
Ítem 16	57,90	216,041	,591	,898
Ítem 17	58,10	213,374	,598	,897
Ítem 18	58,08	212,994	,739	,895
Ítem 19	58,30	210,779	,819	,894
Ítem 20	58,33	210,174	,830	,894
Ítem 21	58,33	219,251	,687	,898
Ítem 22	58,20	215,087	,523	,899
Ítem 23	58,05	211,228	,660	,896
Ítem 24	58,18	212,558	,627	,897
Ítem 25	58,13	219,138	,479	,900
Ítem 26	58,28	215,589	,719	,896

Confiabilidad – Desempeño laboral

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	40	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	40	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,949	21

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Ítem 1	47,58	192,763	,710	,946
Ítem 2	47,50	193,333	,665	,946
Ítem 3	46,93	202,328	,235	,953
Ítem 4	47,33	191,763	,609	,947
Ítem 5	47,45	190,715	,739	,945

Ítem 6	47,28	192,563	,594	,947
Ítem 7	47,35	188,387	,714	,945
Ítem 8	47,38	188,035	,835	,944
Ítem 9	47,20	192,985	,565	,948
Ítem 10	47,45	191,279	,766	,945
Ítem 11	47,60	186,759	,891	,943
Ítem 12	46,88	198,984	,344	,951
Ítem 13	47,15	197,823	,343	,952
Ítem 14	47,43	191,584	,775	,945
Ítem 15	47,43	190,610	,696	,946
Ítem 16	47,58	188,046	,806	,944
Ítem 17	47,55	186,459	,815	,944
Ítem 18	47,58	192,199	,763	,945
Ítem 19	47,60	189,477	,863	,944
Ítem 20	47,30	190,779	,719	,945
Ítem 21	47,50	187,846	,868	,943

Tabla de correlaciones

Los coeficientes pueden variar de -1.00 a 1.00 , donde:

-1.00 = correlación negativa perfecta. (“A mayor X, menor Y”, de manera proporcional. Es decir, cada vez que X aumenta una unidad, Y disminuye siempre una cantidad constante). Esto también se aplica “a menor X, mayor Y”.

-0.90 = Correlación negativa muy fuerte.

-0.75 = Correlación negativa considerable.

-0.50 = Correlación negativa media.

-0.25 = Correlación negativa débil.

-0.10 = Correlación negativa muy débil.

0.00 = No existe correlación alguna entre las variables.

0.10 = Correlación positiva muy débil.

0.25 = Correlación positiva débil.

0.50 = Correlación positiva media.

0.75 = Correlación positiva considerable.

0.90 = Correlación positiva muy fuerte.

1.00 = Correlación positiva perfecta (“A mayor X, mayor Y” o “a menor X, menor Y”, de manera proporcional. Cada vez que X aumenta, Y aumenta siempre una cantidad constante, igual cuando X disminuye).



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, PAREDES RAMÍREZ GIMENA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesor de Tesis titulada: "La inteligencia emocional como factor de desempeño laboral en servidores públicos municipalidad distrital de Morales, 2022", cuyos autores son PEZO CABALLERO JHOSEPH QUIRINO, CACHIQUE MORENO SCOTT BRAYAN, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TARAPOTO, 20 de Noviembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
PAREDES RAMÍREZ GIMENA DNI: 46384119 ORCID: 0000-0003-1835-3456	Firmado electrónicamente por: GPAREDESRA01 el 14-12-2022 16:37:29

Código documento Trilce: TRI - 0447608