



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADRO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**La Inteligencia emocional en el desempeño laboral de los
servidores del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali
Warma, Lima 2021**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Osorio Carrillo, David Edwin (ORCID:0000-0002-4232-5298)

ASESOR:

Mg. Sotero Montero, Santos Alberto (ORCID: 0000-0003-2994-097X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LIMA- PERÚ

2021

Dedicatoria

A Dios por guiar mi camino y darme salud en esta etapa de mi vida para el cumplimiento de mis objetivos. A mis abuelos, padres, hermanos, familiares y amigos por toda su paciencia, dedicación y motivación, quienes me apoyan y me alientan a seguir adelante.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por bendecir mi vida y guiarme a lo largo de mi camino, por ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y de debilidad.

A los docentes y asesores de la Universidad César Vallejo, por haber compartido sus conocimientos a lo largo de mi desarrollo profesional, guiándome con su paciencia e integridad en esta etapa de mi vida.

A mis amigos y amigas de la Unidad Territorial Lima Metropolitana y Callao del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma por su colaboración durante todo este proceso, quienes con su conocimiento y apoyo permitieron el desarrollo de la presente investigación.

Índice de contenidos

	Pág
Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA	8
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	8
3.2 Variables y Operacionalización.....	9
3.3 Población, muestra y muestreo.....	10
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	11
3.5 Procedimientos	12
3.6 Método de análisis de datos	12
3.7 Aspectos éticos.....	13
IV. RESULTADOS.....	14
V. DISCUSIÓN.....	24
VI. CONCLUSIONES.....	27
VII. RECOMENDACIONES.....	29
REFERENCIAS.....	31
ANEXOS.....	39

Índice de tablas

	Pág
Tabla 1. Enumeración de expertos validadores.....	11
Tabla 2. Niveles de confiabilidad.....	11
Tabla 3. Estadística de confiabilidad de las variables.....	12
Tabla 4. Criterios para interpretar la correlación.....	13
Tabla 5. Niveles de la variable Inteligencia emocional.....	14
Tabla 6. Niveles de las dimensiones de la variable Inteligencia Emocional...	15
Tabla 7. Niveles de la variable Desempeño Laboral.....	16
Tabla 8. Niveles de las dimensiones de la variable Desempeño Laboral.....	17
Tabla 9. Pruebas de normalidad de Kolmogorov-Smirnov	18
Tabla 10. Prueba de Spearman entre la entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral.....	19
Tabla 11. Prueba de Spearman entre el autoconocimiento y el desempeño laboral	20
Tabla 12. Prueba de Spearman entre la autorregulación y el desempeño laboral.....	21
Tabla 13. Prueba de Spearman entre la motivación y el desempeño laboral.	22
Tabla 14. Prueba de Spearman entre la empatía y el desempeño laboral.....	23
Tabla 15. Prueba de Spearman entre las habilidades sociales y el desempeño laboral	24

Índice de figuras

	Pág
Figura 1. Niveles de la variable Inteligencia emocional.....	14
Figura 2. Niveles de las dimensiones de la variable Inteligencia Emocional.....	15
Figura 3. Niveles de la variable Desempeño Laboral.....	16
Figura 4. Niveles de las dimensiones de la variable Desempeño Laboral.....	17

RESUMEN

El objetivo de la presente investigación fue establecer la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los servidores de la Unidad Territorial Lima Metropolitana del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, durante el año 2021. El enfoque empleado fue el cuantitativo, de naturaleza básica, método hipotético-deductivo, nivel descriptivo-correlacional y diseño No experimental y transversal con una población de 144 servidores. Para lo cual, se utilizó la herramienta de la recopilación de datos, dónde se incluyó un conjunto de preguntas para las variables medidas, aplicados de manera personal y virtual.

De acuerdo a los resultados descriptivos del objetivo general encontrados en la investigación, se demuestra que existe relación positiva entre la inteligencia emocional y desempeño laboral de los servidores de la Unidad Territorial Lima Metropolitana y Callao del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, debido a que el 97.2% de los servidores se ubican en el nivel alto de la variable inteligencia emocional y el 88.9% se ubican en el nivel alto de la variable desempeño laboral. Asimismo, en los resultados inferenciales existe una correlación positiva considerable entre ambas variables, con la significancia bilateral ($0.00 < 0.05$) y Rho de Spearman de 0.667.

Palabras clave: *Inteligencia Emocional, Desempeño Laboral, Unidad Territorial Lima Metropolitana y Callao*

ABSTRACT

The objective of this research was to establish the relationship between emotional intelligence and work performance of the servers of the Territorial Unit Metropolitan Lima and Callao of the National School Feeding Program Qali Warma, during the year 2021. The approach used was quantitative, of a nature basic, hypothetical-deductive method, descriptive-correlational level and non-experimental and cross-sectional design with a population of 144 servers. For which, the data collection tool was used, where a set of questions was included for the measured variables, applied in a personal and virtual way.

According to the descriptive results of the general objective found in the research, it is shown that there is a positive relationship between emotional intelligence and work performance of the servers of the Territorial Unit Metropolitan Lima and Callao of the National School Feeding Program Qali Warma, because 97.2% of the servers are located at the high level of the emotional intelligence variable and 88.9% are located at the high level of the job performance variable. Likewise, in the inferential results there is a considerable positive correlation between both variables, with bilateral significance ($0.00 < 0.05$) and Spearman's Rho of 0.667.

Keywords: *Emotional intelligence, Job performance, Territorial Unit Metropolitan Lima and Callao*

I. INTRODUCCIÓN

La Inteligencia emocional es la competencia que posee todo individuo para distinguir e influir en sus sentimientos y de los demás, es muy importante para el desenvolvimiento personal y estructural, gracias a que proporcionan una nueva forma de darse cuenta y evaluar el comportamiento, ya que nos ayuda a aceptar de nuestros sentimientos, tensiones o frustraciones en el trabajo (Goleman, 2018). Asimismo, la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico – OCDE (2018) afirmó que las habilidades sociales y emocionales determinan cómo las personas se adaptan a su entorno y los resultados que logran en su vida. Es por ello que TalentSmart (2021) demostró que esta variable es adecuada para medir la performance de un trabajador, impactando en un 58% de éxito en el trabajo.

Actualmente, muchas organizaciones consideran que la inteligencia emocional es una parte muy importante para alcanzar la mayor operatividad, y esto se refleja en los resultados que afectan directamente el rendimiento del servidor. Es por ello la importancia de conocer los resultados del trabajo realizado en el entorno adecuado donde el servidor garantiza la salud mental y el bienestar, y el índice de inteligencia emocional para promover la productividad y la rentabilidad (Mesa, 2015).

Asimismo, Chiavenato (2017), define al desempeño laboral como el comportamiento que se observa en los trabajadores de una institución, para lograr cumplir los objetivos institucionales. A la fecha, en la Unidad Territorial Lima Metropolitana y Callao (UTLMC) del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma (PNAEQW) se identificó algunas situaciones de desagrado, malas contestaciones, desmotivación, indiferencia y dificultad en las relaciones sociales, coadyuvado al estrés laboral, tensión a causa del teletrabajo y otros factores sumados a la actual eventualidad social por el coronavirus (COVID-19) que hacen que los servidores no realicen un trabajo de calidad por falta de proactividad o una mala toma de decisiones, ya que a medida que aumentan las responsabilidades de un servidor, también aumentan la presión y las exigencias en el trabajo.

En tanto, se analizó la relación de la inteligencia emocional de los servidores con el desempeño laboral en la entidad, en consecuencia se propuso

el problema principal ¿Cuál es la relación que existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los servidores de la UT Lima Metropolitana y Callao del PNAE Qali Warma, durante el año 2021?; al mismo tiempo, de esta pregunta se planteó varias interrogantes, tales como: (1) ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión del autoconocimiento y el desempeño laboral de los servidores de la UT Lima Metropolitana y Callao del PNAE Qali Warma, durante el año 2021?, (2) ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión de la autorregulación y el desempeño laboral de los servidores de la UT Lima Metropolitana y Callao del PNAE Qali Warma, durante el año 2021?, (3) ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión de la motivación y el desempeño laboral de los servidores de la UT Lima Metropolitana y Callao del PNAE Qali Warma, durante el año 2021?, (4) ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión de la empatía y el desempeño laboral de los servidores de la UT Lima Metropolitana y Callao del PNAE Qali Warma, durante el año 2021? y (5) ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión de las habilidades sociales y el desempeño laboral de los servidores de la UT Lima Metropolitana y Callao del PNAE Qali Warma, durante el año 2021?

El estudio se justifica de forma teórica debido a que posibilito recabar información para realizar un diagnóstico de la contribución del razonamiento de una persona para el logro de un rendimiento adecuado servidores públicos de la UT Lima Metropolitana y Callao del PNAE Qali Warma. También de manera práctica, una vez obtenido los resultados se tendría una evidencia para sugerir una alternativa de solución que permitan el cambio en beneficio de los servidores, con el fin de saber cómo se sienten y puedan facilitar la implementación de las acciones necesarias para reforzar la sensación del servidor a fin de interpretar la jerarquía de performance dentro de la entidad y brindarles información relevante sobre el entorno funcional, y así poder determinar la eficacia en la ejecución de metas de la organización, y metodológicamente porque se brindará instrumentos que puedan ser aprovechados al máximo para poder ser aplicados en otros contextos en beneficio de los servidores y así ayudar a solucionar problemas a través de la aplicación de ellos mismos en contextos parecidos donde se busquen respuestas que ayuden a solucionar la inteligencia emocional.

Asimismo, es relevante, porque es la primera vez que se realiza un estudio a colaboradores de la UT Lima Metropolitana y Callao en tiempos de COVID-19, en tanto se investigara potenciales soluciones a los problemas objeto de estudio y así poder evidenciar las diversas actividades y percepciones de los servidores en el desarrollo de sus obligaciones por género y grupos profesionales y tal vez estas soluciones sean utilizadas en la toma de decisiones de los servidores de la UTLMC, para mejorar la contribución positiva de los servidores públicos. Por ello, la modernización del Estado es una necesidad urgente que debe ser aceptada por todos los sectores sociopolíticos, ello implica la modernización y especialización de la administración estatal e incluye la modernización de la gestión de cada organismo.

Dentro de esta línea la investigación comprendió como objetivo general “Establecer la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los servidores de la UT Lima Metropolitana y Callao del PNAE Qali Warma, durante el año 2021”, del cual se desprendió los siguientes objetivos específicos: Describir la relación que existe entre la dimensión del autoconocimiento y el desempeño laboral de los servidores de la UTLMC del PNAE Qali Warma, durante el año 2021; describir la relación que existe entre la dimensión de la autorregulación y el desempeño laboral de los servidores de la UTLMC del PNAE Qali Warma, durante el año 2021; describir la relación que existe entre la dimensión de la motivación y el desempeño laboral de los servidores de la UTLMC del PNAE Qali Warma, durante el año 2021; describir la relación que existe entre la dimensión de la empatía y el desempeño laboral de los servidores de la UTLMC del PNAE Qali Warma, durante el año 2021; y describir la relación que existe entre la dimensión de las habilidades sociales y el desempeño laboral de los servidores de la UTLMC del PNAE Qali Warma, durante el año 2021. Frente a estos objetivos se planteó la siguiente hipótesis general: La inteligencia emocional se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los servidores que laboran en la UT Lima Metropolitana y Callao del PNAE Qali Warma, durante el año 2021, y de estos derivaron 05 hipótesis específicas que son: La dimensión del autoconocimiento se relaciona directamente con el desempeño laboral de los servidores de la UTLMC del PNAE Qali Warma, durante el año 2021; la dimensión

de la autorregulación se relaciona directamente con el desempeño laboral de los servidores de la UTLMC del PNAE Qali Warma, durante el año 2021; la dimensión de la motivación se relaciona directamente con el desempeño laboral de los servidores de la UTLMC del PNAE Qali Warma, durante el año 2021; la dimensión de la empatía se relaciona directamente con el desempeño laboral de los servidores de la UTLMC del PNAE Qali Warma, durante el año 2021; y la dimensión de las habilidades sociales se relaciona directamente con el desempeño laboral de los servidores de la UTLMC del PNAE Qali Warma, durante el año 2021.

II. MARCO TEÓRICO

El análisis bibliográfico permitió ver algunas investigaciones nacionales que están estrechamente relacionados con el estudio actual, entre ellas podemos mencionar a Calcina (2015), quien señalo que la gestión del estado de ánimo y el rendimiento representa la solución a distintos problemas de la vida diaria. Asimismo, (Moreno y Vigo, 2019) finalizo que la inteligencia emocional influye en desenvolvimiento profesional, de igual manera Bayona (2018) señalo existe relación relevante positiva del razonamiento emocional y el trabajo realizado. Otra investigación publicada por (Reymundo, 2019), explico el grado de razonamiento de alumnos que provienen de una familia disfuncional, en donde resulta que las estimaciones de regresión logística ordinal no distinguen entre los niveles dimensionales evaluados en esta población.

De igual manera, se ha encontraron diversas investigaciones y artículos internacionales relacionados con una o más variables, entre las cuales se tiene a Ma & et al. (2020), que menciona que existen diferencias significativas en el trabajo emocional en organizaciones públicas y privadas de China; mientras que Alheet y Hamdan (2021), recomendó a las organizaciones jordanas que implementen programas de desarrollo de inteligencia emocional que asistan a sus empleados a aumentar su rendimiento. Asimismo, Obiunu y Yalaju (2020) adoptó el diseño de estudios de correlación para la determinar el impacto entre entendimiento, comunicación interpersonal y productividad en el rendimiento de los trabajadores en Chevron Nigeria Limited. Otra publicación realizada por (Bermejo, Fernández y Martínez, 2021), señalo que la interacción de la

inteligencia emocional y el autocuidado contribuyentes al estrés durante el brote de COVID-19, además Krén y Séllei (2021), concluyo que debe profundizarse la relación de estas variables, extendiendo el análisis del estilo de liderazgo a otros indicadores de desempeño.

En el contexto que está viviendo el país, ha ayudado a visualizar nuestra cruda realidad, lo debilitado de nuestras instituciones públicas. Es por ello, que Puri & Mehta (2020) describió los esenciales motivos de que los trabajadores sufran de estrés, agitación, ansiedad, depresión y muchas más dolencias emocionales y no pueden llevar una vida equilibrada en el lugar de trabajo actual. La investigación tiene una base teórica en las siguientes áreas:

Suresh y Shankar (2019) menciona que la inteligencia emocional es un factor fundamental para determinar los logros en la vida diaria y establecer la conexión entre las personas y el trabajo. La atención que existe por la inteligencia emocional ha aumentado en los últimos años, cuanto más complejas son las cosas, más importante es el coeficiente intelectual de la mente, que se clasifica en cinco dimensiones que determina el potencial para las habilidades prácticas, entre ellos tenemos: autoconocimiento, autorregulación, motivación, empatía y habilidad social (Goleman, 2018).

El autoconocimiento es la primera dimensión de la inteligencia emocional, inicialmente se procesa de manera inconsciente, pero a medida que esta información se propaga globalmente en el cerebro para que pueda usarse para una variedad de propósitos, obtenemos acceso a la percepción de la información que llega al cerebro y a nuestros sentidos. (Martínez, 2018). Esta dimensión tiene tres componentes: conciencia emocional, autoevaluación precisa y autoconfianza.

La dimensión de la autorregulación es un componente central de la conciencia mental que brinda la facultad de prestar atención a las personas, recordar información y tomar decisiones, o participar en el aprendizaje de conceptos que se centran en los estímulos y el comportamiento. (Berridi y Martínez, 2017), dichas estrategias individuales permiten el autocontrol, la confiabilidad, la innovación y la adaptabilidad para lograr los objetivos.

La dimensión de la motivación incluye un sentido de logro, desarrollo profesional, y se manifiesta cuando se realizan tareas significativas en el trabajo, es decir una motivación óptima aumenta la satisfacción y disminuye cuando es inestable (Manjarrez, Boza y Mendoza, 2020). Asimismo, Peña y Villón (2017), lo definieron como la voluntad de caracterizar a un individuo por sus esfuerzos para satisfacer las necesidades de una organización a la medida de sus necesidades. Por otro lado, esta dimensión incluye tres componentes: motivación al logro, compromiso, iniciativa y optimismo.

La dimensión de la empatía es la facultad de distinguir a otros y entender su dolor, afecto, pasión y aflicción (López, Arán y Richaud, 2014), de igual forma influye en los procesos de gestión utilizados para moldear las emociones de la misma manera que entendemos y reaccionamos a las emociones de los demás. (Thompson & et al., 2019). Esta dimensión se basa en importantes habilidades con el entorno laboral, tales como: comprender a los demás, desarrollo de los demás y orientación al servicio.

La dimensión de las habilidades sociales es la conducta lingüística y no verbal que se puede observar en diferentes situaciones en la que una persona interactúa con otra, según Roca (2014) y, Tapia y Cubo (2017). Asimismo, el desarrollo de las habilidades es un problema que se está resolviendo actualmente, debido al acelerado progreso tecnológico, singularmente el desafío de la educación. (García y Matta, 2020). Esta última dimensión de la inteligencia emocional implica la adquisición de habilidades sociales como la influencia y liderazgo, comunicación, manejo de conflictos, capacidad de adaptación, colaboración y cooperación, capacidades de equipo.

El Desempeño Laboral es uno de los componentes más buscados del comportamiento organizacional, tal vez por el hecho de que la productividad de la organización está ligada al desempeño individual de sus miembros. (Gabini, 2018), ello incluye la evaluación del potencial humano, las habilidades de las personas, la capacitación laboral, la experiencia y la evaluación del desempeño

de un entorno laboral gratificante (Cuesta & et al., 2017). En tanto, Yabar (2016), lo define como el rendimiento que obtiene un trabajador en el desarrollo de sus funciones, es decir, el desempeño que el trabajador refleja al realizar una actividad correspondiente. Asimismo, Caycho (2019) menciona que necesitamos construir un trabajo eficaz y eficiente, solo entonces podemos considerar si la persona es adecuada para el puesto asignado, y Cristancho (2016), afirmó que es muy importante mantener la dedicación a los empleados de alto rendimiento es fundamental para alcanzar las metas esperadas por la institución. Mientras, Chiavenato (2017) señaló que las dimensiones son: Satisfacción laboral, Actitud y desenvolvimiento, Habilidad para aprender, Calidad de trabajo y Relacionarse con los demás.

La satisfacción laboral es una visión positiva del trabajo, que se refleja en la evaluación del rendimiento (Chiavenato, 2017); ya que toda persona tiene derecho a un sueldo cuando realiza un trabajo (Castaño, Montoya y Restrepo, 2009). Por lo cual, se refleja en las remuneraciones, ascensos y agradecimiento que se les da a los trabajadores en consecuencia de un adecuado desenvolvimiento laboral (Cuesta, 2017).

La dimensión actitud y el desenvolvimiento es el estilo de un individuo para realizar sus actividades dentro de su entorno laboral (Chiavenato, 2017). Es por ello, que Díaz (2017) menciona sobre la importancia del comportamiento positivo en el lugar de trabajo, generando las siguientes consecuencias: busca continuamente nuevas oportunidades, se establecen metas para el cambio, predicen y/o previenen problemas futuros, actúan de manera diferente, trabajan de manera consistente y logran resultados específicos.

La dimensión calidad de trabajo se orienta en la productividad que tiene una persona en el desarrollo profesional sin perjudicar su rendimiento (Chiavenato, 2017). Es por ello, que la formación de los empleados que consiste en el intelecto, destreza y competencia que un ser humano adquiere en el ámbito laboral, educativo y profesional (Cuesta, 2017); forma un papel muy importante para lograr un excelente trabajo, ya que no solo proporciona los conocimientos necesarios para las actividades profesionales, sino que también considera otros aspectos importantes que aseguran el propósito de asegurar una educación

integral para los todos (Llerena, 2015), como la experiencia laboral, la formación académica y responsabilidades.

La dimensión habilidad para aprender se ocasiona por diferentes destrezas que tiene un individuo para entender, procesar y manejar una información brindada (Chiavenato, 2017). Las habilidades de aprendizaje son actividades relacionadas con el aprendizaje, como la optimización del plazo, el entendimiento y el alcance, la comprensión de lectura efectiva, las habilidades de estudio y los exámenes escritos.

La dimensión relacionarse con los demás, se da en las personas al interaccionar con otras personas de su ambiente social (Chiavenato, 2017), asimismo el clima laboral incluye dentro de una institución tiene muchos factores físicos y emocionales que afectan el comportamiento o desempeño de los miembros del equipo de trabajo. (Pilligua y Arteaga, 2009). La gestión de las estrategias y habilidades de solución de conflictos posee un efecto positivo en la búsqueda del momento y el lugar adecuado para las reuniones; saber escuchar y dialogar; interesarse y tener en cuenta los sentimientos e intereses de los demás; o ser capaz de contener la ira y no comportarse impulsivamente son algunas de las habilidades básicas para mantener buenas relaciones y comunicarse con los demás.

II. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Se elaboró con una perspectiva cuantitativa, la cual nos permitió expresar los resultados de manera numérica y se empleó la estadística descriptiva y correlacional, de acuerdo el enfoque cuantitativo se concierne al alcance que tendrá la investigación con los límites conceptuales y metodológicos (Hernández, Fernández y Baptista, 2014); y así se podrá analizar con certeza la hipótesis formulada. Por su naturaleza, fue básica porque está orientada a comprender los aspectos fundamentales de la relación que se tiene entre las dos variables buscando implantar la validez de la definición teórica (Bernal, 2016). Y por su método, la investigación fue hipotético-deductivo porque el investigador combina

reflexiones racionales o momentos racionales con observaciones reales o momentos empíricos (Hernández y Mendoza, 2018)

Por el nivel, se alude al grado de hondura con que plantea el tema de investigación, en ese contexto este estudio es descriptivo ya que permitió describir situaciones, características y descripciones de casos que pueden interpretarse como tales; y correlacional porque la meta es entender la conexión existente entre ambas variables (Arias, 2012). El termino diseño se relacional a la idea concebida para conseguir información para garantizar el planteamiento del problema (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). Asimismo la investigación es no experimental y transversal, debido a que se realizó mediante apreciación de variables, sin realizar manejo de ninguna y en un mismo instante (Hernández y Mendoza, 2018).

3.2 Variables y Operacionalizacion

A. Definición Conceptual de la Inteligencia Emocional

Es un compuesto de talentos que permiten a un individuo actuar de acuerdo con su propio entendimiento, interactuar con otros en relaciones positivas, expresar emociones y evitar comportamientos abusivos. La agresión destruye las relaciones interpersonales y la capacidad de razonar en cualquier momento. Estas actitudes determinan la satisfacción de un individuo con sus acciones en relaciones armoniosas consigo mismo y con quienes lo rodean. (Goleman, 2018).

B. Definición Operacional de la Inteligencia Emocional

Es una variable de índole cuantitativa y evaluada mediante la desagregación en cinco dimensiones, 18 indicadores y la aplicación de un cuestionario de 24 ítems según se puede apreciar en Anexo N° 2, mismos que fueron validados por cuatro expertos que cuentan con experiencia en el rubro, detallado en la Tabla 1 y ello fue de utilidad para realizar el cuestionario tipo Likert con escala de medición ordinal y escala calificación bajo, medio y alto.

C. Definición Conceptual del Desempeño Laboral

Es la performance de los empleados para conseguir las metas trazadas por la organización dentro del tiempo establecido, en ese contexto, es el desempeño que reflejan los trabajadores al realizar las actividades que les corresponden, por

lo tanto, las dimensiones son: Satisfacción laboral, Actitud y desenvolvimiento, Habilidad para aprender, Calidad de trabajo y Relacionarse con los demás Chiavenato (2017).

D. Definición Operacional del Desempeño Laboral

Es una variable de índole cuantitativa y fue evaluada mediante la desagregación en cinco dimensiones, 15 indicadores y la aplicación de un cuestionario de 24 ítems según se puede apreciar en Anexo N° 2, mismos que fueron validados por cuatro expertos que cuentan con experiencia en el rubro, detallado en la Tabla 1 y ello fue de utilidad para realizar el cuestionario tipo Likert con escala de medición ordinal y escala calificación bajo, medio y alto.

3.3. Población, muestra y muestreo

Hernández, Fernández y Baptista (2014) mencionaron que la colectividad es la agrupación de acontecimientos que se ajustan a una especificación, y Ventura (2017) señaló que estos deben colocarse en base a sus cualidades de contenido, tiempo y lugar. Asimismo, Carrasco (2019) mencionó que la población es una agrupación de individuos para un estudio. Por lo cual, la población de la investigación estuvo integrada por 144 servidores que trabajan en la UT Lima Metropolitana y Callao del PNAE Qali Warma que se encuentran contratados con el régimen de Contrato Administrativo de Servicios (CAS), y estuvo conformado por 01 Coordinadora Técnica Territorial, 01 Abogado, 01 Administrador, 04 Supervisores de Compras, 101 Supervisores de Plantas y Almacenes, 01 Especialista Alimentario, 01 Especialista Educativo, 01 Especialista en Comunicación, 01 Soporte Técnico Informático, 30 Monitores de Gestión Local y 02 Choferes, entre los cuales el 61.81% son mujeres y el 38.19% varones. No se realizó el cálculo de la muestra por facilidad de acceso a los encuestados, la encuesta se realizó de acuerdo con el proceso de muestreo censal. Por lo que se considerará al total de la población como sujetos de estudio.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se empleó la encuesta, la cual se aplicó a los 144 servidores a través de cuestionarios detallados en el Anexo N° 2. Valderrama (2019) mencionó que los cuestionarios se utilizan para medir una medida de conocimiento y actitud. Además, Sánchez, Reyes y Mejía (2018) indicaron que está constituido de

preguntas relacionadas con el estudio. Se empleó la recopilación de datos, basándose en un conjunto de interrogantes, siendo aplicados personalmente y directamente de manera virtual. Los instrumentos de recolección de datos pasaron por varios filtros para que cumplan su función, siendo los dos últimos: la confiabilidad y validez.

Tabla 1

Enumeración de expertos validadores

Nº	Experto	Conclusión
1	Cahuajulca de Gonzales Doris Felicita	Aplicable
2	Cerafin Urbano Virginia Asunción	Aplicable
3	Jara Aguirre Chantal Juan	Aplicable
4	Sotero Montero Santos Alberto	Aplicable

Fuente: Elaboración propia.

Según Valverde (2014), señalo que la validez es el concepto de obtener evidencia de relación entre el contenido, constructo y criterio. En ese contexto, la validez de contenido se refiere cuando hay consenso entre los jueces, la validez de constructo es cuando los expertos consideran tres criterios: la relevancia, la pertinencia y claridad; y la validez de criterio es la concordancia de los jueces respecto a las dimensiones. La confiabilidad del instrumento de medición es confiable o fiable si elabora resultados consistentes cuando se aplica en diferentes ocasiones Valderrama (2019), mismos que se detallan a continuación:

Tabla 2

Niveles de Confiabilidad

Nº	Valores	Nivel
1	-1 a 0	No es confiable
2	0,01 a 0,49	Baja confiabilidad
3	0,50 a 0,75	Moderada confiabilidad
4	0,76 a 0,89	Fuerte confiabilidad
5	0,90 a 1	Alta confiabilidad

Fuente: Valderrama (2019).

Existen varias etapas para poder instaurar la fiabilidad o confiabilidad. Por lo tanto, para revisar la confiabilidad de cada variable, se empleó el coeficiente de alfa de Cronbach, teniendo valores entre 0 y 1.

Tabla 3

Estadística de confiabilidad de las variables

Nº	Variable	Alfa de Cronbach	Nº de elementos
1	Inteligencia Emocional	0,840	24
2	Desempeño Laboral	0,835	24

Fuente: Análisis Estadístico SPSS.

Se observó que el alfa de Cronbach de la variable Inteligencia Emocional fue de 0,0840 con un nivel confiabilidad fuerte y de la variable Desempeño Laboral de 0,835 con un nivel confiabilidad fuerte.

3.5 Procedimientos

En primer lugar, se solicitó el permiso pertinente al Director Ejecutivo del programa para explicar el propósito de la investigación. En segundo lugar, se desarrolló herramientas en Google Formularios para aplicar el cuestionario virtual de los mismos debido a la COVID-19, esta medida se aplicó luego de explicar la finalidad de la solicitud, donde se preservó el anonimato de la identidad y confidencialidad de la información que brindaron los servidores. Los instrumentos se aplicaron durante aproximadamente un mes, para luego codificar y procesar los datos.

3.6 Métodos de análisis de datos

Debido al enfoque es cuantitativo, se empleó el programa Paquete Estadístico para Ciencias Sociales, Versión 26.0 (SPSS V.26) para preparar una base de datos de ambas variables con la información obtenida de las herramientas de medición procesadas. A fin de conocer, si es que resulta adecuado emplear la prueba de Pearson o de Spearman en la contrastación de las hipótesis de investigación, primero se usó la prueba de Kolmogorov Smirnov, ya que esta prueba resulta adecuada con muestras igual o mayores a 50 datos. En este caso se encontró distribución no normal según se puede verificar en la interpretación de la Tabla 9, por lo cual se aplicó la prueba de Spearman, al 95% de nivel de confianza y 5% de significancia.

Pino (2019) mencionó que la contrastación de hipótesis es uno de los métodos estadísticos más conocidos para determinar una propiedad particular de una población, a ello Oré (2020) agregó que es muy importante porque implica probar hipótesis para confirmalas o rechazarlas. Esta contrastación se realizó bajo el criterio de inferencia de resultados.

Tabla 4

Criterios para interpretar la correlación

Nº	Valores	Significado
1	-0,91 a -1,00	Correlación negativa perfecta
2	-0,76 a -0,90	Correlación negativa muy fuerte
3	-0,51 a -0,75	Correlación negativa considerable
4	-0,26 a -0,50	Correlación negativa media
5	-0,11 a -0,25	Correlación negativa débil
6	-0,01 a -0,10	Correlación negativa muy débil
7	0,00	No existe correlación alguna entre las variables
8	0,01 a 0,10	Correlación positiva muy débil
9	0,11 a 0,25	Correlación positiva débil
10	0,26 a 0,50	Correlación positiva media
11	0,51 a 0,75	Correlación positiva considerable
12	0,76 a 0,90	Correlación positiva muy fuerte
13	0,91 a 1,00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Hernández, R. et al. (2017)

3.7 Aspectos éticos

Se realizó con el permiso del PNAE Qali Warma, a lo largo de la investigación tuvo resultados fiables, desarrollo integral original y no hay plagio. La información personal de cada participante está protegida desde perspectivas éticas como el consentimiento de la entidad, la confidencialidad, la participación voluntaria y el anonimato del servidor. Asimismo, se garantizó la autenticidad de la información. Durante este tiempo, no se manipuló intencionalmente los datos cifrados de las respuestas proporcionadas por los participantes.

IV. RESULTADOS

A continuación, se presenta los resultados encontrados, tanto en el análisis descriptivo como inferencial de los datos procesados con ayuda del SPSS V.26

4.1 Resultados descriptivos

Tabla 5

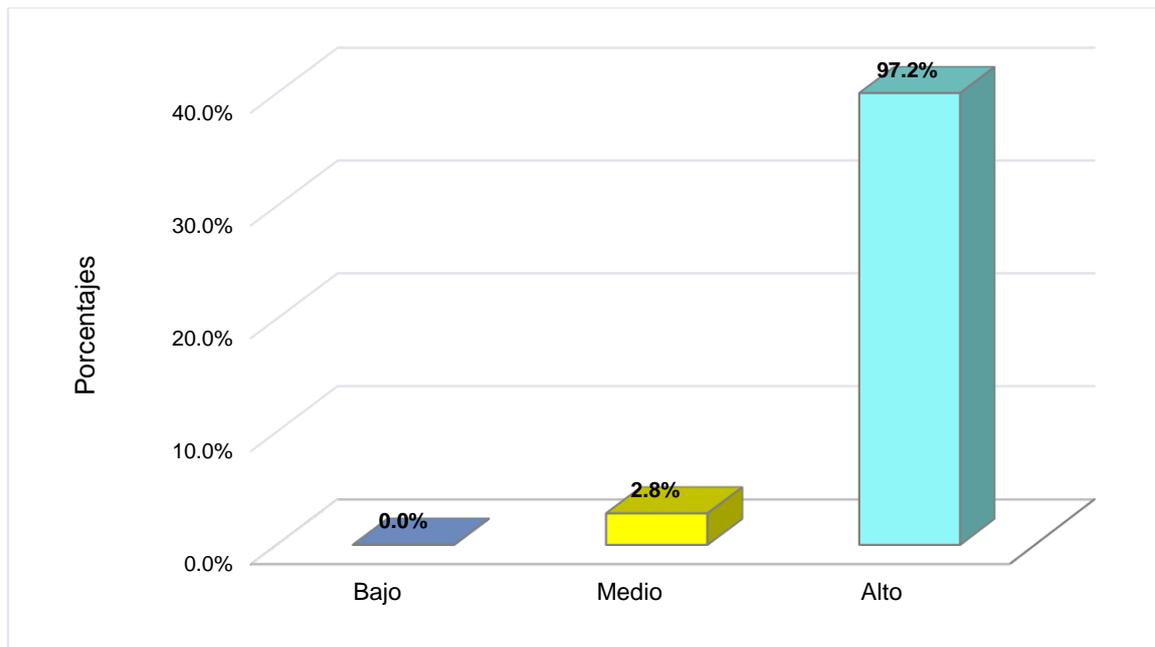
Niveles de la variable Inteligencia emocional

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0.0%
Medio	4	2.8%
Alto	140	97.2%
Total	144	100.0%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 1

Niveles de la variable Inteligencia emocional

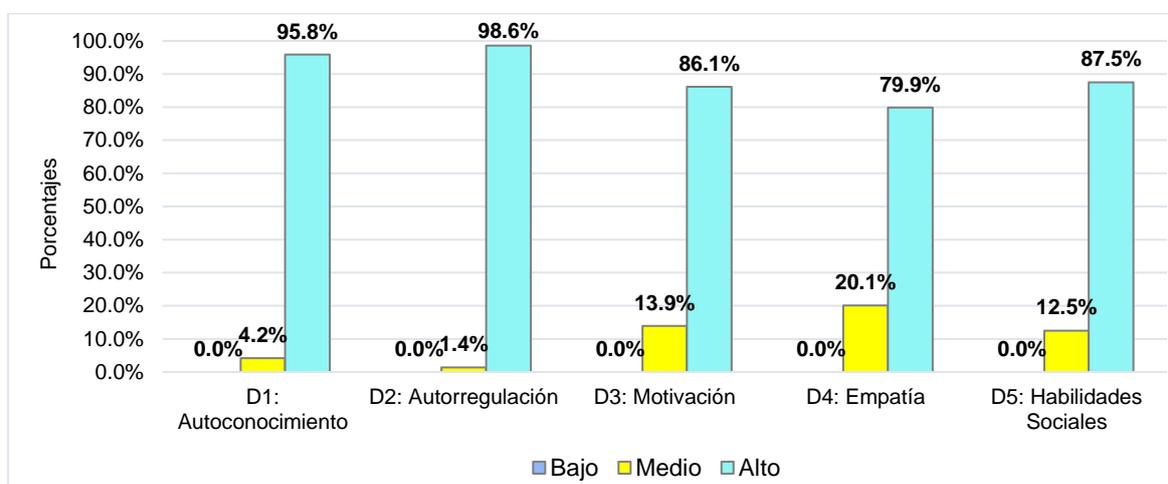


Interpretación: Se aprecia que de manera predominante el 97.2% de los servidores de la UT Lima Metropolitana y Callao del PNAE Qali Warma indicó que hubo un nivel alto de inteligencia emocional, entretanto el 2.8% consideró que hubo un nivel medio de inteligencia emocional.

Tabla 6*Niveles de las dimensiones de la variable Inteligencia Emocional*

Dimensiones de la Inteligencia emocional	Bajo		Medio		Alto		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
D1: Autoconocimiento	0	0.0%	6	4.2%	138	95.8%	144	100.0%
D2: Autorregulación	0	0.0%	2	1.4%	142	98.6%	144	100.0%
D3: Motivación	0	0.0%	20	13.9%	124	86.1%	144	100.0%
D4: Empatía	0	0.0%	29	20.1%	115	79.9%	144	100.0%
D5: Habilidades Sociales	0	0.0%	18	12.5%	126	87.5%	144	100.0%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 2*Niveles de las dimensiones de la variable Inteligencia Emocional*

Interpretación: Se aprecia que, sobre la dimensión 1, mayoritariamente el 95.8% de los servidores de la UT Lima Metropolitana y Callao del PNAE Qali Warma indicó que hubo un nivel alto de autoconocimiento; mientras que el 4.2% indicó que hubo un nivel medio. Por otro lado, de acuerdo a la dimensión 2, de manera mayoritaria, el 98.6% indicó que hubo una autorregulación de nivel alto, mientras que el 1.4% indicó que hubo un nivel medio. En relación a la dimensión 3, principalmente el 86.1% indicó que hubo un nivel alto de motivación; mientras que el restante 13.9% indicó que hubo un nivel medio. Sobre la dimensión 4, principalmente, el 79.9% indicó que hubo un nivel alto de empatía; mientras que el 20.1% indicó que hubo un nivel medio. En lo correspondiente a la dimensión 5, principalmente el 87.5% indicó que hubo un nivel alto de habilidades sociales; mientras que el 12.5% indicó que hubo un nivel medio.

Tabla 7

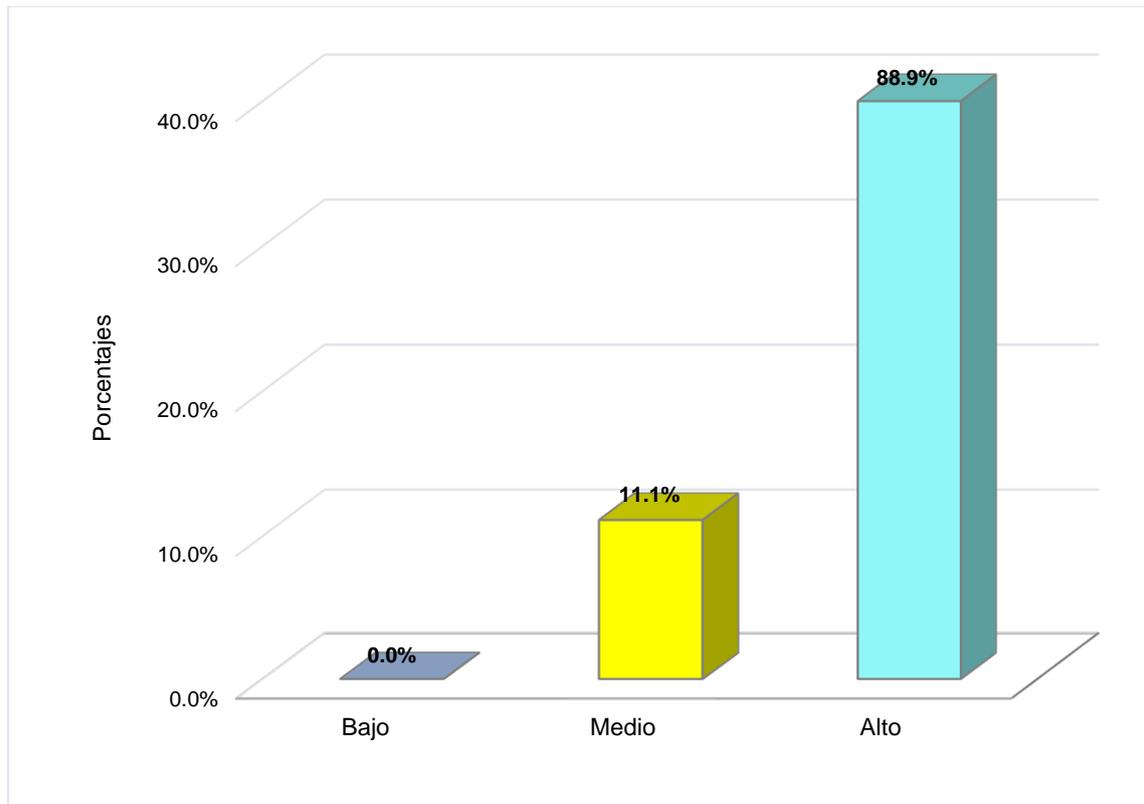
Niveles de la variable Desempeño Laboral

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0.0%
Medio	16	11.1%
Alto	128	88.9%
Total	144	100.0%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 3

Niveles de la variable Desempeño Laboral

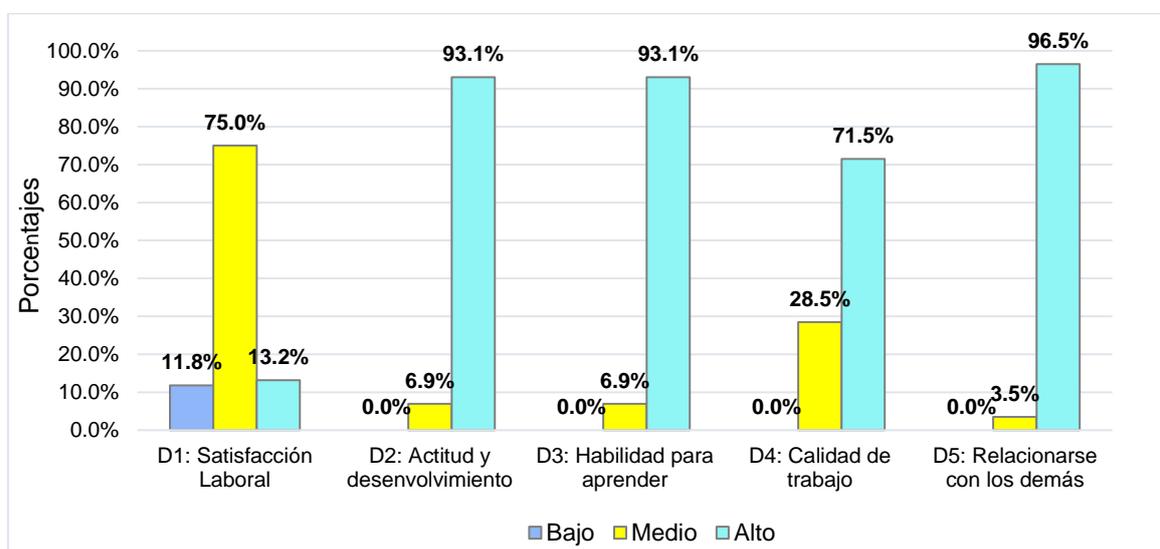


Interpretación: Se muestra que de manera mayoritaria el 88.9% de los servidores de la UT Lima Metropolitana y Callao del PNAE Qali Warma indicaron que hubo un nivel alto de desempeño laboral. Por otro lado, el 11.1% indicó que hubo un nivel medio de desempeño laboral.

Tabla 8*Niveles de las dimensiones de la variable Desempeño Laboral*

Dimensiones de Desempeño laboral	Bajo		Medio		Alto		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
D1: Satisfacción Laboral	17	11.8%	108	75.0%	19	13.2%	144	100.0%
D2: Actitud y desenvolvimiento	0	0.0%	10	6.9%	134	93.1%	144	100.0%
D3: Habilidad para aprender	0	0.0%	10	6.9%	134	93.1%	144	100.0%
D4: Calidad de trabajo	0	0.0%	41	28.5%	103	71.5%	144	100.0%
D5: Relacionarse con los demás	0	0.0%	5	3.5%	139	96.5%	144	100.0%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 4*Niveles de las dimensiones de la variable Desempeño Laboral*

Interpretación: Se observa en la dimensión 1, principalmente el 75.0% de los servidores de la UT Lima Metropolitana y Callao del PNAE Qali Warma indicó que hubo un nivel medio, el 13.2% un nivel alto y el 11.8% un nivel bajo de satisfacción laboral. Por otro lado, de acuerdo a la dimensión 2, mayoritariamente el 93.1% indicó que hubo un nivel alto y el 6.9% un nivel medio de actitud y desenvolvimiento. Asimismo, de acuerdo a la dimensión 3, el 93.1% indicó que hubo un nivel alto y el 6.9% un nivel medio de habilidad para aprender. En lo concerniente a la dimensión 4; principalmente el 71.6% indicó que hubo un nivel alto y el 28.5% un nivel medio de calidad de trabajo. Finalmente, en la dimensión 5 se aprecia que predominantemente el 96.5% indicó que hubo un nivel alto mientras que solamente el 3.5% indicó que hubo un nivel medio, en cuanto a relacionarse con los demás compañeros de trabajo.

4.2 Resultados inferenciales

Se realizó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, con un nivel de significancia de 0,05 y en caso el Sig. sea menor a 0,05 se rechaza la H_0 .

H₁: No existe distribución normal en las variables y dimensiones evaluadas.

H₀: Si existe distribución normal en las variables y dimensiones evaluadas.

Tabla 9

Pruebas de normalidad de Kolmogorov-Smirnov

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
V1: Inteligencia emocional	0,105	144	0,001
D1: Autoconocimiento	0,154	144	0,000
D2: Autorregulación	0,213	144	0,000
D3: Motivación	0,158	144	0,000
D4: Empatía	0,151	144	0,000
D5: Habilidades Sociales	0,175	144	0,000
V2: Desempeño laboral	0,117	144	0,000

^a Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: De la evaluación de la prueba de Kolmogorov-Smirnov se rechaza la hipótesis nula al haber resultados inferiores al grado de significancia (Sig.<0,05). En ese sentido, no existe distribución común entre las variables y dimensiones apreciadas.

Ello conlleva a indicar a utilizar la prueba de Spearman a fin de evaluar la contrastación de hipótesis de investigación con un nivel significancia de 0,05 y en caso el Sig. sea menor a 0,05 se rechaza la hipótesis nula (H_0).

A. Contrastación de la Hipótesis General

H₁: La inteligencia emocional se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los servidores que laboran en la UT Lima Metropolitana y Callao del PNAE Qali Warma, durante el año 2021.

H₀: La inteligencia emocional no se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los servidores que laboran en la UT Lima Metropolitana y Callao del PNAE Qali Warma, durante el año 2021.

Tabla 10

Prueba de Spearman entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral

			V1: Inteligencia emocional	V2: Desempeño laboral
Rho de Spearman	V1: Inteligencia emocional	Coeficiente de correlación	1,000	0,667**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	144	144
	V2: Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	0,667**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	144	144

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).
Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: La inteligencia emocional se vincula significativamente con el desempeño laboral de los servidores que laboran en la UT Lima Metropolitana y Callao del PNAE Qali Warma, durante el año 2021; evidenciándose un grado de compatibilidad de 0,000 inferior que el nivel de significancia de 0,05. Por lo cual se desestima la hipótesis nula y a su vez el coeficiente de correlación dio un valor de 0,667; de manera que la relación fue de intensidad positiva considerable. Es decir, a medida que aumente la inteligencia emocional mejorará de forma considerable el desempeño laboral.

B. Contrastación de la Hipótesis Especifica 1

H₁: El autoconocimiento se relaciona directamente con el desempeño laboral de los servidores de la UT Lima Metropolitana y Callao del PNAE Qali Warma, durante el año 2021.

H₀: El autoconocimiento no se relaciona directamente con el desempeño laboral de los servidores de la UT Lima Metropolitana y Callao del PNAE Qali Warma, durante el año 2021.

Tabla 11*Prueba de Spearman entre el autoconocimiento y el desempeño laboral*

			D1: Autoconocimiento	V2: Desempeño laboral
Rho de Spearman	D1: Autoconocimiento	Coeficiente de correlación	1,000	0,424**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	144	144
	V2: Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	0,424**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	144	144

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).
Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Se evidencia que el autoconocimiento se relaciona directamente con el desempeño laboral de los servidores de la UT Lima Metropolitana y Callao del PNAE Qali Warma, durante el año 2021; evidenciándose un grado de compatibilidad de 0,000 inferior que el nivel de significancia de 0,05. De manera que se desestima la hipótesis nula y por otro lado el coeficiente de correlación dio un valor de 0,424. Por lo cual la relación fue de intensidad positiva media. Es decir, a medida que aumente el autoconocimiento mejorará moderadamente el desempeño laboral.

C. Contrastación de la Hipótesis Especifica 2

H₁: La autorregulación se relaciona directamente con el desempeño laboral de los servidores de la UT Lima Metropolitana y Callao del PNAE Qali Warma, durante el año 2021.

H₀: La autorregulación no se relaciona directamente con el desempeño laboral de los servidores de la UT Lima Metropolitana y Callao del PNAE Qali Warma, durante el año 2021.

Tabla 12*Prueba de Spearman entre la autorregulación y el desempeño laboral*

			D2: Autorregulación	V2: Desempeño laboral
Rho de Spearman	D2: Autorregulación	Coeficiente de correlación	1,000	0,454**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	144	144
	V2: Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	0,454**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	144	144

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

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Según la prueba de Spearman, se aprecia que la autorregulación se relaciona directamente con el desempeño laboral de los servidores de la UT Lima Metropolitana y Callao del PNAE Qali Warma, durante el año 2021; evidenciándose un grado de compatibilidad de 0,000 inferior al nivel de significancia de 0,05. De modo que se desestima la hipótesis nula y por otro lado el coeficiente de correlación dio un valor de 0,454. Por lo tanto, la relación fue de intensidad positiva media y esto conlleva a indicar que a medida que aumente la autorregulación mejorará moderadamente el desempeño laboral.

D. Contrastación de la Hipótesis Específica 3

H₁: La motivación se relaciona directamente con el desempeño laboral de los servidores de la UT Lima Metropolitana y Callao del PNAE Qali Warma, durante el año 2021.

H₀: La motivación no se relaciona directamente con el desempeño laboral de los servidores de la UT Lima Metropolitana y Callao del PNAE Qali Warma, durante el año 2021.

Tabla 13*Prueba de Spearman entre la motivación y el desempeño laboral*

			D3: Motivación	V2: Desempeño laboral
Rho de Spearman	D3: Motivación	Coeficiente de correlación	1,000	0,646**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	144	144
	V2: Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	0,646**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	144	144

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

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: De acuerdo a la prueba de Spearman, se aprecia que la motivación se relaciona directamente con el desempeño laboral de los servidores de la UT Lima Metropolitana y Callao del PNAE Qali Warma, durante el año 2021; evidenciándose un grado de compatibilidad de 0,000 inferior que el nivel de significancia de 0,05. De manera que se desestima la hipótesis nula y por otro lado el coeficiente de correlación dio un valor de 0,646. Por lo cual, la relación fue de intensidad positiva considerable y esto conlleva a indicar que a medida que aumente la motivación mejorará moderadamente el desempeño laboral.

E. Contrastación de la Hipótesis Especifica 4

H₁: La empatía se relaciona directamente con el desempeño laboral de los servidores de la UT Lima Metropolitana y Callao del PNAE Qali Warma, durante el año 2021.

H₀: La empatía no se relaciona directamente con el desempeño laboral de los servidores de la UT Lima Metropolitana y Callao del PNAE Qali Warma, durante el año 2021.

Tabla 14*Prueba de Spearman entre la empatía y el desempeño laboral*

			D4: Empatía	V2: Desempeño laboral
Rho de Spearman	D4: Empatía	Coeficiente de correlación	1,000	0,385**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	144	144
	V2: Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	0,385**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	144	144

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

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: En la tabla de la prueba de Spearman, se muestra que la empatía se relaciona directamente con el desempeño laboral de los servidores de la UT Lima Metropolitana y Callao del PNAE Qali Warma, durante el año 2021; evidenciándose un grado de compatibilidad de 0,000 inferior que el nivel de significancia de 0,05. De modo que se desestima la hipótesis nula y por otro lado el coeficiente de correlación dio un valor de 0,385. Por lo tanto, la relación fue de intensidad positiva media y esto conlleva a indicar que a medida que aumente la empatía mejorará moderadamente el desempeño laboral.

F. Contrastación de la Hipótesis Especifica 5

H₁: Las habilidades sociales se relacionan directamente con el desempeño laboral de los servidores de la UT Lima Metropolitana y Callao del PNAE Qali Warma, durante el año 2021.

H₀: Las habilidades sociales no se relacionan directamente con el desempeño laboral de los servidores de la UT Lima Metropolitana y Callao del PNAE Qali Warma, durante el año 2021.

Tabla 15*Prueba de Spearman entre las habilidades sociales y el desempeño laboral*

			D5: Habilidades Sociales	V2: Desempeño laboral
Rho de Spearman	D5: Habilidades Sociales	Coeficiente de correlación	1,000	0,641**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	144	144
	V2: Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	0,641**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	144	144

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

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: Según la tabla de la prueba de Spearman, se aprecia que las habilidades sociales se relacionan directamente con el desempeño laboral de los servidores de la UT Lima Metropolitana y Callao del PNAE Qali Warma, durante el año 2021; evidenciándose un grado de compatibilidad de 0,000 inferior que el nivel de significancia de 0,05. De manera que se desestima la hipótesis nula y por otro lado el coeficiente de correlación dio un valor de 0,641. Por su parte, la relación fue de intensidad positiva considerable y esto conlleva a indicar que a medida que aumente las habilidades sociales mejorará moderadamente el desempeño laboral.

V. DISCUSIÓN

La presente investigación ayudo a obtener un instrumento válido y confiable con el propósito de calcular la conexión entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral, considerando un análisis estadístico mediante el Alfa de Cronbach, se observó que la variable inteligencia emocional fue de 0,840 con un nivel fuerte de confiabilidad y el desempeño laboral con un nivel fuerte de confiabilidad, con un valor de 0,835.

Respecto a los resultados descriptivos de la variable 1 del objetivo general, señalan que el 97.2% de los servidores de la UT Lima Metropolitana y Callao del PNAE Qali Warma se sitúan en un nivel alto, el 2.8% se encuentran en un nivel

medio. Mientras que en la variable 2 el 88.9% de los servidores se ubican en un nivel alto, y continua el 11.1% que se ubican en el nivel medio. De igual manera, respecto a los resultados inferenciales se percibe una relación de correlación positiva considerable entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los servidores de la UT Lima Metropolitana y Callao del PNAE Qali Warma, tal como se puede apreciar en la significancia bilateral ($0,00 < 0,05$) y el Rho de Spearman de 0,0667. Estos resultados guardan relación con Saldaña (2020) quien concluyo que existe una correlación positiva muy fuerte entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de una Consultora Internacional de Lima, mientras que Ustua (2021) concluyo que existe una correlación positiva muy fuerte entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Metropolitana de Abancay. Goleman (2018) definió a la inteligencia emocional como el don de una persona actuar de acuerdo con su propio entendimiento, interactuar con otros en relaciones positivas, expresar emociones y evitar comportamientos abusivos. Por lo cual, podemos indicar a medida que se desarrolle las habilidades sociales, autorregulación, empatía, motivación y autorregulación mejorará de forma considerable el desempeño laboral de los servidores de la UT Lima Metropolitana y Callao del PNAE Qali Warma.

De acuerdo con los resultados del objetivo específico 1, la dimensión autoconocimiento da a entender que el 95.8% de los servidores de la UT Lima Metropolitana y Callao del PNAE Qali Warma se encuentran en un nivel alto, el 4.2% se ubica en un nivel medio. En ese contexto, se argumenta que hay una intensidad positiva media entre el autoconocimiento y el desempeño laboral de los servidores de la UT Lima Metropolitana y Callao del PNAE Qali Warma, lo cual se evidencia con un grado de compatibilidad de 0,0.5 y un coeficiente de correlación de 0,424; de acuerdo a los resultados inferenciales. Por ende, podemos indicar que al acrecentarse la conciencia emocional, autoevaluación precisa y autoconfianza mejorará moderadamente el desempeño laboral de los servidores de la UT Lima Metropolitana y Callao del PNAE Qali Warma.

Al referirse a los resultados descriptivos del objetivo específico 2 correspondiente a la autorregulación muestran que el 98.6% de los servidores de

la UT Lima Metropolitana y Callao del PNAE Qali Warma se ubican en un nivel alto, el 1.4% se sitúan en un nivel medio. Por ende, se argumenta que hay una intensidad positiva media entre la autorregulación y el desempeño laboral de los servidores de la UT Lima Metropolitana y Callao del PNAE Qali Warma, lo cual se evidencia con un coeficiente de correlación de 0.454 y un grado de compatibilidad, correspondiente a los resultados inferenciales. Por lo cual, podemos indicar que a medida que se acrecenté el autocontrol, la confiabilidad, la innovación y la adaptabilidad para lograr los objetivos mejorará considerablemente el desempeño laboral de los servidores de la UT Lima Metropolitana y Callao del PNAE Qali Warma.

Sobre el objetivo específico 3, los resultados descriptivos de la dimensión motivación indican que el 86.1% de los servidores de la UT Lima Metropolitana y Callao del PNAE Qali Warma se encuentran en el nivel alto, seguido de un 13.9% que se ubican en el nivel medio. De acuerdo a los resultados inferenciales se argumenta que existe una correlación de intensidad positiva considerable entre la motivación y el desempeño laboral de los servidores de la UT Lima Metropolitana y Callao del PNAE Qali Warma, lo cual se evidencia con un grado de compatibilidad menor a 0,05 y coeficiente de correlación de 0.646. Por lo tanto, podemos indicar que a medida que se acrecenté el logro, compromiso, iniciativa y optimismo mejorará moderadamente el desempeño laboral de los servidores de la UT Lima Metropolitana y Callao del PNAE Qali Warma.

En cuanto al objetivo específico 4, dentro del ámbito laboral es muy habitual que los trabajadores estén en desacuerdo con algún compañero, es por ello que una forma adecuada de hallar un punto en común es a través de la empatía. Por lo tanto, los resultados descriptivos de la dimensión empatía muestran que el 79.9% de los servidores de la UT Lima Metropolitana y Callao del PNAE Qali Warma se ubican en el nivel alto, seguido de un 20.1% que se sitúan en el nivel medio. De acuerdo a los resultados inferenciales se argumenta que existe una correlación de intensidad positiva media entre la empatía y el desempeño laboral de los servidores de la UT Lima Metropolitana y Callao del PNAE Qali Warma, lo cual se evidencia con un grado de compatibilidad menor a 0,05 y coeficiente de correlación de 0.385. Por lo cual, podemos indicar que a medida que se acrecenté

la comprensión a los demás, desarrollo de los demás y orientación al servicio el desempeño laboral de los servidores de la UT Lima Metropolitana y Callao del PNAE Qali Warma.

Por último, de acuerdo al objetivo específico 5, los resultados descriptivos de la dimensión habilidades sociales indican que el 87.5% de los servidores de la UT Lima Metropolitana y Callao del PNAE Qali Warma se encuentran en el nivel alto, seguido de un 12.5% que se ubican en el nivel medio. De acuerdo a los resultados inferenciales se demuestra que existe una correlación de intensidad positiva considerable entre las habilidades sociales y el desempeño laboral de los servidores de la UT Lima Metropolitana y Callao del PNAE Qali Warma, lo cual se evidencia con un grado de compatibilidad menor a 0,05 y coeficiente de correlación de 0.641. Por lo tanto, podemos indicar que a medida que se acrecenté la influencia y liderazgo, comunicación, manejo de conflictos, capacidad de adaptación, colaboración y cooperación, capacidades de equipo el desempeño laboral de los servidores de la UT Lima Metropolitana y Callao del PNAE Qali Warma.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Respecto a los resultados descriptivos del objetivo general encontrados en el estudio, se ha demostrado que existe una relación positiva entre las variables inteligencia emocional y desempeño laboral, de los servidores de la UT Lima Metropolitana y Callao del PNAE Qali Warma, esto se debe a que el 97.2 % de los servidores se encuentran en el límite superior del índice de inteligencia emocional y el 88.9 % se encuentran en el límite superior de la variable desempeño laboral. Por otro lado, los resultados de la inferencia muestran una correlación positiva significativa entre ambas variables, con un grado de compatibilidad inferior a 0.05 y un RhO de Spearman de 0.667.

Segunda: La primera descripción específica de objetivos encontrada en el estudio demuestra que existe una relación entre la dimensión de la autoconocimiento y la variable desempeño laboral en los servidores de la UT Lima Metropolitana y Callao del PNAE Qali Warma. El 95.8 % de los servidores están en el nivel superior. De igual forma, los resultados de la inferencia muestran que existe una correlación

positiva media entre la dimensión autoconocimiento y la variable desempeño laboral, con un nivel de compatibilidad menor a 0.05 y un RhO de Spearman de 0.424.

Tercera: Al observar la segunda descripción específica de objetivos encontrada en la investigación, se demostró que existe una relación entre la dimensión autorregulación y la variable desempeño laboral en los servidores de la UT Lima Metropolitana y Callao del PNAE Qali Warma. El 98.6 % de los servidores están en el nivel superior. De igual forma, los resultados de la inferencia muestran que existe una correlación positiva media entre la dimensión autorregulación y la variable desempeño laboral, mostrando un grado de compatibilidad menor a 0.05 y un Rho de Spearman de 0.454.

Cuarta: Sobre la tercera descripción de propósito específico encontrada en el estudio, se demostró que existe relación entre la dimensión motivación y la variable de desempeño laboral en los servidores de la UT Lima Metropolitana y Callao del PNAE Qali Warma. Debido a que el 86.1 % de los servidores están ubicados en la gama alta. De igual forma, los resultados de la inferencia muestran que existe una correlación positiva considerable entre la dimensión de motivación y la variable de desempeño laboral, asimismo, el nivel de compatibilidad es menor a 0.05 y el RhO de Spearman es de 0.646.

Quinta: En cuanto, al cuarto resultado descriptivo específico encontrado en el estudio, se demostró que existe una relación entre la dimensión empatía y las variables del desempeño laboral en los servidores de la UT Lima Metropolitana y Callao del PNAE Qali Warma. El 79.9 % de los servidores se ubican en el nivel superior. De igual forma, los resultados de la inferencia muestran que existe una correlación positiva media entre la dimensión empatía y la variable desempeño laboral, mostrando un nivel de compatibilidad menor a 0.05 y un RhO de Spearman de 0.385.

Sexta: Finalmente, el quinto resultado descriptivo específico encontrado en el estudio mostro la relación entre la dimensión habilidades sociales y la variable desempeño laboral en los servidores de la UT Lima Metropolitana y Callao del PNAE Qali Warma. El 87.5 % de los servidores están en el nivel superior. De igual

forma, los resultados inferidos muestran que existe una correlación positiva considerable entre la dimensión habilidades sociales y la variable desempeño laboral, con un nivel de compatibilidad de 0.05 y un Rho de Spearman de 0.641.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Se sugiere que la Unidad de Recursos Humanos del PNAE Qali Warma realice capacitaciones en temas relacionados a la inteligencia emocional, liderazgo, gestión del estrés y mindfulness, que ayudara en expresar, controlar y evaluar nuestros sentimiento y emociones para entender cómo motivar los compañeros de trabajo y desarrollar su sentido de pertenencia.

Segunda: De acuerdo al nexo que hay entre el autoconocimiento y el desempeño laboral, se sugiere que talleres dirigido a los servidores de la UT Lima Metropolitana y Callao del PNAE Qali Warma para que mejoren su conciencia emocional, autoevaluación y autoconfianza, y así reconozcan sus sentimientos y efectos, sus fortalezas y debilidades, sus valores y habilidades, ya que si conocemos nuestras debilidades y fortalezas podremos corregirlas y mejorarlas respectivamente.

Tercera: En mención a la afinidad entre la autorregulación y el desempeño laboral, se propone que se realicen sesiones dirigido a los servidores de la UT Lima Metropolitana y Callao del PNAE Qali Warma para que mejoren su autocontrol, confiabilidad, innovación y adaptabilidad a fin de adecuarse a las diversas situaciones que se presentan en el ámbito laboral y así actuar de acuerdo a los objetivos del programa, a fin de que sean responsables de sus actos, piensen antes de actuar y eviten juicios prematuros, junto con una formación cognitiva de las personas y promoviendo el refuerzo de valores.

Cuarta: Sobre el vínculo entre la motivación y el desempeño laboral, se sugiere realizar los reconocimientos a los servidores de la UT Lima Metropolitana y Callao del PNAE Qali Warma que afiancen su compromiso, iniciativa y optimismo ya que ayudara a que los servidores se sientan comprometidos, satisfechos y busquen mejorar día a día.

Quinta: En cuanto a la correlación entre la empatía y el desempeño laboral, se aconseja realizar videoconferencias y talleres dirigido a los servidores de la UT Lima Metropolitana y Callao del PNAE Qali Warma para que mejoren la comprensión a los demás, desarrollo de los demás y orientación al servicio para que reconozcan sus sentimientos y efectos, para pueda mejorar la relación laboral entre los diferentes servidores.

Sexta: Por último, respecto a la asociación que hay entre las habilidades sociales y el desempeño laboral, se propone que se realicen talleres en equipos dirigido a los servidores de la UT Lima Metropolitana y Callao del PNAE Qali Warma para que mejoren su la influencia y liderazgo, comunicación, manejo de conflictos, capacidad de adaptación, colaboración y cooperación, capacidades de equipo ya que mejoraran el clima organizacional.

REFERENCIA

- Alheet, Y. (2021). Exploring the relationship between emotional intelligence and job performance: A study of Jordanian retail industry International Journal of Entrepreneurship. *Allied Business Academies*, 25 (3), 1-16.
<https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85103822058&partnerID=40&md5=07f543f010f6f96cc424065d71991e8e>
- Apaza, M. (2018). *La inteligencia emocional y su influencia en el rendimiento laboral en los trabajadores del Gobierno Regional de Puno 2017* [Tesis de maestría, Universidad Nacional del Altiplano].
<http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/9497>
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación: Introducción a la investigación científica*. Editorial Episteme, C.A.
- Bautista, R., Cienfuegos, R., y Aquilar, J. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 7 (1), 54 - 60.
<https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>
- Bayona, E. (2018). *Relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral del personal subalterno de una Institución Castrense del Perú, 2018* [Tesis de maestría, Universidad San Ignacio de Loyola].
<https://repositorio.usil.edu.pe/handle/usil/3902>
- Behar, D. (2008). *Introducción a la Metodología de la Investigación*. Editorial Shalom.
- Bernal, C. (2016). *Metodología de investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Editorial Pearson Educación de Colombia Ltda.
- Berridi R., y Martínez J. (2017). Estrategias de autorregulación en contextos virtuales de aprendizaje. *Perfiles educativos*, 39 (156), 89-102.

[http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-26982017000200089&lng=es&tlng=es.](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-26982017000200089&lng=es&tlng=es)

Bermejo, E., Fernández, P., Martínez, M. y Sarrionandia, A. (2021). The role of emotional intelligence and self-care in the stress perception during COVID-19 outbreak: An intercultural moderated mediation analysis *Personality and Individual Differences*. Elsevier Ltd, 177 (110679).

<https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85101733348&doi=10.1016%2fj.paid.2021.110679&partnerID=40&md5=e7921c86c2c93ad6580fc9f06f06a011>

Calcina, M. (2015). *Inteligencia emocional y desempeño de tutoría escolar de los docentes en la Institución Educativa “La Merced” de Colquemarca, Chumbivilcas, Cusco 2013* [Tesis de maestría, Universidad Nacional del Altiplano].

<http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/419>

Carrasco, S. (2019). *Metodología de investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Editorial San Marcos E.I.R.L.

Carver, C. y Sheier, M. (2014). *¿Qué es la psicología de la personalidad? Perspectivas sobre la personalidad*. Pearson Educación de México, S.A.

Castaño B., Montoya A. y Restrepo, L. (2009). Compensación salarial y calidad de vida. *Scientia Et Technica*, 3 (43).

<https://doi.org/10.22517/23447214.2249>

Chiavenato, I. (2017). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones*. Editorial McGraw Hill Education.

Diaz, E. (2017). *La inteligencia emocional y la proactividad en la gestión institucional en la Facultad de Ingeniería de Minas y Metalurgia, durante el*

periodo 2012 [Tesis de maestría, Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica].

<http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/940>

Fragoso, R. (2015). Inteligencia emocional y competencias emocionales en educación superior, ¿un mismo concepto?. *Revista Iberoamericana de Educación Superior*, 7 (16), 110-125.

<https://ries.universia.net/article/view/1085/inteligencia-emocional-competenciasemocionales-educacion-superior-un-concepto->

Gabini, S. (2018). Potenciales predictores del Rendimiento Laboral. *Editorial Teseo*. 1 (1), 27-60

<https://uai.edu.ar/media/111496/gabini-potenciales-predictores-del-rendimiento-laboral.pdf>

García, D. y Matta, H. (2020). Habilidades sociales en estudiantes de enfermería de una Universidad Privada de Lima Norte. *Peruvian Journal of Health Care and Global Health*, 4 (1), 16-19

<http://revista.uch.edu.pe/index.php/hqh/article/view/54>

Goleman, D. (2018). *La inteligencia emocional*. Editorial Kairós.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. Editorial Mc Graw Hill Education.

Hernández, R. et al. (2017). *Fundamentos de investigación*. Editorial Mc Graw Hill Education.

Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Editorial Mc Graw- Hill Education.

Krén, H. y Séllei, B. (2021). The role of emotional intelligence in organizational performance. *Periodica Polytechnica Social and Management Sciences*, 29 (1), 1-9.

<https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85099909099&doi=10.3311%2fPPSO.15879&partnerID=40&md5=4ca8b4d20abd0822a813f9244a94804a>

López M., Arán V. y Richaud M. (2014). Empathy: From Automatic Perception to Controlled Processes. *Centro Interdisciplinario de Investigación en Psicología Matemática y Experimental*, 32 (1), 37-51.

<http://dx.doi.org/10.12804/apl32.1.2014.03>

López, A. (2020). La proactividad empresarial como elemento de la competitividad. *Ra Ximhai*, 6 (2), 303-312.

<http://www.revistas.unam.mx/index.php/rxm/article/view/21119>

Llerena, O. (2015). The professional formation process since complexity and the Cultural-historical pointview. *Revista Electrónica Actualidades Investigativas en Educación*, 15 (3), 1-23.

<http://dx.doi.org/10.15517/aie.v15i3.21041>

Ma, S., Silva, M., Trigo, V. y Callan, V. (2020). The Influence of Emotional Labor and Emotional Intelligence on Job Performance: Does Ownership Type Matter? A Comparison of Public and Private Organizations in China. *International Journal of Public Administration*, 43 (9), 745-756.

<https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85085532314&doi=10.1080%2f01900692.2019.1646276&partnerID=40&>

Manjarrez, N., Boza, J., y Mendoza, E. (2020). La motivación en el desempeño laboral de los empleados de los hoteles en el Cantón Quevedo, Ecuador. *Revista Universidad y Sociedad*, 359-365.

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S221836202020000100359&lng=es&tlng=es

Martínez A. (2018). La ciencia de la conciencia según Stanislas Dehaene. *Grupo de investigación Historia de la Filosofía en Andalucía*, 13 (43), 3-16.

<https://dx.doi.org/10.4067/S0718-50652018000300003>

- Mesa, J. (2015). *Inteligencia Emocional, Rasgos de Personalidad e Inteligencia Psicométrica en Adolescentes* [Tesis doctoral, Universidad de Murcia].
<http://hdl.handle.net/10201/45889>
- Moreno, G. y Vigo, C. (2019). *La inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Pits Logística Integral de la ciudad de Cajamarca, período 2017* [Tesis de maestría, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo].
<http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/834>
- Obiunu, J., y Yalaju, J. (2020). Influence of emotional intelligence, interpersonal communication and job satisfaction on the job performance of staff in Chevron Nigeria limited, warri, Delta State Nigeria Academic Journal of Interdisciplinary Studies, *Richtmann Publishing Ltd*, 9 (4), 160-167.
<https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85101124402&doi=10.36941%2fAJIS-2020-0070&partnerID=40&md5=db5d6b84044d3b4efc6e71d8bc67dbb4>
- Oré, E. (2020). *Métodos estadísticos para la contrastación de hipótesis en la investigación cuantitativa*. Editorial Academia Española.
- Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico - OCDE (2018). El Estudio de la OCDE sobre las Destrezas Sociales y Emocionales de los Estudiantes.
<http://blog.intef.es/inee/2018/04/06/el-estudio-de-la-ocde-sobre-las-destrezas-sociales-y-emocionales-de-los-estudiantes-social-and-emotional-skills-study/>
- Peña C. y Villón S. (2018). Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional. *Instituto Internacional de Investigación y Desarrollo Tecnológico Educativo*, 3 (7), 177-192.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7011913>

Pilares, N. (2015). *Inteligencia emocional, estrés laboral y clima laboral en lo docentes de las Instituciones Educativas Estatales, del nivel secundario, del distrito de Abancay 2014* [Tesis doctoral, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle].

<http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/273>

Pilligua, C. y Arteaga, F., 2009). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, 15 (28), 1900-5016.

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=409659500007>

Pino, R. (2019). *Metodología de la Investigación: Elaboración de diseños para contrastar hipótesis*. Editorial San Marcos E.I.R.L.

Puri, K. y Mehta, M. (2020). The relationship between emotional intelligence and job performance: a study of hospitals employees of China. *International Journal of Scientific and Technology Research*, 9 (1), 1040-1044.

<https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85078776075&partnerID=40&md5=6ca4d67d05d0373378f639eaa293978e>

Reymundo, A. (2019). *Inteligencia emocional de las estudiantes procedentes de hogares disfuncionales de la Institución Educativa Emblemática N° 6066 "Villa el Salvador" en el 2018* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo].

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/30770>

Saldaña, J. (2020). *Inteligencia emocional y desempeño laboral en los colaboradores de una consultora internacional de Lima* [Tesis doctoral, Universidad Cesar Vallejo].

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/46703>

Sánchez, H., Reyes, C. y Mejía, K. (2018). *Manual de términos en Investigación científica, tecnológica y humanística*. Editorial Bussiness Support Aneth S.R.L.

TalentSmart (2021). *Emotional intelligence*.

<https://www.talentsmarteq.com/>

Tapia C. y Cubo S. (2017). Relevant Social Skills: Perceptions of Multiple Educational Actors. *Revista Internacional de Investigación en Educación*, 9 (19),133-148.

<https://doi: 10.11144/Javeriana.m9-19.hsrp>

Thompson N. & ed ál (2019). Empathy and emotion regulation: An integrative account. *Editorial Narayanan Srinivasan*, 247 (12), 273-304.

<https://doi.org/10.1016/bs.pbr.2019.03.024>

Ustua, J. (2021). *Inteligencia emocional y desempeño laboral en trabajadores del centro de salud Metropolitano - Abancay 2020* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo].

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/57373>

Valderrama, S. (2019). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. Editorial San Marcos.

Valverde, G. (2014). Experimentos de Enseñanza: Una Alternativa Metodológica para Investigar en el Contexto de la Formación Inicial de Docentes. *Actualidades Investigativas en Educación*, 14 (3), 333-354

http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-47032014000300014&lng=en&tlng=es

Ventura, J. (2017). ¿Población o muestra?: Una diferencia necesaria. *Revista Cubana de Salud Pública*, 43 (4), 648-649.

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662017000400014&lng=es&tlng=es

Yabar, K. (2016). *Niveles de inteligencia emocional y desempeño laboral en el personal de salud administrativo de la micro red la Molina - Cieneguilla*. [Tesis de maestría, Universidad San Martín de Porres].
<https://hdl.handle.net/20.500.12727/2593>

ANEXOS

Anexo N° 1: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
V1: Inteligencia Emocional	La inteligencia emocional es un conjunto de habilidades que permiten a una persona actuar de acuerdo con su propio entendimiento, interactuar con otros en relaciones positivas, expresar emociones y evitar comportamientos abusivos. La agresión destruye las relaciones interpersonales y la capacidad de razonar en cualquier momento. Estas actitudes determinan la satisfacción de un individuo con sus acciones en relaciones armoniosas consigo mismo y con quienes lo rodean. [Goleman (2018)]	Es una variable de índole cuantitativa y evaluada mediante la desagregación en 5 dimensiones, 18 indicadores y la aplicación de un cuestionario de 24 ítems, mismos que fueron validados por cuatro expertos que cuentan con experiencia en el rubro, detallado en la Tabla 1 y ello fue de utilidad para realizar el cuestionario tipo Likert con escala de medición ordinal y escala calificación bajo, medio y alto.	D1: Autoconocimiento	Conciencia emocional	Ordinal 1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre
				Autoevaluación precisa	
				Autoconfianza	
			D2: Autorregulación	Autocontrol	
				Confiabilidad	
				Innovación y Adaptabilidad	
			D3: Motivación	Motivación al logro	
				Compromiso	
				Iniciativa y optimismo	
			D4: Empatía	Comprender a los demás	
				Desarrollo de los demás	
				Orientación al servicio	
			D5: Habilidades Sociales	Influencia y Liderazgo	
				Comunicación	
				Manejo de conflictos	
Capacidad de adaptación					
Colaboración y cooperación					
Capacidades de equipo					
V2: Desempeño Laboral	Capacidad de la organización que armoniza los resultados individuales, grupales y de la propia organización; estimula el rendimiento; reconoce las percepciones de los trabajadores; y expresa las características de las competencias que ésta posee. [Chiavenato (2017)]	Es una variable de índole cuantitativa y fue evaluada mediante la desagregación en 5 dimensiones, 15 indicadores y la aplicación de un cuestionario de 24 ítems, mismos que fueron validados por cuatro expertos que cuentan con experiencia en el rubro, detallado en la Tabla 1 y ello fue de utilidad para realizar el cuestionario tipo Likert con escala de medición ordinal y escala calificación bajo, medio y alto.	D1: Satisfacción Laboral	Reconocimiento	Ordinal 1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre
				Remuneración	
				Oportunidad de crecimiento	
			D2: Actitud y desenvolvimiento	Entusiasmo	
				Interés y productividad	
				Capacidad de innovar	
			D3: Habilidad para aprender	Aprender velozmente	
				Aprendizaje medio	
				Apreciación negativa	
			D4: Calidad de trabajo	Trabajo excelente	
				Calidad media	
				Evaluación negativa	
			D5: Relacionarse con los demás	Excepcionalmente aceptado	
				Dificultad de relación	
				Trabajar mal con los demás	

ANEXO N° 2: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Cuestionario de Inteligencia Emocional

Instrucciones: Analice cada una de las preguntas y siga las indicaciones, seleccione la respuesta que usted crea adecuada. Es importante que responda con la mayor sinceridad.

Cargo: **Edad:** **Sexo:**

Valoración: (1) Nunca, (2) Casi Nunca, (3) A veces, (4) Casi Siempre, (5) Siempre

Nº	ITEM	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 1: Autoconciencia						
1	Te consideras una persona con conciencia emocional inteligente					
2	Te sientes contento emocionalmente cuando tienes que ir a trabajar					
3	Realizas una autoevaluación precisa y tomas con tranquilidad las quejas de los usuarios					
4	Te consideras una persona capaz de reconocer y admitir tus errores (autoevaluación precisa) ante un altercado con un compañero de trabajo					
5	Sientes que la autoconfianza te ayuda a sobresalir en las actividades desarrolladas y el logro de tus objetivos					
6	Sientes que la autoconfianza te da seguridad y aceptación con tus compañeros de trabajo					
DIMENSIÓN 2: Autorregulación						
7	Te sientes capaz de controlar tus impulsos y emociones (autocontrol) ante cualquier situación que se presente en el trabajo					
8	Te consideras una persona confiable para tus compañeros de trabajo					
9	Te consideras una persona capaz de adaptarte e innovarte a cualquier situación que se me presente en el trabajo					
DIMENSIÓN 3: Motivación						
10	Existe apoyo y motivación al logro de los objetivos trazados por parte de los altos directivos de la Entidad					
11	Te consideras una persona comprometida con tu trabajo y estas motivado por completar todas las actividades designadas					
12	Cuando trabajas en equipo optas por tomar la iniciativa y te muestras optimista ante cualquier situación desagradable					
DIMENSIÓN 4: Empatía						
13	Reconoces, entiendes y comprendes las actitudes de los estados de ánimo de un usuario al atenderlo					
14	Puedes comprender a los demás cuando se incomodan por alguna actitud realizada dentro del trabajo					
15	Ante una discrepancia laboral intentas no herir los sentimientos desarrollados de los demás compañeros de trabajo					
16	Consideras que la empatía es una habilidad que hace que una persona piense en los sentimientos desarrollados de los demás					
17	Te cuesta trabajo relacionarte con las personas que no conoces y orientarlos al servicio del programa					
18	Te sientes capaz de dirigir un grupo de personas y orientarlos al servicio del ciudadano					
DIMENSIÓN 5: Habilidades Sociales						
19	Te consideras capaz de influir liderazgo en tus compañeros de trabajo					
20	Te consideras capaz de tener una buena comunicación con tus compañeros de trabajo al enfrentar un problema					
21	Cuándo se te presenta alguna situación de conflicto en el trabajo reaccionas con optimismo, energía y argumentos					

22	Tienes capacidad de adaptación cuando estas estresado durante el desarrollo de tus actividades					
23	Con qué frecuencia solicita la colaboración y cooperación de tus compañeros de trabajo al realizar las actividades laborales					
24	Consideras que el cumplimiento de los objetivos instituciones son producto de las buenas relaciones laborales y del trabajo en equipo					

Ficha Técnica:

Nombre: Cuestionario de Inteligencia Emocional.

Autor: Osorio, D. (2021).

Objetivo del instrumento: Evaluar la Inteligencia Emocional de los servidores de la UT Lima Metropolitana y Callao.

Población: 144 servidores.

Tiempo: 24 minutos aproximadamente.

Cuestionario de Desempeño Laboral

Instrucciones: Analice cada una de las preguntas y siga las indicaciones, seleccione la respuesta que usted crea adecuada. Es importante que responda con la mayor sinceridad.

Cargo: **Edad:** **Sexo:**

Valoración: (1) Nunca, (2) Casi Nunca, (3) A veces, (4) Casi Siempre, (5) Siempre

Nº	ITEM	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 1: Satisfacción laboral						
1	Sientes que tu desempeño laboral es reconocido en su trabajo					
2	Sientes que se reconoce tu asistencia y puntualidad a las instalaciones de la Entidad y/o a las diferentes actividades designadas					
3	Consideras que la remuneración que percibes es suficiente por hacer un buen trabajo					
4	Creer que las horas extras que trabajas son debidamente reconocidas y remuneradas					
5	Consideras que todos los servidores tienen las mismas oportunidades de crecimiento					
6	Consideras que existe un sistema justo y transparente de oportunidad de crecimiento (ascenso laboral)					
DIMENSIÓN 2: Actitud y desenvolvimiento						
7	Sientes entusiasmo cuando realizas tus actividades encomendadas en el trabajo					
8	Tienes claro que tipo de actitud y entusiasmo esperan de ti en el trabajo					
9	Muestras permanente interés por realizar un buen trabajo					
10	Sientes que constantemente alcanzas la productividad esperada de tu área de trabajo					
11	Tienes la capacidad de resolver los problemas presentados en tu área de trabajo					
12	Tienes la capacidad de analizar los resultados cuando no son positivos					
DIMENSIÓN 3: Habilidad para aprender						
13	Tienes conocimientos suficientes para desarrollar las tareas de tu puesto laboral (aprendes rápidamente)					
14	Tienes conocimientos limitados y poco claros sobre tu función laboral (aprendizaje medio)					
15	Consideras que no posees el interés necesario para adquirir nuevos conocimientos (apreciación negativa)					

DIMENSIÓN 4: Calidad de trabajo						
16	Sientes que realizas un excelente trabajo en el desarrollo de sus actividades					
17	Consideras que el desarrollo de tu trabajo es aceptable (calidad media)					
18	Sientes que tu trabajo necesita ser supervisado con bastante frecuencia (evaluación negativa)					
DIMENSIÓN 5: Relacionarse con los demás						
19	Tienes una excelente aceptación y fomentas el trabajo en equipo					
20	Colaboras espontáneamente cuando realizas un trabajo en equipo					
21	Presentas dificultad para comunicarte y expresar tu opinión a tu equipo de trabajo					
22	Tienes dificultades para establecer un trato cortés y respetuoso con tus compañeros de trabajo					
23	Sientes que no estás dispuesto a trabajar en equipo					
24	Sientes que no aceptas trabajar en equipo aun cuando es necesario					

Ficha Técnica:

Nombre: Cuestionario de Desempeño Laboral.

Autor: Adaptado de Saldaña, J. (2020) por Osorio, D. (2021).

Objetivo del instrumento: Evaluar el Desempeño Laboral de los servidores de la UT Lima Metropolitana y Callao.

Población: 144 servidores.

Tiempo: 24 minutos aproximadamente.

ANEXO Nº 3: VALIDACION DE LOS INSTRUMENTOS

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE INTELIGENCIA EMOCIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Autoconciencia		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Te consideras una persona con conciencia emocional inteligente	X		X		X		
2	Te sientes contento emocionalmente cuando tienes que ir a trabajar	X		X		X		
3	Realizas una autoevaluación precisa y tomas con tranquilidad las quejas de los usuarios	X		X		X		
4	Te consideras una persona capaz de reconocer y admitir sus errores (autoevaluación precisa) ante un altercado con un compañero de trabajo	X		X		X		
5	Sientes que la autoconfianza te ayuda a sobresalir en las actividades desarrolladas y el logro de tus objetivos	X		X		X		
6	Sientes que la autoconfianza te da seguridad y aceptación con tus compañeros de trabajo	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Autorregulación		Si	No	Si	No	Si	No	
7	Te sientes capaz de controlar tus impulsos y emociones (autocontrol) ante cualquier situación que se presente en el trabajo	X		X		X		
8	Te consideras una persona confiable para tus compañeros de trabajo	X		X		X		
9	Te consideras una persona capaz de adaptarte e innovarte a cualquier situación que se me presente en el trabajo	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Motivación		Si	No	Si	No	Si	No	
10	Existe apoyo y motivación al logro de los objetivos trazados por parte de los altos directivos de la Entidad	X		X		X		
11	Te consideras una persona comprometida con tu trabajo y estas motivado por completar todas las actividades designadas	X		X		X		
12	Cuando trabajas en equipo optas por tomar la iniciativa y te muestras optimista ante cualquier situación desagradable	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: Empatía		Si	No	Si	No	Si	No	
13	Reconoces, entiendes y comprendes las actitudes de los estados de ánimo de un usuario al atenderlo	X		X		X		
14	Puedes comprender a los demás cuando se incomodan por alguna actitud realizada dentro del trabajo	X		X		X		
15	Ante una discrepancia laboral intentas no herir los sentimientos desarrollados de los demás compañeros de trabajo	X		X		X		
16	Consideras que la empatía es una habilidad que hace que una persona piense en los sentimientos desarrollados de los demás	X		X		X		
17	Te cuesta trabajo relacionarte con las personas que no conoces y orientarlos al servicio del programa	X		X		X		
18	Te sientes capaz de dirigir un grupo de personas y orientarlos al servicio del ciudadano	X		X		X		
DIMENSIÓN 5: Habilidades Sociales		Si	No	Si	No	Si	No	
19	Te consideras capaz de influir liderazgo en tus compañeros de trabajo	X		X		X		
20	Te consideras capaz de tener una buena comunicación con tus compañeros de trabajo al enfrentar un problema	X		X		X		
21	Cuándo se te presenta alguna situación de conflicto en el trabajo reaccionas con optimismo, energía y argumentos	X		X		X		
22	Tienes capacidad de adaptación cuando estas estresado durante el desarrollo de tus actividades	X		X		X		

23	Con qué frecuencia solicita la colaboración y cooperación de tus compañeros de trabajo al realizar las actividades laborales	X		X		X		
24	Consideras que el cumplimiento de los objetivos instituciones son producto de las buenas relaciones laborales y del trabajo en equipo	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Dra. Cahualca De Gonzales, Doris

DNI: 16500591

Especialidad del validador: Bienestar Social y Desarrollo Local

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

20 de Julio del 2021

Doris C de Gonzales

Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Satisfacción laboral		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Sientes que tu desempeño laboral es reconocido en su trabajo	X		X		X		
2	Sientes que se reconoce tu asistencia y puntualidad a las instalaciones de la Entidad y/o a las diferentes actividades designadas	X		X		X		
3	Consideras que la remuneración que percibes es suficiente por hacer un buen trabajo	X		X		X		
4	Crees que las horas extras que trabajas son debidamente reconocidas y remuneradas	X		X		X		
5	Consideras que todos los servidores tienen las mismas oportunidades de crecimiento	X		X		X		
6	Consideras que existe un sistema justo y transparente de oportunidad de crecimiento (ascenso laboral)	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Actitud y desenvolvimiento		Si	No	Si	No	Si	No	
7	Sientes entusiasmo cuando realizas tus actividades encomendadas en el trabajo	X		X		X		
8	Tienes claro que tipo de actitud y entusiasmo esperan de ti en el trabajo	X		X		X		
9	Muestras permanente interés por realizar un buen trabajo	X		X		X		
10	Sientes que constantemente alcanzas la productividad esperada de tu área de trabajo	X		X		X		
11	Tienes la capacidad de resolver los problemas presentados en tu área de trabajo	X		X		X		
12	Tienes la capacidad de analizar los resultados cuando no son positivos	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Habilidad para aprender		Si	No	Si	No	Si	No	
13	Tienes conocimientos suficientes para desarrollar las tareas de tu puesto laboral (aprendes rápidamente)	X		X		X		
14	Tienes conocimientos limitados y poco claros sobre tu función laboral (aprendizaje medio)	X		X		X		
15	Consideras que no posees el interés necesario para adquirir nuevos conocimientos (apreciación negativa)	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: Calidad de trabajo		Si	No	Si	No	Si	No	
16	Sientes que realizas un excelente trabajo en el desarrollo de sus actividades	X		X		X		
17	Consideras que el desarrollo de tu trabajo es aceptable (calidad media)	X		X		X		
18	Sientes que tu trabajo necesita ser supervisado con bastante frecuencia (evaluación negativa)	X		X		X		
DIMENSIÓN 5: Relacionarse con los demás		Si	No	Si	No	Si	No	
19	Tienes una excelente aceptación y fomentas el trabajo en equipo	X		X		X		
20	Colaboras espontáneamente cuando realizas un trabajo en equipo	X		X		X		
21	Presentas dificultad para comunicarte y expresar tu opinión a tu equipo de trabajo	X		X		X		
22	Tienes dificultades para establecer un trato cortés y respetuoso con tus compañeros de trabajo	X		X		X		
23	Sientes que no estás dispuesto a trabajar en equipo	X		X		X		
24	Sientes que no aceptas trabajar en equipo aun cuando es necesario	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Dra. Cahuajulca De Gonzales, Doris

DNI: 16500591

Especialidad del validador: Bienestar Social y Desarrollo Local

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

20 de Julio del 2021

Doris C de Gonzales

Firma del Experto Informante

GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
CARHUAJULCA QUISPE, DORIS FELICITA DNI 16500591	MAESTRA EN CIENCIAS DE LA EDUCACION CON MENCION EN INVESTIGACION Y DOCENCIA Fecha de diploma: 25/05/2011 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO PERU
CARHUAJULCA QUISPE, DORIS FELICITA DNI 16500591	BACHILLER EN ENFERMERIA Fecha de diploma: Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO PERU
CARHUAJULCA QUISPE, DORIS FELICITA DNI 16500591	LICENCIADO EN ENFERMERIA Fecha de diploma: Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO PERU
CARHUAJULCA DE GONZALES, DORIS FELICITA DNI 16500591	DOCTOR EN BIENESTAR SOCIAL Y DESARROLLO LOCAL Fecha de diploma: 12/04/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD CATOLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO PERU

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE INTELIGENCIA EMOCIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Autoconciencia		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Te consideras una persona con conciencia emocional inteligente	X		X		X		
2	Te sientes contento emocionalmente cuando tienes que ir a trabajar	X		X		X		
3	Realizas una autoevaluación precisa y tomas con tranquilidad las quejas de los usuarios	X		X		X		
4	Te consideras una persona capaz de reconocer y admitir sus errores (autoevaluación precisa) ante un altercado con un compañero de trabajo	X		X		X		
5	Sientes que la autoconfianza te ayuda a sobresalir en las actividades desarrolladas y el logro de tus objetivos	X		X		X		
6	Sientes que la autoconfianza te da seguridad y aceptación con tus compañeros de trabajo	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Autorregulación		Si	No	Si	No	Si	No	
7	Te sientes capaz de controlar tus impulsos y emociones (autocontrol) ante cualquier situación que se presente en el trabajo	X		X		X		
8	Te consideras una persona confiable para tus compañeros de trabajo	X		X		X		
9	Te consideras una persona capaz de adaptarte e innovarte a cualquier situación que se me presente en el trabajo	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Motivación		Si	No	Si	No	Si	No	
10	Existe apoyo y motivación al logro de los objetivos trazados por parte de los altos directivos de la Entidad	X		X		X		
11	Te consideras una persona comprometida con tu trabajo y estas motivado por completar todas las actividades designadas	X		X		X		
12	Cuando trabajas en equipo optas por tomar la iniciativa y te muestras optimista ante cualquier situación desagradable	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: Empatía		Si	No	Si	No	Si	No	
13	Reconoces, entiendes y comprendes las actitudes de los estados de ánimo de un usuario al atenderlo	X		X		X		
14	Puedes comprender a los demás cuando se incomodan por alguna actitud realizada dentro del trabajo	X		X		X		
15	Ante una discrepancia laboral intentas no herir los sentimientos desarrollados de los demás compañeros de trabajo	X		X		X		
16	Consideras que la empatía es una habilidad que hace que una persona piense en los sentimientos desarrollados de los demás	X		X		X		
17	Te cuesta trabajo relacionarte con las personas que no conoces y orientarlos al servicio del programa	X		X		X		
18	Te sientes capaz de dirigir un grupo de personas y orientarlos al servicio del ciudadano	X		X		X		
DIMENSIÓN 5: Habilidades Sociales		Si	No	Si	No	Si	No	
19	Te consideras capaz de influir liderazgo en tus compañeros de trabajo	X		X		X		
20	Te consideras capaz de tener una buena comunicación con tus compañeros de trabajo al enfrentar un problema	X		X		X		
21	Cuando se te presenta alguna situación de conflicto en el trabajo reaccionas con optimismo, energía y argumentos	X		X		X		
22	Tienes capacidad de adaptación cuando estas estresado durante el desarrollo de tus actividades	X		X		X		
23	Con qué frecuencia solicita la colaboración y cooperación de tus compañeros de trabajo al realizar las actividades laborales	X		X		X		
24	Consideras que el cumplimiento de los objetivos instituciones son producto de las buenas relaciones laborales y del trabajo en equipo	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Cerafin Urbano, Virginia Asunción

DNI: 31683051

Especialidad del validador: Metodóloga

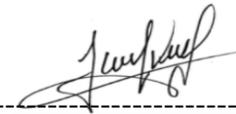
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

20 de julio del 2021



Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Satisfacción laboral		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Sientes que tu desempeño laboral es reconocido en su trabajo	X		X		X		
2	Sientes que se reconoce tu asistencia y puntualidad a las instalaciones de la Entidad y/o a las diferentes actividades designadas	X		X		X		
3	Consideras que la remuneración que percibes es suficiente por hacer un buen trabajo	X		X		X		
4	Crees que las horas extras que trabajas son debidamente reconocidas y remuneradas	X		X		X		
5	Consideras que todos los servidores tienen las mismas oportunidades de crecimiento	X		X		X		
6	Consideras que existe un sistema justo y transparente de oportunidad de crecimiento (ascenso laboral)	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Actitud y desenvolvimiento		Si	No	Si	No	Si	No	
7	Sientes entusiasmo cuando realizas tus actividades encomendadas en el trabajo	X		X		X		
8	Tienes claro que tipo de actitud y entusiasmo esperan de ti en el trabajo	X		X		X		
9	Muestras permanente interés por realizar un buen trabajo	X		X		X		
10	Sientes que constantemente alcanzas la productividad esperada de tu área de trabajo	X		X		X		
11	Tienes la capacidad de resolver los problemas presentados en tu área de trabajo	X		X		X		
12	Tienes la capacidad de analizar los resultados cuando no son positivos	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Habilidad para aprender		Si	No	Si	No	Si	No	
13	Tienes conocimientos suficientes para desarrollar las tareas de tu puesto laboral (aprendes rápidamente)	X		X		X		
14	Tienes conocimientos limitados y poco claros sobre tu función laboral (aprendizaje medio)	X		X		X		
15	Consideras que no posees el interés necesario para adquirir nuevos conocimientos (apreciación negativa)	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: Calidad de trabajo		Si	No	Si	No	Si	No	
16	Sientes que realizas un excelente trabajo en el desarrollo de sus actividades	X		X		X		
17	Consideras que el desarrollo de tu trabajo es aceptable (calidad media)	X		X		X		
18	Sientes que tu trabajo necesita ser supervisado con bastante frecuencia (evaluación negativa)	X		X		X		
DIMENSIÓN 5: Relacionarse con los demás		Si	No	Si	No	Si	No	
19	Tienes una excelente aceptación y fomentas el trabajo en equipo	X		X		X		
20	Colaboras espontáneamente cuando realizas un trabajo en equipo	X		X		X		
21	Presentas dificultad para comunicarte y expresar tu opinión a tu equipo de trabajo	X		X		X		
22	Tienes dificultades para establecer un trato cortés y respetuoso con tus compañeros de trabajo	X		X		X		
23	Sientes que no estás dispuesto a trabajar en equipo	X		X		X		
24	Sientes que no aceptas trabajar en equipo aun cuando es necesario	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Cerafin Urbano Virginia Asunción

DNI: 31683051

Especialidad del validador: Metodóloga

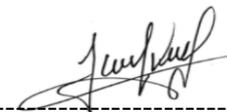
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

20 de julio del 2021



Firma del Experto Informante

Resultado

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
CERAFIN URBANO, VIRGINIA ASUNCION DNI 31683051	LICENCIADO EN EDUCACION ESPECIALIDAD MATEMATICA Y COMPUTACION Fecha de diploma: 20/04/2009 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO PERU
CERAFIN URBANO, VIRGINIA ASUNCION DNI 31683051	MAGISTER EN CIENCIAS DE LA EDUCACION CON MENCION EN ORIENTACION EDUCATIVA Fecha de diploma: 26/04/2011 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACION ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE PERU
CERAFIN URBANO, VIRGINIA ASUNCION DNI 31683051	BACHILLER EN EDUCACION Fecha de diploma: 14/06/2006 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO PERU

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE INTELIGENCIA EMOCIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Autoconciencia		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Te consideras una persona con conciencia emocional inteligente	X		X		X		
2	Te sientes contento emocionalmente cuando tienes que ir a trabajar	X		X		X		
3	Realizas una autoevaluación precisa y tomas con tranquilidad las quejas de los usuarios	X		X		X		
4	Te consideras una persona capaz de reconocer y admitir sus errores (autoevaluación precisa) ante un altercado con un compañero de trabajo	X		X		X		
5	Sientes que la autoconfianza te ayuda a sobresalir en las actividades desarrolladas y el logro de tus objetivos	X		X		X		
6	Sientes que la autoconfianza te da seguridad y aceptación con tus compañeros de trabajo	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Autorregulación		Si	No	Si	No	Si	No	
7	Te sientes capaz de controlar tus impulsos y emociones (autocontrol) ante cualquier situación que se presente en el trabajo	X		X		X		
8	Te consideras una persona confiable para tus compañeros de trabajo	X		X		X		
9	Te consideras una persona capaz de adaptarte e innovarte a cualquier situación que se me presente en el trabajo	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Motivación		Si	No	Si	No	Si	No	
10	Existe apoyo y motivación al logro de los objetivos trazados por parte de los altos directivos de la Entidad	X		X		X		
11	Te consideras una persona comprometida con tu trabajo y estas motivado por completar todas las actividades designadas	X		X		X		
12	Cuando trabajas en equipo optas por tomar la iniciativa y te muestras optimista ante cualquier situación desagradable	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: Empatía		Si	No	Si	No	Si	No	
13	Reconoces, entiendes y comprendes las actitudes de los estados de ánimo de un usuario al atenderlo	X		X		X		
14	Puedes comprender a los demás cuando se incomodan por alguna actitud realizada dentro del trabajo	X		X		X		
15	Ante una discrepancia laboral intentas no herir los sentimientos desarrollados de los demás compañeros de trabajo	X		X		X		
16	Consideras que la empatía es una habilidad que hace que una persona piense en los sentimientos desarrollados de los demás	X		X		X		
17	Te cuesta trabajo relacionarte con las personas que no conoces y orientarlos al servicio del programa	X		X		X		
18	Te sientes capaz de dirigir un grupo de personas y orientarlos al servicio del ciudadano	X		X		X		
DIMENSIÓN 5: Habilidades Sociales		Si	No	Si	No	Si	No	
19	Te consideras capaz de influir liderazgo en tus compañeros de trabajo	X		X		X		
20	Te consideras capaz de tener una buena comunicación con tus compañeros de trabajo al enfrentar un problema	X		X		X		
21	Cuando se te presenta alguna situación de conflicto en el trabajo reaccionas con optimismo, energía y argumentos	X		X		X		
22	Tienes capacidad de adaptación cuando estas estresado durante el desarrollo de tus actividades	X		X		X		
23	Con qué frecuencia solicita la colaboración y cooperación de tus compañeros de trabajo al realizar las actividades laborales	X		X		X		
24	Consideras que el cumplimiento de los objetivos instituciones son producto de las buenas relaciones laborales y del trabajo en equipo	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Jara Aguirre, Chantal Juan

DNI: 25451905

Especialidad del validador: Economista

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

20 de julio del 2021



Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Satisfacción laboral		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Sientes que tu desempeño laboral es reconocido en su trabajo	X		X		X		
2	Sientes que se reconoce tu asistencia y puntualidad a las instalaciones de la Entidad y/o a las diferentes actividades designadas	X		X		X		
3	Consideras que la remuneración que percibes es suficiente por hacer un buen trabajo	X		X		X		
4	Crees que las horas extras que trabajas son debidamente reconocidas y remuneradas	X		X		X		
5	Consideras que todos los servidores tienen las mismas oportunidades de crecimiento	X		X		X		
6	Consideras que existe un sistema justo y transparente de oportunidad de crecimiento (ascenso laboral)	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Actitud y desenvolvimiento		Si	No	Si	No	Si	No	
7	Sientes entusiasmo cuando realizas tus actividades encomendadas en el trabajo	X		X		X		
8	Tienes claro que tipo de actitud y entusiasmo esperan de ti en el trabajo	X		X		X		
9	Muestras permanente interés por realizar un buen trabajo	X		X		X		
10	Sientes que constantemente alcanzas la productividad esperada de tu área de trabajo	X		X		X		
11	Tienes la capacidad de resolver los problemas presentados en tu área de trabajo	X		X		X		
12	Tienes la capacidad de analizar los resultados cuando no son positivos	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Habilidad para aprender		Si	No	Si	No	Si	No	
13	Tienes conocimientos suficientes para desarrollar las tareas de tu puesto laboral (aprendes rápidamente)	X		X		X		
14	Tienes conocimientos limitados y poco claros sobre tu función laboral (aprendizaje medio)	X		X		X		
15	Consideras que no posees el interés necesario para adquirir nuevos conocimientos (apreciación negativa)	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: Calidad de trabajo		Si	No	Si	No	Si	No	
16	Sientes que realizas un excelente trabajo en el desarrollo de sus actividades	X		X		X		
17	Consideras que el desarrollo de tu trabajo es aceptable (calidad media)	X		X		X		
18	Sientes que tu trabajo necesita ser supervisado con bastante frecuencia (evaluación negativa)	X		X		X		
DIMENSIÓN 5: Relacionarse con los demás		Si	No	Si	No	Si	No	
19	Tienes una excelente aceptación y fomentas el trabajo en equipo	X		X		X		
20	Colaboras espontáneamente cuando realizas un trabajo en equipo	X		X		X		
21	Presentas dificultad para comunicarte y expresar tu opinión a tu equipo de trabajo	X		X		X		
22	Tienes dificultades para establecer un trato cortés y respetuoso con tus compañeros de trabajo	X		X		X		
23	Sientes que no estás dispuesto a trabajar en equipo	X		X		X		
24	Sientes que no aceptas trabajar en equipo aun cuando es necesario	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Jara Aguirre, Chantal Juan

DNI: 25451905

Especialidad del validador: Economista

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

20 de julio del 2021



Firma del Experto Informante

GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
JARA AGUIRRE, CHANTAL JUAN DNI 25451905	BACHILLER EN EDUCACION Fecha de diploma: 29/10/1992 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACION ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE PERU
JARA AGUIRRE, CHANTAL JUAN DNI 25451905	LICENCIADO EN EDUCACION ECONOMIA Fecha de diploma: 13/05/1994 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACION ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE PERU
JARA AGUIRRE, CHANTAL JUAN DNI 25451905	BACHILLER EN CIENCIAS ECONOMICAS Fecha de diploma: 28/08/2003 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACION CIVIL PERU
JARA AGUIRRE, CHANTAL JUAN DNI 25451905	ECONOMISTA Fecha de diploma: 17/08/2004 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACION CIVIL PERU
JARA AGUIRRE, CHANTAL JUAN DNI 25451905	MAGISTER EN CIENCIAS DE LA EDUCACION CON MENCION EN GESTION EDUCACIONAL Fecha de diploma: 09/01/2014 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACION ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE PERU
JARA AGUIRRE, CHANTAL JUAN DNI 25451905	DOCTOR EN EDUCACION Fecha de diploma: 25/10/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD PRIVADA CESAR VALLEJO PERU

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE INTELIGENCIA EMOCIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Autoconciencia		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Te consideras una persona con conciencia emocional inteligente	X		X		X		
2	Te sientes contento emocionalmente cuando tienes que ir a trabajar	X		X		X		
3	Realizas una autoevaluación precisa y tomas con tranquilidad las quejas de los usuarios	X		X		X		
4	Te consideras una persona capaz de reconocer y admitir sus errores (autoevaluación precisa) ante un altercado con un compañero de trabajo	X		X		X		
5	Sientes que la autoconfianza te ayuda a sobresalir en las actividades desarrolladas y el logro de tus objetivos	X		X		X		
6	Sientes que la autoconfianza te da seguridad y aceptación con tus compañeros de trabajo	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Autorregulación		Si	No	Si	No	Si	No	
7	Te sientes capaz de controlar tus impulsos y emociones (autocontrol) ante cualquier situación que se presente en el trabajo	X		X		X		
8	Te consideras una persona confiable para tus compañeros de trabajo	X		X		X		
9	Te consideras una persona capaz de adaptarte e innovarte a cualquier situación que se me presente en el trabajo	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Motivación		Si	No	Si	No	Si	No	
10	Existe apoyo y motivación al logro de los objetivos trazados por parte de los altos directivos de la Entidad	X		X		X		
11	Te consideras una persona comprometida con tu trabajo y estas motivado por completar todas las actividades designadas	X		X		X		
12	Cuando trabajas en equipo optas por tomar la iniciativa y te muestras optimista ante cualquier situación desagradable	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: Empatía		Si	No	Si	No	Si	No	
13	Reconoces, entiendes y comprendes las actitudes de los estados de ánimo de un usuario al atenderlo	X		X		X		
14	Puedes comprender a los demás cuando se incomodan por alguna actitud realizada dentro del trabajo	X		X		X		
15	Ante una discrepancia laboral intentas no herir los sentimientos desarrollados de los demás compañeros de trabajo	X		X		X		
16	Consideras que la empatía es una habilidad que hace que una persona piense en los sentimientos desarrollados de los demás	X		X		X		
17	Te cuesta trabajo relacionarte con las personas que no conoces y orientarlos al servicio del programa	X		X		X		
18	Te sientes capaz de dirigir un grupo de personas y orientarlos al servicio del ciudadano	X		X		X		
DIMENSIÓN 5: Habilidades Sociales		Si	No	Si	No	Si	No	
19	Te consideras capaz de influir liderazgo en tus compañeros de trabajo	X		X		X		
20	Te consideras capaz de tener una buena comunicación con tus compañeros de trabajo al enfrentar un problema	X		X		X		
21	Cuándo se te presenta alguna situación de conflicto en el trabajo reaccionas con optimismo, energía y argumentos	X		X		X		
22	Tienes capacidad de adaptación cuando estas estresado durante el desarrollo de tus actividades	X		X		X		

23	Con qué frecuencia solicita la colaboración y cooperación de tus compañeros de trabajo al realizar las actividades laborales	X		X		X		
24	Consideras que el cumplimiento de los objetivos instituciones son producto de las buenas relaciones laborales y del trabajo en equipo	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Sotero Montero, Santos Alberto

DNI: 01121087

Especialidad del validador: Metodólogo

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

20 de julio del 2021



Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Satisfacción laboral		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Sientes que tu desempeño laboral es reconocido en su trabajo	X		X		X		
2	Sientes que se reconoce tu asistencia y puntualidad a las instalaciones de la Entidad y/o a las diferentes actividades designadas	X		X		X		
3	Consideras que la remuneración que percibes es suficiente por hacer un buen trabajo	X		X		X		
4	Crees que las horas extras que trabajas son debidamente reconocidas y remuneradas	X		X		X		
5	Consideras que todos los servidores tienen las mismas oportunidades de crecimiento	X		X		X		
6	Consideras que existe un sistema justo y transparente de oportunidad de crecimiento (ascenso laboral)	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Actitud y desenvolvimiento		Si	No	Si	No	Si	No	
7	Sientes entusiasmo cuando realizas tus actividades encomendadas en el trabajo	X		X		X		
8	Tienes claro que tipo de actitud y entusiasmo esperan de ti en el trabajo	X		X		X		
9	Muestras permanente interés por realizar un buen trabajo	X		X		X		
10	Sientes que constantemente alcanzas la productividad esperada de tu área de trabajo	X		X		X		
11	Tienes la capacidad de resolver los problemas presentados en tu área de trabajo	X		X		X		
12	Tienes la capacidad de analizar los resultados cuando no son positivos	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Habilidad para aprender		Si	No	Si	No	Si	No	
13	Tienes conocimientos suficientes para desarrollar las tareas de tu puesto laboral (aprendes rápidamente)	X		X		X		
14	Tienes conocimientos limitados y poco claros sobre tu función laboral (aprendizaje medio)	X		X		X		
15	Consideras que no posees el interés necesario para adquirir nuevos conocimientos (apreciación negativa)	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: Calidad de trabajo		Si	No	Si	No	Si	No	
16	Sientes que realizas un excelente trabajo en el desarrollo de sus actividades	X		X		X		
17	Consideras que el desarrollo de tu trabajo es aceptable (calidad media)	X		X		X		
18	Sientes que tu trabajo necesita ser supervisado con bastante frecuencia (evaluación negativa)	X		X		X		
DIMENSIÓN 5: Relacionarse con los demás		Si	No	Si	No	Si	No	
19	Tienes una excelente aceptación y fomentas el trabajo en equipo	X		X		X		
20	Colaboras espontáneamente cuando realizas un trabajo en equipo	X		X		X		
21	Presentas dificultad para comunicarte y expresar tu opinión a tu equipo de trabajo	X		X		X		
22	Tienes dificultades para establecer un trato cortés y respetuoso con tus compañeros de trabajo	X		X		X		
23	Sientes que no estás dispuesto a trabajar en equipo	X		X		X		
24	Sientes que no aceptas trabajar en equipo aun cuando es necesario	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Sotero Montero, Santos Alberto

DNI: 01121087

Especialidad del validador: Metodólogo

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

20 de julio del 2021



Firma del Experto Informante

GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Resultado

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
SOTERO MONTERO, SANTOS ALBERTO DNI 01121087	BACHILLER EN CIENCIAS BIOLÓGICAS Fecha de diploma: Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO PERU
SOTERO MONTERO, SANTOS ALBERTO DNI 01121087	BIOLOGO PESQUERO Fecha de diploma: Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO PERU
SOTERO MONTERO, SANTOS ALBERTO DNI 01121087	MAESTRO EN CIENCIAS MENCION: BIOQUIMICA Fecha de diploma: 16/12/2005 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO PERU
SOTERO MONTERO, SANTOS ALBERTO DNI 01121087	MAESTRO EN CIENCIAS BIOQUIMICA Fecha de diploma: 16/12/2005 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO PERU

ANEXO 4: PRUEBA DE CONFIABILIDAD

A) INTELIGENCIA EMOCIONAL

The screenshot displays the IBM SPSS Statistics Processor interface. The menu bar includes Archivo, Editar, Ver, Datos, Transformar, Insertar, Formgto, Analizar, Gráficos, Utilidades, Ampliaciones, Ventana, and Ayuda. The toolbar contains icons for file operations, navigation, and analysis. The left sidebar shows a project tree with folders for 'Resultado' and 'Fiabilidad', containing sub-items like 'Título', 'Notas', 'Conjunto de datos acti', 'Escala: ALL VARIABLE', 'Resumen de proc', and 'Estadísticas de fia'. The main window displays the following content:

Fiabilidad

INTELIGENCIA EMOCIONAL

Escala: Likert

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	144	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	144	100.0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.840	24

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ACTIVADO Clásico

B) DESEMPEÑO LABORAL

The screenshot displays the IBM SPSS Statistics Processor interface. The menu bar includes: Archivo, Editar, Ver, Datos, Transformar, Insertar, Formato, Analizar, Gráficos, Utilidades, Ampliaciones, Ventana, Ayuda. The toolbar contains icons for file operations, data management, and analysis. The left sidebar shows a project tree with the following structure:

- Resultado
 - Fiabilidad
 - Título
 - Notas
 - Conjunto de datos activo
 - Escala: ALL VARIABLES
 - Título
 - Resumen de proces
 - Estadísticas de fiabil

Fiabilidad

→ DESEMPEÑO LABORAL

Escala: Likert

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	144	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	144	100.0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.835	24

ANEXO 5: BASE DE DATOS

A) INTELIGENCIA EMOCIONAL

MATRIZ DE DATOS	INTELIGENCIA EMOCIONAL																								Variable 1	Dimensi 0n1	Dimensi 0n2	Dimensi 0n3	Dimensi 0n4	Dimensi 0n5		
	1. ¿Te consideras una persona con conciencia emocional?	2. ¿Te sientes capaz de controlar tus emociones?	3. ¿Reaccionas de una manera adecuada ante las situaciones?	4. ¿Te consideras una persona capaz de reconocer tus emociones?	5. ¿Sientes que la autoconciencia ayuda a mejorar tus relaciones?	6. ¿Crees que el autocontrol ayuda a mejorar tus relaciones?	7. ¿Te sientes capaz de controlar tus emociones?	8. ¿Te sientes capaz de controlar tus emociones?	9. ¿Te sientes capaz de controlar tus emociones?	10. ¿Te sientes capaz de controlar tus emociones?	11. ¿Te sientes capaz de controlar tus emociones?	12. ¿Te sientes capaz de controlar tus emociones?	13. ¿Te sientes capaz de controlar tus emociones?	14. ¿Te sientes capaz de controlar tus emociones?	15. ¿Te sientes capaz de controlar tus emociones?	16. ¿Te sientes capaz de controlar tus emociones?	17. ¿Te sientes capaz de controlar tus emociones?	18. ¿Te sientes capaz de controlar tus emociones?	19. ¿Te sientes capaz de controlar tus emociones?	20. ¿Te sientes capaz de controlar tus emociones?	21. ¿Te sientes capaz de controlar tus emociones?	22. ¿Te sientes capaz de controlar tus emociones?	23. ¿Te sientes capaz de controlar tus emociones?	24. ¿Te sientes capaz de controlar tus emociones?								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24								
P1	5	3	4	5	4	5	3	5	5	5	4	3	5	5	5	4	4	2	5	5	4	5	5	3	4	108	28	15	14	25	21	21
P2	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	2	3	3	4	3	4	3	5	89	26	12	11	22	22	
P3	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	1	5	5	5	5	5	4	4	111	27	14	15	26	29	
P4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	3	3	5	4	4	5	5	4	4	4	3	5	107	29	14	12	26	26	
P5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	104	29	14	12	23	26	
P6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	85	26	12	10	22	22	
P7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	113	29	15	16	27	27	
P8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	101	27	13	13	25	23	
P9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	91	25	11	10	23	22	
P10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	101	27	14	13	24	24	
P11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	108	27	14	14	26	27	
P12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	95	27	15	13	22	24	
P13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	95	24	12	12	23	24	
P14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	99	25	13	13	25	23	
P15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	107	29	15	13	23	27	
P16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	106	27	15	14	25	27	
P17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	105	26	15	13	24	27	
P18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	98	26	12	11	22	22	
P19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	102	27	14	13	24	24	
P20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	102	27	14	13	24	24	
P21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	105	26	15	13	24	27	
P22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	98	26	12	11	22	22	
P23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	98	26	12	11	22	22	
P24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	102	27	14	13	24	24	
P25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	102	27	14	13	24	24	
P26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	102	27	14	13	24	24	
P27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	102	27	14	13	24	24	
P28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	102	27	14	13	24	24	
P29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	102	27	14	13	24	24	
P30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	102	27	14	13	24	24	
P31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	102	27	14	13	24	24	
P32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	102	27	14	13	24	24	
P33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	102	27	14	13	24	24	
P34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	102	27	14	13	24	24	
P35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	102	27	14	13	24	24	
P36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	102	27	14	13	24	24	
P37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	102	27	14	13	24	24	
P38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	102	27	14	13	24	24	
P39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	102	27	14	13	24	24	
P40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	102	27	14	13	24	24	
P41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	102	27	14	13	24	24	
P42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	102	27	14	13	24	24	
P43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	102	27	14	13	24	24	
P44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	102	27	14	13	24	24	

ANEXO 6: CARTA DE PRESENTACION



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Lima, 13 de julio de 2021
Carta P. 0674-2021-UCV-VA-EPG-F01/J

CPC
DANIEL FLORENCIO FRANCIA JIMENEZ
JEFE DE LA UNIDAD TERRITORIAL LIMA METROPOLITANA Y CALLAO
PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a OSORIO CARRILLO, DAVID EDWIN; identificado con DNI N° 46207673 y con código de matrícula N° 7001198828; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

La Inteligencia emocional en el desempeño laboral de los servidores del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, Lima 2021

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestro estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestro estudiante investigador OSORIO CARRILLO, DAVID EDWIN asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,

Dr. Carlos Ventura Orbegoso
Jefe
ESCUELA DE POSGRADO
UCV FILIAL LIMA
CAMPUS LIMA NORTE

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



Anexo Nº 7: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: La Inteligencia emocional en el desempeño laboral de los servidores del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, Lima 2021								
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	NIVELES
<p>Problema General: ¿Cuál es la relación que existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los servidores de la Unidad Territorial Lima Metropolitana y Callao para el cumplimiento de los objetivos del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, durante el año 2021?</p> <p>Problemas Específicos: ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión del autoconocimiento y el desempeño laboral de los servidores de la UT Lima Metropolitana y Callao del PNAE Qali Warma, durante el año 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión de la autorregulación y el desempeño laboral de los servidores de la UT Lima Metropolitana y Callao del PNAE Qali Warma, durante el año 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión de la motivación y el desempeño laboral de los servidores de la UT Lima Metropolitana y Callao del PNAE Qali Warma, durante el año 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión de la empatía y el desempeño laboral de los servidores de</p>	<p>Objetivo General: Establecer la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los servidores de la Unidad Territorial Lima Metropolitana y Callao para el cumplimiento de los objetivos del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, durante el año 2021.</p> <p>Objetivos Específicos: Describir la relación que existe entre la dimensión del autoconocimiento y el desempeño laboral de los servidores de la UT Lima Metropolitana y Callao del PNAE Qali Warma, durante el año 2021.</p> <p>Describir la relación que existe entre la dimensión de la autorregulación y el desempeño laboral de los servidores de la UT Lima Metropolitana y Callao del PNAE Qali Warma, durante el año 2021.</p> <p>Describir la relación que existe entre la dimensión de la motivación y el desempeño laboral de los servidores de la UT Lima Metropolitana y Callao del PNAE Qali Warma, durante el año 2021.</p> <p>Describir la relación que existe entre la dimensión de la empatía y el desempeño laboral de los servidores de la UT Lima Metropolitana y Callao del PNAE Qali Warma, durante el año 2021.</p>	<p>Hipótesis General: La Inteligencia Emocional se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los servidores que trabajan en la Unidad Territorial Lima Metropolitana y Callao para el cumplimiento de los objetivos del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, durante el año 2021.</p> <p>Hipótesis Específicas: El autoconocimiento se relaciona directamente con el desempeño laboral de los servidores de la UT Lima Metropolitana y Callao del PNAE Qali Warma, durante el año 2021.</p> <p>La autorregulación se relaciona directamente con el desempeño laboral de los servidores de la UT Lima Metropolitana y Callao del PNAE Qali Warma, durante el año 2021.</p> <p>La motivación se relaciona directamente con el desempeño laboral de los servidores de la UT Lima Metropolitana y Callao del PNAE Qali Warma, durante el año 2021.</p> <p>La empatía se relaciona directamente con el desempeño laboral de los servidores de la UT Lima Metropolitana y Callao del PNAE Qali Warma, durante el año 2021.</p>	<p>Variable 1: Inteligencia Emocional</p>	Autoconocimiento	Conciencia emocional Autoevaluación precisa Autoconfianza	Del 1 al 6	<p>Ordinal 1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre</p>	<p>Bajo: 24-56 Medio: 57-88 Alto: 89-120</p>
				Autorregulación	Autocontrol Confiabilidad Innovación y Adaptabilidad	Del 7 al 9		
				Motivación	Motivación al logro Compromiso Iniciativa y optimismo	Del 10 al 12		
				Empatía	Comprender a los demás Desarrollo de los demás Orientación al servicio	Del 13 al 18		
				Habilidades sociales	Influencia y Liderazgo Comunicación Manejo de conflictos Capacidad de adaptación Colaboración y cooperación Capacidades de equipo	Del 19 al 24		
			<p>Variable 2: Desempeño Laboral</p>	D1: Satisfacción Laboral	Reconocimiento Remuneración Oportunidad de crecimiento	Del 1 al 6	<p>1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre</p>	<p>Bajo: 24-56 Medio: 57-88 Alto: 89-120</p>

<p>la UT Lima Metropolitana y Callao del PNAE Qali Warma, durante el año 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión de las relaciones sociales y el desempeño laboral de los servidores de la UT Lima Metropolitana y Callao del PNAE Qali Warma, durante el año 2021?</p>	<p>Describir la relación que existe entre la dimensión de las relaciones sociales y el desempeño laboral de los servidores de la UT Lima Metropolitana y Callao del PNAE Qali Warma, durante el año 2021.</p>	<p>Las relaciones sociales se relaciona directamente con el desempeño laboral de los servidores de la UT Lima Metropolitana y Callao del PNAE Qali Warma, durante el año 2021.</p>		<p>D2: Actitud y desenvolvimiento</p>	<p>Entusiasmo Interés y productividad Capacidad de innovar</p>	<p>Del 7 al 12</p>				
						<p>D3: Habilidad para aprender</p>	<p>Aprender velozmente Aprendizaje medio Apreciación negativa</p>	<p>Del 13 al 15</p>		
						<p>D4: Calidad de trabajo</p>	<p>Trabajo excelente Calidad media Evaluación negativa</p>	<p>8Del 16 al 13</p>		
						<p>D5: Relacionarse con los demás</p>	<p>Excepcionalmente aceptado Dificultad de relación Trabajar mal con los demás</p>	<p>Del 19 al 24</p>		
<p>TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</p>	<p>POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO</p>		<p>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS</p>							
<p>Enfoque: Cuantitativo Naturaleza: Básica Método: Hipotético-deductivo Nivel: Descriptivo-correlacional Diseño: No experimental y transversal</p>	<p>Población: 144 servidores de la UT Lima Metropolitana y Callao del PNAE Qali Warma Muestreo: Censal Muestra: 144 servidores de la UT Lima Metropolitana y Callao del PNAE Qali Warma</p>		<p>Variable 1: Inteligencia Emocional Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario</p> <p>Variable 1: Desempeño Laboral Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario</p>							



ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, SOTERO MONTERO SANTOS ALBERTO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SERVIDORES DEL PROGRAMA NACIONAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR QALI WARMA, LIMA 2021", cuyo autor es OSORIO CARRILLO DAVID EDWIN , constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 09 de Agosto del 2021

Apellidos y Nombres del Asesor	Firma
SOTERO MONTERO SANTOS ALBERTO DNI: 01121087 ORCID: 0000 0003 2994 097X	Firmado digitalmente por :SMONTEROS el 09-08-2021 15:09:05

Código documento Trilce: TRI - 0180067