



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Inteligencia emocional y desempeño en los empleados de la Unidad de Gestión Educativa
Local, Santa – 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORAS:

Manrique Alva, Sheyla Eslith (ORCID: 0000-0002-2194-329X)

Robles Blas, Milagros Gianina (ORCID: 0000-0002-2741-6378)

ASESOR:

Mgtr. Gutiérrez Chilca, Randall Manolo (ORCID: 0000-0003-2114-3724)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

CHIMBOTE - PERÚ

2019

Dedicatoria

A nuestras familias por haber sido un apoyo a lo largo de toda la carrera universitaria y a lo largo de nuestra vida.

A todas las personas especiales que nos apoyaron y acompañaron en esta etapa, aportando nuestra formación tanto profesional y como ser humano.

A nuestros maestros por compartir sus enseñanzas y brindarnos su constante apoyo en esta etapa de nuestra vida Universitaria.

Manrique Alva Sheyla Eslith y
Robles Blas Milagros Gianina

Agradecimiento

En primer lugar a Dios, por brindarnos salud, por bendecirnos todos los días, por iluminar nuestros caminos para poder elaborar con éxito el presente trabajo de Investigación.

Gracias a nuestros seres queridos, por ser los principales promotores de nuestros sueños, por confiar y creer en nuestras expectativas

A la plana docente de la Universidad Cesar Vallejo que supieron guiarnos por el buen camino y nos orientaron para alcanzar nuestras metas académicas y personales.

Manrique Alva Sheyla Eslith y
Robles Blas Milagros Gianina.

Página del jurado

| | | |
|---|---------------------------------------|---|
|  | ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS | Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1 |
|---|---------------------------------------|---|

El jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a).

MANRIQUE ALVA, SHEYLA ESLITH

cuyo título es:

**Inteligencia emocional y desempeño en los empleados de la Unidad de Gestión
Educativa Local, Santa – 2019**

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el
estudiante, otorgándole el calificativo de: *15* (Número).....
..... *QUINCE* (Letras).

Chimbote 12 de Diciembre del 2019.


.....
MGTR. RANDALL GUTIERREZ CHILCA
PRESIDENTE


.....
MGTR. CRISTIAN URBINA SUASNABAR
SECRETARIO


.....
MGTR. JUAN FRANCISCO SALAZAR LLANOS
VOCAL

| | | |
|---|---------------------------------------|---|
|  <p>UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO</p> | ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS | Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1 |
|---|---------------------------------------|---|

El jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a).

ROBLES BLAS, MILAGROS GIANINA

cuyo título es:

**Inteligencia emocional y desempeño en los empleados de la Unidad de Gestión
Educativa Local, Santa – 2019**

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el
estudiante, otorgándole el calificativo de:15..... (Número).....
.....QUINCE..... (Letras).

Chimbote 12 de Diciembre del 2019.


.....
MGTR. RANDALL GUTIERREZ CHILCA
PRESIDENTE


.....
MGTR. CRISTIAN URBINA SUASNABAR
SECRETARIO

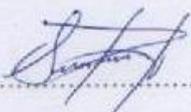

.....
MGTR. JUAN FRANCISCO SALAZAR LLANOS
VOCAL

Declaratoria de Autenticidad

Nosotras, Sheyla Eslith Manrique Alva con DNI N°71959592 y Milagros Gianina Robles Blas con DNI N°73662129 a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaramos bajo juramento que toda la documentación que acompañamos es veraz y auténtica.

Así mismo, declaramos también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumimos 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 de la Universidad César Vallejo.



.....

Sheyla Eslith Manrique Alva

DNI 71959592



.....

Milagros Gianina Robles Blas

DNI 73662129

Chimbote, Diciembre del 2019.

Índice

| | |
|--|------|
| Carátula..... | i |
| Dedicatoria | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Página del Jurado | iv |
| Declaratoria de Autenticidad | vi |
| Índice | vii |
| Resumen..... | viii |
| Abstract | ix |
| I. Introducción | 1 |
| II. Método | 11 |
| 2.1. Tipo y Diseño de Investigación | 11 |
| 2.2. Operacionalización de variables..... | 12 |
| 2.3. Población, muestra y muestreo | 13 |
| 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad..... | 13 |
| 2.5. Procedimiento..... | 14 |
| 2.6. Métodos de análisis de datos | 15 |
| 2.7. Aspectos éticos..... | 15 |
| III. Resultados | 16 |
| IV. Discusión..... | 38 |
| V. Conclusiones | 41 |
| VI. Recomendaciones | 42 |
| Referencias..... | 43 |
| Anexos | 47 |

Resumen

El presente estudio titulado inteligencia emocional y desempeño en los empleados de la Unidad de Gestión Educativa Local, Santa-2019, se sustenta por Robbins (2004), quien menciona que desempeño, es un conjunto de habilidades necesarias en un puesto de trabajo y por otro lado Bar - On (1997) indica inteligencia emocional como, la habilidad para la autorreflexión e identificación de emociones y confrontarlas, en una adecuada socialización. Se planteó como objetivo, determinar la relación entre las variables, en el cual se aplicó dos cuestionarios, sobre una muestra censal constituida por 110 empleados (entre 21 y 70 años) de la Unidad de Gestión Educativa Local Santa.

Los resultados son significativos debido a que existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño en los empleados de la Unidad de Gestión Educativa Local, Santa – 2019. Por lo tanto, se comprobó la hipótesis de nuestra investigación con la prueba estadística de Rho Spearman= 0,724 y un nivel de significancia menor a 0.05.

De manera específica en el análisis de las variables se encontró que, según la opinión de los empleados encuestados, el 74.60% poseen de regular a muy bajo nivel de inteligencia emocional en su centro laboral, con un contraste de 25.5% que indicó encontrarse en un nivel alto y muy alto; por otro lado 69.20% de los jefes de área manifestaron que los empleados poseen de regular a muy bajo desempeño en su centro laboral, en contraste con un 30.9% que indicó que se encuentran en un nivel alto y muy alto. Finalmente, existe un efecto positivo correlacional de las variables Inteligencia Emocional y Desempeño en los empleados de la Unidad de Gestión Educativa Local, Santa-2019.

Palabras clave: Inteligencia Emocional, desempeño, servicio de calidad y estados de ánimo.

Abstract

The present study entitled emotional intelligence and performance in the employees of the Local Educational Management Unit, Santa-2019, is supported by Robbins (2004), who mentions that performance is a set of necessary skills in one job and another Bar-On side (1997) indicates emotional intelligence as, the ability for self-reflection and identification of emotions and confronting them, in a proper socialization. The objective was to determine the relationship between the variables, in which two questionnaires were applied, on a census sample consisting of 110 employees (between 21 and 70 years old) of the Santa Local Educational Management Unit.

The results are significant because there is a significant relationship between emotional intelligence and employee performance of the Local Educational Management Unit, Santa - 2019. Therefore, the hypothesis of our research was tested with the Rho statistical test. Spearman = 0.724 and a significance level less than 0.05.

Specifically, in the analysis of the variables, it was found that, according to the opinion of the employees surveyed, 74.60% have a very low level of emotional intelligence in their workplace, with a contrast of 25.5% that indicated being in a high and very high level; On the other hand, 69.20% of the heads of area stated that the employees have a very low performance in their workplace, in contrast to 30.9% who indicated that they are at a high and very high level. Finally, there is a positive correlational effect of the Emotional Intelligence and Performance variables in the employees of the Local Educational Management Unit, Santa-2019.

Keywords: Emotional Intelligence, performance, quality service and moods.

I. Introducción

Hoy por hoy la sociedad comprende que, cada una de las emociones que perciben las personas, influyen constantemente en el entorno de vida de cada uno de ellos, conforme transcurre el tiempo se asume que el factor científico ya no es tan esencial, lo que ayuda a los individuos a estar eficientes en su lugar de trabajo. Se tiene entendido que hablar de inteligencia emocional, es detallar las habilidades que poseen cada uno de los seres humanos siendo aceptados y expresados de forma apropiada y precisa.

Distinto estudios a nivel mundial demuestran que, inteligencia emocional marca el contraste en una empresa, debido a que ésta, apuesta en la práctica de sus labores, obteniendo como resultado mejor desempeño y a consecuencia de ello satisfacción por parte de los empleados, logrando conveniencia; de una vida agradable, posibilitándoles relacionarse y rendir un desempeño de forma segura y efectiva.

Con relación a lo antes mencionado se revela que un individuo que no llega a manejar sus emociones dentro de una organización, es perjudicado de tal manera que no permite obtener un buen nivel de solidez en lo emocional, siendo el subconsciente el causante de no controlar sus emociones y sentimientos, teniendo como resultado una mala interacción con los colegas del trabajo y repercutiendo en el servicio brindado.

A nivel nacional, organizaciones públicas y privadas manifiestan que inteligencia emocional es importante en todos los ámbitos, debido a que cada vez las personas se consideran más y por ende se muestran con más destrezas técnicas, teniéndose a desenvolverse de manera particular y profesional, logrando eficientemente mejor desempeño en las responsabilidades habituales. Por lo tanto, es entendible que cuando un individuo obtiene un puesto más alto se sienta seguro con él al pensar que es gracias a que cuenta con inteligencia emocional.

Para la Unidad de Gestión Educativa Local Santa, encargada de coordinar labores administrativas y académicas con las diferentes Instituciones Educativas en su Jurisdicción, encontramos que el avance técnico y práctico de la inteligencia emocional en los trabajadores, no estaría favoreciendo los objetivos que la UGEL había propuesto, tal se demuestra en el desempeño que el trabajador posee, esto se debe a la inexistencia del compromiso, capacitación y un sistema que repercuta la coordinación en cada actividad que

el trabajador realiza para mejorar el servicio que otorga la UGEL, sin embargo el crecimiento que se había previsto está causando que los problemas que se localizan en el ambiente de dicha institución no generen la resolución de dificultades, por lo contrario, genera descontrol para el desempeño del trabajador; internamente son apáticos y no se brindan la información para cumplir con las actividades.

Por ende el presente estudio pretendió determinar cómo se relaciona la inteligencia emocional y el desempeño en los empleados de la Unidad de Gestión Educativa Local, Santa ya que puede impresionar significativamente el resultado, indicando que se pudo observar una organización de buen desempeño y otra de bajo desempeño puesto que esta organización cumple un rol importante en el beneficio de las diversas instituciones educativas por lo tanto, su aprendizaje, mejora particular y profesional con fundamentos científicos y valores éticos humanitarios, son importantes de tal manera que se exhibe en el desempeño y el servicio que éstos brindan.

Los antecedentes de este estudio en el contexto internacional fueron:

Para Enríquez (2014), su investigación fue de tipo descriptiva, explicativa, para adquirir información de datos empleó un instrumento aplicada a 164 personas, concluyó que motivación y desempeño conservan una gran influencia, de esta manera determinó que no existe diferencia con la elevación máxima académica de los trabajadores del centro de trabajo relacionado con la motivación.

En Argentina, Castillo y Greco (2015), en su artículo científico, contribuyó con datos al conocimiento de la IE en niños de 9 y 13 años de edad, en estados emocionales positivos, de los cuales se encontró en un nivel alto, lo cual amerita a la creación de programas que estimulen a los estudiantes logrando mayores niveles psicológicos. Asimismo, se concluyó que estos estados emocionales que se encontraron en los niños son reflejados de la alegría que sienten con sus parientes y de las personas a quienes los rodean.

En Chile, Chiang y San Martín (2015), en su artículo científico, el estudio encontró correlaciones positivas entre ambas variables, se destacan las correlaciones positivas entre las escalas de desempeño y satisfacción. Asimismo, se concluyó que con respecto al género femenino se cumplen más las correlaciones de las variables, mientras que con el género

masculino es todo lo contrario, el cual requiere desarrollar las inmediatas soluciones para la variable desempeño con el fin de lograr mejorar la satisfacción.

En Ecuador, Petroche (2017), en su artículo científico analizó el clima organizacional y percepción de las Jefaturas sobre desempeño laboral, en empleados de empresa Arca Ecuador S.A., agencia Sur de Guayaquil. El tipo de investigación descriptiva, cuantitativa. Para recolectar datos se designó una encuesta a una población compuesta por 214 personas, se obtuvo como conclusión que clima organizacional no es fructífero y tampoco agradable para lograr buen desempeño, el cual amerita desarrollar un plan estratégico, asimismo, acorde con los resultados se observó que el clima predomina un ambiente autoritario de duras exigencias, de gran esfuerzo individual, afectando el desempeño en los empleados.

En México, Basurto y Guardiola (2015), en su artículo científico, tuvo como estudio de tipo transversal y descriptiva con un muestreo de 73 directivos donde se obtuvo información por medio de un cuestionario, acorde a cada uno de los efectos obtenidos, logró determinar que realmente existe relación de inteligencia emocional sobre el nivel de desempeño percibido en cada dirigente, a su vez los años atendidos y la nivelación correcta de cada trabajador no mostró diferencia reveladora. Se aplicó el análisis de correlación de Pearson para conocer si existe relación entre la inteligencia emocional de los directivos con su desempeño laboral, y se encontró que sí hay una relación significativa, $r(73) = .614$ $p = .000$.

En Ecuador, Enriques, Martínez y Guevara (2015), en su artículo científico de investigación, como objetivo general, establecer la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral. Para lograr mencionado objetivo empleó los conceptos propuestos por diversos autores. Utilizo método de enfoque cuantitativo y nivel correlacional, el logro de los resultados consideró factor de correlación de Pearson con una muestra de 23 personas, manejando como técnica para recopilar cifras, a dos tipos de instrumentos, de los cuales uno de ellos para la evaluación de desempeño laboral y el otro el test de I.E. TMMS24. Obteniendo como resultados que sí, existe relación positiva entre las variables trabajadas.

Los antecedentes de este estudio que se consideraron en el contexto nacional son:

Montilla (2016), en su investigación, planteó como objetivo, establecer la relación que existe, entre la compensación profesional y desempeño. Se trabajó con una muestra de 77 colaboradores. La investigación diseñada indicó que sí existe relación significativa,

también identificó relación entre dimensión compensación no económica con desempeño, finalmente encontró un coeficiente de correlación demostrando realidad de una aceptación correlacional positiva entre variables.

Según Oscco (2015), en su investigación, tuvo como intención identificar la relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral. Enfoque cuantitativo, nivel descriptivo y diseño experimental. Para esta investigación encuestaron a 35 personales de la Municipalidad. Se finalizó relación positiva débil en gestión del talento con desempeño del personal.

En Perú, Chávez (2017), en su artículo científico, se obtuvo como desenlace que inteligencia emocional y rendimiento académico de estudiantes manifiestan cierto grado de agrupación, de acuerdo a resultados presentados, concluye que si existe relación entre el cociente emocional del estado de ánimo general y rendimiento académico en los estudiantes.

En Perú, Reyes (2014) en su artículo científico, determinó los niveles de inteligencia emocional promedio y una capacidad emocional por debajo del promedio, Al igual que los componentes tiene un nivel bajo. Se concluyó que los componentes de IE, adaptabilidad y manejo de estrés, tienen niveles de riesgo que perjudica a los estudiantes de esta prestigiosa universidad.

Para Gutiérrez (2017) su tesis fue diseño no experimental -transversal, para recaudar datos aplicó el test de Bar - On para Inteligencia Emocional y un cuestionario para el Desempeño Laboral. La población fue compuesta por 25 empleados, se concluyó que los trabajadores manifiestan nivel bajo en Inteligencia emocional, asimismo se identificó un nivel muy bajo igual en un nivel promedio. Se concluyó que si existe relación directa entre la Inteligencia emocional y desempeño laboral con un $r= 0.702$

Para Reátegui (2017), su investigación, manejó una muestra de 19 docentes, con diseño correlacional – transversal y utilizó una encuesta como instrumento. Mencionada investigación concluyó que realmente sí existe, influencia en motivación del desempeño, de los empleados.

En Chosica, Yauri y Susana (2016) en su artículo científico, tuvo como estudio no experimental – corte transversal con trascendencia descriptivo correlacional. Con muestrario de 77 docentes. Los instrumentos empleados para esta investigación fue un Inventario para Inteligencia Emocional de Baron; y Perfil de Estilos Educativos. De acuerdo al estudio de correlación mostró que, existe relación entre variables, revelando a mayor nivel de inteligencia emocional en el magistral, baja es la calificación en los estilos educativos.

A continuación presentamos las teorías que se relacionan a las variables Inteligencia Emocional y Desempeño.

La inteligencia emocional científicamente corresponde a la psicología, por ello la neurociencia estimuló la aparición de nuevos modelos que iban a ser integrados y combinados por las capacidades racionales del ser humano voluntariamente, desde entonces la Inteligencia Emocional empezó a desenvolverse en un nuevo paradigma. Teóricamente la primer persona en referirse y adaptar este tipo de inteligencia fue Marina (1993), experto en el área, quien afirma que las ciencias cognitivas han elaborado aportaciones valiosas, la labor pendiente es la elaboración de una ciencia de la inteligencia humana, la cual deberá desarrollarse holísticamente, lo que es lo mismo que; no solo se ve enfocada en la razón de la persona, sino que se ve en las emociones, no sólo enfocada hacia la razón, sino también provista de emociones.

Desde entonces los que estructuraron el concepto a este nuevo paradigma fueron Salovey Dipaolo y Mayer (1990), a partir de las inteligencias intrapersonal e interpersonal de Gardner (1983). No obstante, concierne a Goleman el mérito de difundir abundantemente el concepto a través de su obra dirigida al mundo empresarial, donde implanta el estudio de la IE, sus alcances y beneficios en el campo de la administración (Goleman, 1997).

En España, Goleman (1997), Indica que no nos sirve un gran cerebro y un elevado cociente intelectual si no sabemos entender de nuestras propias emociones y las ajenas, porque la inteligencia emocional es sumamente esencial para alcanzar la felicidad. Asimismo contiene competencias emocionales, que dan lugar a un desempeño eficiente o desempeño superior en el puesto o cargo, de tal manera que mientras su trabajo sea más importante, mejor la importancia de la inteligencia emocional que ellos deben mostrar.

Medina (2017), en su investigación cita a los siguientes autores que definen la variable:

Bar - On (1997) indica la variable como la habilidad para la autorreflexión e identificación de emociones y confrontarlas de manera precisa en una adecuada socialización. Establecer estados de ánimo de acuerdo a la situación y a las ideas que se presente, para dar soluciones a los problemas y saber actuar de manera adecuada.

En España, Extremera y Fernández (2016) en su artículo científico especifica que es la habilidad de descubrir, de alcanzar y conocer emociones propias de las demás personas de su alrededor.

En las últimas décadas diversos autores han trabajado el tema y han participado a la comprensión del término de inteligencia emocional estableciendo otros modelos. Realizando un encadenamiento se encuentran manifestaciones de Mayer, Caruso y Salovey (2000) según “la inteligencia emocional abarca una orden de habilidades que de una u otra manera se relaciona al procesamiento emocional de la información”.

Bar-On (1997), se enfoca a un grupo de habilidades influyentes en habilidades para confrontar todo tipo de imposiciones y demandas que se presenten. También hace mención al Tipo Mixto de Reuven Bar-On, como un modelo basado en disputas emocionales y rasgos de personalidad.

De acuerdo a teorías mencionadas se concluye que, Inteligencia Emocional es, agrupación de distintas habilidades propias y ajenas influyentes en la vida cotidiana para mejor bienestar y manejo de emociones, adecuadas a circunstancias repercutidas en cada accionar personal. Según Bar-On (1997) menciona las dimensiones: **Habilidades intrapersonales**, sirve para entender, distinguir y comprender nuestras emociones y sentimientos, así como definir auto concepto, reconocido como habilidad para admitir y admirar a sí mismo y dar razón sus virtudes y defectos, así como el concepto de asertividad, reconocido como la libre expresión de ideas, maneras de pensar y sentimientos, sin herir a los demás y sin tener sentimientos de culpa. Al mismo tiempo, se tiene un concepto que interviene de manera interesante, la independencia, como una forma de saber tomar nuestras propias decisiones; **habilidades interpersonales**, reconoce a la empatía como una habilidad para comprender a los demás, así como empezar, mantener y conservar buenas relaciones interpersonales y que estas sean mutuamente satisfactorias. Además de mostrarse siempre cooperativo dentro de un determinado grupo social, a fin de que se le note lo comprometido.

Así mismo se tiene la **adaptabilidad**, pericia para saber adaptarse, ubicarse, identificar u solucionar los problemas desarrollando capacidades para resolverlos, sabiendo diferenciar lo subjetivo de lo objetivo en prueba de realidad y demostrando una buena disposición para adaptarse a los cambios que se presenten; **manejo del estrés o de la tensión**, la pasividad al estrés es la manera en enfrentar situaciones difíciles, saber sobresalir de ellos, aunque sean momentos emocionalmente fuertes y nos afecten mucho, es justamente el momento en el que se puede descubrir la fortaleza para enfrentar esos momentos, tratando de no necesariamente controlar nuestras emociones, pero si modularlos de tal manera que se de en la dosis más adecuada, dependiendo de las circunstancias.

Y finalmente el **estado de ánimo general**, se refiere a la destreza de considerar feliz y vanidoso que se alcanzado a lo largo del tiempo, así como de la relación que tenemos con los demás, teniendo la habilidad de percibir positivamente sobre la vida, al margen de que efectivamente, también puedan presentarse aspectos adversos. Está dirigido a pensar que mientras mejor ánimo general se mantenga, mejor habilidad para desarrollar niveles altos de inteligencia emocional.

Para Goleman (1997), en su artículo científico, indica que: Inteligencia emocional implica autocontrol, entusiasmo, la persistencia, y la capacidad de auto motivarse, según esta afirmación existe una palabra que incluye una serie de destrezas que incluyen la inteligencia emocional (citado en Extremera, 2016).

Así mismo Bar-On (1997) menciona y define indicadores como: **comprensión de sí mismo**, destreza en diferenciar y percibir conmociones y emociones, distinguir y reconocer su razón; **asertividad**: Opinar emociones, afirmaciones y pensamientos, evitando perjudicar sentimientos ajenos y proteger derechos personales de carácter no destructiva; **independencia**, aptitud para auto gobernarse, considerarse positivo de sí mismo, siendo independientes emocionalmente para toma de decisiones; **empatía**, capacidad de entender y considerar distintos sentimientos de los demás; **relaciones Interpersonales**, pericia en entablar y conservar relaciones recíprocas con diversas personas resultando satisfactorias por proximidad emocional e intimidad.

También se tiene **responsabilidad social**, ingenio en demostrar personalmente y a demás personas como ayuda, apoya y es miembro benéfico de la sociedad; **solución de problemas**: Gracia en captar, pensar, definir y optar en realizar soluciones efectivas a problemas; **prueba**

de Realidad, soltura en evaluación de distintas correspondencias, lo que se distingue (subjetivo) y lo que realmente existe y se vive (objetivo); **flexibilidad**, destreza en ejecutar diversas habilidades y conductas individuales a circunstancias y condiciones cambiantes; **tolerancia al estrés**, gracia en tolerar eventos adversos a los de uno mismo, contextos estresantes y fuertes emociones sin arruinar el momento, desafiando activa y positivamente el estrés.

Finalmente se tiene, **control a los impulsos**; práctica en hacer cara o postergar impulsos y estímulos para intervenir y controlar cada una de las emociones; **felicidad**, destreza en concebir satisfacción de la vida, disfrutando personalmente y de otras personas, expresando sentimientos positivos y **optimismo**: Arte de percibir el semblante más brillante respecto a la vida, manteniendo aptitudes positivas, a pesar de adversidades y efectos negativos.

Definiendo la segunda variable: Tenemos a Robbins (2004) menciona que desempeño es un conjunto de habilidades necesarias en un puesto de trabajo. Indica que es favorable cuando las habilidades y aptitudes de una persona son aptas a su puesto; sin embargo, dirigir solo en el puesto y no en las habilidades es ir al fracaso, pues el desempeño debe orientarse en la búsqueda de la satisfacción de uno mismo.

En las dimensiones del desempeño, tenemos a los siguientes quienes lo define Robbins (2004): **eficacia**, afirmó que esta dimensión se determina del cómo se debe hacer las actividades de manera correcta, permitiendo que las organizaciones alcancen sus objetivos y resultados propuestos; **eficiencia**. Afirmó que la dimensión significa el uso correcto de los recursos disponibles, así mismo alcanzar las metas con la mínima cantidad de recursos, pues la eficiencia consiste en lograr buenos resultados con poca inversión; **calidad**, es la competencia de una entidad para respondiendo de manera fácil y directa a las necesidades de sus usuarios; **desenvolvimiento**: Nos permite que individuos desarrollen u optimicen sus experiencias para la información sincera y directa, esto incluye un autoconocimiento, autoestima, autodirección y autoeficacia, con el fin de lograr la excelencia personal.

A continuación se presenta los siguientes indicadores; **metas**, Nicholls (1989) las personas desarrollan metas de acción con inclinación a la competencia para mostrar habilidad frente a otros, o con inclinación al aprendizaje que aspira mostrar maestría; **misión**, Kotler (2008) constituye la esencia de toda persona, empresa u organización, la misión indica lo que hacemos, hacia donde está enfocado nuestro esfuerzo y aquello que nos hace diferentes;

compromiso, Chiavenato (2009) capacidad que tiene cada individuo para tomar conciencia sobre el valor que es cumplir con el desarrollo de un trabajo o actividad dentro del periodo especificado.

Por otro lado; **conocimiento**, Riverola (2003), indica que el conocimiento es la capacidad para resolver un conjunto de problemas; **liderazgo**, Davis y Newstrom (2002), definen que el liderazgo es el suceso de dirigir las actividades dentro de un grupo y trabajar con emoción hacia determinadas metas; **optimización**, Enrique (1982), define que es buscar la mejor manera de realizar las actividades dentro de una organización; **responsabilidad**: Jonas (2001), es un valor que está en el conocimiento de toda persona que estudia la Ética sobre la base de la moral; **satisfacción**, Robbins (2004), Indica que un individuo con buen nivel de satisfacción, posee una actitud positiva, de la misma forma una persona que se encuentra insatisfecha es negativo con sus actitudes.

Finalmente se tiene; **autoestima**, Maslow, (1991) indica que es la necesidad de respeto y confianza a sí mismo y el no poder obtener valor a sus propios logros, puede llevar a sentirse inferior o un fracasado; **relaciones Interpersonales**: Goleman (1997), indica que es una correlación mutua entre dos o más personas.

Por lo tanto para esta investigación se formuló el siguiente problema, ¿Qué relación existe entre la Inteligencia Emocional y el Desempeño en los empleados de la Unidad de Gestión Educativa local, Santa - 2019?

La justificación de la presente investigación resultó ventajoso, se pretendió establecer que realmente si existe alguna relación entre la inteligencia emocional y el desempeño en los empleados de la Unidad de Gestión Educativa Local, Santa-2019. Haciendo de consideración que el hombre es primordial en toda empresa y con la aspiración de mejorar el desempeño como una gran conveniencia laboral para alcanzar objetivo, ya que las entidades de educación pública cumplen un rol muy trascendental en la sociedad, promoviendo la alineación y funcionamiento de los centros educativos para un desarrollo de calidad respectivamente.

El trabajo de investigación, Inteligencia emocional y desempeño en los empleados de la Unidad de Gestión Educativa Local, Santa – 2019, contribuyó una relevancia social en los empleados de la Ugel Santa; logrando un mejor desarrollo de emociones y desempeño de

sus obligaciones; relacionando las emociones como habilidades interpersonales e intrapersonales, a cambio de ello obteniendo mejor desempeño por parte de cada empleado, realizando buen rendimiento laboral con los usuarios y a su vez también con la empresa.

Esta investigación mostró implicancias prácticas porque permitió a los trabajadores prestar mejor atención y tomar percepción sobre el conocimiento, calidad y la acción de la capacidad emotiva entre su formación de todos los días, logrando mejorar su modo vivencial profesional en bien de la organización, de tal modo que contribuye de manera eficaz sus relaciones interpersonales, evitando que en el transcurso productivo de la organización no se note perjudicado.

En definitiva, la investigación contó con utilidad metodológica debido a que permitió que los empleados prosperen en todas sus experiencias estipulando alcanzar mejores resultados de trabajo en los procesos de producción, información y calidad, en las áreas de la empresa.

Para esta investigación se planteó el siguiente objetivo general, determinar la relación entre la Inteligencia emocional y desempeño en los empleados de la Unidad de Gestión Educativa Local, Santa – 2019, y como objetivos específicos, identificar el nivel de Inteligencia emocional en los empleados de la Unidad de Gestión Educativa Local, Santa – 2019; identificar el nivel de desempeño en los empleados de la Unidad de Gestión Educativa Local, Santa – 2019 y analizar la relación entre la Inteligencia emocional y desempeño en los empleados de la Unidad de Gestión Educativa Local, Santa - 2019.

En esta investigación se planteó como hipótesis nula, no existe relación entre Inteligencia Emocional y Desempeño en los empleados de la Unidad de Gestión Educativa Local, Santa – 2019 y como hipótesis alternativa, si existe relación entre Inteligencia Emocional y Desempeño en los empleados de la Unidad de Gestión Educativa Local, Santa - 2019.

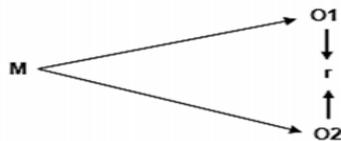
II. Método

2.1. Tipo y Diseño de Investigación

El diseño de investigación fue no experimental: son los elementos de estudio sobre hechos que no fueron manipulados, como se sabe fueron proporcionados tal y como se presenta en la realidad problemática. (Hernández y Mendoza, 2018)

El nivel de la investigación transversal exploró análisis actual y se obtuvo información mediante encuestas que nos permitió obtener resultados. (Hernández y Mendoza, 2018)

El estudio de esta investigación fue correlacional, la intención, fue establecer la relación directa que existe entre las variables, es por ello que en nuestra investigación se relacionó inteligencia emocional y desempeño en los empleados para conocer los resultados. (Achaerandio, 2010).



En donde:

M = Muestra

O1 = Observación de la V.1

O2 = Observación de la V.2

r = Relación entre las variables

El enfoque de nuestra investigación fue cuantitativo; porque permitió medir numéricamente y ejecutar un análisis estadístico en inteligencia emocional y desempeño, para construir modelos de comportamiento y experimentar teorías en empleados. (Bernal y Augusto 2000).

2.2. Operacionalización de variables

| VARIABLE | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DEFINICIÓN OPERACIONAL | DIMENSIONES | INDICADORES | ESCALA DE MEDICIÓN |
|-------------------------------|--|---|------------------|-----------------------------|--------------------|
| INTELIGENCIA EMOCIONAL | Habilidad para la autorreflexión e identificación de nuestras emociones y asimilarlas de forma apropiada para una adecuada socialización. Establecer estados de ánimo de acuerdo a la situación y a las ideas que se presente, para dar soluciones a los problemas y saber actuar de manera adecuada. (Bar – On 1997). | Para evaluar lo intrapersonal, interpersonal, la adaptabilidad, el manejo de estrés y el estado de ánimo, se aplicó una encuesta a todos los empleados de la Unidad de Gestión Educativa Local, Santa – 2019. | Intrapersonal | Comprensión de sí mismo. | Ordinal |
| | | | | Asertividad. | |
| | | | | Independencia. | |
| | | | Interpersonal | Empatía. | |
| | | | | Relaciones Interpersonales. | |
| | | | Adaptabilidad | Responsabilidad Social. | |
| | | | | Solución de problemas. | |
| | | | | Prueba de Realidad. | |
| | | | Manejo de estrés | Flexibilidad. | |
| | | | | Tolerancia al estrés | |
| | | | Estado de Ánimo | Control a los Impulsos | |
| | | | | Felicidad | |
| DESEMPEÑO | Se refiere al desempeño como un conjunto de habilidades que se necesitan para desarrollarse en un puesto de trabajo y brindar un servicio de calidad. Detalla que esta se ve favorecida cuando las aptitudes de la persona corresponden idóneamente a su puesto. (Robbins 2004, p. 564) | Para evaluar la eficacia, eficiencia, calidad y desenvolvimiento se aplicó una encuesta a todos empleados de la Unidad de Gestión Educativa Local, Santa – 2019- | Eficacia | Metas | Ordinal |
| | | | | Misión | |
| | | | Eficiencia | Compromiso | |
| | | | | Conocimiento | |
| | | | | Liderazgo | |
| | | | Calidad | Optimización | |
| | | | | Responsabilidad | |
| | | | Desenvolvimiento | Satisfacción | |
| | | | | Adaptabilidad | |
| | | | | Relaciones Interpersonales | |

2.3 Población, muestra y muestreo

Para Tamayo (1998), indica que es un objeto que servirá de estudio dentro la investigación. La población estuvo constituida por 110 empleados, de la Unidad de Gestión Educativa Local, Santa – 2019. (Obtenida de la base de datos de la institución).

Para esta investigación se trabajó con una muestra censal, ya que es un subconjunto de prioridades pertenecientes a un grupo establecido de cualidades por el cual la llamamos población. Hernández, Fernández y Baptista (2014), asimismo tenemos a López (1998), indica que la muestra es censal cuando la parte que constituye es toda la población. Finalmente tenemos a Ramírez (1997), nos indica que es censal cuando las unidades a investigar son estimadas como muestra. Para esta investigación se consideró una muestra censal de 110 empleados. Para definir la muestra se consideró la población que se encontraron actualmente activos en el centro organizacional, empleados de ambos sexos. En esta investigación no se utilizó el muestreo para hallar la muestra final, por lo cual se trabajó con la muestra censal de 110 empleados (Registro base de datos de la empresa).

Criterios de Inclusión: Empleados seguros con acción laboral vigente de 2 a más años. Empleados comprometidos entre edades de 21 y 70 años (Registro base de datos de la empresa).

Criterios de Exclusión: Empleados con licencia sin goce de haber. Trabajadores que se encuentren con permiso u vacaciones (No están en el registro base de datos de la empresa).

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Según Peñuelas (2010), la técnica es el medio para la recolección de datos, con el fin de aproximarse y acceder a su conocimiento, apoyándose con instrumentos. Para la obtención de datos en la investigación, se utilizó como técnica la encuesta para ambas variables, esta técnica accedió aplicar el instrumento concerniente a los profesionales de la Unidad de Gestión Educativa Local - Santa, a fin de esperar información objetiva y auténtica que permitió analizar si existe relación entre la Inteligencia Emocional y el Desempeño de los empleados de la Ugel – Santa, consecuentemente proponer mejores alternativas de solución para la institución.

Para definir el instrumento citamos a Hurtado (2000), quien nos indica que la elección de técnicas e instrumentos para recaudación de datos involucra estipular medios o instrucciones por los cuales se obtendrá información adecuada para obtener los objetivos de la investigación. Seguidamente definimos el cuestionario con Díaz (2001), nos indica que, es la herramienta de investigación con una serie de preguntas. El instrumento que se empleó en la recopilación de datos en la variable inteligencia emocional se trata de un cuestionario con 30 ítems, los cuales consideraron los indicadores. La variable Desempeño empleó un cuestionario incluyendo 10 ítems, los cuales consideraron los indicadores.

Para definir la validez citamos a Baena (2008), aduce que; un instrumento indica si el mismo mide, lo que debería medir. La validez en el instrumento de la investigación se sometió a la prueba de juicio a 3 expertos. Con especialistas y profesionales en el área de disertación de Inteligencia Emocional y el Desempeño, quienes aprobaron su uso para la recolección de datos.

Para Baena (2001) la confiabilidad, concierne a la categoría en que repetida su aplicación al mismo centro produce resultados iguales. En la presente, se evaluó la confiabilidad mediante el coeficiente del Alfa de Cronbach, midiendo la homogeneidad de ambas variables. Para que el valor de confiabilidad sea aceptable tiene que ser superior a 0.7.

Para calcular el Alfa de Cronbach se empleó la siguiente fórmula.

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

Dónde:

α = Alfa de cronbach

K= Número de ítems

V_i = Varianza de cada ítem

V_t = Varianza del total

2.5. Procedimiento

Para hallar los resultados de nuestra investigación se aplicaron encuestas a los empleados de la Unidad de Gestión Educativa Local, Santa – 2019, de acuerdo a la muestra censal seleccionada para nuestro estudio. La información que se proporcionó nos representó el balanceo de las variables de estudio estimadas en la presente investigación. Relación a las fuentes de datos, fueron de tipo primarias, ya que el equipo de investigación recolectó

la información de forma directa. Se consignó los valores visibles que representa a las variables de Inteligencia Emocional y Desempeño, estos valores fueron previamente asociados a los ítems numéricos de los instrumentos. Los instrumentos a considerar fueron dos, estos cuestionarios fueron aplicados mediante la técnica de la encuesta de manera individual a cada empleado y a los jefes de área. Para finalizar las respuestas obtenidas previamente codificadas se trasladaron a una matriz de datos y se prepararon su análisis por medio del paquete estadístico IBM SPSS v. 26 en español.

2.6. Métodos de análisis de datos

Se utilizaron métodos de estadística descriptiva para la representación visual y entendimiento de información de datos que corresponden, se elaboraron tablas de frecuencias gráficos, los cuales permitieron la rapidez en la observación de características de cada una de las variables. Y estadística inferencial para el proceso y obtención de los resultados de los estadísticos descriptivos se manejó el software IBM SPSS, Microsoft Excel y prueba de Rho Spearman, quienes nos llevó a una determinación en las variables para tomar decisiones y sacar conclusiones de acuerdo a lo investigado.

2.7. Aspectos éticos

El proyecto tomó en cuenta la confiabilidad del caso, efectuándose de forma clara y necesaria, sin transformar datos, dígitos o cantidades, facilitado por el instrumento que fue desarrollada por los empleados de la Unidad de Gestión Educativa Local, Santa – 2019, asimismo se respetó las normas APA otorgado según los criterios de la Universidad César Vallejo.

III. Resultados

Objetivo General: Determinar la relación entre la Inteligencia Emocional y Desempeño en los empleados de la Unidad de Gestión Educativa Local, Santa - 2019.

Tabla 1:

Relación entre la Inteligencia Emocional y Desempeño en los empleados de la Unidad de Gestión Educativa Local, Santa - 2019.

| | | | Correlaciones | |
|-----------------|------------------------|-----------------------------|------------------------|-------------------|
| | | | INTELIGENCIA EMOCIONAL | DESEMPEÑO LABORAL |
| Rho de Spearman | INTELIGENCIA EMOCIONAL | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,724** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 110 | 110 |
| | DESEMPEÑO LABORAL | Coefficiente de correlación | ,724** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 110 | 110 |

Fuente: Cuestionario aplicado a empleados de la Ugel Santa, octubre 2019

Elaboración: Propia

Interpretación: Existe evidencia suficiente para rechazar la hipótesis Nula ($0.000 < 0.05$), por lo tanto, podemos afirmar que la Inteligencia emocional tiene efecto altamente significativo en el Desempeño de los empleados de la Unidad de Gestión Educativa Local Santa 2019. El coeficiente es de 0,724 así mismo indica que existe una correlación positiva considerable entre las variables de estudio.

Objetivo Específico 1: Identificar el nivel de inteligencia emocional en los empleados de la Unidad de Gestión Educativa Local, Santa - 2019.

Tabla 2:

Percepción de los trabajadores respecto a la Inteligencia Emocional en la Unidad de Gestión Educativa Local, Santa – 2019

| Opinión del trabajador | Trabajadores Encuestados | |
|------------------------|--------------------------|-------|
| | Nº | % |
| Muy Bajo | 6 | 5.5% |
| Bajo | 33 | 30% |
| Regular | 43 | 39.1% |
| Alto | 20 | 18.2% |
| Muy Alto | 8 | 7.3% |
| Total | 110 | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado a empleados de la Ugel Santa, octubre 2019

Elaboración: Propia

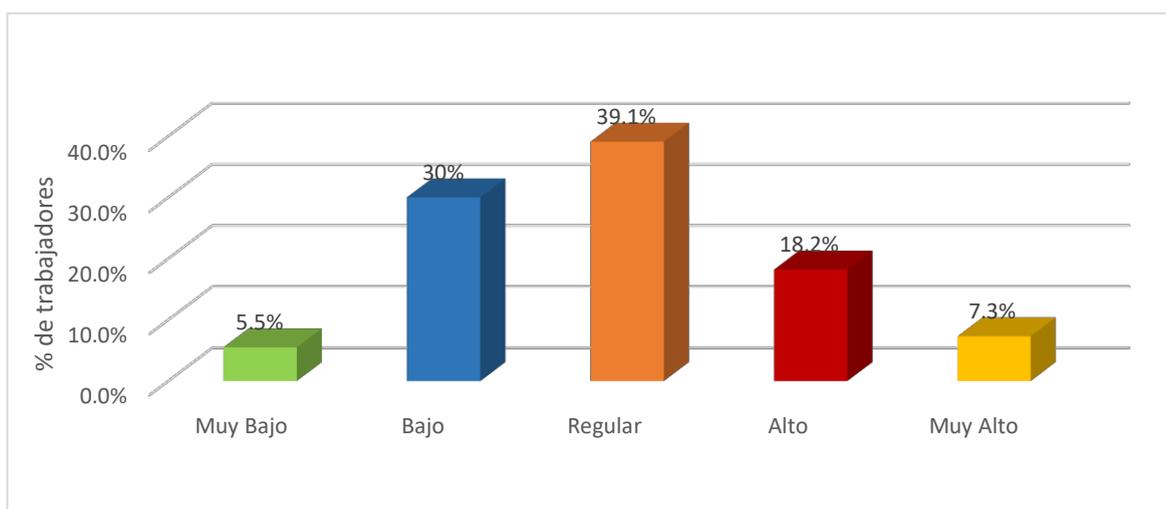


Figura 1: Percepción de los trabajadores respecto a la Inteligencia Emocional en la Unidad de Gestión Educativa Local, Santa – 2019

Fuente: Tabla 2

Interpretación

La figura 1 muestra que el 74.6% de los empleados encuestados manifestaron que poseen un nivel de regular a muy bajo en inteligencia emocional en su centro laboral, en contraste con un 25.50% que indicó encontrarse en un nivel alto y muy alto.

Tabla 3.

Opinión de los trabajadores sobre la dimensión Intrapersonal de Inteligencia Emocional en la Unidad de Gestión Educativa Local, Santa - 2019

| Opinión del trabajador | Trabajadores Encuestados | |
|------------------------|--------------------------|-------|
| | Nº | % |
| Muy Bajo | 10 | 9.1% |
| Bajo | 23 | 20.9% |
| Regular | 41 | 37.3% |
| Alto | 25 | 22.7% |
| Muy Alto | 11 | 10% |
| Total | 110 | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado a empleados de la Ugel Santa, octubre 2019

Elaboración: Propia

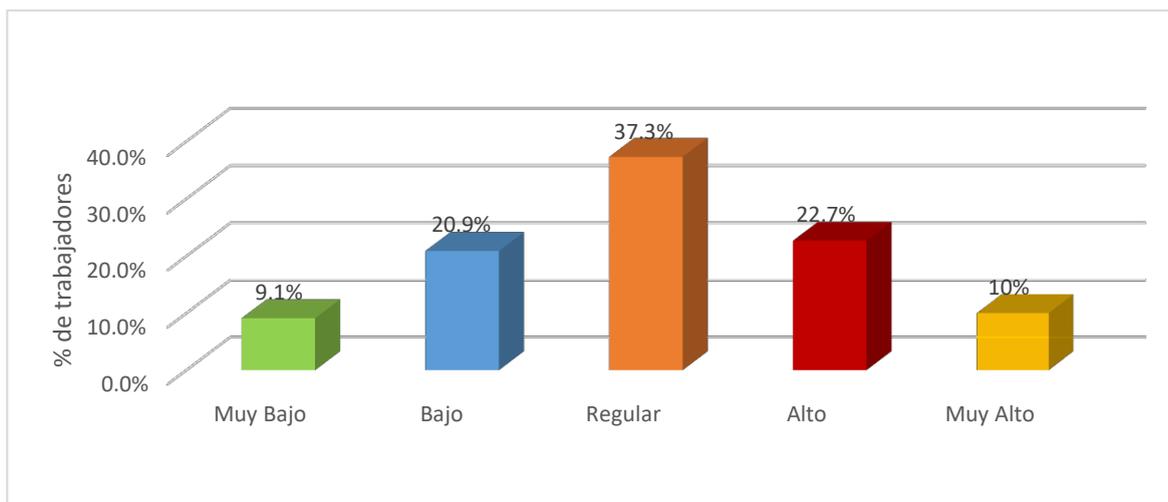


Figura 2: Opinión de los trabajadores sobre la dimensión Intrapersonal de Inteligencia Emocional en la Unidad de Gestión Educativa Local, Santa – 2019

Fuente: Tabla 3

Interpretación:

La figura 2 muestra que el 67.3% de los empleados encuestados manifestaron que poseen un nivel de regular a muy bajo en la dimensión Intrapersonal de inteligencia emocional en su centro laboral, en contraste con un 32.7% que indicó encontrarse en un nivel alto y muy alto en dicha dimensión.

Tabla 4:

Opinión de los trabajadores respecto a la dimensión Interpersonal de Inteligencia Emocional en la Unidad de Gestión Educativa Local, Santa - 2019

| Opinión del trabajador | Trabajadores Encuestados | |
|------------------------|--------------------------|-------|
| | Nº | % |
| Muy Bajo | 10 | 9.1% |
| Bajo | 26 | 23.6% |
| Regular | 38 | 34.5% |
| Alto | 25 | 22.7% |
| Muy Alto | 11 | 10.0% |
| Total | 110 | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado a empleados de la Ugel Santa, octubre 2019.

Elaboración: Propia

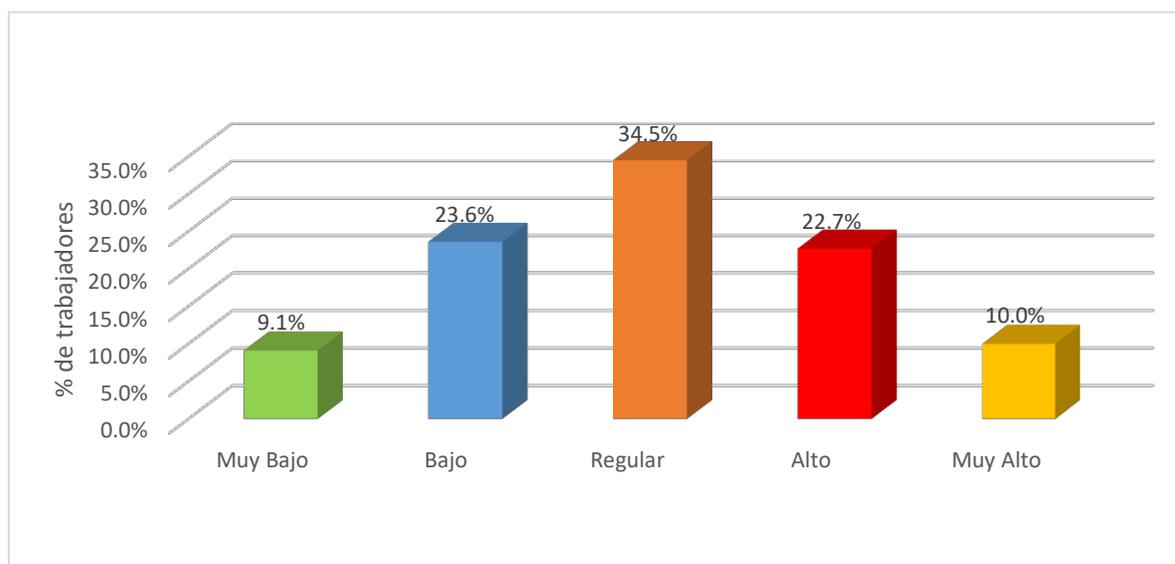


Figura 3: Opinión de los trabajadores sobre la dimensión Interpersonal de Inteligencia Emocional en la Unidad de Gestión Educativa Local, Santa – 2019

Fuente: Tabla 4

Interpretación:

La figura 3 muestra que el 67.2% de los empleados encuestados manifestaron que poseen un nivel de regular a muy bajo en la dimensión Interpersonal de Inteligencia Emocional en su centro laboral, en contraste con un 32.7% que indicó encontrarse en un nivel alto y muy alto en dicha dimensión.

Tabla 5:

Opinión de los trabajadores respecto a la dimensión Adaptabilidad de Inteligencia Emocional en la Unidad de Gestión Educativa Local Santa - 2019.

| Opinión del trabajador | Trabajadores Encuestados | |
|------------------------|--------------------------|-------|
| | Nº | % |
| Muy Bajo | 7 | 6.4% |
| Bajo | 26 | 23.6% |
| Regular | 37 | 33.6% |
| Alto | 25 | 22.7% |
| Muy Alto | 15 | 10% |
| Total | 110 | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado a empleados de la Ugel Santa, octubre 2019

Elaboración: Propia

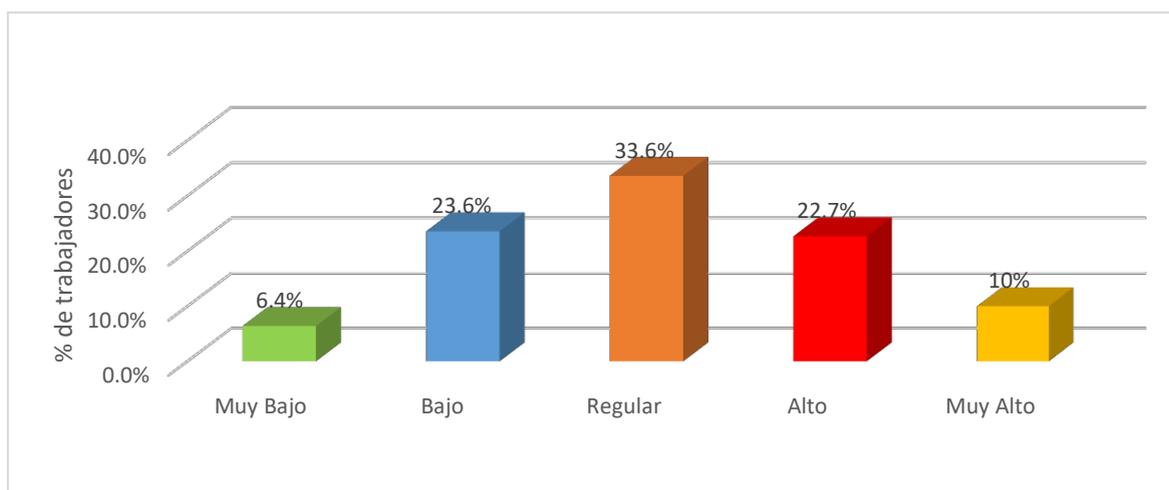


Figura 4: Opinión de los trabajadores sobre la dimensión Adaptabilidad de Inteligencia Emocional en la Unidad de Gestión Educativa Local, Santa – 2019

Fuente: Tabla 5

Interpretación:

La figura 4 muestra que el 63.6% de los empleados encuestados manifestaron que poseen un nivel de regular a muy bajo en la dimensión Adaptabilidad de Inteligencia Emocional en su centro laboral, en contraste con un 32.7% que indicó encontrarse en un nivel alto y muy alto en dicha dimensión.

Tabla 6

Opinión de los trabajadores respecto a la dimensión Manejo de Estrés de Inteligencia Emocional en la Unidad de Gestión Educativa Local, Santa – 2019.

| Opinión del trabajador | Trabajadores Encuestados | |
|------------------------|--------------------------|--------|
| | Nº | % |
| Muy Bajo | 12 | 10.90% |
| Bajo | 24 | 21.80% |
| Regular | 39 | 35.50% |
| Alto | 26 | 23.60% |
| Muy Alto | 9 | 8.20% |
| Total | 110 | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado a empleados de la Ugel Santa, octubre 2019

Elaboración: Propia

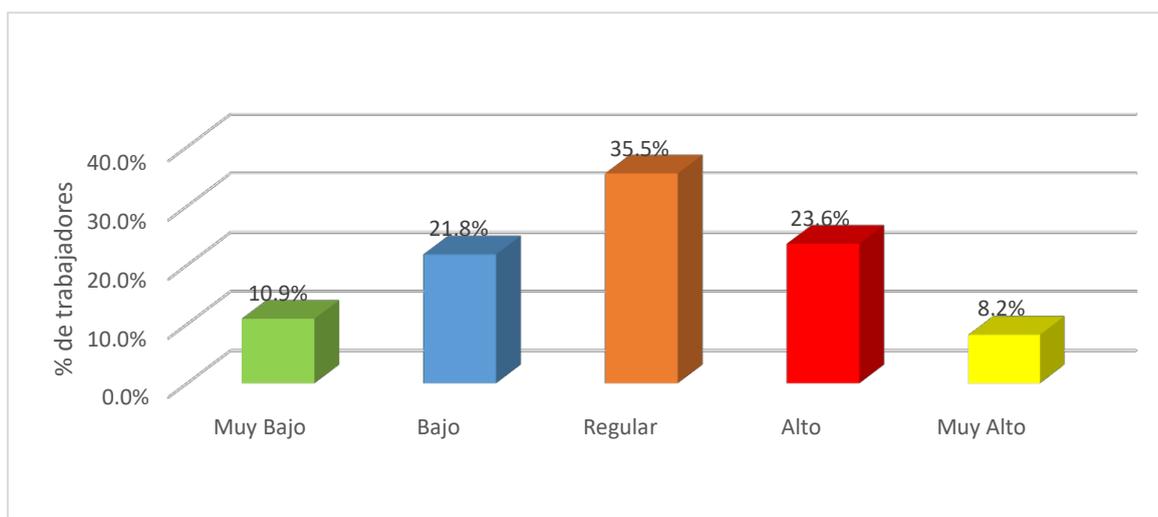


Figura 5: Opinión de los trabajadores sobre la dimensión Manejo de Estrés de Inteligencia Emocional en la Unidad de Gestión Educativa Local, Santa – 2019

Fuente: Tabla 6

Interpretación:

La figura 5 muestra que el 68.2% de los empleados encuestados manifestaron que poseen un nivel de regular a muy bajo en la dimensión Manejo de Estrés de Inteligencia Emocional en su centro laboral, en contraste con un 31.8% que indicó encontrarse en un nivel alto y muy alto en dicha dimensión.

Tabla 7:

Opinión de los trabajadores respecto a la dimensión Estado de Animo de Inteligencia Emocional en la Unidad de Gestión Educativa Local, Santa – 2019.

| Opinión del trabajador | Trabajadores Encuestados | |
|------------------------|--------------------------|-------|
| | Nº | % |
| Muy Bajo | 8 | 7.3% |
| Bajo | 31 | 28.2% |
| Regular | 42 | 38.2% |
| Alto | 22 | 20.0% |
| Muy Alto | 7 | 6.4% |
| Total | 110 | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado a empleados de la Ugel Santa, octubre 2019

Elaboración: Propia

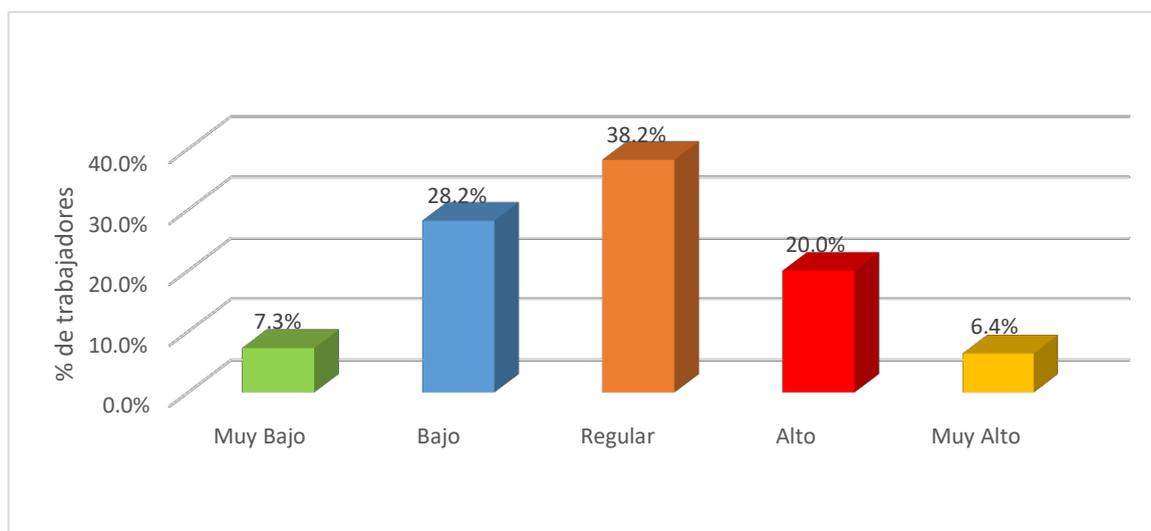


Figura 6: Opinión de los trabajadores sobre la dimensión Estado de Animo de Inteligencia Emocional en la Unidad de Gestión Educativa Local, Santa – 2019

Fuente: Tabla 7

Interpretación:

La figura 6 muestra que el 73.7% de los empleados encuestados manifestaron que poseen un nivel de regular a muy bajo en la dimensión Estado de Animo de Inteligencia Emocional en su centro laboral, en contraste con un 26.4% que indicó encontrarse en un nivel alto y muy alto en dicha dimensión.

Tabla 8:

Opinión de los trabajadores respecto al indicador Comprensión de sí mismo, de Inteligencia Emocional en la Unidad de Gestión Educativa Local, Santa – 2019.

| Opinión del Trabajador | Trabajadores Encuestados | |
|------------------------|--------------------------|-------|
| | N | % |
| Muy Bajo | 17 | 15.5% |
| Bajo | 20 | 18.2% |
| Regular | 19 | 17.3% |
| Alto | 26 | 23.6% |
| Muy Alto | 28 | 25.5% |
| Total | 110 | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado a empleados de la Ugel Santa, octubre 2019

Elaboración: Propia

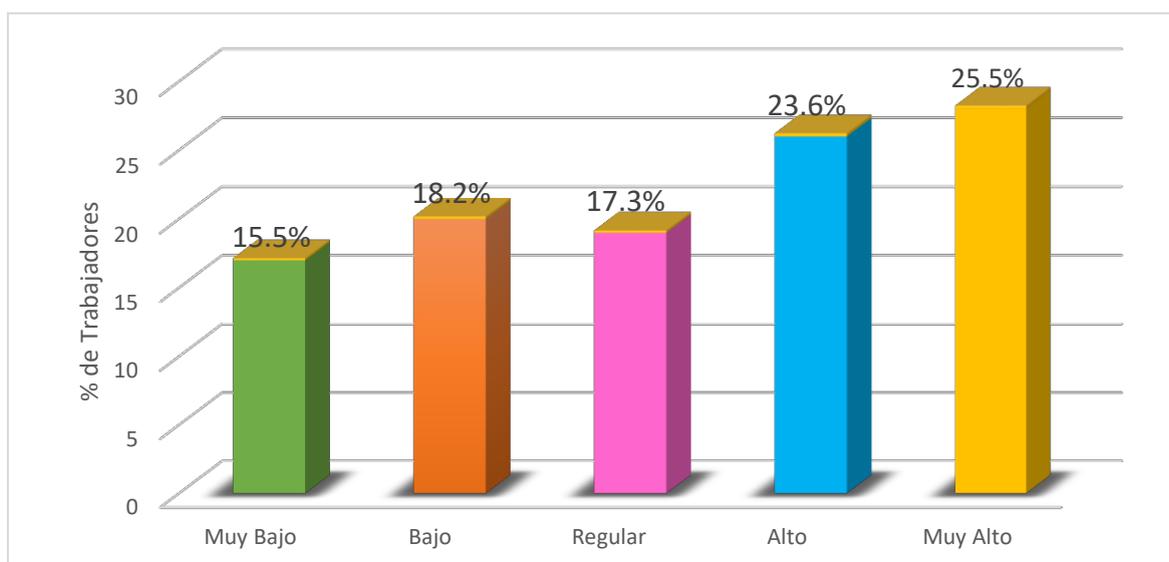


Figura 7: Opinión de los trabajadores sobre al indicador Comprensión de sí mismo de Inteligencia Emocional en la Unidad de Gestión Educativa Local, Santa – 2019

Fuente: Tabla 8

Interpretación:

La figura 7 muestra que el 51% de los empleados encuestados manifestaron que poseen un nivel de regular a muy bajo en el indicador comprensión de sí mismo de Inteligencia Emocional en su centro laboral, en contraste con un 49.1% que indicó encontrarse en un nivel alto y muy alto en dicho indicador.

Tabla 9:

Opinión de los trabajadores respecto al indicador relaciones interpersonales, de Inteligencia Emocional en la Unidad de Gestión Educativa Local, Santa – 2019.

| Opinión del Trabajador | Trabajadores Encuestados | |
|------------------------|--------------------------|-------|
| | N | % |
| Muy Bajo | 14 | 12.7% |
| Bajo | 21 | 19.1% |
| Regular | 15 | 13.6% |
| Alto | 35 | 31.8% |
| Muy Alto | 25 | 22.7% |
| Total | 110 | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado a empleados de la Ugel Santa, octubre 2019

Elaboración: Propia

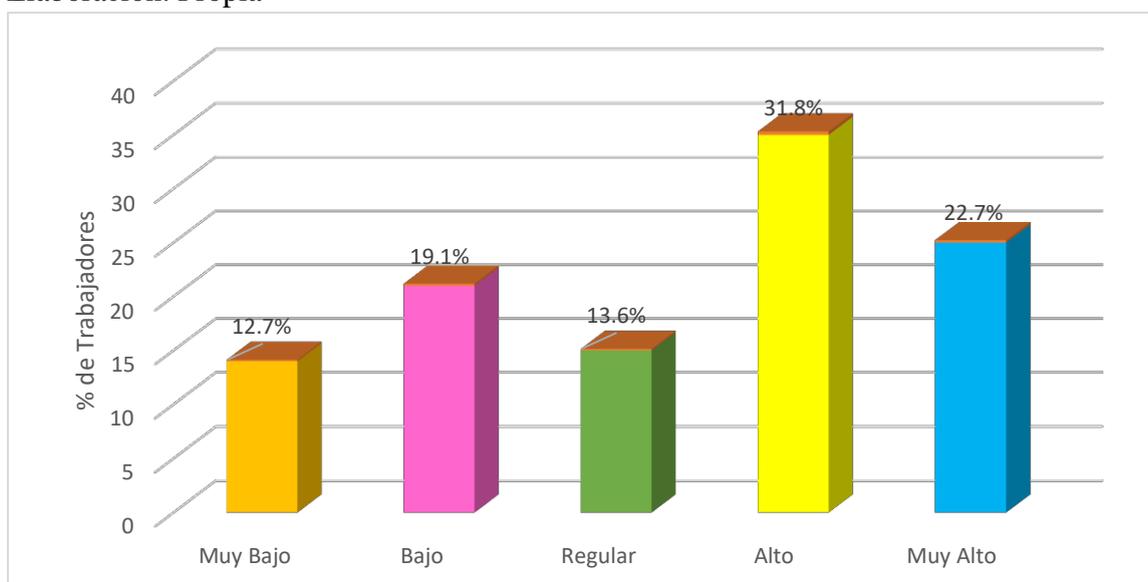


Figura 8: Opinión de los trabajadores sobre al indicador relaciones interpersonales de Inteligencia Emocional en la Unidad de Gestión Educativa Local, Santa – 2019

Fuente: Tabla 9

Interpretación:

La figura 8 muestra que el 45.4% de los empleados encuestados manifestaron que poseen un nivel de regular a muy bajo en el indicador de relaciones interpersonales de Inteligencia emocional en su centro laboral, en contraste con un 54.5% que indicó encontrarse en un nivel alto y muy alto en dicho indicador.

Tabla 10:

Opinión de los trabajadores respecto al indicador flexibilidad, de Inteligencia Emocional en la Unidad de Gestión Educativa Local, Santa – 2019.

| Opinión del Trabajador | Trabajadores Encuestados | |
|------------------------|--------------------------|-------|
| | N | % |
| Muy Bajo | 11 | 10.0% |
| Bajo | 47 | 42.7% |
| Regular | 25 | 22.7% |
| Alto | 17 | 15.5% |
| Muy Alto | 10 | 9.1% |
| Total | 110 | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado a empleados de la Ugel Santa, octubre 2019

Elaboración: Propia

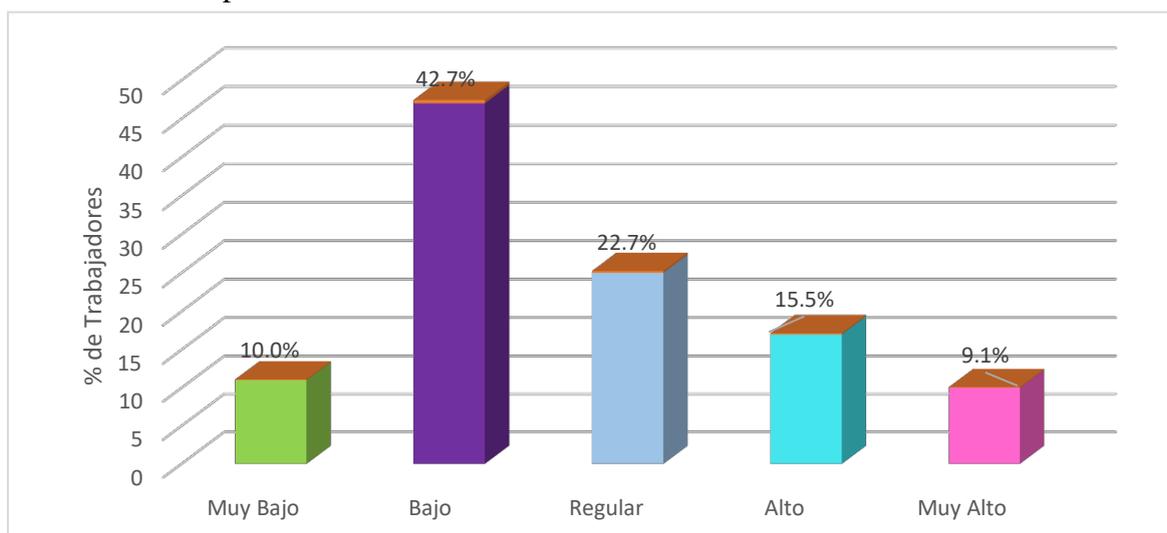


Figura 9: Opinión de los trabajadores sobre el indicador flexibilidad de Inteligencia Emocional en la Unidad de Gestión Educativa Local, Santa – 2019

Fuente: Tabla 10

Interpretación:

La figura 9 muestra que el 98.1% de los empleados encuestados manifestaron que poseen un nivel de regular a muy bajo en el indicador flexibilidad de Inteligencia Emocional en su centro laboral, en contraste con un 24.6% que indicó encontrarse en un nivel alto y muy alto en dicho indicador.

Tabla 11:

Opinión de los trabajadores respecto al indicador control de impulsos, de Inteligencia Emocional en la Unidad de Gestión Educativa Local, Santa – 2019.

| Opinión del Trabajador | Trabajadores Encuestados | |
|------------------------|--------------------------|-------|
| | N | % |
| Muy Bajo | 11 | 10.0% |
| Bajo | 22 | 20.0% |
| Regular | 13 | 11.8% |
| Alto | 29 | 26.4% |
| Muy Alto | 35 | 31.8% |
| Total | 110 | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado a empleados de la Ugel Santa, octubre 2019

Elaboración: Propia

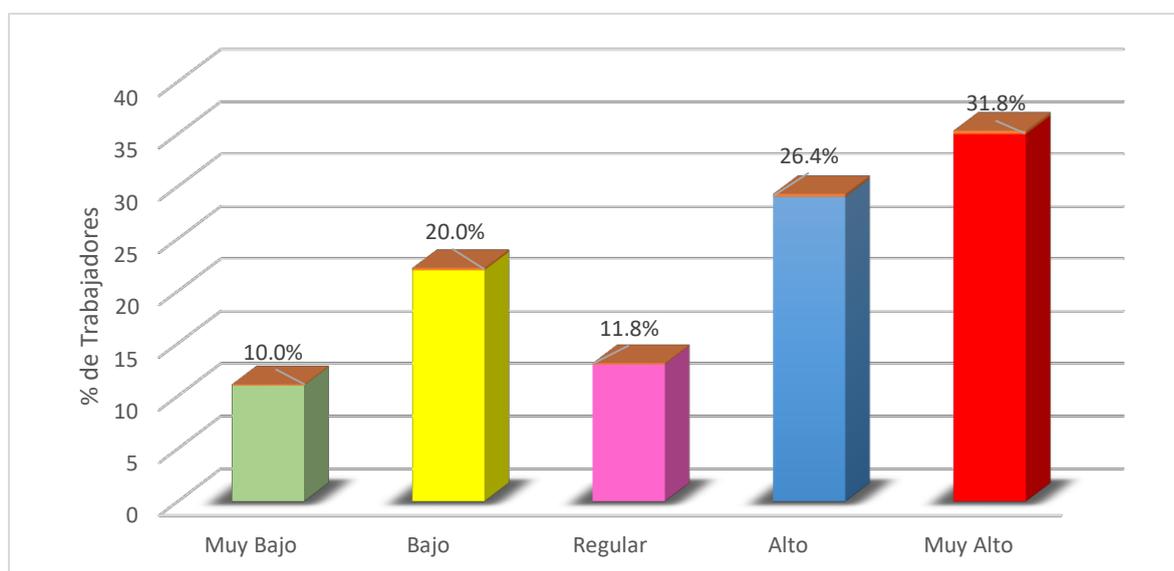


Figura 10: Opinión de los trabajadores sobre al indicador control de impulsos de Inteligencia Emocional en la Unidad de Gestión Educativa Local, Santa – 2019

Fuente: Tabla 11

Interpretación:

La figura 10 muestra que el 41.8% de los empleados encuestados manifestaron que poseen un nivel de regular a muy bajo en el indicador control de impulsos de Inteligencia Emocional en su centro laboral, en contraste con un 58.2% que indicó encontrarse en un nivel alto y muy alto en dicho indicador.

Tabla 12:

Opinión de los trabajadores respecto al indicador Felicidad, de Inteligencia Emocional en la Unidad de Gestión Educativa Local, Santa – 2019.

| Opinión del Trabajador | Trabajadores Encuestados | |
|------------------------|--------------------------|-------|
| | N | % |
| Muy Bajo | 9 | 8.2% |
| Bajo | 33 | 30.0% |
| Regular | 35 | 31.8% |
| Alto | 18 | 16.4% |
| Muy Alto | 15 | 13.6% |
| Total | 110 | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado a empleados de la Ugel Santa, octubre 2019

Elaboración: Propia

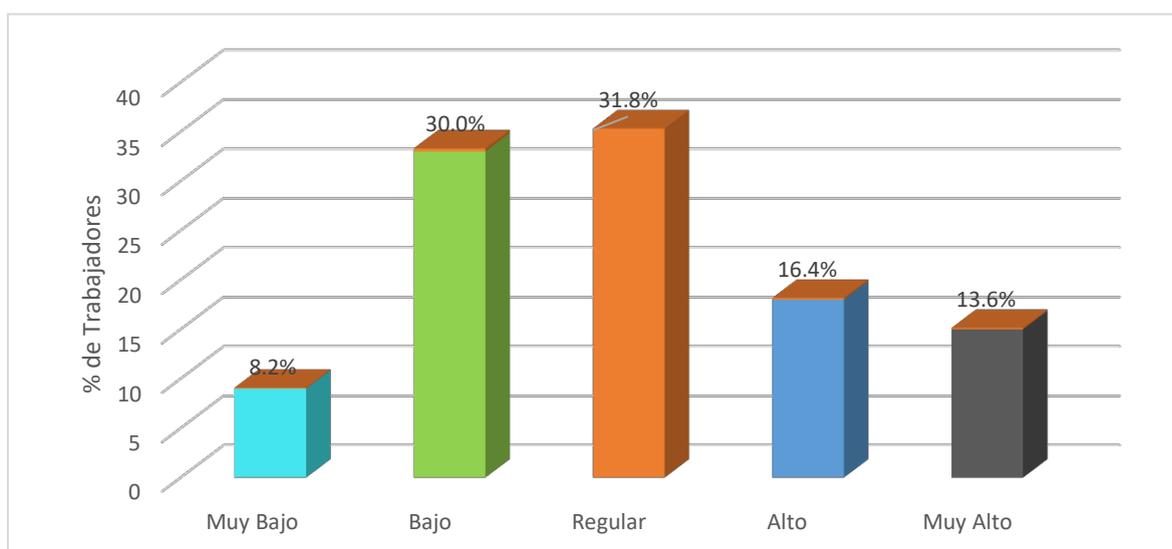


Figura 11: Opinión de los trabajadores sobre el indicador felicidad de Inteligencia Emocional en la Unidad de Gestión Educativa Local, Santa – 2019

Fuente: Tabla 12

Interpretación:

La figura 11 muestra que el 70% de los empleados encuestados manifestaron que poseen un nivel de regular a muy bajo en el indicador felicidad de Inteligencia Emocional en su centro laboral, en contraste con un 30% que indicó encontrarse en un nivel alto y muy alto en dicho indicador.

Objetivo Específico 2: Identificar el nivel de desempeño en los empleados de la Unidad de Gestión Educativa Local, Santa - 2019.

Tabla 13:

Opinión de los jefes de área respecto al Desempeño de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local, Santa – 2019.

| Opinión de los jefes | Jefes Encuestados | |
|----------------------|-------------------|-------|
| | N | % |
| Muy Bajo | 9 | 8.2% |
| Bajo | 28 | 25.5% |
| Regular | 39 | 35.5% |
| Alto | 25 | 22.7% |
| Muy Alto | 9 | 8.2% |
| Total | 110 | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado a jefes de la Ugel Santa, octubre 2019

Elaboración: Propia

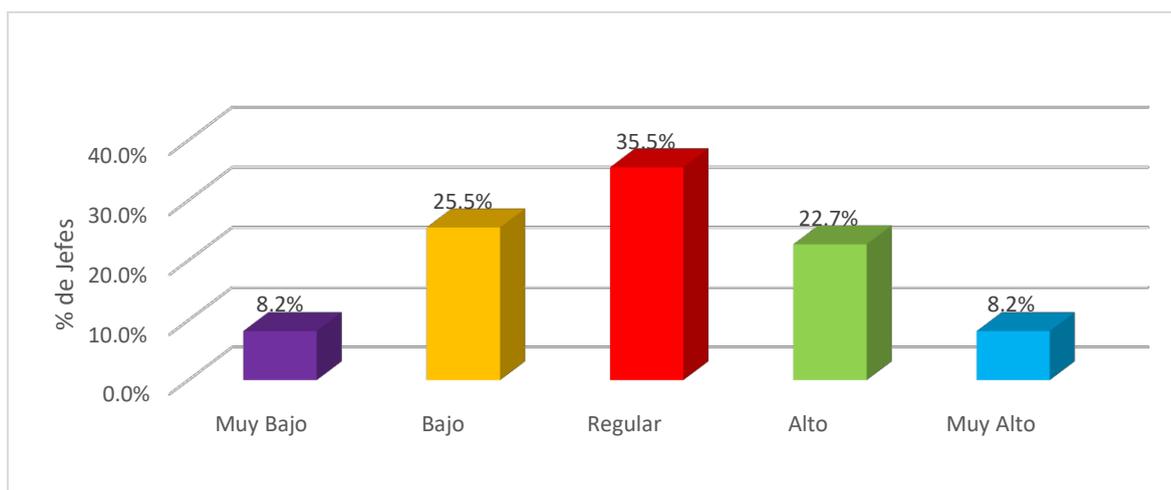


Figura 12: Opinión de los jefes sobre el Desempeño de los trabajadores en la Unidad de Gestión Educativa Local, Santa – 2019

Fuente: Tabla 13

Interpretación:

La figura 12 muestra que el 69.2% de los jefes de área encuestados manifestaron que los empleados poseen un nivel de regular a muy bajo desempeño en su centro laboral, en contraste con un 30.9% que indicó que se encuentran en un nivel alto y muy alto.

Tabla 14

Opinión de los jefes de área respecto a la dimensión Eficacia en el Desempeño de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local, Santa – 2019.

| Opinión de los jefes | Jefes Encuestados | |
|----------------------|-------------------|-------|
| | Nº | % |
| Muy Bajo | 8 | 7.3% |
| Bajo | 27 | 24.5% |
| Regular | 37 | 33.6% |
| Alto | 23 | 20.9% |
| Muy Alto | 15 | 13.6% |
| Total | 110 | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado a jefes de la Ugel Santa, octubre 2019

Elaboración: Propia

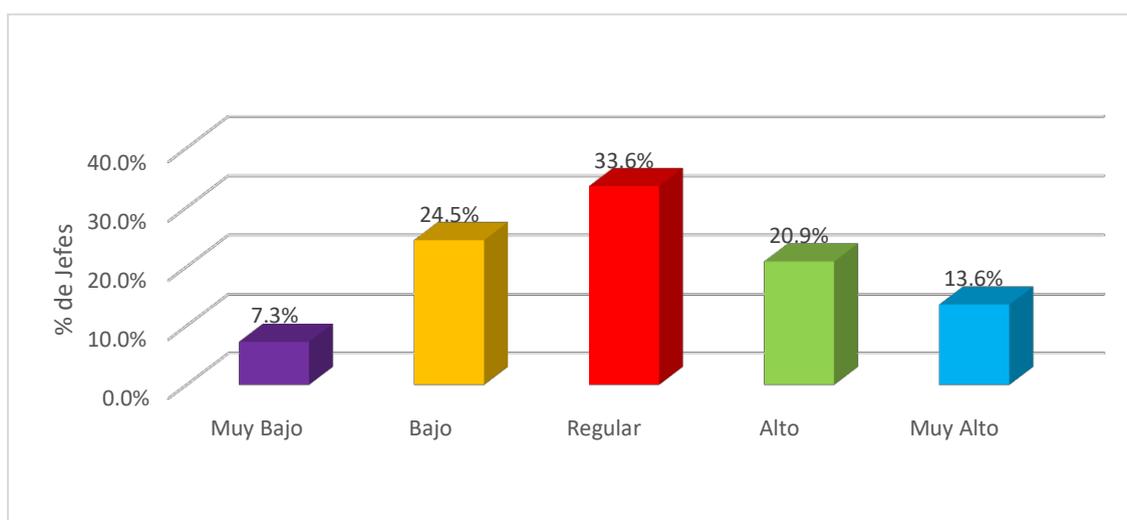


Figura 13: Opinión de los jefes de área respecto a la dimensión Eficacia en el Desempeño de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local, Santa – 2019

Fuente: Tabla 14

Interpretación:

La figura 13 muestra que el 65.4% de los jefes de área encuestados manifestaron que los empleados poseen un nivel de regular a muy bajo en la dimensión Eficacia de Desempeño en su centro laboral, en contraste con un 34.5% que indicó encontrarse en un nivel alto y muy alto en dicha dimensión.

Tabla 15:

Opinión de los jefes de área respecto a la dimensión Eficiencia en el Desempeño de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local, Santa – 2019.

| Opinión de los jefes | Jefes Encuestados | |
|----------------------|-------------------|-------|
| | Nº | % |
| Muy Bajo | 8 | 7.3% |
| Bajo | 29 | 26.4% |
| Regular | 38 | 34.5% |
| Alto | 26 | 23.6% |
| Muy Alto | 9 | 8.2% |
| Total | 110 | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado a jefes de la Ugel Santa, octubre 2019

Elaboración: Propia

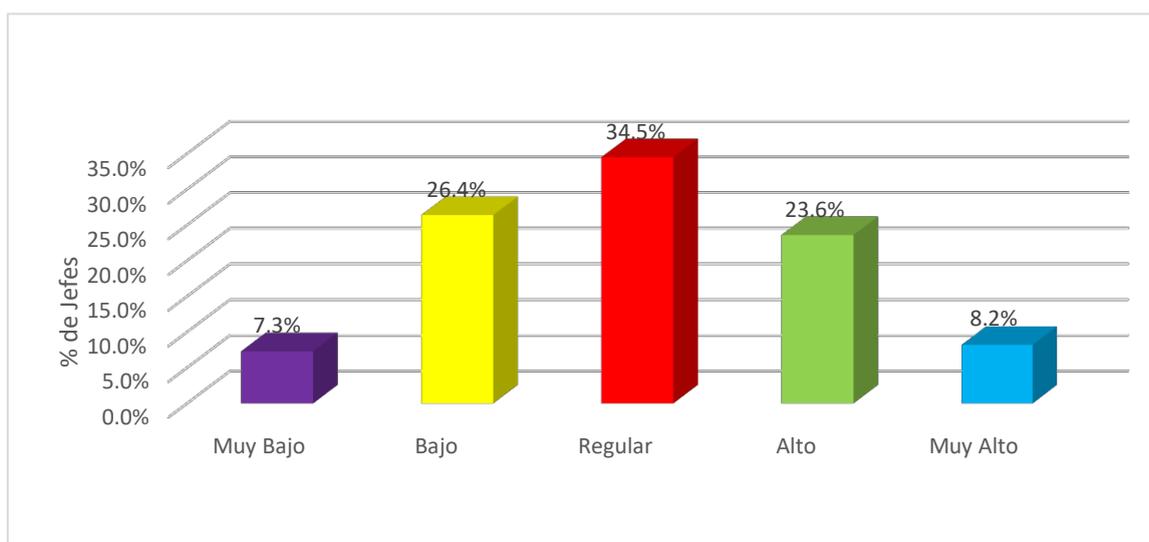


Figura 14: Opinión de los jefes de área respecto a la dimensión Eficiencia en el Desempeño de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local, Santa – 2019

Fuente: Tabla 15

Interpretación:

La figura 14 muestra que el 68.2% de los jefes de área encuestados manifestaron que los empleados poseen un nivel de regular a muy bajo en la dimensión Eficiencia de Desempeño en su centro laboral, en contraste con un 31.8% que indicó encontrarse en un nivel alto y muy alto en dicha dimensión.

Tabla 16

Opinión de los jefes de área respecto a la dimensión Calidad en el Desempeño de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local, Santa – 2019.

| Opinión de los jefes | Jefes Encuestados | |
|----------------------|-------------------|-------|
| | Nº | % |
| Muy Bajo | 11 | 10% |
| Bajo | 26 | 23.6% |
| Regular | 39 | 35.5% |
| Alto | 22 | 20% |
| Muy Alto | 12 | 10.9% |
| Total | 110 | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado a jefes de la Ugel Santa, octubre 2019

Elaboración: propia

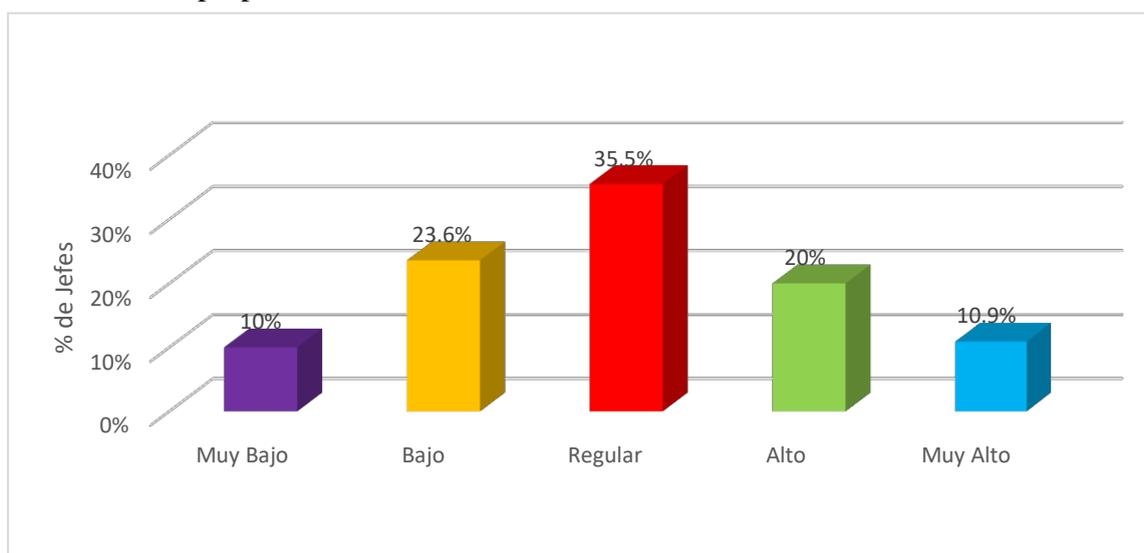


Figura 15: Opinión de los jefes de área respecto a la dimensión Calidad en el Desempeño de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local, Santa – 2019

Fuente: Tabla 16

Interpretación:

La figura 15 muestra que el 69.1% de los jefes de área encuestados manifestaron que los empleados poseen un nivel de regular a muy bajo en la dimensión Calidad de Desempeño en su centro laboral, en contraste con un 30.9% que indicó encontrarse en un nivel alto y muy alto en dicha dimensión.

Tabla 17

Distribución de los jefes de área respecto a la dimensión Desarrollo de Desempeño en la Unidad de Gestión Educativa Local, Santa – 2019.

| Opinión de los jefes | Jefes Encuestados | |
|----------------------|-------------------|-------|
| | Nº | % |
| Muy Bajo | 5 | 4.5% |
| Bajo | 29 | 26.4% |
| Regular | 40 | 36.4% |
| Alto | 27 | 24.5% |
| Muy Alto | 9 | 8.2% |
| Total | 110 | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado a jefes de la Ugel Santa, octubre 2019.

Elaboración: Propia

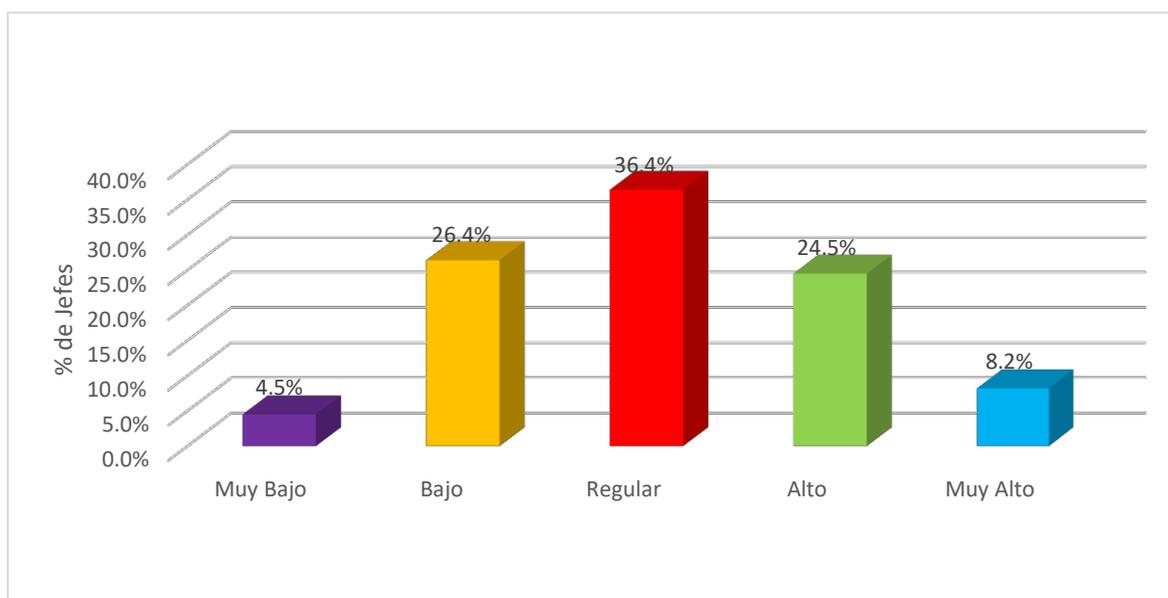


Figura 16: Opinión de los jefes de área respecto a la dimensión Desarrollo en el Desempeño de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local, Santa – 2019

Fuente: Tabla 17

Interpretación:

La figura 16 muestra que el 67.3% de los jefes de área encuestados manifestaron que los empleados poseen un nivel de regular a muy bajo en la dimensión Desarrollo de Desempeño en su centro laboral, en contraste con un 32.7% que indicó encontrarse en un nivel alto y muy alto en dicha dimensión.

Tabla 18

Distribución de los jefes de área respecto al indicador Misión de Desempeño en la Unidad de Gestión Educativa Local, Santa – 2019.

| Opinión del Jefe | Trabajadores Encuestados | |
|------------------|--------------------------|-------|
| | N | % |
| Muy Bajo | 11 | 10.0% |
| Bajo | 35 | 31.8% |
| Regular | 27 | 24.5% |
| Alto | 23 | 20.9% |
| Muy Alto | 14 | 12.7% |
| Total | 110 | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado a jefes de la Ugel Santa, octubre 2019.

Elaboración: Propia

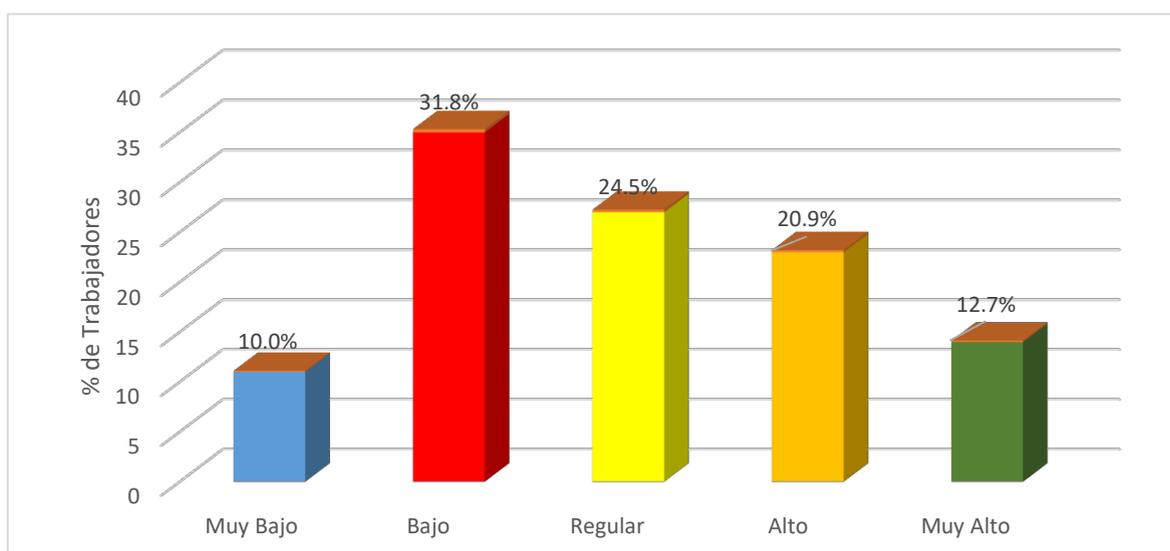


Figura 17: Opinión de los jefes de área respecto al indicador misión en el Desempeño de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local, Santa – 2019

Fuente: Tabla 18

Interpretación:

La figura 17 muestra que el 66.3% de los jefes de área encuestados manifestaron que los empleados poseen un nivel de regular a muy bajo en el indicador Misión en su centro laboral, en contraste con un 33.6% que indicó encontrarse en un nivel alto y muy alto en dicho indicador.

Tabla 19

Distribución de los jefes de área respecto al indicador Optimización de Desempeño en la Unidad de Gestión Educativa Local, Santa – 2019.

| Opinión del Jefe | Trabajadores Encuestados | |
|------------------|--------------------------|-------|
| | N | % |
| Muy Bajo | 17 | 15.5% |
| Bajo | 31 | 28.2% |
| Regular | 29 | 26.4% |
| Alto | 22 | 20.0% |
| Muy Alto | 11 | 10.0% |
| Total | 110 | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado a jefes de la Ugel Santa, octubre 2019.

Elaboración: Propia

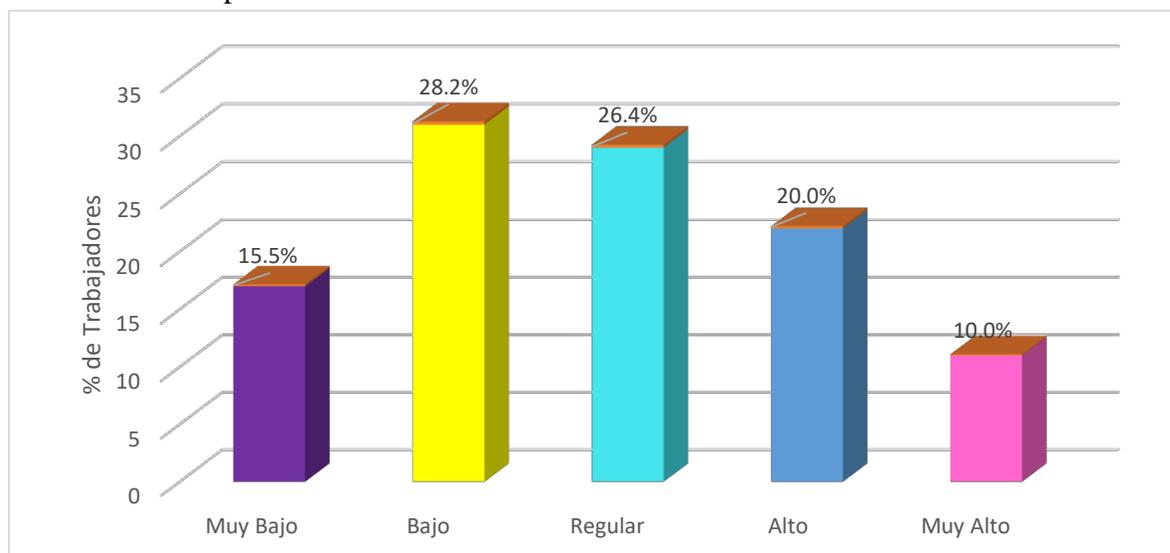


Figura 18: Opinión de los jefes de área respecto al indicador Optimización en el Desempeño de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local, Santa – 2019

Fuente: Tabla 19

Interpretación:

La figura 18 muestra que el 70.1% de los jefes de área encuestados manifestaron que los empleados poseen un nivel de regular a muy bajo en el indicador Optimización en su centro laboral, en contraste con un 30.0% que indicó encontrarse en un nivel alto y muy alto en dicho indicador.

Tabla 20

Distribución de los jefes de área respecto al indicador Responsabilidad de Desempeño en la Unidad de Gestión Educativa Local, Santa – 2019.

| Opinión del Jefe | Trabajadores Encuestados | |
|------------------|--------------------------|-------|
| | N | % |
| Muy Bajo | 12 | 10.9% |
| Bajo | 39 | 35.5% |
| Regular | 29 | 26.4% |
| Alto | 14 | 12.7% |
| Muy Alto | 16 | 14.5% |
| Total | 110 | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado a jefes de la Ugel Santa, octubre 2019.

Elaboración: Propia

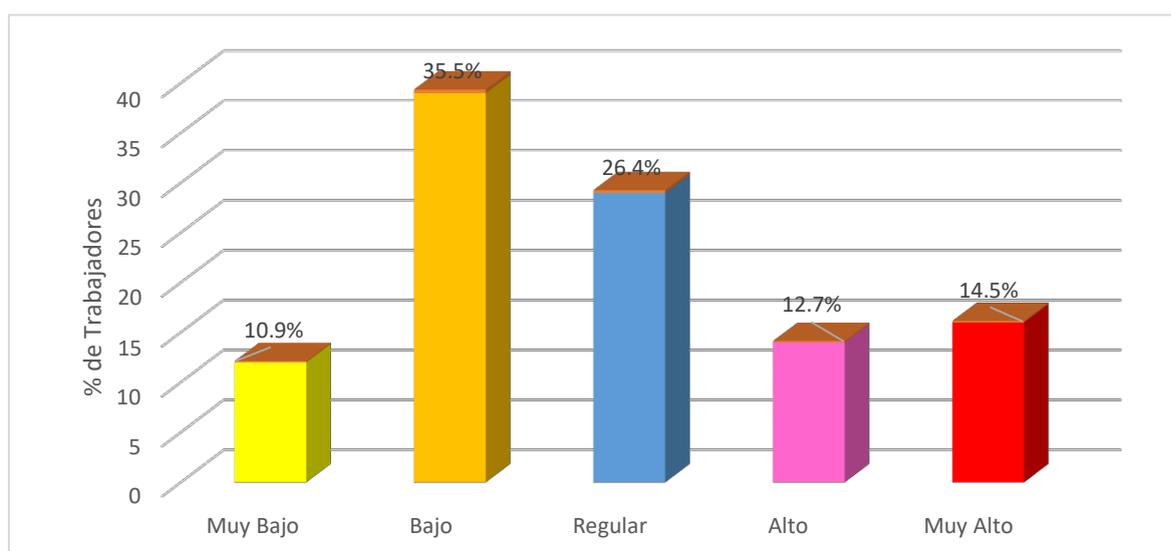


Figura 19: Opinión de los jefes de área respecto al indicador Responsabilidad en el Desempeño de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local, Santa – 2019

Fuente: Tabla 20

Interpretación:

La figura 19 muestra que el 72.8% de los jefes de área encuestados manifestaron que los empleados poseen un nivel de regular a muy bajo en el indicador Responsabilidad en su centro laboral, en contraste con un 27.2% que indicó encontrarse en un nivel alto y muy alto en dicho indicador.

Tabla 21

Distribución de los jefes de área respecto al indicador Adaptabilidad de Desempeño en la Unidad de Gestión Educativa Local, Santa – 2019.

| Opinión del Jefe | Trabajadores Encuestados | |
|------------------|--------------------------|-------|
| | N | % |
| Muy Bajo | 10 | 9.1% |
| Bajo | 35 | 31.8% |
| Regular | 36 | 32.7% |
| Alto | 19 | 17.3% |
| Muy Alto | 10 | 9.1% |
| Total | 110 | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado a jefes de la Ugel Santa, octubre 2019.

Elaboración: Propia

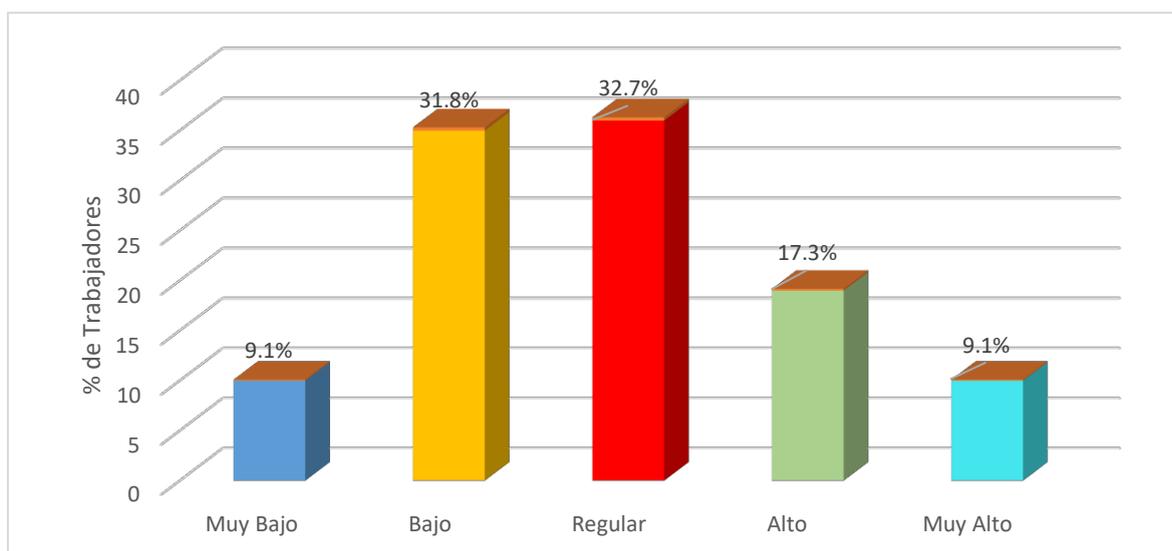


Figura 20: Opinión de los jefes de área respecto al indicador Adaptabilidad en el Desempeño de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local, Santa – 2019

Fuente: Tabla 21

Interpretación:

La figura 20 muestra que el 73.6% de los jefes de área encuestados manifestaron que los empleados poseen un nivel de regular a muy bajo en el indicador Adaptabilidad en su centro laboral, en contraste con un 26.4% que indicó encontrarse en un nivel alto y muy alto en dicho indicador.

Objetivo Específico 3: Analizar la relación entre la Inteligencia Emocional y Desempeño en los empleados de la Unidad de Gestión Educativa Local, Santa - 2019.

Tabla 22

| | | Tabla cruzada Inteligencia Emocional y Desempeño | | | | | Total | |
|------------------------|----------|--|----------|-------|---------|-------|----------|--------|
| | | DESEMPEÑO | | | | | | |
| | | | MUY BAJO | BAJO | REGULAR | ALTO | MUY ALTO | |
| INTELIGENCIA EMOCIONAL | MUY BAJO | Recuento | 3 | 2 | 2 | 0 | 0 | 7 |
| | | % del total | 2.7% | 1.8% | 1.8% | 0.0% | 0.0% | 6.4% |
| | BAJO | Recuento | 5 | 17 | 9 | 0 | 0 | 31 |
| | | % del total | 4.5% | 15.5% | 8.2% | 0.0% | 0.0% | 28.2% |
| | REGULAR | Recuento | 1 | 6 | 24 | 9 | 0 | 40 |
| | | % del total | .9% | 5.5% | 21.8% | 8.2% | 0.0% | 36.4% |
| | ALTO | Recuento | 0 | 3 | 4 | 14 | 3 | 24 |
| | | % del total | 0.0% | 2.7% | 3.6% | 12.7% | 2.7% | 21.8% |
| | MUY ALTO | Recuento | 0 | 0 | 0 | 2 | 6 | 8 |
| | | % del total | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 1.8% | 5.5% | 7.3% |
| Total | | Recuento | 9 | 28 | 39 | 25 | 9 | 110 |
| | | % del total | 8.2% | 25.5% | 35.5% | 22.7% | 8.2% | 100.0% |

Fuente: Datos obtenidos de los cuestionarios aplicado a empleados y a jefes de la Ugel Santa, octubre 2019.

Interpretación:

En la tabla 22, la tabla cruzada se muestra que los empleados de la Unidad de Gestión Educativa Local Santa 2019 en un 36.4% poseen nivel regular y un 28.2% nivel bajo en inteligencia emocional y desempeño. Por lo tanto se encuentra una correlación significativa en ambas variables de estudio.

IV. Discusión

Para discutir el objetivo general, nos valdremos de los investigadores Basurto y Guardiola (2015), en su artículo científico, logró determinar que realmente existe relación de inteligencia emocional sobre el nivel de desempeño percibido en cada dirigente, se aplicó el análisis de correlación de Pearson para conocer si existe relación entre la autopercepción de la inteligencia emocional de los directivos con su desempeño laboral, y se encontró que sí hay una relación significativa, $r(73) = .614$ $p=.000$. Estos resultados son similares a los obtenidos en la tabla 1 del presente estudio, donde se muestran que el resultado del rho Spearman = 0.724 indica una correlación significativa, y el sig. de 0.001 es menor al error de 0.05 y 0.01), lo que significa que entre las variables de inteligencia emocional y desempeño se presenta una correlación significativa dentro de la Unidad de Gestión Educativa Local Santa. Entonces, mientras mayor sea la inteligencia emocional de los empleados y los jefes pues mayor será su desempeño dentro de la organización.

Gutiérrez (2017) concluyó mediante la aplicación del coeficiente de Pearson y la prueba de significancia ($r= 0.702$ y <0.05) entre las variables de estudio que existe relación directa y altamente significativa, lo que demuestra que el 24% de los trabajadores presentan un nivel bajo de inteligencia emocional. Esta investigación corrobora los resultados en la Tabla 1, donde si existe una correlación positiva entre las variables inteligencia y desempeño, ya que a menos inteligencia emocional por parte de los empleados de la Unidad de Gestión Educativa Local Santa menor será el desempeño mostrado en sus labores, según Goleman (1997) indica que inteligencia emocional da lugar a un desempeño eficiente o desempeño superior en el puesto o cargo, de tal modo que mientras su trabajo sea más importante, mejor importancia de inteligencia emocional ellos deben mostrar.

Yauri y Susana (2016), concluyeron que el 77.9% de los encuestados, consideran adecuado el nivel del indicador interpersonal de inteligencia emocional, pues cumplen con interactuar las relaciones de cada trabajador con su alrededor determinando que el indicador interpersonal incide positivamente en el desempeño de cada empleado de la Unidad de Gestión Educativa Local Santa. Esta investigación contrasta lo indicado en la Tabla 9, donde el 54.5% perciben una inteligencia interpersonal alta y muy alta. Esto confirma lo expuesto por Extremera y Fernández (2016), que especifica al factor interpersonal como habilidades de descubrir, de alcanzar y conocer connotaciones propias de las demás personas de su

alrededor, ya que es un factor principal a tener en cuenta como parte del cumplimiento de una buena inteligencia emocional.

Corroboramos lo antes expuesto con las teorías relacionadas al tema de las investigaciones de Bar - On (1997) indica que las habilidades en una persona ayuda a controlar sus emociones y saber enfrentarlas ante cualquier circunstancia, estos resultados son similares a los resultados obtenidos en la investigación dada en la tabla 3,4,5,6 y 7, encontrándose a estas habilidades en un nivel bajo, esto quiere decir que la Ugel se encuentra con una deficiente inteligencia emocional en sus empleados, lo cual no permite que ellos puedan asumir cargos de mayor nivel debido a su escasas de habilidades y por lo tanto su desempeño dentro de la organización seria deficiente, es necesario indicar que la inteligencia emocional es vital en una organización puesto que están expuestos a interactuar con el público por eso es recomendable que manejen un buen estado de ánimo.

Estos resultados coinciden con Robbins (2004), donde se puede concluir que para un eficiente desempeño se necesita de un conjunto de habilidades necesarias que requiera un puesto de trabajo. Esta teoría puede ser corroborada con nuestros resultados obtenidos en nuestra investigación, dada en la tabla 13, pues se encuentra que el desempeño de la Ugel tienen un nivel bajo, por lo tanto se concluye que si una persona no maneja adecuadamente sus habilidades pues su desempeño no será el adecuado en la Ugel, así mismo reflejará ante sus usuarios que la institución se encuentra desorganizada, puesto que en una institución pública como es la Ugel los empleados interactúan constantemente con el público, y su trabajo que realizan se ve reflejado en la calidad de servicio que brindan.

Oscó (2015) concluyó que la calidad de desempeño, más de la mitad (60%) de trabajadores estuvieron totalmente desacuerdo, un poco menos de la mitad (36%) estuvieron de acuerdo por lo que finalmente se divide el (2%) estuvieron ni de acuerdo/ ni en desacuerdo y el (2%) estuvieron totalmente en desacuerdo, estos resultados se relacionan con lo obtenido en la tabla 16, donde se muestra que el 69.1% de los empleados poseen muy bajo, bajo y regular nivel en la dimensión Calidad de Desempeño en su centro laboral, en contraste con un 30.9% que indicó encontrarse en un nivel alto y muy alto en dicha dimensión, por lo tanto se resalta que la calidad del desempeño demuestra que si existe una relación positiva donde indica que el bienestar general del trabajo se ve reflejado en el desempeño laboral de cada empleado de la Unidad de Gestión Educativa Local Santa.

Reyes (2014) concluyó que el 53 % de encuestados consideraron bajo la adaptabilidad como característica importante en desarrollo de sus actividades laborales. Esta investigación corrobora lo antes mencionado en la tabla 5, ya que el 63.6% de los empleados aducen tener un nivel muy bajo, bajo y regular; a pesar del mal nivel que muestra cada uno de los empleados de la Unidad de Gestión Educativa Local Santa, la fuerte relación que hay entre las variables de estudio, permite reconocer la falta de actitudes y habilidades para obtener buenos resultados. Por lo tanto se confirma que existe la necesidad de estimular y adaptar habilidades emocionales en relación al buen desempeño.

Lo concluido en líneas anteriores se puede ver afianzado en la teoría expuesta por Mayer, Caruso y Salovey (2000) donde dicen que la inteligencia emocional incluye habilidades para percibir, comprender, desempeñar y manejar con precisión las relaciones y actividades sociales.

Castillo y Greco (2015) concluyeron, que del total de los encuestados, 25% manifestaron que la identificación de estado de ánimo es importante en la experimentación de alegrías y emociones obteniendo consigo fuente de satisfacción y mejor rendimiento escolar. Lo cual mencionados hallazgos son corroborados en la tabla 7 de esta investigación, donde el 26.4% indican que poseen un estado de ánimo alto. Por lo tanto se confirma que la adaptabilidad y dominio de distintas características conductuales en el estado de ánimo sí, es fundamental en toda entidad, ya que favorece en la creación y desarrollo de actividades de cada ser humano.

V. Conclusiones

1. Se determinó, la relación entre las variables de estudio mediante la prueba de Rho Spearman ($Rho=0,724$), se obtuvo una correlación positiva considerable, con una significancia de 0.000 menor a 0.05, lo que conlleva a aceptar la hipótesis de investigación y rechazar la hipótesis nula. Existiendo así una relación significativa entre la variable inteligencia emocional y el desempeño de lo expuesto (Tabla 1).
2. Se analizó, la inteligencia emocional en los empleados de la UGEL SANTA, donde se identificó que el 5,5% de los empleados encuestados manifestaron que la inteligencia emocional está en un nivel muy bajo y el 69.1% lo consideró bajo. Esto quiere decir, que la inteligencia emocional no es considerada en la empresa. Así mismo respecto a sus dimensiones, en lo intrapersonal la inteligencia emocional fue de nivel bajo con 58.2%, con relación a interpersonal 58.1%, también fue bajo. En cuanto a sus indicadores; en comprensión de sí mismo fue de nivel bajo con 35.5% y con respecto a las relaciones interpersonales también fue bajo con 32.7%. Esto muestra que la empresa no comprende situaciones a sus empleados y no toma en cuenta la relación con cada uno de ellos (Tablas 2, 3, 4, 8 y 9).
3. Se analizó el desempeño en los empleados de la UGEL SANTA, donde se identificó que el 8.2% de los empleados encuestados, manifestaron que el desempeño es muy bajo, y el 61.9% lo consideró en un nivel bajo. Esto muestra que los empleados de la UGEL SANTA no tienen desempeño en cuanto a la realización de sus labores. Así mismo respecto a sus dimensiones, en eficacia el desempeño fue de nivel regular con un 33.6% y con relación a desenvolvimiento, 36.4%, también fue regular. Esto conlleva a que no tienen bien definido sus objetivos con el desempeño y el desenvolvimiento que manifiestan. Por otro lado en cuanto a indicadores, en optimización su nivel fue bajo con 28.2% en relación a responsabilidad, 35.5% también fue bajo. Indicando que la falta de desempeño puesto en sus labores se ven reflejados sus valores y forma de trabajo (Tablas 13, 14, 17, 19 y 20).
4. Por último, se analizó la inteligencia emocional y el desempeño de los empleados de la UGEL SANTA, en la que se concluye que la inteligencia emocional cruzada con el desempeño del empleado denota que un 71% es de un nivel regular a muy bajo, mientras que solo el 29% coincidió que dichas variables se encuentran en un nivel alto y muy alto.

VI. Recomendaciones

Considerando la importancia de la investigación y en función de los resultados conseguidos, se formulan algunas sugerencias para la directora de la Unidad de Gestión Educativa Local Santa, con la finalidad de adaptar la inteligencia emocional y lograr un mejor desempeño.

- Se sugiere a la directora de la Unidad de Gestión Educativa Local Santa, comprometerse con los empleados implementando el proceso integral en su evaluación de desempeño, mediante talleres, capacitaciones o charlas establecidas por el ministerio de educación que ayuden a los empleados para un mejor desenvolvimiento en cada uno de sus áreas y dentro de la institución, puesto que los resultados de la encuesta para conocer el desempeño, indico que se encuentran en un nivel muy bajo.
- Debido a que la inteligencia emocional es de nivel muy bajo se sugiere a la directora, hacer cumplir los lineamientos que proporciona el ministerio de educación y elaborar programas que contengan test psicológicos para evaluar a sus empleados, de esta manera podría conocerse cuáles son sus actitudes de cada uno de ellos y así implementar talleres que ayuden a mejorar su inteligencia emocional, con la finalidad de que beneficie en su desarrollo y desenvolvimiento dentro de la institución.
- Se sugiere al personal directivo, promover las capacitaciones de inteligencia emocional u otras que puedan beneficiarles en su desarrollo personal, a través de la Escuela Nacional de Control, para que de esta manera eviten malos comportamientos dentro de la institución y así se adapten a una buena conducta, de esta manera podrá contribuir a una mejor atención a los usuarios, pues su nivel de empatía de los empleados es de nivel muy bajo.
- Debido a que sus relaciones interpersonales de los empleados es de nivel muy bajo, se sugiere a la directora, desarrollar talleres de inteligencia emocional y desempeño de acuerdo a los lineamientos proporcionados por el Ministerio de Educación, donde los empleados logren relacionarse unos con otros, escuchándose y apoyándose mutuamente para que de esta manera puedan tener un mejor contacto con sus compañeros de trabajo, esto ayudará a mejorar su inteligencia emocional y por lo tanto a demostrar un mejor desempeño dentro de la organización.

Referencias

- Achaerandio, L. (2010). *Initiation to research practice*. Guatemala: Editorial Universidad Rafael Landívar.
- Basurto, K. y Guardiola, C. (2015). *Emotional intelligence and work performance of the executives of the Adventist corporate in northern*. México. Recuperado de <https://www.google.com.pe/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwjBs7i0movYAhWokeAKHbvcAfQQFggvMAE&url=http%3A%2F%2AOvVaw0J85t5kyaQX2jH4cI08qKE>
- Baena, G. (2001). *El análisis. Técnicas para enseñar a pensar y a investigar*. México: Editores Mexicanos Unidos.
- Baena, G. (2008). *Metodología de la investigación*. México: Editores Mexicanos Unidos.
- BarOn, R. (1997). *The Emotional Quotient Inventory (EQ-i): Technical Manual*. Toronto, Canadá: Multi-Health Systems
- Bernal, T. y Augusto, C. (2000). *Metodología de la Investigación para Administración y Economía*. Bogotá, Colombia: Prentice-Hall.
- Castillo, K., Greco, C. (2015). Emotional intelligence: An exploratory research in Argentine school children in rural contexts. *Revista de Psicología*, vol. 2 (23), pp. E116-132. Argentina. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.5354/0719-0581.2014.36152>
- Chávez, L. (2017). Emotional intelligence didactic program and the relationship with the academic performance of university students in initial education. *Helios*, vol. 1 (1), enero- octubre, 2017, pp. 1-27. Perú. Recoverd de <http://journal.upao.edu.pe/Helios/article/download/825/762>
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión Del Talento Humano*. México: Mcgraw-Hill.
- Chiang, M., San Martín, J. (2015). Analysis of work satisfaction and performance in public employees of Talcahuano City Hall. *Scielo*, vol. 17 (54), pp. 1-11. Chile. Recuperado de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492015000300001

- Davis, K., Newstrom, W. (2002). *Comportamiento humano en el trabajo*. (11ª ed.). México: Mc Graw Hill.
- Díaz, V. (2001). Diseño y elaboración de cuestionarios para la investigación comercial. Pozuelo de Alarcón (Madrid): ESIC Editorial.
- Enriquez, P. (2014). *Motivación y desempeño laboral de los empleados del instituto de la Visión en México*. (Tesis de grado). Recuperado de <http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/xmlui/handle/20.500.11972/381>
- Enriquez, E., Martínez, J., & Guevara, L. (2018). Relación de la inteligencia emocional con el desempeño laboral. *PSICOLOGÍA UNEMI, Vol II* (2), 32-40. Recuperado de <http://ojs.unemi.edu.ec/index.php/faso-unemi/article/view/699>
- Enrique, J. (1982). *Introducción a la investigación de operaciones*. Bogotá, Colombia.
- Extremera, P. y Fernández, P. (2016). Emotional Intelligence and Education. *Spain: Editorial Grupo 5*. Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/15313>
- Gardner, H. (1993). *The Quest for Mind: Piaget, Lévi Strauss, and the Structuralist Movement*. Chicago: University Chicago Press
- Goleman, D. (1995). *Emotional Intelligence*. New York: Bantam Books
- Gutiérrez, X. (2017). *Inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral de los Trabajadores de Transportes Itssa* (tesis de pregrado). Universidad César Vallejo, Trujillo.
- Hernández, R., Fernández, C, y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. 6ta ed. México: Editorial. Mc Graw Hill. Recuperado de: http://metabase.uaem.mx/bitstream/handle/123456789/2792/510_06_color.pdf?sequence=1
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McGraw Hill.
- Hurtado, J. (2000). *El proyecto de investigación. Metodología de la Investigación*. Holística Sypal. Caracas, Venezuela.
- Jonas, H. (2001). *El principio de responsabilidad*, Herder, Barcelona.

- Kotler, P. (2008). *Fundamentos de Marketing*. (8ª ed.). México: Pearson: Prentice Hall.
- López, A. (1998). *Definición de la Muestra Censal*. Recuperado de: <http://tesisdeinvestig.blogspot.pe/2013/06/poblacion-y-muestra-ejemplo.html>
- Marina, J. (1993). *Teoría de la inteligencia creadora*. Barcelona: Edición Anagrama.
- Maslow, A. (1991). *Motivación y personalidad*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Mayer, J., Dipaolo, M. y Salovey, P. (1990). Percerving affective content in ambiguous visual stimuli: A component of emotional intelligence. *Journal of Personality Assessment*, 54: 772-781.
- Mayer, J., Caruso, D. y Salovey, P. (2000). Selecting a measure of emotinal intelligence: The case of ability scales. En R. Bar-On y J. Parkes (Eds.). *The hanbook of emotional intelligence: Theory, development, assessment, and application at home, school, and in the workplace* (pp. 320-342). San Francisco: Jossey-Bass/Pfeiffer.
- Medina, B. (2017). En su tesis titulada *Inteligencia emocional y las habilidades gerenciales en los directivos de COFOPRI-2016*. (Tesis de Maestria) Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/15313/Medina_BJC.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Montilla, L. (2016). *Gestión de la compensación profesional y desempeño laboral en las Áreas de Administración, de la Red de Salud San Martín en la ciudad Tarapoto, 2015 - 2016*. Universidad Cesar Vallejo – Tarapoto. (Tesis de Licenciatura). Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/13014/cotrina_hj.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Nicholls, J. (1989). *The Competitive Ethos and Democratic Education*. Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Oscoco, H. (2015). *Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal de la Municipalidad Distrital Pacucha-Andahuaylas-Apurímac, 2014*. (Tesis de Pregrado). Recuperado de <http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/192/03-2015-EPAE-Oscoco%20Peralta-gestion%20del%20talento%20humano.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Peñuelas, R. (2010). *Research Methods*. (1ra Edición). México: Universidad Autónoma de Sinaloa
- Petroche, V. (2017). “Clima organizacional y desempeño laboral de la agencia Sur de Guayaquil “Arca Ecuador S.A”, *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, Ecuador*, (junio 2017). Recuperado de <http://www.eumed.net/coursecon/ecolat/ec/2017/empresa-arca-ecuador.html>
- Ramírez, D. (1997). *Definición de la muestra censal*. Recuperado de <http://virtual.urbe.edu/tesispub/0092506/cap03.pdf>
- Reátegui, A. (2017). *Influencia de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores de la Institución Educativa Integrado N° 0176 Ricardo Palma, de Huingoyacu*.(Tesis de maestría) Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/935/reategui_al.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Reyes, C. (2014) Inteligencia emocional en estudiantes de la Universidad Nacional del Centro del Perú. *Primera Edición*. Vol 4, 1- 14. Recuperado de: <http://journals.continental.edu.pe/index.php/apuntes/article/view/236>
- Riverola, J. (2003) " *From good thinking and better doing: Permanent improvement and knowledge management*". Madrid: McGraw Hill.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. Décima Edición. México: Pretince Hall.
- Tamayo, T. (1998). *El Proceso de la Investigación Científica*. México: Ediciones Lumusa. S.A
- Yauri, A. y Susana, D. (2016). Emotional intelligence and educational styles in teachers of private religious educational institutions 2015, Chosica. *University Research Magazine, Vol. 5, núm. 1, pp. 6-11*. Recuperado de <https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/riu/article/view/720>.
- Yuni, J. y Urbano, C. (2006). *Research techniques: methodological resources for the preparation of research projects*. (2ª ed.). Argentina. Córdoba: Brujas.

Anexos

ANEXO N° 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA LÓGICA

| TÍTULO | PROBLEMA | OBJETIVOS | HIPÓTESIS | VARIABLES /DIMENSIONES | ÍTEMS |
|--|---|---|---|--|---------------------------|
| Inteligencia Emocional y Desempeño en los empleados de la Unidad de Gestión Educativa Local, Santa - 2019. | ¿Qué relación existe entre la Inteligencia Emocional y el Desempeño en los empleados de la Unidad de Gestión Educativa local, Santa - 2019? | <p>Objetivo General:</p> <p>Determinar la relación entre la Inteligencia Emocional y Desempeño en los empleados de la Unidad de Gestión Educativa Local, Santa - 2019.</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar el nivel de inteligencia emocional en los empleados de la Unidad de Gestión Educativa Local, Santa - 2019. • Identificar el nivel de desempeño en los empleados de la Unidad de Gestión Educativa Local, Santa - 2019. • Analizar la relación entre la Inteligencia Emocional y Desempeño en los empleados de la Unidad de Gestión Educativa Local, Santa - 2019 | <p>H1: Si existe relación entre Inteligencia Emocional y Desempeño en los empleados de la Unidad de Gestión Educativa Local, Santa - 2019.</p> <p>H0: No existe relación entre Inteligencia Emocional y Desempeño en los empleados de la Unidad de Gestión Educativa Local, Santa - 2019.</p> | <p>Variable de estudio 1: INTELIGENCIA EMOCIONAL</p> <p>Dimensiones:</p> | |
| | | | | 1. Intrapersonal | 1, 2, 3, 4, 5,6 |
| | | | | 2. Interpersonal | 7, 8, 9, 10, 11, 12,13 |
| | | | | 3. Adaptabilidad | 14, 15, 16, 17, 18, 19,20 |
| | | | | 4. Manejo de Estrés | 21, 22, 23,24 |
| | | | | 5. Estado de Animo | 25, 26, 27, 28,29 y 30 |
| | | | | <p>Variable de estudio 2: DESEMPEÑO</p> <p>Dimensiones:</p> | |
| | | | | 1. Eficacia | 1, 2, |
| | | | | 2. Eficiencia | 3,4,5,6, |
| | | | | 3. Calidad | 7,8, |
| 4. Desenvolvimiento | 9,10 | | | | |

ANEXO N° 02: INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CUESTIONARIO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL INVENTARIO DE BARON ICE: NA

Adaptado por:
Manrique Alva Sheyla
Robles Blas Milagros

Nombres y apellidos: _____

Edad: _____ **Sexo:** F M (Marca con X)

Instrucciones: En este cuadernillo encontrará 30 ítems sobre maneras de sentir, pensar o actuar. Léalas atentamente y decida en qué medida cada una describe o no su verdadero modo de ser. Hay cinco posibles respuestas para cada frase.

1. Nunca
2. Pocas veces
3. Algunas veces
4. Muchas veces
5. Siempre

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

No hay límites de tiempo, pero trabaje con rapidez y asegúrense de responder todo el cuestionario

| N° | ÍTEMS | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----|--|---|---|---|---|---|
| 1 | Me siento seguro(a) de sí mismo(a) en las mayorías de las situaciones | | | | | |
| 2 | Tengo confianza en mí mismo(a) | | | | | |
| 3 | No soy capaz de expresar mis pensamientos. | | | | | |
| 4 | Sé cómo manejar los problemas más desagradables | | | | | |
| 5 | Creo en mi capacidad para manejar los problemas más difíciles | | | | | |
| 6 | Prefiero seguir a otros, a ser líder | | | | | |
| 7 | Los demás opinan que soy una persona sociable | | | | | |
| 8 | Mis cualidades superan a mis defectos y esto me permite estar contento(a) conmigo mismo(a) | | | | | |
| 9 | Soy incapaz de demostrar afecto | | | | | |
| 10 | Soy respetuoso(a) con los demás | | | | | |
| 11 | Me pongo en el lugar de otra persona cuando esta tiende a tener algún problema | | | | | |
| 12 | Cuando trabajo con otras personas, tiendo a confiar más en las ideas de los demás que en las mías propias. | | | | | |
| 13 | A la gente le resulta difícil confiar en mí. | | | | | |
| 14 | Frente a una situación problemática, analizo todas las opciones y luego opto por las que considero mejor. | | | | | |

| | | | | | | |
|-----------|---|--|--|--|--|--|
| 15 | Lo primero que hago cuando tengo un problema es detenerme a pensar. | | | | | |
| 16 | Me resulta difícil tomar decisiones por mí mismo (a) | | | | | |
| 17 | He logrado muy poco en los últimos años | | | | | |
| 18 | Tengo la tendencia de perder contacto con la realidad y fantasear. | | | | | |
| 19 | Tengo problemas para controlarme cuando me enojo. | | | | | |
| 20 | Me resulta fácil adaptarme a situaciones nuevas. | | | | | |
| 21 | No resisto al estrés. | | | | | |
| 22 | Sé cómo manejar situaciones de estrés sin ponerme demasiado ansioso. | | | | | |
| 23 | Sé cómo mantener la calma en situaciones difíciles | | | | | |
| 24 | Siento que me resulta difícil controlar mi ansiedad. | | | | | |
| 25 | Me siento feliz conmigo mismo(a) | | | | | |
| 26 | Disfruto lo que hago. | | | | | |
| 27 | Estoy contento(a) con la forma en que me veo | | | | | |
| 28 | Casi todo lo que hago, lo hago con optimismo | | | | | |
| 29 | Soy una persona demasiado alegre y optimista | | | | | |
| 30 | En general, tengo una actitud positiva para todo, aun cuando surjan inconvenientes. | | | | | |

CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO

Adaptado por:
Manrique Alva Sheyla
Robles Blas Milagros

DATOS GENERALES:

EDAD: 1. De 18 y 19 años () 2. De 20 a 35 años () 3. De 36 a 45 años () 4. De 46 a más ()

INSTRUCCIONES: En este cuadernillo encontrará 10 afirmaciones sobre el desempeño de los empleados de la institución. Léalas atentamente y marque con una x, según corresponda. Hay cinco posibles respuestas para cada pregunta.

1. Nunca 2. Pocas veces 3. Algunas veces. 4. Muchas veces 5. Siempre

| DESEMPEÑO | Nunca | Pocas veces | Algunas veces | Muchas veces | Siempre |
|---|----------|-------------|---------------|--------------|----------|
| Eficacia | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1. Los empleados cumplen con las metas dentro de los cronogramas establecidos. | | | | | |
| 2. Los empleados están comprometidos en lograr la misión de la organización. | | | | | |
| Eficiencia | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3. Los empleados muestran su compromiso con la institución. | | | | | |
| 4. El nivel de conocimiento que posee el empleado le permite su desenvolvimiento en su puesto de trabajo. | | | | | |
| 5. El liderazgo ejercido en su área motiva a los empleados. | | | | | |
| 6. Al realizarse las tareas en el trabajo se optimiza recursos. | | | | | |
| Calidad | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7. Los empleados trabajan de manera responsable para lograr sus objetivos. | | | | | |
| 8. Los empleados logran satisfacer a los usuarios dentro de la organización. | | | | | |
| Desenvolvimiento | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9. Percibe que los empleados se sienten adaptados con el ritmo de trabajo en la empresa. | | | | | |
| 10. Los empleados evitan los conflictos dentro de la empresa | | | | | |

Fuente: Elaboración Propia

ANEXO N° 03: FICHAS TÉCNICA DE LOS INSTRUMENTOS

Ficha Técnica de a Inteligencia Emocional

CUESTIONARIO SOBRE INTELIGENCIA EMOCIONAL

I. DATOS INFORMATIVOS

- 1.1. **Técnica:** Encuesta
- 1.2. **Tipo de Instrumento:** Cuestionario
- 1.3. **Nombre:** Inteligencia Emocional
- 1.4. **Lugar:** Canadá
- 1.5 **Forma de Aplicación:** Individual
- 1.6. **Autor:** Reuven Bar-On
- 1.7. **Adaptación:** Manrique Alva Sheyla y Robles Blas Milagros
- 1.8. **Medición:** Inteligencia Emocional
- 1.9. **Administración:** Empleados de la Unidad de Gestión Educativa Local, Santa.
- 1.10. **Tiempo de Aplicación:** 30 min

II. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO:

El instrumento tiene como finalidad determinar el nivel de inteligencia emocional en los empleados de la Unidad de Gestión Educativa Local, Santa - 2019.

III.INSTRUCCIONES:

En este cuadernillo encontrará 30 ítems sobre maneras de sentir, pensar o actuar. Léalas atentamente y decida en qué medida cada una describe o no su verdadero modo de ser. Hay cinco posibles respuestas para cada frase.

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

No hay límites de tiempo, pero trabaje con rapidez y asegúrense de responder todo el cuestionario.

IV.MATERIALES

Encuesta sobre Inteligencia Emocional para ser desarrollada por los empleados de la Unidad de Gestión Educativa Local, Santa – 2019, lápices, lapiceros y borradores.

V. VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD

Para la validación del instrumento utilizado, fue necesario tener como base la matriz de dimensiones e indicadores, los cuales mediante jueces fueron evaluados y permitieron adaptarlas al contexto de la muestra.

En primer momento, los jueces procedieron a revisar cada ítem, evaluando la redacción de las preguntas y la viabilidad de la información en relación a cada dimensión.

Luego de la revisión y que sean aprobadas por los jueces, se programó una prueba piloto, con el objetivo de incrementar la credibilidad del proceso e identificar aspectos complejos de los ítems, una vez obtenidos los resultados, se prosiguió a pasar los datos en Excel con verificación de cada respuesta y mediante el programa SPSS se obtuvieron datos importantes acerca de la confiabilidad de la prueba, según el Alfa de Cronbach, esta es de 0.809, indicando que su nivel de confianza es alto.

Estadísticas de Fiabilidad

| | |
|--------------------------------|--------------------|
| Alfa de Cronbach Fiabilidad | Nº de elementos |
| .809 | 30 |

Correspondiendo a la técnica de Likert, se elaboró y aplicó un test con 30 (Ver anexo 02) cuyas alternativas fueron también cinco de opción única como se detalla a continuación en la siguiente leyenda:

| Leyenda | | | | |
|---------|-------------|---------------|--------|---------|
| Nunca | Pocas Veces | Algunas Veces | Muchas | Siempre |

Cabe precisar que a las marcaciones se asignaron puntajes para cada alternativa:

| Escalas | Puntajes |
|---------------|----------|
| Nunca | 1 |
| Pocas Veces | 2 |
| Algunas Veces | 3 |

| | |
|--------------|---|
| Muchas Veces | 4 |
| Siempre | 5 |

El rango de puntuaciones según las respuestas obtenidas de los empleados de la Unidad de Gestión Educativa Local Santa 2019 se consideró los puntajes ponderados de las dimensiones para obtener el Nivel de **INTELIGENCIA EMOCIONAL**, en cuanto a las puntuaciones tal como se indica:

| Puntajes | Nivel de Inteligencia Emocional |
|----------|---------------------------------|
| 1 | Muy Bajo |
| 2 | Bajo |
| 3 | Regular |
| 4 | Alto |
| 5 | Muy Alto |

Ficha Técnica de Desempeño

CUESTIONARIO SOBRE DESEMPEÑO

I. DATOS INFORMATIVOS

- 1.1. Técnica:** Encuesta
- 1.2. Tipo de Instrumento:** Cuestionario
- 1.3. Nombre:** Desempeño
- 1.4. Lugar:** Chimbote
- 1.5. Forma de Aplicación:** Individual
- 1.6. Autoras:** Manrique Alva Sheyla y Robles Blas Milagros
- 1.7. Adaptación:** Manrique Alva Sheyla y Robles Blas Milagros
- 1.8. Medición:** Desempeño
- 1.9. Administración:** Empleados de la Unidad de Gestión Educativa Local, Santa.
- 1.10. Tiempo de Aplicación:** 10 min

II. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO:

El instrumento tiene como finalidad identificar el nivel de Desempeño en los empleados de la Unidad de Gestión Educativa Local, Santa - 2019.

III. INSTRUCCIONES:

En este cuadernillo encontrará 10 afirmaciones sobre el desempeño de los empleados de la institución. Léalas atentamente y responda. Hay cinco posibles respuestas para cada pregunta.

IV. MATERIALES

Encuesta sobre Desempeño para ser desarrollada por la directora de la Unidad de Gestión Educativa Local, Santa – 2019, lápices, lapiceros y borradores.

V. VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD

Para la validación del instrumento utilizado, fue necesario tener como base la matriz de dimensiones e indicadores, los cuales mediante jueces fueron evaluados y permitieron adaptarlas al contexto de la muestra.

En primer momento, los jueces procedieron a revisar cada ítem, evaluando la redacción de las preguntas y la viabilidad de la información en relación a cada dimensión.

Luego de la revisión y que sean aprobadas por los jueces, se programó una prueba piloto, con el objetivo de incrementar la credibilidad del proceso e identificar aspectos complejos de los ítems, una vez obtenidos los resultados, se prosiguió a pasar los datos en Excel con verificación de cada respuesta y mediante el programa SPSS se obtuvo datos importantes acerca de la confiabilidad de la prueba, según el Alfa de Cronbach, esta es de 0.803, indicando que su nivel de confianza es alto.

Estadísticas de Fiabilidad

| | |
|--------------------------------|--------------------|
| Alfa de Cronbach Fiabilidad | N° de elementos |
| ,803 | 10 |

Correspondiendo a la técnica de Likert, se elaboró y aplicó un test con 10 afirmaciones (Ver anexo 03) cuyas alternativas fueron cuatro de opción única como se detalla a continuación en la siguiente leyenda:

| Leyenda | | | | |
|---------|----------------|------------------|-----------------|---------|
| Nunca | Pocas Veces | Algunas Veces | Muchas Veces | Siempre |

Cabe precisar que a las marcaciones se asignaron puntajes para cada alternativa:

| Escalas | Puntajes |
|---------------|----------|
| Nunca | 1 |
| Pocas Veces | 2 |
| Algunas Veces | 3 |
| Muchas Veces | 4 |
| Siempre | 5 |

El rango de puntuaciones según las respuestas obtenidas de los jefes de área de la Unidad de Gestión Educativa Local Santa 2019, donde se evaluó el desempeño de los empleados de dicha institución, se consideró los puntajes ponderados de las dimensiones para obtener el Nivel de **DESEMPEÑO**, en cuanto a las puntuaciones tal como se indica:

| Puntajes | Nivel de Desempeño |
|----------|--------------------|
| 1 | Muy Bajo |
| 2 | Bajo |
| 3 | Regular |
| 4 | Alto |
| 5 | Muy Alto |

ANEXO N° 04: RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de Desempeño – Desempeño en los empleados de la Unidad de Gestión Educativa Local, Santa - 2019.

OBJETIVO: Identificar el nivel de desempeño en los empleados de la Unidad de Gestión Educativa Local, SANTA - 2019.

DIRIGIDO A: Empleados de la Unidad de Gestión Educativa Local, SANTA - 2019.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

| Deficiente | Regular | Bueno | Muy bueno | Excelente |
|------------|---------|-------|-----------|-----------|
| | | X | | |

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : ESPINOZA DE LA CRUZ MANUEL ANTONIO

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : DOCTOR

Dr.

DNI: 78195946

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignar una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de Desempeño – Desempeño en los empleados de la Unidad de Gestión Educativa Local, Santa - 2019.

OBJETIVO: Identificar el nivel de desempeño en los empleados de la Unidad de Gestión Educativa Local, SANTA - 2019.

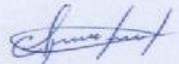
DIRIGIDO A: Empleados de la Unidad de Gestión Educativa Local, SANTA - 2019.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

| Deficiente | Regular | Bueno | Muy bueno | Excelente |
|------------|---------|-------|-----------|-----------|
| | | | X | |

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR :

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Mg


Dr. Mg. Nestor DANIEL GONZALEZ RUSDA
DNI: 3281043

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de Desempeño – Desempeño en los empleados de la Unidad de Gestión Educativa Local, Santa - 2019.

OBJETIVO: Identificar el nivel de desempeño en los empleados de la Unidad de Gestión Educativa Local, SANTA - 2019.

DIRIGIDO A: Empleados de la Unidad de Gestión Educativa Local, SANTA - 2019.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

| Deficiente | Regular | Bueno | Muy bueno | Excelente |
|------------|---------|-------|-----------|-----------|
| | | ✓ | | |

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : FIGUEROA ROJAS, PATRICIA DEL VALLE
GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Dr.

Dr. Patricia Rojas Figuera
DNI: 001849351

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario BAR ON - Inteligencia emocional en los empleados de la Unidad de Gestión Educativa Local, SANTA - 2019.

OBJETIVO: Identificar el nivel de inteligencia emocional en los empleados de la Unidad de Gestión Educativa Local, SANTA - 2019.

DIRIGIDO A: Empleados de la Unidad de Gestión Educativa Local, SANTA - 2019.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

| Deficiente | Regular | Bueno | Muy bueno | Excelente |
|------------|---------|-------|-----------|-----------|
| | | | X | |

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR :

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR :


Dr. Mg. Nestor DANIEL GONZALEZ RUEDA
DNI: 32991045

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario BAR ON - Inteligencia emocional en los empleados de la Unidad de Gestión Educativa Local, SANTA - 2019.

OBJETIVO: Identificar el nivel de inteligencia emocional en los empleados de la Unidad de Gestión Educativa Local, SANTA - 2019.

DIRIGIDO A: Empleados de la Unidad de Gestión Educativa Local, SANTA - 2019.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

| Deficiente | Regular | Bueno | Muy bueno | Excelente |
|------------|---------|-------|-----------|-----------|
| | | | | X |

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Do La Cruz Baldy Victor Jendy

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Mg. Victor Jendy Do La Cruz Baldy


Dr. Victor Jendy Do La Cruz Baldy.
DNI: 70562712

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario BAR ON - Inteligencia emocional en los empleados de la Unidad de Gestión Educativa Local, SANTA - 2019.

OBJETIVO: Identificar el nivel de inteligencia emocional en los empleados de la Unidad de Gestión Educativa Local, SANTA - 2019.

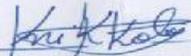
DIRIGIDO A: Empleados de la Unidad de Gestión Educativa Local, SANTA - 2019.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

| Deficiente | Regular | Bueno | Muy bueno | Excelente |
|------------|---------|-------|-----------|-----------|
| | | ✓ | | |

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Victor Madrigal Avelino

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Licenciado



Dr. Victor Madrigal Avelino
DNI: 48125330

ANEXO N° 05: CONFIABILIDAD DE LOS CUESTIONARIOS INTELIGENCIA EMOCIONAL

| N° ENCUESTADO | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | | |
|---------------|--------|--------|---------|---------|---------|---|---------|--------|-----|---------|---------|---------|---------|---------|---------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----|
| 1 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 1 | 5 | 2 | 2 | 3 | 79 | |
| 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 4 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 5 | 2 | 3 | 74 | |
| 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 1 | 3 | 2 | 3 | 4 | 91 | |
| 4 | 1 | 5 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 4 | 3 | 1 | 3 | 1 | 4 | 3 | 73 | |
| 5 | 2 | 3 | 3 | 4 | 1 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 1 | 3 | 3 | 1 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 5 | 4 | 2 | 3 | 80 | |
| 6 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | 2 | 3 | 5 | 3 | 91 |
| 7 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 75 | |
| 8 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 77 | |
| 9 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 1 | 4 | 2 | 3 | 5 | 3 | 5 | 2 | 84 | |
| 10 | 4 | 5 | 4 | 2 | 1 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 83 | |
| 11 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 95 | |
| 12 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 87 | |
| 13 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 74 | |
| 14 | 3 | 5 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 5 | 4 | 96 | |
| 15 | 2 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | 1 | 4 | 5 | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 113 | |
| | 0.6381 | 0.8381 | 0.40952 | 0.69524 | 1.35238 | 1 | 0.66667 | 1.2381 | 1.4 | 1.12381 | 0.82857 | 1.40952 | 1.40952 | 0.82857 | 0.92381 | 0.409524 | 0.780952 | 0.695238 | 0.457143 | 0.885714 | 0.685238 | 0.457143 | 1 | 0.552381 | 0.457143 | 0.714286 | 1.571429 | 0.971429 | 1.638095 | 0.457143 | 121.1714 | |

| | |
|------------------|---------------|
| suma de var/item | 26.39 |
| k | 30 |
| alfa | 0.8092 |

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

α - Alfa de Cronbach
 K - Número de items
 Vi - Varianza de cada Item
 Vt - varianza del total

| α | Interpretación |
|-------|----------------|
| > 0,9 | excelente |
| > 0,8 | bueno |
| > 0,7 | aceptable |
| > 0,6 | cuestionable |
| > 0,5 | malo |
| ≤ 0,5 | inaceptable |

El presente cálculo corresponde a un instrumento de 30 preguntas y se realizó a una muestra piloto de 15 personas, con una escala de liker de 1 a 5, desde la categoría "Rara vez/ Nunca" hasta la categoría "Siempre", el orden es indistinto, pueden hacerlo en el orden contrario, el cálculo será el mismo

| LEYENDA DE CODIGOS | |
|--------------------|----------------|
| 5= | Siempre |
| 4= | Muchas veces |
| 3= | Algunas veces |
| 2= | Pocas veces |
| 1= | Rara vez/Nunca |

DESEMPEÑO

| Nº ENCUESTADO | 1 Los empleados cumplen con las metas dentro de los cronogramas establecidos. | 2 Los empleados están comprometidos en lograr la misión de la organización. | 3 Los empleados muestran su compromiso con la institución. | 4 conocimiento que posee el empleado le permite su desenvolvimiento en su puesto de trabajo. | 5 El liderazgo ejercido en su área motiva a los empleados. | 6 Al realizarse las tareas en el trabajo se optimiza recursos. | 7 Los empleados trabajan de manera responsable para lograr sus objetivos. | 8 Los empleados logran satisfacer a los usuarios dentro de la organización. | 9 Percibe que los empleados se sienten adaptados con el ritmo de trabajo en la empresa | 10 Los empleados evitan los conflictos dentro de la empresa | |
|-------------------------|--|--|---|---|---|---|--|--|---|--|----------|
| 1 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 3 | 4 | 34 |
| 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 31 |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 39 |
| 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 31 |
| 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 27 |
| 6 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 35 |
| 7 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 36 |
| 8 | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 29 |
| 9 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 39 |
| 10 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 35 |
| 11 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 38 |
| 12 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 37 |
| 13 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 39 |
| 14 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 37 |
| 15 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 40 |
| | 0.123809524 | 0.380952381 | 0.638095238 | 0.238095238 | 0.380952381 | 0.666666667 | 0.38095238 | 0.552380952 | 0.523809524 | 0.552380952 | 15.98095 |
| suma de var/item | 4.4380952 | | | | | | | | | | |
| k | 10 | | | | | | | | | | |
| alfa | 0.8025427 | | | | | | | | | | |

α Interpretación

| | |
|-------|--------------|
| > 0,9 | excelente |
| > 0,8 | bueno |
| > 0,7 | aceptable |
| > 0,6 | cuestionable |
| > 0,5 | malo |
| ≤ 0,5 | inaceptable |

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

α - Alfa de Cronbach
 K - Número de ítems
 Vi - Varianza de cada ítem
 Vt - varianza del total

ANEXO N° 06: BASE DE DATOS INTELIGENCIA EMOCIONAL

| DIMENSIONES | | INTRAPERSONAL | | | | | INTERPERSONAL | | | | | | | ADAPTABILIDAD | | | | | | | MANEJO DE ESTRÉS | | | | ESTADO DE ÁNIMO | | | | | | | | | | |
|---------------|--------------|---------------|---|---|---|---|---------------|---|---|---|----|----|----|---------------|----|----|----|----|----|----|------------------|----|----|----|-----------------|----|----|----|----|----|----|---|-----|-----|---|
| N° ENCUESTADO | N° PREGUNTAS | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | | | | |
| 1 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 5 | 5 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 5 | 2 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 107 | 4 |
| 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 5 | 1 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 93 | 3 |
| 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 85 | 3 |
| 4 | 5 | 5 | 2 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 1 | 5 | 5 | 2 | 4 | 5 | 5 | 5 | 1 | 2 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 2 | 2 | 3 | 3 | 101 | 3 |
| 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 5 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 68 | 2 | |
| 6 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 5 | 4 | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 63 | 2 | |
| 7 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 4 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 44 | 1 | |
| 8 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 1 | 2 | 53 | 2 | |
| 9 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 141 | 5 | |
| 10 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 2 | 4 | 124 | 4 | |
| 11 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 1 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 5 | 5 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 4 | 2 | 91 | 3 | |
| 12 | 4 | 5 | 1 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 91 | 3 | |
| 13 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 5 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 111 | 4 | |
| 14 | 5 | 5 | 1 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 4 | 4 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 93 | 3 |
| 15 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 3 | 2 | 4 | 4 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 2 | 4 | 5 | 5 | 1 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 85 | 3 | |
| 16 | 5 | 5 | 1 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 1 | 5 | 5 | 2 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 4 | 4 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 5 | 3 | 97 | 3 | |
| 17 | 2 | 5 | 1 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 114 | 4 | |
| 18 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 1 | 3 | 1 | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 | 2 | 72 | 2 | |
| 19 | 2 | 2 | 1 | 3 | 4 | 1 | 4 | 5 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 5 | 5 | 1 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 101 | 3 | |
| 20 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 1 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 104 | 3 | |
| 21 | 3 | 1 | 1 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 1 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 5 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 1 | 3 | 76 | 3 | |
| 22 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 5 | 4 | 4 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 58 | 2 | |
| 23 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 1 | 3 | 5 | 2 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 1 | 5 | 3 | 1 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 81 | 3 | |
| 24 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 1 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 80 | 3 | |
| 25 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 138 | 5 | |
| 26 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 4 | 5 | 1 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 121 | 4 | |
| 27 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 4 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 5 | 2 | 3 | 96 | 3 |
| 28 | 4 | 5 | 1 | 3 | 4 | 1 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 1 | 5 | 5 | 5 | 4 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 102 | 3 | |
| 29 | 5 | 5 | 1 | 5 | 4 | 1 | 4 | 5 | 1 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 102 | 3 | |
| 30 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 5 | 1 | 4 | 5 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 87 | 3 | |
| 31 | 5 | 5 | 2 | 4 | 4 | 2 | 3 | 5 | 1 | 5 | 5 | 1 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 2 | 1 | 5 | 5 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 109 | 4 | |
| 32 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 1 | 3 | 5 | 4 | 4 | 2 | 3 | 102 | 3 | |
| 33 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 5 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 | 70 | 2 | |
| 34 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 5 | 1 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 113 | 4 | |
| 35 | 5 | 5 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 1 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 112 | 4 | |
| 36 | 3 | 4 | 1 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 95 | 3 | |
| 37 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 115 | 4 | |
| 38 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 5 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 91 | 3 | |
| 39 | 2 | 5 | 2 | 3 | 3 | 2 | 5 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 94 | 3 | |
| 40 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 43 | 2 | |
| 41 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 36 | 1 | |
| 42 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 73 | 2 | |
| 43 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 78 | 3 | |
| 44 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 71 | 2 |
| 45 | 4 | 5 | 2 | 5 | 3 | 2 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 92 | 3 | |
| 46 | 4 | 5 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | 5 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 98 | 3 | |
| 47 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 2 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 140 | 5 | |
| 48 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 119 | 4 | |
| 49 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 66 | 2 | |
| 50 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 70 | 2 | |
| 51 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 5 | 5 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 102 | 3 | |
| 52 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 5 | 5 | 3 | 4 | 2 | 3 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 92 | 3 | |
| 53 | 4 | 5 | 1 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 2 | 5 | 3 | 2 | 3 | 4 | 5 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 4 | 5 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 93 | 3 | |
| 54 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 103 | 3 | |
| 55 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 5 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 4 | 4 | | | | | | | | | | | | |

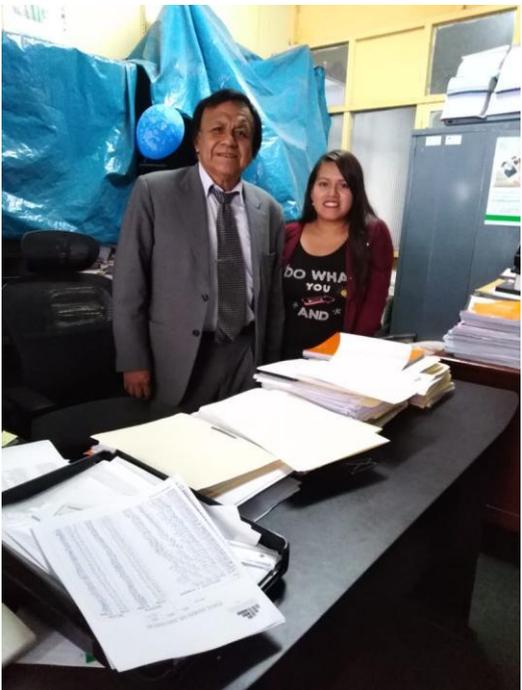
TABULACIÓN DESEMPEÑO

| N° | EFICACIA | | | | EFICIENCIA | | | | CALIDAD | | | | DESENVOLVIMIENTO | | | | | |
|----|----------|---|---|---|------------|---|---|---|---------|---|---|----|------------------|----|----|---|--|--|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | | | | | | |
| 1 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 36 | 4 | | |
| 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 30 | 3 | | |
| 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 18 | 2 | | | |
| 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 2 | 4 | 30 | 3 | | | |
| 5 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 26 | 3 | | | |
| 6 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 26 | 3 | | | |
| 7 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 10 | 1 | | | |
| 8 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 2 | 12 | 1 | | | |
| 9 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 48 | 5 | | | |
| 10 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 47 | 5 | | | |
| 11 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 28 | 3 | | | |
| 12 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 33 | 3 | | | |
| 13 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 44 | 4 | | | |
| 14 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 25 | 3 | | | |
| 15 | 5 | 5 | 5 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 30 | 3 | | | |
| 16 | 5 | 5 | 5 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 25 | 3 | | | |
| 17 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 41 | 4 | | | |
| 18 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 31 | 3 | | | |
| 19 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 24 | 2 | | | |
| 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 32 | 3 | | | |
| 21 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 1 | 2 | 26 | 3 | | | |
| 22 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 2 | 2 | 44 | 4 | | | |
| 23 | 5 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 4 | 4 | 20 | 2 | | | |
| 24 | 1 | 2 | 2 | 5 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 4 | 3 | 24 | 2 | | | |
| 25 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 21 | 2 | | | |
| 26 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 32 | 3 | | | |
| 27 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 36 | 4 | | | |
| 28 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 22 | 2 | | | |
| 29 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 32 | 3 | | | |
| 30 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 40 | 4 | | | |
| 31 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 23 | 2 | | | |
| 32 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 24 | 3 | | | |
| 33 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 37 | 4 | | | |
| 34 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 34 | 3 | | | |
| 35 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 32 | 3 | | | |
| 36 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 2 | 4 | 5 | 5 | 35 | 4 | | | |
| 37 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 35 | 3 | | | |
| 38 | 5 | 5 | 5 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 33 | 4 | | | |
| 39 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 4 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 2 | 24 | 2 | | | |
| 40 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 11 | 1 | | | |
| 41 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 11 | 1 | | | |
| 42 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 24 | 2 | | | |
| 43 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 27 | 3 | | | |
| 44 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 24 | 2 | | | |
| 45 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 30 | 3 | | | |
| 46 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 29 | 3 | | | |
| 47 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 42 | 5 | | | |
| 48 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 48 | 5 | | | |
| 49 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 25 | 2 | | | |
| 50 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 22 | 2 | | | |
| 51 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 33 | 3 | | | |
| 52 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 31 | 3 | | | |
| 53 | 3 | 2 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 34 | 3 | | | |
| 54 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 25 | 3 | | | |
| 55 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 27 | 3 | | | |
| 56 | 4 | 4 | 4 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 24 | 3 | | | |
| 57 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 28 | 3 | | | |
| 58 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 23 | 2 | | | |
| 59 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 21 | 2 | | | |
| 60 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 35 | 3 | | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|---|
| 61 | 1 | 1 | 1 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 30 | 3 |
| 62 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 37 | 4 |
| 63 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 38 | 4 |
| 64 | 2 | 2 | 2 | 5 | 2 | 2 | 2 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 2 | 3 | 30 | 3 |
| 65 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 22 | 2 |
| 66 | 2 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 31 | 3 |
| 67 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 27 | 3 |
| 68 | 5 | 5 | 5 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 36 | 4 |
| 69 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 36 | 3 |
| 70 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 32 | 3 |
| 71 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 1 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 30 | 3 |
| 72 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 20 | 2 |
| 73 | 3 | 2 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 38 | 4 |
| 74 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 32 | 3 |
| 75 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 34 | 3 |
| 76 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 23 | 2 |
| 77 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 35 | 3 |
| 78 | 5 | 5 | 5 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 23 | 2 |
| 79 | 1 | 1 | 1 | 5 | 4 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 27 | 3 |
| 80 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 39 | 4 |
| 81 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 37 | 4 |
| 82 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 40 | 4 |
| 83 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 2 | 2 | 2 | 34 | 4 |
| 84 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 32 | 3 |
| 85 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 27 | 3 |
| 86 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 44 | 5 |
| 87 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 31 | 3 |
| 88 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 34 | 3 |
| 89 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 21 | 2 |
| 90 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 21 | 2 |
| 91 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 37 | 4 |
| 92 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 28 | 3 |
| 93 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 28 | 3 |
| 94 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 15 | 2 |
| 95 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 29 | 3 |
| 96 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 37 | 4 |
| 97 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 28 | 3 |
| 98 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 23 | 2 |
| 99 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 1 | 2 | 2 | 34 | 3 |
| 100 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 38 | 4 |
| 101 | 1 | 2 | 2 | 5 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 26 | 3 |
| 102 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 23 | 2 |
| 103 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 20 | 2 |
| 104 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 27 | 3 |
| 105 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 17 | 2 |
| 106 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 23 | 2 |
| 107 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 20 | 2 |
| 108 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 23 | 2 |
| 109 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | 2 | 1 | 2 | 23 | 2 |
| 110 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 4 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 24 | 2 |

| ESCALA DE CALIFICACIÓN | |
|------------------------|----------|
| 1 | MUY BAJO |
| 2 | BAJO |
| 3 | REGULAR |
| 4 | ALTO |
| 5 | MUY ALTO |

ANEXO N° 07: FOTOGRAFÍAS CON LOS EMPLEADOS DE LA UGEL SANTA



ANEXO N° 08 ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

| | | |
|--|--|---|
|  UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO | ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS | Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1 |
|--|--|---|

Yo, Randall Manolo Gutiérrez Chilca, Docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo – Chimbote, revisor (a) de la tesis titulada:

“Inteligencia emocional y desempeño en los empleados de la Unidad de Gestión Educativa Local, Santa – 2019”, de las estudiantes: Manrique Alva Sheyla Eslith y Robles Blas Milagros Gianina, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó 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.

Lugar y Fecha: Nuevo Chimbote 02 de Diciembre del 2019.



Firma

Randall Manolo Gutiérrez Chilca

DNI: 41942904

ANEXO N° 09 PORCENTAJE DE TURNITIN



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Inteligencia emocional y desempeño en los empleados de la Unidad de Gestión Educativa
Local, Santa, 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración

AUTORAS:
Sheyla Eslith, Manrique Alva (ORCID: 0000-0002-2194-329x)
Milagros Gianina, Robles Blas (ORCID: 0000-0002-2741-6378)

ASESOR:
Mgr. Gutierrez Chilea, Randall Manolo (ORCID: 0000-0003-2114-3724)

Resumen de coincidencias

23 %

Se están viendo fuentes estándar

[Ver fuentes en inglés \(Beta\)](#)

Coincidencias

| | | | |
|---|---|------|---|
| 1 | Entregado a Universida... Trabajo del estudiante | 14 % | > |
| 2 | repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet | 2 % | > |
| 3 | apuntesuniversitarios.u... Fuente de Internet | 1 % | > |
| 4 | Entregado a Universida... Trabajo del estudiante | 1 % | > |
| 5 | Entregado a Colegio Ch... Trabajo del estudiante | 1 % | > |
| 6 | repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet | 1 % | > |

ANEXO N° 10 AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

MANRIQUE ALVA SHEYLA ESLITH.
D.N.I. : 71959592
Domicilio : Jr. Ricardo Palma Asen. H. El Rincón 2da B - CHIMBOTE
Teléfono : Fijo : 043413603 Móvil : 963854284
E-mail : manriquealva.04@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela : ADMINISTRACIÓN
Carrera : ADMINISTRACIÓN
Título : LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

Tesis de Post Grado

Maestría

Doctorado

Grado :
Mención :

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

MANRIQUE ALVA SHEYLA ESLITH

Título de la tesis:

INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO EN LOS EMPLEADOS
DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL SANTA - 2019.

Año de publicación : 2019

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma :

Fecha :

18/12/2019.



Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
“César Acuña Peralta”

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

ROBLES BLAS MILAGROS GIANINA
D.N.I. : 73662129
Domicilio : Santa Rosa del Sur, 2da Etapa, Mz 8' 41' 02
Teléfono : Fijo : Móvil : 929623532
E-mail : yanina.robles.10@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

[] Tesis de Pregrado

Facultad : CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela : ADMINISTRACIÓN
Carrera : ADMINISTRACIÓN
Título : LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

[] Tesis de Post Grado

[] Maestría

[] Doctorado

Grado :
Mención :

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

ROBLES BLAS MILAGROS GIANINA

Título de la tesis:

INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO EN LOS EMPLEADOS
DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL, SANTA - 2019.

Año de publicación : 2019

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma : [Signature]

Fecha : 10/12/2019

ANEXO N° 11 AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE
EP DE ADMINISTRACIÓN

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

MANRIQUE ALVA SHEYLA ESLITH

INFORME TÍTULADO:

INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO EN LOS EMPLEADOS DE LA UNIDAD DE
GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL, SANTA – 2019

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 12/12/2019

NOTA O MENCIÓN: Quince (15)



DR. MANUEL ANTONIO ESPINOZA DE LA CRUZ

FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE
EP DE ADMINISTRACIÓN

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:
ROBLES BLAS MILAGROS GIANINA

INFORME TITULADO:

INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO EN LOS EMPLEADOS DE LA UNIDAD DE
GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL, SANTA – 2019

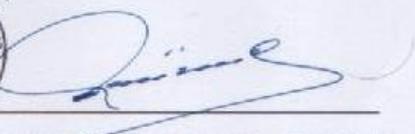
PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 12/12/2019

NOTA O MENCIÓN: Quince (15)




DR. MANUEL ANTONIO ESPINOZA DE LA CRUZ

FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN