



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Inteligencia emocional para mejorar el rendimiento laboral del
servidor público de la Municipalidad Distrital de Salitral- Sullana 2023

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración

AUTORES:

Flores Galvez, Erikxon Adriano (orcid.org/0000-0001-6433-565X)

Garcia Saavedra, Saira Lucero (orcid.org/0000-0003-4311-2451)

ASESORA:

Dra. Palacios de Briceño, Mercedes Renee (orcid.org/0000-0001-8823-2655)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

PIURA — PERÚ

2023

DEDICATORIA

A Dios, a nuestros padres y familia por brindarnos su apoyo incondicional, porque, con su motivación, su cariño y palabras de aliento nos han permitido seguir en este camino de formación profesional

A nuestros maestros por las enseñanzas y a nosotros mismos por nuestro esfuerzo y dedicación, por no darnos por vencidos, por la persistencia y compromiso a lo largo de este arduo trabajo.

Flores Gálvez Erikxon y Garcia Saavedra Saira

AGRADECIMIENTO

A nuestra asesora por la dedicación y a nuestra casa de estudios por permitir formar parte de sus buenos profesionales, a nosotros mismos por no darnos por vencidos, por la persistencia y compromiso a lo largo de este arduo trabajo y por último a cada uno de los servidores públicos y el representante legal de la entidad que tuvieron el gran corazón de apoyar este estudio brindándonos la información que necesitábamos para el desarrollo de la investigación.

Flores Gálvez Erikxon y García Saavedra Saira



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, PALACIOS DE BRICEÑO MERCEDES RENEE, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "Inteligencia emocional para mejorar el rendimiento laboral del servidor público de la Municipalidad Distrital de Salitral- Sullana 2023", cuyos autores son GARCIA SAAVEDRA SAIRA LUCERO, FLORES GALVEZ ERIKXON ADRIANO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

PIURA, 03 de Diciembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
PALACIOS DE BRICEÑO MERCEDES RENEE DNI: 02845588 ORCID: 0000-0001-8823-2655	Firmado electrónicamente por: MRPALACIOSD el 03-12-2023 14:04:25

Código documento Trilce: TRI - 0678883





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
Declaratoria de Originalidad de los Autores**

Nosotros, GARCIA SAAVEDRA SAIRA LUCERO, FLORES GALVEZ ERIKXON ADRIANO estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis Completa titulada: "Inteligencia emocional para mejorar el rendimiento laboral del servidor público de la Municipalidad Distrital de Salitral- Sullana 2023", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis Completa:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. Hemos mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
SAIRA LUCERO GARCIA SAAVEDRA DNI: 70853971 ORCID: 0000-0003-4311-2451	Firmado electrónicamente por: SGARCIASA20 el 11- 12-2023 16:38:41
ERIKXON ADRIANO FLORES GALVEZ DNI: 71835879 ORCID: 0000-0001-6433-565X	Firmado electrónicamente por: EFLORESGAL el 11- 12-2023 16:53:09

Código documento Trilce: INV - 1399348

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
Declaratoria de Autenticidad del Asesor	iv
Declaratoria de Originalidad de los Autores.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vii
ÍNDICE DE TABLAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	11
3.1. Tipo y diseño de investigación	11
3.2. Variables y operacionalización.....	11
3.3. Población, muestra y muestreo	21
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad..	21
3.5. Procedimientos	22
3.6. Método de análisis de datos.....	23
3.7. Aspectos éticos.....	24
IV. RESULTADOS	25
V. DISCUSIÓN	36
V. CONCLUSIONES.....	43
VII. RECOMENDACIONES.....	46
REFERENCIAS	48
ANEXOS.....	55

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Elementos del autoconocimiento	25
Tabla 2: Componentes de la autorregulación	26
Tabla 3: Automotivación.....	27
Tabla 4: Empatía.....	28
Tabla 5: Habilidades sociales.....	29
Tabla 6: Características del cumplimiento de la tarea	30
Tabla 7: Lealtad	31
Tabla 8: Ventaja del trabajo en equipo	32
Tabla 9: Rasgos de determinación.....	33
Tabla 10: Inteligencia emocional para mejorar el rendimiento laboral	34
Tabla 11: Matriz de operacionalización	62
Tabla 12: Matriz de consistencia	90
Tabla 13: Matriz de instrumento de validación	91

RESUMEN

El objetivo general fue determinar la inteligencia emocional para mejorar el rendimiento laboral del servidor público de la Municipalidad Distrital de Salitral-Sullana 2023. La investigación fue de tipo aplicada, diseño no experimental y descriptiva, enfoque mixto, corte transversal. La población estuvo constituida por 54 servidores públicos. Se utilizó como técnica la encuesta y entrevista y como instrumentos el cuestionario y la guía de entrevista. Los resultados demuestran que un 50% de los servidores casi siempre tienen una buena automotivación; el 48.1% casi siempre autorregulan sus emociones ante las situaciones de trabajo; el 44.4% casi siempre ponen en práctica sus habilidades sociales, un 40.7% a veces son empáticos con sus compañeros de trabajo y finalmente; un 38.9% a veces no tienen autoconocimiento de sus emociones y pensamientos. Se concluyó, que el correcto uso de la inteligencia emocional es un aspecto importante para mejorar el rendimiento laboral de la entidad, entre los factores desarrollados resalta la automotivación, quien tienen mayor potencial, seguido de la autorregulación, la buena práctica de las habilidades sociales, la empatía y por último el autoconocimiento, que se convierte en el factor que tiene menor desarrollo y que debe trabajarse para lograr un impacto positivo en el rendimiento laboral.

Palabras clave: inteligencia emocional, rendimiento laboral y desempeño.

ABSTRACT

The general objective was to determine emotional intelligence to improve the work performance of the public servant of the District Municipality of Salitral-Sullana 2023. The research was of an applied type, non-experimental and descriptive design, mixed approach, cross-sectional. The population was made up of 54 public servants. The survey and interview were used as techniques and the questionnaire and interview guide as instruments. The results show that 50% of the servers almost always have good self-motivation; 48.1% almost always self-regulate their emotions in work situations; 44.4% almost always put their social skills into practice, 40.7% are sometimes empathetic with their co-workers and finally; 38.9% sometimes do not have self-knowledge of their emotions and thoughts. It was concluded that the correct use of emotional intelligence is an important aspect to improve the work performance of the entity, among the factors developed, self-motivation stands out, those who have greater potential, followed by self-regulation, good practice of social skills, empathy and finally self-knowledge, which becomes the factor that has the least development and that must be worked on to achieve a positive impact on work performance.

Keywords: emotional intelligence, job performance and performance.

I. INTRODUCCIÓN

La búsqueda de la efectividad y el incremento del rendimiento laboral es uno de los dilemas que aquejan a empresas públicas y privadas del país. Romero et al., (2019) manifiestan que el ser humano sigue siendo el núcleo articulador-sistémico de todo entorno productivo, es primordial que comprenda la importancia de la gestión de sus emociones para contribuir con la efectividad del trabajo en equipo y consecuentemente con el desarrollo organizacional.

En el ámbito internacional, Biedma (2021) considera que del entorno laboral surgen diversas fuerzas que generan un desborde emocional afectando a las labores, sin embargo, si se trabaja con la gestión de las emociones se alcanzará mayor efectividad. Aragón (2019) argumenta que existen agentes emocionales que ayudan a mejorar el rendimiento laboral. Además, Magallanes (2021) considera que la inteligencia emocional interviene al momento de tomar una correcta decisión, por lo tanto, es relevante que los colaboradores cuenten con herramientas que ayuden a gestionar sus emociones sin afectar el proceso productivo.

Iglesias et al., (2020) manifiestan que estudios tratados en empresas cubanas, plasman que los factores del rendimiento laboral han repercutido de manera trascendental en la mejora de la productividad. Así mismo, Manjarrez et al., (2020) muestran la realidad de los trabajadores ecuatorianos, en cuanto al nivel de motivación al realizar sus actividades, tomando en consideración las recompensas, el entorno saludable y desempeño laboral. De esta forma, Bruges et al., (2020) en su investigación demuestran que el estrés influye negativamente en el rendimiento laboral de los colaboradores, afectando la salud mental, lo que les restringe realizar sus labores, generando un ambiente no apto para el desarrollo de su potencial.

A nivel nacional, Coral et al., (2021) describen que es fundamental la capacidad del colaborador para realizar sus actividades diarias, teniendo en cuenta los grandes cambios de la actualidad, la adaptación, su desenvolvimiento, es necesario que las personas sean capaces de enfrentar situaciones adversas. A su vez, Bartra et al., (2022) expone que actualmente las empresas de Lima están orientadas a la calidad y buscan aplicar estrategias internas para cumplir con sus objetivos, logrando un trabajo colaborativo con interacción sana en los grupos, donde los miembros tengan distintas habilidades y experiencias que permitan

aumentar la productividad mediante sus vivencias, integrándose intelectual y emocionalmente. Por consiguiente, Manrique et al., (2021) en su estudio en la municipalidad de Huancavelica, formulan que es importante el reconocimiento del intelecto emocional en todo el personal, sin abandonar sus principales actividades y dirección de la empresa. Manifestó que los trabajadores tienen la capacidad comprenderse a sí mismos, manejar el estrés y auto controlarse.

Carhuayal (2020), expone que el clima organizacional influye en el rendimiento laboral y al logro de los objetivos organizacionales. Pashanasi et al., (2021) muestran que el desempeño laboral es difícil durante la jornada laboral, ocasionando situaciones fuera de control, se deben tratar con diferentes acciones para controlar los impulsos. Por otro lado, Larico et al., (2021) reafirman que el estrés ocasionado por las labores es un problema infructuoso que genera una afectación notoria en las organizaciones.

A nivel local, las municipalidades forman parte del desarrollo social de cualquier ciudad, por lo tanto son instituciones que buscan trabajar por el bienestar de los pobladores a los que pertenece su jurisdicción, al ser una institución pública está expuesta a aglomeración de documentos e innumerables trámites, que demandan respuesta inmediata y estar atentos a las necesidades que aquejan a sus sectores, esto de alguna forma genera estrés, cansancio y ciertos malos ratos dentro de la organización que busca promover una adecuada prestación de servicios y manejar la inteligencia emocional para evitar conflictos y despidos.

Abad (2022) afirma que en el sector público se genera un ambiente que puede conllevar a conflictos. Es prioritario el bienestar del personal, buscando su satisfacción para un mejor desempeño. Las organizaciones requieren personal con conocimientos profesionales, con la capacidad de manejar las situaciones que se presentan con soluciones efectivas. Es por ello que el problema general es: ¿De qué manera la inteligencia emocional mejora el rendimiento laboral del servidor público de la Municipalidad Distrital de Salitral-Sullana 2023?

La investigación se justificó teóricamente porque conllevo la descripción de otros hallazgos existentes, buscando reducir las brechas de conocimiento en la investigación (Álvarez, 2020) y contribuir a la teoría científica con conocimientos de diversos autores en referencia a las variables de estudio.

Tiene justificación práctica porque comprometió la descripción de los resultados alcanzados en la investigación, los cuales contribuyen en la modificación de la realidad problemática encontrada (Álvarez, 2020), con el fin de buscar la manera de aplicar una mejor gestión de la inteligencia emocional en cada una de las actividades, situaciones o vivencias dentro del entorno laboral que le permitan desarrollarse de manera eficaz.

Socialmente fue relevante porque ayudo a solucionar problemas que perjudica a un determinado grupo (Fernández, 2020), gracias a ella el personal de la municipalidad pudo saber cómo manejar sus emociones respecto a las diferentes situaciones, lo cual generará una mejor comunicación entre compañeros, usuarios, proveedores y otros, aumentando su productividad y rendimiento laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Salitral, reflejándose en la crecimiento y desarrollo de la sociedad local. Además, la presente investigación se justificó porque pudo ser tomada como modelo a aplicar a problemáticas similares mundiales.

Se expone como objetivo general: Determinar la inteligencia emocional para mejorar el rendimiento laboral del servidor público de la Municipalidad Distrital de Salitral-Sullana 2023; y como objetivos específicos: (a) detallar los elementos del autoconocimiento del servidor público de la Municipalidad Distrital de Salitral-Sullana 2023; (b) describir los componentes de la autorregulación que caracterizan al servidor público de la Municipalidad Distrital de Salitral-Sullana 2023; (c) identificar la automotivación del servidor público de la Municipalidad Distrital de Salitral-Sullana 2023; (d) definir la empatía del servidor público de la Municipalidad Distrital de Salitral-Sullana 2023; (e) mencionar las habilidades sociales que tiene el servidor público de la Municipalidad Distrital de Salitral-Sullana 2023; (f) establecer las características del cumplimiento de la tarea del servidor público de la Municipalidad Distrital de Salitral-Sullana 2023; (g) identificar la lealtad del servidor público de la Municipalidad Distrital de Salitral-Sullana 2023; (h) establecer la ventaja del trabajo en equipo del servidor público de la Municipalidad Distrital de Salitral-Sullana 2023; (i) describir los rasgos de determinación que tiene el servidor público de la Municipalidad Distrital de Salitral-Sullana 2023.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional, Lindao (2019), en su investigación realizada en Ecuador, cuyo objetivo fue determinar los factores de inteligencia emocional que requieren fortalecimiento y contribuyan a la mejora del desempeño laboral en la empresa EMASA-EP. Fue una investigación exploratoria, con enfoque cualitativo y cuantitativo, de método inductivo y analítico para establecer la aplicación de instrumentos de investigación, tales como: entrevistas a directivos y encuestas a colaboradores y usuarios, para su posterior análisis. Los resultados obtenidos en este estudio revelaron que los elementos de la inteligencia emocional para mejorar el desempeño laboral de los empleados de la empresa EMASA-EP son: el autocontrol, la adaptabilidad y la comunicación efectiva, herramientas esenciales para el trabajo en equipo, además de la toma de decisiones óptimas, especialmente decisiones en conjunto, y resolver los conflictos que surgen cada día en el entorno laboral.

Además, Sánchez (2022) en su investigación cuyo objetivo fue determinar si la inteligencia emocional incide en la comunicación interna de los empleados pertenecientes a una empresa de servicios del sector financiero en la ciudad de Ambato. Esta investigación fue de tipo descriptivo, con enfoque cuantitativo, de diseño no experimental con corte transversal, su muestra fue los colaboradores de la empresa del sector financiero, utilizaron como técnica la aplicación de dos test estandarizados para la medición de las variables tratadas con fines exploratorios. Los resultados mostraron que la empresa encuestada tenía niveles aceptables, pero no óptimos, de inteligencia emocional y comunicación interna, las organizaciones deberían mejorar las habilidades de autocontrol de los empleados y mejorar otras habilidades que componen la inteligencia emocional; por otro lado, en términos de comunicación interna, los empleados deben mejorar el nivel de comunicación horizontal y también mejorar la comunicación entre superiores y subordinados para lograr resultados claros. En conclusión, la hipótesis fue probada con la ayuda de pruebas estadísticas y se simplifico que la inteligencia emocional tiene un efecto efectivo en la comunicación interna y cualquier cambio se reflejará en forma de un aumento o disminución en el nivel respectivo de comunicación.

Mientras que Morales (2023), en su investigación realizada en Ecuador, tuvo como objetivo diseñar una propuesta de intervención para mejorar la inteligencia emocional de los colaboradores de una empresa pública municipal. Esta investigación fue descriptiva con enfoque cualitativo y cuantitativo, con diseño no experimental, su muestra fue de 72 colaboradores de la empresa pública municipal, utilizando una encuesta basada en el modelo de Baron, se evaluaron las capacidades y competencias de la inteligencia emocional, junto con la teoría de los factores de Herzberg para evaluar la satisfacción laboral. Los resultados mostraron una correlación directa entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral, lo que sugiere que si la primera mejora, también lo hará la segunda. Concluyo que estudiar la inteligencia emocional puede tener importantes beneficios en el ámbito laboral y en la satisfacción de los empleados.

A nivel nacional, Del Mar y Sandoval (2021) en su proyecto de investigación planteó como objetivo determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral del Gobierno Regional Cusco 2021. Fue una investigación cuantitativa, de diseño no experimental, descriptiva correlacional y corte transversal. Como parte de la muestra establece 254 servidores, se utilizó la encuesta como técnica y como instrumento se utilizó el cuestionario. Los resultados manifiestan que el desempeño será óptimo y adecuado, buscando la calidad y a usuarios satisfechos con su atención, es por ello que los gerentes deben realizar estrategias encaminadas en la buena gestión de la inteligencia emocional para alcanzar un mejor rendimiento.

Dávila (2020) en su investigación, cuyo objetivo fue determinar cómo influye la inteligencia emocional como herramienta de evaluación en la mejora del desempeño del personal administrativo en la municipalidad distrital de Baños del Inca, 2018. El trabajo de investigación fue descriptivo – correlacional y de diseño no experimental. Estuvo compuesta por una población de 170, de la cual se obtuvo una muestra de 52 trabajadores. Se empleó como técnica a la encuesta y como instrumento al cuestionario. Los resultados expresan que a mayor inteligencia laboral mejor será su rendimiento en el desarrollo de las funciones asignadas, basándose en valores y herramientas que les permitan gestionar sus emociones ante el entorno cambiante de la organización.

Además, Pajares (2023), en su investigación cuyo objetivo fue determinar la relación entre la inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores en la empresa H&M, Lima, 2020. Tuvo una investigación de tipo descriptivo – correlacional con un diseño no experimental, la muestra fue de 50 trabajadores; se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento al cuestionario; para el procesamiento de la información se realizó a través del programa SPSS, donde se obtuvieron los resultados que fueron graficados en tablas y figuras, las mismas que sirvieron para plasmarlos en la discusión de resultados. La conclusión final de esta investigación manifestó que la inteligencia emocional repercute en el desempeño laboral de manera positiva a través de dimensiones como la autoconciencia, la autorregulación, la motivación, la empatía y las habilidades sociales.

Díaz (2019) en su proyecto de investigación, cuyo objetivo fue determinar la relación entre inteligencia emocional y rendimiento laboral en los colaboradores de la Gerencia de Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca 2020. Esta investigación fue aplicada, alcance correlacional, diseño no experimental y nivel transversal. El estudio tuvo como muestra a 60 trabajadores, se utilizaron 2 auto informes de evaluación como técnica de recolección de datos. Su conclusión más relevante demuestra que hay una relevante conexión entre las variables, es fundamental que los miembros del área de gerencia de la municipalidad sepan manejar sus emociones para lograr un alto rendimiento en función a sus tareas y responsabilidades dentro de la entidad.

En el ámbito local, Trelles y Ruiz (2020) en su investigación, cuyo objetivo fue identificar la influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad pública Servicio de administración tributaria de Piura, 2021. La investigación es de enfoque cuantitativo, no experimental y correlacional. La muestra de investigación estuvo compuesta por 38 trabajadores de la institución, se utilizó la técnica de encuesta e instrumento del cuestionario. Su conclusión más resaltante demuestra existencia influyente entre sus variables plasmadas, debido a que, el éxito de las organizaciones se basa en el cumplimiento de los metas planteados, por ello, los colaboradores deben aprender a manejar sus emociones para lograr un desempeño mejor.

Cabrejos y Sarango, (2020) en su investigación, tuvieron como objetivo determinar de qué manera las habilidades blandas contribuyen al desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Piura año 2020. La muestra objeto de estudio fue de 30 colaboradores, Esta investigación fue de tipo básica explicativa-causal, para la recolección de datos se utilizó la encuesta, a través de su instrumento el cuestionario. Entre sus hallazgos más representativos, las habilidades blandas que contribuyen ante el desenvolvimiento laboral de los trabajadores de significativamente, su importancia radica en la manera de relacionarse con el entorno, es por ello que los colaboradores del sector público, deben conformar una ventaja competitiva en el sector en el que se desarrollen.

Timana (2021) en su investigación, plasmó como objetivo determinar la influencia de la inteligencia emocional en la resolución de conflictos laborales de la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad de Piura, 2021. El trabajo de investigación fue aplicado, con diseño no experimental, enfoque cualitativo y cuantitativo, transversal y correlacional, la muestra fue compuesta por 65 trabajadores, se aplicó un cuestionario como instrumento. El gerente de la organización regula los componentes de una buena inteligencia emocional, regula su autoconocimiento, autocontrol, automotivación y adaptabilidad laboral, del mismo modo, existen factores que pueden disminuir los niveles de conflictos laborales como los interés personales, incompatibilidad e incumplimiento de las labores que generan reclamos y quejas en el trabajo, para reducir este tipo de conflictos es importante que el gerente desarrollo capacidades de un buen manejo de inteligencia emocional para lograr los objetivos de la entidad.

Según Arias y Gavilanes (2023), la inteligencia emocional es una competencia que tiene cada ser humano que permite comprender los sentimientos propios y ajenos para una interacción adecuada, permite la toma de decisiones correctas, logrando mejorar el ambiente en el que se desarrollan. Asimismo, Cornejo (2022) la define como aquella capacidad que poseen toda persona para aceptar, regular y entender las emociones y sentimientos de uno mismo y de los demás en su entorno, ayuda a relacionarse con otros a través de la empatía, logrando tener una comunicación efectiva, resolver conflictos y poder expresar sentimientos sin herir a los demás.

De igual forma, Mucho y Francia (2022) reafirman que es la capacidad que tiene todo individuo para percibir, expresar, comprender y gestionar los sentimientos, además de la comprensión de emociones del resto de individuos, tolerar las diversas presiones ejercidas en el ámbito laboral, optimizar la capacidad del trabajo en equipo con ayuda de la empatía.

A su vez, Goleman (1996) manifiesta que es la capacidad de reconocer las emociones propias y ajenas, gestionando una respuesta ante ellas. Considera que existen 5 dimensiones importantes que definen la inteligencia emocional, entre ellas tenemos el autoconocimiento, la autorregulación, automotivación, empatía y habilidades sociales.

La primera dimensión de esta variable es el autoconocimiento, según Bernal (2021) hace referencia a conocerse uno mismo desde lo más profundo logrando captar nuestras sensaciones, desperfectos, peculiaridades y dificultades de cualquier índole. Es relevante para el desarrollo personal, debido al manejo adecuado de las emociones, gestión de los pensamientos y acciones ante las situaciones presentadas en su entorno.

La segunda dimensión es la autorregulación, Choez y Morocho, (2020) manifiestan que es la capacidad de dirigir el pensar, sentir y accionar del ser humano a través de técnicas personales, además, refiere que el desarrollo de esta habilidad permite observar minuciosamente nuestro entorno y así poder responder adecuadamente en relación a los sentimientos con la finalidad de poder adaptarse al medio, para poder lograrlo se debe aprender a analizar el entorno y adaptarse a él, por medio de la modulación de respuestas ante los cambios.

Siguiendo con la tercera dimensión que es la automotivación, donde Syaiful et al., (2022) consideran que se rige por elementos individuales los cuales se van desarrollando poco a poco a lo largo de nuestro recorrido, sirven para tener el control de las emociones con el fin de mejorar el estado de ánimo, algunas actividades como la lectura, sirven para auto conocerse y aumentar constantemente su automotivación en base al descubrimiento de nuevas ideas, teniendo la iniciativa necesaria para lograr buenos resultados, el compromiso para lograr los objetivos, siendo optimistas en todo el proceso.

La cuarta dimensión es empatía. Moral (2018) expone que es una capacidad de comprensión hacia el otro individuo según las diversas circunstancias vividas, además que es un factor que le pertenece a la inteligencia emocional y se complementa al prestar atención, siendo soporte y aplicando la tolerancia, ayudando a mejorar nuestro yo interno. Para su correcto desarrollo es fundamental contar con una actitud de colaboración, practicar la cultura de equipo y se mantener una adecuada comunicación con los que forman parte de su entorno.

Finalmente, la quinta dimensión comprende a las habilidades sociales, para Fernández (2023) son aquellos comportamientos eficientes que se dan al interactuar con nuestro entorno, además, sirven para desenvolverse adecuadamente con los otros, plasmando seguridad al momento de comunicarse o al defender un punto de vista teniendo confianza de conseguir los propósito planteados sin dañar al otro, estas habilidades se relacionan con las conductas y/o capacidades de los individuos al momento de actuar o resolver algún conflicto dentro de su entorno, logrando una solución asertiva sin escandalizar la situación.

La segunda variable de la investigación es rendimiento laboral, donde Ramos et al., (2019) manifiestan que es un conjunto de comportamientos de los trabajadores que ayudan a cumplir con las metas por la organización, se determina mediante los resultados obtenidos dentro de la organización, individualmente del objetivo de la evaluación, las entidades necesitan clasificaciones precisas de rendimiento, y aún mejor si trabajan los mismos resultados reduciendo tiempo y esfuerzo.

Asimismo, Sánchez (2019) lo expresa como aquellas actividades o conductas apreciadas en los empleados que son primordiales para la empresa, y resalta la importancia de evaluar su rendimiento, a través de ellas demuestra grandes utilidades por parte de las empresas y sus colaboradores.

Sin embargo, Somasekhar y Subramanyam (2022) consideran que, para mantener un rendimiento alto en el trabajo, se debe fomentar el rendimiento laboral individual, puesto que este es el corazón del desempeño organizacional y está relacionado con la satisfacción del empleado, teniendo evidencia que la satisfacción laboral individual conduce en última instancia un buen desempeño organizacional.

Gabini (2018) manifiesta que son 4 dimensiones características del rendimiento laboral, tales como: cumplimiento de la tarea, lealtad, trabajo en equipo y la determinación. La primera dimensión hace referencia al cumplimiento de la tarea, que comprende realizar las actividades específicas del trabajo y el logro del deber asignado en la descripción del puesto de empleo, por consiguiente, es el eje técnico de toda organización, todas las tareas asignadas están relacionadas al proceso de producción o prestación de una entidad, teniendo en cuenta el grado de competencias que tiene el colaborador.

Por lo consiguiente, la segunda dimensión es lealtad, empleando las palabras de Araya (2018) la define como la capacidad de fomentar el compromiso en relación a la organización, al personal y a los bienes materiales y no materiales que forman parte de la organización, es visto como un contrato tácito que permite fortalecer el esfuerzo y fidelidad hacia la empresa por parte de sus trabajadores, generando un compromiso organizacional, que va de la mano con la buena socialización entre los miembros de una empresa en general.

En una tercera dimensión se encuentra el trabajo en equipo, que desde el punto de vista de Ayovi (2019) es un modelo de gestión que tiene la finalidad de buscar resultados eficaces y eficientes dentro de la organización, los equipos de trabajo están relacionados a un liderazgo positivo para conseguir el éxito, de lo contrario los equipos cumplirían con los objetivos en un tiempo mayor al determinado para su realización. Para poder trabajar en equipo es fundamental que todos los miembros tengan sentido de responsabilidad y objetivos comunes que puedan lograr de manera conjunta.

La última dimensión de esta variable es la determinación, como expresa Rivoltella (2023) es el proceso de definir las metas u objetivos de manera clara, estableciendo acciones que conlleven a cumplirlos, se aplica al establecerse un enfoque guiado a la búsqueda de mejores resultados mediante el trabajo y la constancia, en ella influyen la buena toma de decisiones y el cumplimiento de metas.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación fue aplicada, porque trazo un objetivo para resolver una problemática en específico basándose en la indagación y fortalecimiento de la inteligencia logrando enriquecer la sabiduría cultural, teniendo como apoyo a la investigación básica debido a que ese estudio plasma la realidad inédita, mientras que esta amplió los horizontes generando consigo soluciones (Castro et al., 2022).

Además, tuvo un diseño de investigación no experimental porque no requirió de la manipulación en sus variables, se rige a menudo de la observación de sucesos tal y como se aprecian en su estado natural para poder investigarlos (Álvarez, 2020). Fue descriptiva porque recolecto datos de un tema en específico, plasmando el entorno tal y como es, se suele realizar este tipo de investigaciones antes de llevar a cabo algún proyecto o alguna actividad a poner en práctica, utilizar criterios sistemáticos para determinar la estructura o comportamiento del fenómeno en estudio, proporcionando información sistemática y comparable con otras fuentes. (Guevara et., al, 2020).

El enfoque utilizado fue mixto, debido a que el estudio unió la metodología cualitativa y cuantitativa en un solo, examinando los antecedentes, además que permitió una mejor comprensión del fenómeno que se está explorando y se basó en recopilar, analizar e integrar (Bagur et al., 2021), con corte transversal porque los datos se recopilaron en un periodo específico.

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Inteligencia emocional

Definición conceptual:

Capacidad de reconocer las emociones propias y ajenas, gestionando una respuesta ante ellas (Goleman, 1996).

Definición Operacional:

La variable se midió a través de sus dimensiones e indicadores, con los instrumentos: cuestionario (que se aplicará a los trabajadores) y guía de entrevista (al representante legal de la Municipalidad distrital de Salitral, Sullana 2023).

Indicadores:

- Emociones
- Pensamientos
- Acciones
- Análisis del entorno
- Modulación de respuestas
- Adaptación al entorno
- Compromiso
- Iniciativa
- Optimismo
- colaboración
- Cultura de equipo
- Comunicación
- Conflictos
- Asertividad
- Liderazgo

Escala: Ordinal

Variable 2: Rendimiento laboral**Definición conceptual:**

Conjunto de comportamientos que ayudan a cumplir con las metas organizacionales (Ramos et al., 2019).

Definición Operacional:

La variable se midió a través de sus dimensiones e indicadores, con los instrumentos: cuestionario (que se aplicará a los trabajadores) y guía de entrevista (al representante legal de la Municipalidad distrital de Salitral, Sullana 2023).

Indicadores: Los indicadores de las dimensiones son:

- Logro del deber
- Tareas específicas del trabajo
- Compromiso organizacional
- Socialización, sentido de responsabilidad
- Objetivos comunes
- Toma de decisiones
- Cumplimiento de metas.

3.3. Población, muestra y muestreo

Según Pantoja (2022) es un conjunto de individuos del cual se quiere indagar, no tiene limitación a la población humana, sino que puede tratarse de cualquier cosa, animal u objeto que formen un grupo y tengan características similares, según el planteamiento del objetivo del proyecto de investigación. La población fue finita, puesto que la cantidad de individuos fue concreta y fácil de determinar y estuvo compuesta por 54 servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Salitral.

a. Criterios de inclusión

- Colaboradores que laboran en la municipalidad

b. Criterios de exclusión

- No existen porque el tamaño de la población fue de 54.

Por lo tanto, formó parte de una muestra censal, que según Hurtado et al., (2023) es aquella en la cual toda unidad de investigación se toma en cuenta como muestra, por lo tanto, la población de estudio es la muestra al mismo tiempo.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Según Boy (2020), las técnicas e instrumentos se aplican en cualquier investigación, permite recopilar información en base a la indagación, se plasma de una forma práctica y operativa debido al conjunto de preguntas con relación a las variables teniendo en cuenta los objetivos de estudio.

De acuerdo con la investigación tuvo un enfoque mixto, se utilizaron las técnicas de encuesta y entrevista, de esta forma permitió que la investigación obtenga diferentes datos que conlleven a una perspectiva completa e información de mayor veracidad.

Desde la posición de Pinto et al., (2019) la encuesta es una de las técnicas de recolección de datos más rápida y eficaz que se completa a través de interrogantes, utilizadas para alguna investigación, además así conoceremos el punto de vista de cada persona o individuo de la población objetiva con respecto algún suceso. Para Kanott (2022) la entrevista es un método de investigación cualitativo que sigue una lógica engañosamente familiar de interacción humana, es

un tipo específico de interacción en el que, por lo general y predominantemente, un investigador hace preguntas sobre la experiencia de vida, opiniones, sueños, miedos y esperanzas de alguien y el entrevistado responde las preguntas.

De igual manera se utilizaron instrumentos como el cuestionario y la guía de entrevista, teniendo en cuenta a Hamed (2022) el cuestionario es el principal medio de recolección de datos numéricos de manera estandarizada, para que los datos sean consistentes y coherentes en su posterior análisis, tiene un propósito claro en relación con los objetivos del trabajo de investigación y la guía de entrevista para Roberts (2020) es una lista de interrogantes que cumplen con los requisitos del comité de revisión y ética de los proyectos de investigación, siguen un protocolo prescrito y ayudan a mantener enfocado al entrevistador y facilita una respuesta más profunda de los participantes de la investigación.

Como expresan Villasís et al., (2018) la validez en un estudio hace referencia a lo que es real o lo que se aproxima a la verdad. Por lo general se considera que los resultados obtenidos tendrán validez cuando el estudio no muestre errores. El instrumento del cuestionario fue validado por 3 expertos del tema de investigación, docentes de la UCV pertenecientes a la escuela profesional de la que forma parte el estudio, con el fin de proceder a la validación y así poder utilizarlo para la medición de las variables, teniendo como resultado una calificación muy buena, mientras que la confiabilidad del instrumento de la variable inteligencia emocional fue de 91.2% y la confiabilidad del instrumento de la variable rendimiento laboral fue de 88.3% obtenidas mediante el Alfa de Cronbach.

3.5. Procedimientos

El procedimiento para el desarrollo de la investigación se llevó a cabo mediante la reunión con el representante legal de la organización, el Sr. Edgardo Rosas Gonzaga Ramírez con el fin de dar a conocer la investigación que se quiere realizar y así contar con la autorización correspondiente para la aplicación posterior de recolección de información.

También se solicitó la firma del consentimiento informado para la aplicación de la entrevista al representante de la empresa y la aplicación de la encuesta a los 54 servidores públicos que prestan sus servicios en la municipalidad distrital de Salitral. La entrevista se realizó de manera presencial, según la programación de

actividades y coordinación de disponibilidad del representante, conto con 9 preguntas que incluyeron ambas variables, con una duración de 15 a 20 minutos aproximadamente, la que se realizó el viernes 29 de Setiembre en horas de la mañana en las oficinas donde desarrolla sus actividades diárias el alcalde, respondiendo a las interrogantes, las cuales fueron anotadas de forma manual y como evidencia se cuenta con una grabación de la entrevista vía audio.

La encuesta fue aplicada a los servidores públicos de manera virtual mediante un cuestionario realizado en google forms el cual estuvo abierto desde el jueves 28 de setiembre hasta el martes 3 de octubre del 2023, previa coordinación con el alcalde y gerente de la Municipalidad Distrital de Salitral quien se encargó de poder socializarlo mediante los grupos de WhatsApp en donde se encuentran incluidos los servidores públicos, estuvo constituida por un total de 18 preguntas en referencia a la primera variable de investigación y 12 preguntas de la segunda variable, después de este procedimiento se procedió a tabular y representar gráficamente los resultados mediante un programa estadístico para su mejor interpretación, estos instrumentos permitieron que la investigación tenga mayor validez en sus resultados.

3.6. Método de análisis de datos

La obtención de datos se realizó mediante los instrumentos utilizados en la investigación y su análisis será de acuerdo al instrumento. En el caso de la entrevista al representante legal se tomó nota de toda la información brindada, mediante la redacción literal que proporcione el entrevistado.

Sin embargo, en el cuestionario, al ser un instrumento de datos cuantitativos se analizó mediante el uso de Software SPSS 29, que según indica Mayorga et al., (2021) el programa Statistical Package for the Social Sciences es un gestor de datos que permite procesar información de manera dinámica y manifestar de manera individual, eficaz y simple según sea el caso, para que el indagador pueda conseguir un estudio estadístico completo de los datos, ayuda en la compilación de información; asimismo, brinda otros instrumentos primordiales tales como la validación del instrumento de confiabilidad (alfa de Cronbach), el cual ayuda a la verificación veraz en relación al objetivo.

3.7. Aspectos éticos

La investigación se desarrolló en base a los principios éticos brindados por la Universidad César Vallejo, la cual cumple un papel fundamental debido a que permite tener en cuenta los criterios de ética en relación a la moralidad del ser humano presentado dentro del estudio. Por lo cual, para velar por la verdad y conformidad de la indagación adquirida, durante el proyecto se empleó las normas APA 7ma edición y el programa de anti plagio Turnitin, cuya finalidad de salvaguardar y respaldar la autoría de las diferentes teorías incluidas en el proyecto y evitar acto de plagio.

Además, se aplicaron principios relevantes, como la autonomía, beneficencia, no maleficencia y justicia, puesto que se consideró la libre participación de las personas que contribuyeron en la investigación, teniendo como punto de inicio el empieza con el consentimiento informado para los participantes, donde se les dio a conocer los propósitos por los que se hace el estudio y los objetivos que marcan la investigación, considerando libremente participar o no, además, considerando que la investigación no buscó perjudicar a ninguno de los participantes, buscó recaudar sus opiniones mediante la encuesta aplicadas de manera voluntaria y confidencial. La investigación no tuvo ningún riesgo físico, ni psicológico para ninguno de los participantes en la recolección de datos y todos los participantes que apoyaron la investigación, tuvieron el mismo trato por parte del investigador, no se toleraron alteraciones en la información brindada, considerando que cada una de las preguntas fueron razonables y fáciles de resolver.

Toda la información obtenida de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Salitral y del representante legal, será redactada de acuerdo a sus expectativas personales mostrando imparcialidad en las respuestas. Cabe resaltar que toda la información fue tratada con total transparencia y moralidad siguiendo los estándares de confiabilidad. Por otro lado, los resultados que se obtuvieron fueron manejados de forma cautelar con la finalidad de plasmar una investigación concisa y veraz.

IV. RESULTADOS

4.1. Informe de aplicación del cuestionario

4.1.1. Objetivo específico 1: Detallar los elementos del autoconocimiento del servidor público de la Municipalidad Distrital de Salitral-Sullana 2023

Tabla 1

Elementos del autoconocimiento

Ítems	NUNCA		CASI NUNCA		A VECES		CASI SIEMPRE		SIEMPRE		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Es consciente de sus emociones ante diferentes situaciones	1	1,9	6	11,1	20	37	16	29,6	11	20,4	54	100
Intenta pensar positivamente, aunque no tenga un buen día	1	1,9	7	13	17	31,5	18	33,3	11	20,4	54	100
Tiene reacciones fuertes, difíciles de controlar	0	0	9	16,7	22	40,7	18	33,3	5	9,3	54	100

Nota: Cuestionario dirigido a los servidores públicos

Interpretación:

En la tabla 1, se demostró que los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Salitral en el ítem concienan de emociones el 37% indico que a veces son conscientes de sus emociones ante las diferentes situaciones. En el ítem pensar en positivo el 33.3% indico que casi siempre intentan pensar positivo, aunque no tengan un buen día, finalmente con el ítem reacciones fuertes el 40.7% indico que a veces las tienen y son difíciles de controlar.

4.1.2. Objetivo específico 2: Describir los componentes de la autorregulación que caracterizan al servidor público de la Municipalidad Distrital de Salitral-Sullana 2023

Tabla 2*Componentes de la autorregulación*

Ítems	NUNCA		CASI NUNCA		A VECES		CASI SIEMPRE		SIEMPRE		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
El ambiente laboral en el que trabaja es adecuado	0	0	8	14,8	21	38,9	20	37,0	5	9,3	54	100
Realiza un estudio constante a su entorno de trabajo	0	0	9	16,7	20	37,0	15	27,8	10	18,5	54	100
Analiza las situaciones antes de responder	1	1,9	7	13	18	33,3	23	42,6	5	9,3	54	100
Se adapta a los cambios rápidamente	1	1,9	6	11,1	19	35,2	16	29,6	12	22,2	54	100

Nota: Cuestionario dirigido a los servidores públicos

Interpretación:

En la tabla 2, se demostró que los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Salitral en relación al ítem ambiente laboral el 38.9% considera que a veces es adecuado, mientras que en el ítem del estudio a su entorno, el 37% a veces realizan un estudio constante de su entorno de trabajo, en el ítem de análisis de situaciones el 42.6% casi siempre analizan las situaciones antes de responder y finalmente en el ítem adaptación a cambios un 35.2% a veces se adaptan a los cambios rápidamente.

4.1.3. Objetivo específico 3: Identificar la automotivación del servidor público de la Municipalidad Distrital de Salitral-Sullana 2023

Tabla 3*Automotivación*

Ítems	NUNCA		CASI NUNCA		A VECES		CASI SIEMPRE		SIEMPRE		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Emplea horas de descanso para cumplir con deberes establecidos	2	3,7	6	11,1	14	25,9	20	37	12	22,2	54	100
Tiene iniciativa para desarrollar proyectos en beneficio a la entidad	1	1,9	5	9,3	15	27,8	22	40,7	11	20,4	54	100
Cuándo no consigue algo, vuelve a intentarlo hasta lograrlo	1	1,9	5	9,3	15	27,8	19	35,2	14	25,9	54	100

Nota: Cuestionario dirigido a los servidores públicos

Interpretación:

En la tabla 3, se demostró que los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Salitral en relación al ítem horas de descanso, el 37% de los encuestados casi siempre emplean las horas de descanso para cumplir con deberes establecidos, mientras que en el noveno ítem de iniciativa para proyectos el 40.7 % casi siempre tienen iniciativa para desarrollar proyectos en beneficio a la entidad, finalmente en el ítem intentar hasta lograr, el 35.2% casi siempre cuando no consiguen algo vuelven a intentarlo hasta lograrlo.

4.1.4. Objetivo específico 4: Definir la empatía del servidor público de la Municipalidad Distrital de Salitral-Sullana 2023

Tabla 4*Empatía*

Ítems	NUNCA		CASI NUNCA		A VECES		CASI SIEMPRE		SIEMPRE		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
El equipo de trabajo de su área es muy colaborativo	1	1,9	6	11,1	23	42,6	11	20,4	13	24,1	54	100
Logra apreciar acciones de solidaridad en su área de trabajo	1	1,9	4	7,4	22	40,7	15	27,8	12	22,2	54	100
Se siente cómodo dentro de su área de trabajo	1	1,9	4	7,4	18	33,3	17	31,5	14	25,9	54	100
Existe una buena comunicación en su entorno	1	1,9	5	9,3	17	31,5	17	31,5	14	25,9	54	100

Nota: Cuestionario dirigido a los servidores públicos

Interpretación:

En la tabla 4, se demostró que los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Salitral en relación al ítem colaboración en equipo un 42.6% a veces el equipo de trabajo de su área es muy colaborativo, mientras que en el ítem acciones de solidaridad un 40.7% a veces logran apreciar acciones de solidaridad en su área de trabajo, en el ítem comodidad en el trabajo un 33.3% a veces se sienten cómodos dentro de su área de trabajo y finalmente con el ítem buena comunicación un 31.5% a veces o casi siempre tienen una buena comunicación en su entorno.

4.1.5. Objetivo específico 5: Mencionar las habilidades sociales que tiene el servidor público de la Municipalidad Distrital de Salitral-Sullana 2023

Tabla 5*Habilidades sociales*

Ítems	NUNCA		CASI NUNCA		A VECES		CASI SIEMPRE		SIEMPRE		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Resuelve de manera eficiente los conflictos	1	1,9	6	11,1	15	27,8	20	37	12	22,2	54	100
Se expresa sin herir a los demás	1	1,9	6	11,1	18	33,3	15	27,8	14	25,9	54	100
Ejerce el papel de líder dentro de su área	1	1,9	6	11,1	13	24,1	21	38,9	13	24,1	54	100
Escucha las inquietudes de sus compañeros de trabajo	1	1,9	4	7,4	18	33,3	20	37	11	20,4	54	100

Nota: Cuestionario dirigido a los servidores públicos

Interpretación:

En la tabla 5, se demostró que los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Salitral en relación al ítem resolución de conflictos un 37% casi siempre resuelven de manera eficiente los conflictos, mientras que en el ítem expresión un 33.3% de los encuestados a veces se expresan sin herir a los demás, siguiendo con el ítem de liderazgo un 38.9% de los servidores casi siempre ejercen el papel de líder dentro de su área, finalmente con el ítem escucha de inquietudes el 37% de los encuestados casi siempre escuchan las inquietudes de sus compañeros de trabajo.

Objetivo específico 6: Establecer las características del cumplimiento de la tarea del servidor público de la Municipalidad Distrital de Salitral-Sullana 2023

Tabla 6*Características del cumplimiento de la tarea*

Ítems	NUNCA		CASI NUNCA		A VECES		CASI SIEMPRE		SIEMPRE		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Realiza sus actividades en los tiempos indicados por su jefe inmediato	2	3,7	0	0	11	20,4	24	44,4	17	31,5	54	100
Conoce las actividades que debe realizar en su área de trabajo	1	1,9	0	0	6	11,1	26	48,1	21	38,9	54	100
Sus actividades son fundamentales para que la institución alcance los objetivos	2	3,7	0	0	10	18,5	17	31,5	25	46,3	54	100

Nota: Cuestionario dirigido a los servidores públicos

Interpretación:

En la tabla 6, se demostró que los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Salitral en relación al ítem actividades en tiempos establecidos un 44.4% casi siempre realizan actividades en los tiempos indicados por su jefe inmediato, mientras que en el ítem conocimiento de actividades un 48.1% casi siempre conocen las actividades que debe realizar en su área de trabajo, finalmente en el ítem actividades fundamentales un 46.3% consideran que siempre sus actividades son fundamentales para que la institución alcance los objetivos obteniendo un 46.3%.

Objetivo específico 7: Identificar la lealtad del servidor público de la Municipalidad Distrital de Salitral-Sullana 2023

Tabla 7*Lealtad*

Ítems	NUNCA		CASI NUNCA		A VECES		CASI SIEMPRE		SIEMPRE		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Está comprometido con los objetivos de la empresa	1	1,9	1	1,9	11	20,4	23	42,6	18	33,3	54	100
Es fácil interactuar con su entorno laboral	2	3,7	1	1,9	10	18,5	20	37	21	38,9	54	100
Mantiene buenas relaciones con sus compañeros	1	1,9	2	3,7	10	18,5	20	37	21	38,9	54	100

Nota: Cuestionario dirigido a los servidores públicos

Interpretación:

En la tabla 7, se demostró que los servidores públicos de la municipalidad distrital de salitral en relación al ítem de compromiso un 42.6% casi siempre están comprometidos con los objetivos de la empresa, mientras que en el ítem de interacción con el entorno un 38.9% de los encuestados siempre se les hace fácil interactuar con su entorno laboral, finalmente en el ítem de buenas relaciones un 38.9% consideran que siempre mantienen buenas relaciones con sus compañeros.

Objetivo específico 8: Establecer la ventaja del trabajo en equipo del servidor público de la Municipalidad Distrital de Salitral- Sullana 2023

Tabla 8*Ventaja del trabajo en equipo*

Ítems	NUNCA		CASI NUNCA		A VECES		CASI SIEMPRE		SIEMPRE		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Realiza las actividades encomendadas en el equipo a tiempo	1	1,9	2	3,7	8	14,8	23	42,6	20	37,0	54	100
Tiene objetivos comunes con sus compañeros	2	3,7	1	1,9	11	20,4	21	38,9	19	35,2	54	100
Le brindan la ayuda necesaria para cumplir con sus objetivos	1	1,9	1	1,9	12	22,2	22	40,7	18	33,3	54	100

Nota: Cuestionario dirigido a los servidores públicos

Interpretación:

En la tabla 8, se demostró que los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Salitral en relación al ítem actividades a tiempo un 42.6% indico que casi siempre realizan a tiempo las actividades encomendadas en el equipo, mientras que en el ítem de objetivos comunes el 38.9% de los encuestados casi siempre tienen objetivos comunes con los compañeros, finalmente en el ítem ayuda para cumplir objetivos, un 40.7% casi siempre les brindan la ayuda necesaria para cumplir con sus objetivos.

Objetivo específico 9: Describir los rasgos de determinación que tiene el servidor público de la Municipalidad Distrital de Salitral-Sullana 2023

Tabla 9*Rasgos de determinación*

Ítems	NUNCA		CASI NUNCA		A VECES		CASI SIEMPRE		SIEMPRE		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Examina la situación antes de tomar una decisión	1	1,9	1	1,9	12	22,2	19	35,2	21	38,9	54	100
Realiza actividades que van de la mano con las metas de la entidad	1	1,9	0	0,0	14	25,9	21	38,9	18	33,3	54	100
Tiene claro las metas organizacionales de la institución	1	1,9	1	1,9	4	7,4	28	51,9	20	37	54	100

Nota: Cuestionario dirigido a los servidores públicos

Interpretación:

En la tabla 9, se demostró que los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Salitral en relación al ítem de toma de decisiones un 38.9% siempre examinan las situaciones antes de tomar una decisión, mientras que en el ítem actividades acorde a las metas, el 38.9% considera que casi siempre realizan actividades que van de la mano con las metas de la entidad, finalmente en el ítem claridad de metas se obtuvo que el 51.9% de los encuestados casi siempre tienen claro las metas organizacionales de la institución.

4.1.10. Objetivo general: Determinar la inteligencia emocional para mejorar el rendimiento laboral del servidor público de la Municipalidad Distrital de Salitral-Sullana 2023

Tabla 10*Inteligencia emocional para mejorar el rendimiento laboral*

	NUNCA		CASI NUNCA		A VECES		CASI SIEMPRE		SIEMPRE		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Autoconocimiento	0	0,0	7	13	21	38,9	20	37	6	11,1	54	100
Autorregulación	0	0,0	7	13	18	33,3	26	48,1	3	5,6	54	100
Automotivación	1	1,9	5	9,3	11	20,4	27	50	10	18,5	54	100
Empatía	1	1,9	3	5,6	22	40,7	17	31,5	11	20,4	54	100
Habilidades Sociales	1	1,9	5	9,3	15	27,8	24	44,4	9	16,7	54	100

Nota: Cuestionario dirigido a los servidores públicos

Interpretación:

En la tabla 10, se demostró que los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Salitral en relación a la inteligencia emocional para mejorar el rendimiento laboral, un 50% de los servidores casi siempre tienen una buena automotivación, resaltando esta dimensión por su porcentaje, sin embargo el 48.1% casi siempre autorregulan sus emociones ante las situaciones de trabajo, el 44.4% casi siempre ponen en práctica sus habilidades sociales para realizar sus funciones, un 40.7% a veces son empáticos con sus compañeros de trabajo y finalmente, un 38.9% a veces no tienen autoconocimiento de sus emociones y pensamientos, y es uno de los puntos más críticos que deben trabajarse en los servidores públicos de la municipalidad.

4.1. Informe de aplicación del instrumento: Guía de entrevista

Los resultados obtenidos mediante la aplicación de la guía de entrevista al Sr. Edgardo Rosas Gonzaga Ramírez representante legal de la Municipalidad Distrital de Salitral, con la finalidad de tener un mayor análisis respecto a las variables inteligencia emocional y rendimiento laboral.

Referente a las dimensiones consideradas en la variable inteligencia emocional, el representante legal de la entidad, considera que el personal aun no logra conocerse lo suficientemente bien, por lo que no logra actuar de manera correcta, resaltando que toda persona tiene múltiples capacidades que muchas

veces no conocen y las cuales pueden desarrollarse de forma eficiente, esto es lo que ocurre muchos de ellos aún no desarrollan la capacidad de auto conocerse y saber manejar por completo sus emociones. Sin embargo, la mayoría tiene la capacidad de gestionar y conocer sus emociones ante muchas de las situaciones que se presentan en el sector público, tanto interna como externamente, jugando un papel muy importante el estado de ánimo de los colaboradores que son capaces de mejorarlo por sí mismos, considerando motivación como fortaleza a través de capacitaciones y charlas motivacionales. Además está relacionado con la actitud empática que demuestran los servidores públicos al saber escuchar a las personas que los visitan o trabajadores que informan algún malestar social o situaciones diversas en cuanto al comportamiento de algunas personas, considerando que aún debe fortalecerse, usando también las habilidades sociales en sus actividades diarias, siendo conscientes que algunas veces atienden con amabilidad y tienen la predisposición de buscar soluciones ante los problemas que se le manifiestan y lo hacen con gran discreción.

Mientras que, para las dimensiones relacionadas a la variable rendimiento laboral, considera que la gran mayoría de los servidores públicos cumplen con sus tareas asignadas de acuerdo a sus propias funciones designadas en sus puestos de trabajo sin inconvenientes, sin embargo, sería importante identificar las debilidades de cada uno de ellos. Además, se confía en el compromiso y la lealtad de sus colaboradores, porque se muestran comprometidos con la gestión y plantean algunas alternativas para resolver situaciones adversas con gran esmero, discreción y lealtad ayudando a cumplir con las metas de la organización, otro de los puntos que influyen es el trabajo en equipo que ayuda a mejorar y brindar mejores servicios, permite orientar al usuario en las sub gerencias u oficinas que le corresponde resolver dichos procedimientos, finalmente se considera que la mayoría de los colaboradores si tienen determinación debido al conocimiento que tienen en cuanto a las funciones que se plasman dentro de los documentos de gestión y desde luego el conocimiento es la base fundamental para lograr el desarrollo de las actividades de una forma acertada y que concuerde con las normas vigentes de la ley de las municipalidades de la constitución política del Perú.

V. DISCUSIÓN

En función al primer objetivo específico, que es detallar los elementos del autoconocimiento del servidor público de la Municipalidad Distrital de Salitral-Sullana 2023, para Bernal (2021) el autoconocimiento hace referencia a conocerse uno mismo desde lo más profundo logrando captar nuestras sensaciones, desperfectos, peculiaridades y dificultades de cualquier índole, convirtiéndose en pieza fundamental para el desarrollo personal.

Según los resultados obtenidos, se demostró que el 37% de los servidores públicos a veces son conscientes de sus emociones ante las diferentes situaciones; el 33.3% casi siempre intentan pensar positivo, aunque no tengan un buen día y finalmente el 40.7% a veces tienen reacciones fuertes difíciles de controlar. El servidor público presenta un autoconocimiento moderado, debido a que sabe expresar sus emociones al momento de actuar, moderando sus pensamientos, cuando se presentan reacciones inevitables que generan desborde emocional.

Teniendo similitud con la investigación de Dávila (2020) donde se obtuvo que el 47% de sus encuestados reconocen como se sienten siempre lo cual afecta su desempeño y por eso son más empáticos, mientras que el 67% de los trabajadores cumple casi siempre sus compromisos pendientes y las promesas dichas en el trabajo. Contrastando con la investigación de Lindao (2019) donde el 44.93% ya sean socios administrativos u operativos, difícilmente son capaces de controlar sus impulsos y emociones, ante dificultades y dificultades intentarán mantener una actitud neutral a la hora de tomar decisiones.

En función al segundo objetivo específico, que es describir los componentes de la autorregulación que caracterizan al servidor público de la Municipalidad Distrital de Salitral-Sullana 2023. De acuerdo a la teoría, Choez y Morocho (2020), manifiestan que la autorregulación es la capacidad de dirigir el pensar, sentir y accionar del ser humano a través de técnicas personales, permite observar minuciosamente nuestro entorno y tener una respuesta adecuada.

Los resultados obtenidos demuestran cómo un 38.9% de servidores públicos consideran que a veces el ambiente laboral en el que trabajan es adecuado; el 37% a veces realizan un estudio constante de su entorno de trabajo; el 42.6% casi siempre analizan las situaciones antes de responder; finalmente el 35.2% se

adaptan a los cambios rápidamente. Haciendo mención que los servidores públicos de la entidad mantienen una autorregulación que se basa en analizar el entorno en el que desarrollan cada una de sus actividades y tareas, identificando las pro y contras de su ambiente laboral, pensando en las respuestas y modulándolas según sea la situación, buscando adaptabilidad a los cambios constantes que existen entre las áreas dentro de la municipalidad distrital de Salitral.

Teniendo criterios de relación con la investigación de Del Mar y Sandoval (2021) quienes hacen mención que sus colaboradores cuentan con la habilidad de autorregulación logrando gestionar sus emociones de forma eficaz para ayudarle a recuperarse más rápido de diversas desgracias, encontrar un equilibrio entre sus necesidades, satisfacción y evitar situaciones que le provoquen sentimientos de ira o miedo, manteniéndose calmado ante situaciones adversas, respetando sus valores y principios ante situaciones nuevas y desafíos. Contrastando con la investigación de Morales (2023), donde se manifiesta que tener la capacidad de socializar con su entorno permite adaptarse y mantener un mejor ambiente obteniendo un 78,88%.

En función al tercer objetivo específico, que es identificar la automotivación del servidor público de la Municipalidad Distrital de Salitral-Sullana 2023. Para Syaiful et al., (2022) la automotivación se rige por elementos individuales que sirven para tener el control de las emociones con el fin de mejorar el estado de ánimo en base al descubrimiento de nuevas ideas.

En los resultados obtenidos, se demostró que un 37% de los servidores públicos casi siempre emplean las horas de descanso para cumplir con deberes establecidos; el 40.7% casi siempre tienen iniciativa para desarrollar proyectos en beneficio a la entidad; finalmente un 35.2% casi siempre cuando no consiguen algo vuelven a intentarlo hasta lograrlo. Haciendo referencia que los servidores públicos manejan de forma moderada la automotivación, teniendo iniciativa para desarrollar proyectos relacionados a la entidad, el compromiso para cumplir con los objetivos mediante sus deberes, con optimismo y perseverancia hasta lograr las metas.

Teniendo coincidencias con la investigación Dávila, (2020) donde 69% de los trabajadores casi siempre se mantienen motivados para lograr sus objetivos, incluso si están pasando por un momento difícil, tienen que trabajar para mejorarlo

para que dure y esté comprometido con la función. Por el contrario, contrasta con los resultados de la investigación de Timana (2021) que presenta algunas contradicciones, debido a que el 41.54% no comparte sus experiencias y logros, el 55.38% orienta al personal a sus objetivos y metas laborales y un 46.15% están en desacuerdo que comprendan las diferentes situaciones laborales y los talleres de orientación que realizan no es la más adecuada desde la perspectiva del personal.

Para el objetivo específico 4, que es definir la empatía del servidor público de la Municipalidad Distrital de Salitral-Sullana 2023, Moral (2018) expone que la empatía es una capacidad de comprensión hacia el otro individuo según las diversas circunstancias vividas, se complementa al prestar atención, siendo soporte y aplicando la tolerancia, ayudando a mejorar el yo interno.

Mediante los resultados obtenidos, se demostró que en los servidores públicos a veces un 42.6% el equipo de trabajo de su área es muy colaborativo; mientras que el 40.7% a veces logran apreciar acciones de solidaridad en su área de trabajo; un 33.3% a veces se sienten cómodos dentro de su área de trabajo; finalmente un 31.5% a veces o casi siempre tienen una buena comunicación en su entorno. Haciendo referencia que los servidores públicos tienen empatía en su entorno laboral, mediante el colaboración y acciones de solidaridad, la cultura de trabajo en equipo, la comodidad y buena comunicación en el entorno.

Existen coincidencias con la investigación de Cabrejos y Sarango (2020), las que muestran en sus resultados que el 43% posee empatía donde se puede detectar puntos de mejora y ofrecer actividades para el desarrollo del personal teniendo en cuenta las necesidades y objetivos de la organización. Así mismo con la investigación de Díaz (2018), que demuestra que la empatía en sus trabajadores es adecuada con un 35%, lo que permite que se establezca una buena comunicación y relaciones laborables saludables entre los colaboradores.

En función al objetivo específico 5, que es mencionar las habilidades sociales que tiene el servidor público de la Municipalidad Distrital de Salitral-Sullana 2023, las habilidades sociales para Fernández (2023) son aquellos comportamientos eficientes que se dan al interactuar con nuestro entorno, además, sirven para desenvolverse adecuadamente con los otros, plasmando seguridad al momento de comunicarnos o al defender nuestro punto de vista.

Mediante los resultados se demostró que el 37% de los servidores casi siempre resuelven de manera eficiente los conflictos; el 33.3% a veces se expresan sin herir a los demás; el 38.9% casi siempre ejercen el papel de líder dentro de su área y finalmente el 37% casi siempre escuchan las inquietudes de sus compañeros de trabajo. Haciendo referencia que desarrollan sus habilidades sociales mediante el manejo correcto de los conflictos, comunicándose de manera eficiente, ejerciendo la escucha activa mediante un liderazgo efectivo.

Existen coincidencias con la investigación de Cabrejos y Sarango (2020) las que muestran en sus resultados que el 47% casi siempre hacen uso de sus habilidades sociales, es necesario construir buenas relaciones interpersonales con los demás, que resulten en una comunicación efectiva, liderazgo, resolución de conflictos y expresión abierta para garantizar que los empleados se identifiquen mejor con la empresa y se vuelvan más competitivos.

En función al objetivo específico 6, que es establecer las características del cumplimiento de la tarea del servidor público de la Municipalidad Distrital de Salitral-Sullana 2023, Gabini (2018) manifiesta que el cumplimiento de la tarea comprende en realizar las actividades específicas del trabajo y el logro del deber asignado en la descripción del puesto de empleo.

Mediante los resultados se demostró que un 44.4% de los servidores públicos casi siempre realizan actividades en los tiempos indicados por su jefe inmediato; un 48.1% casi siempre conocen las actividades que debe realizar en su área de trabajo y finalmente un 46.3% siempre considera que sus actividades son fundamentales para que la institución alcance los objetivos. Haciendo referencia que un buen cumplimiento de la tarea se realiza mediante los logros de los colaboradores y a las actividades que se les son asignadas en sus labores.

Estos resultados concuerdan con los encontrados en la investigación de Díaz (2018) donde demuestra que el rendimiento en la tarea es adecuado en un 46% del total, donde sus colaboradores son capaces de planificar su trabajo para hacerlo en el tiempo y horario adecuado, teniendo en cuenta los resultados que debe lograr, separando cuestiones principales con las secundarias, dedicándole tiempo a sus actividades organizacionales. Así mismo, Pajares (2023) considera que sus colaboradores si cumplen satisfactoriamente con las tareas asignadas a su

puesto de trabajo con un 50% y el 30% si conocen los procedimientos de su rol y del equipo, demostrando sus capacidades de cumplir con sus roles eficientemente. Pero contrastan con los resultados de Dávila (2020) quien manifiesta que el 100% de los trabajadores conoce sus funciones y cumplen satisfactoriamente cada una de ellas, velando por el crecimiento de la empresa.

En función al objetivo específico 7, que es Identificar la lealtad del servidor público de la Municipalidad Distrital de Salitral-Sullana 2023, Araya (2018) define la lealtad como la capacidad de fomentar el compromiso en relación a la organización, al personal y a los bienes materiales y no materiales de la organización.

Mediante los resultados se demostró que el 42.6% de los servidores públicos casi siempre están comprometidos con los objetivos de la empresa; un 38.9% siempre se les hace fácil interactuar con su entorno laboral y mantienen buenas relaciones con sus compañeros. Haciendo referencia que la lealtad de los servidores públicos de la municipalidad distrital de Salitral es buena y se basa en el compromiso hacia la entidad y la socialización entre compañeros de labores.

Estos resultados se identifican con los obtenidos por Trelles y Ruiz (2022) quienes manifiestan que el 58% de los trabajadores están plenamente comprometidos con el trabajo de la institución, asumen los problemas de la unidad estructural para lograr los objetivos planteados, tomando la iniciativa y utilizan todos los recursos que ofrece la empresa y el 53% de los miembros de la entidad pública presentan una buena relación con sus compañeros del trabajo.

En función al objetivo específico 8, que es establecer la ventaja del trabajo en equipo del servidor público de la municipalidad distrital de Salitral- Sullana 2023, para Ayovi (2019) el trabajo en equipo es un modelo de gestión que tiene la finalidad de buscar resultados eficaces y eficientes dentro de la organización.

Mediante los resultados obtenidos se demostró que un 42.6% de los servidores públicos casi siempre realizan a tiempo las actividades encomendadas en el equipo; un 38.9% casi siempre tienen objetivos comunes con los compañeros; finalmente un 40.7% casi siempre les brindan la ayuda necesaria para cumplir con sus objetivos. Haciendo referencia que en la municipalidad distrital de salitral existe una considerada ventaja en equipo que se basa en la responsabilidad y los objetivos en común de sus colaboradores.

Teniendo coincidencias con la investigación de Pajares (2023), quien considera que sus colaboradores si están de acuerdo que el compromiso grupal es fundamental para lograr una buena labor con un 52%, dándole importancia al trabajo en equipo para las actividades de la empresa. Contrastando con los resultados de la investigación de Lindao (2019), quien considera que el 51.4% muestran un trabajo en equipo deficiente que necesita mejorar, tomando en cuenta las recomendaciones señaladas por los usuarios.

En función al objetivo específico 9, que es describir los rasgos de determinación que tiene el servidor público de la Municipalidad Distrital de Salitral-Sullana 2023, para Rivoltella (2023) la determinación es el proceso de definir las metas u objetivos de manera clara, estableciendo acciones que conlleven a cumplirlos, en ella influyen la buena toma de decisiones y el cumplimiento de metas.

Mediante los resultados se demostró que un 38.9% los servidores públicos siempre examinan las situaciones antes de tomar una decisión; el 38.9% casi siempre realizan actividades que van de la mano con las metas de la entidad; finalmente el 51.9% casi siempre tienen claro las metas organizacionales de la institución. Haciendo referencia que entre los rasgos de determinación son importantes en la toma de decisiones y el cumplimiento de metas.

Identificándose con los resultados presentados por Trelles y Ruiz (2022) quienes muestran que el 45% de los trabajadores consideran que están muy de acuerdo con los objetivos de la empresa, por lo que consideran que cumplen sus funciones, logran alcanzar sus metas trazadas, conocen las actividades y las metas que tiene la institución. Así mismo, con la investigación de Pajares (2023) quien considera que sus colaboradores si conocen y cumplen las metas de la entidad.

En función al objetivo general, que es determinar la inteligencia emocional para mejorar el rendimiento laboral del servidor público de la Municipalidad Distrital de Salitral-Sullana 2023, para Goleman (1996) la inteligencia emocional es la capacidad de reconocer las emociones propias y ajenas, gestionando una respuesta ante ellas y el rendimiento laboral, según Ramos et al., (2019) es el conjunto de comportamientos que ayudan a cumplir con las metas organizacionales.

Los resultados obtenidos demostraron que un 50% de los servidores casi siempre tienen una buena automotivación, resaltando esta dimensión por su porcentaje; el 48.1% casi siempre autorregulan sus emociones ante las situaciones de trabajo; el 44.4% casi siempre ponen en práctica sus habilidades sociales para realizar sus funciones; un 40.7% a veces son empáticos con sus compañeros de trabajo y finalmente; un 38.9% a veces no tienen autoconocimiento de sus emociones y pensamientos.

Con respecto al autoconocimiento coincide con Díaz (2019), que manifiesta que sus colaboradores tienen en comprensión de sí mismo en un 18.3%, considerando un autoconocimiento en desarrollo y contrasta con la investigación de Dávila (2020), quien manifiesta que el 47% de los trabajadores reconoce siempre el modo en que sus sentimientos influyen sobre su rendimiento. Asimismo, respecto a la autorregulación coincide con la investigación de Dávila (2020), donde el 45% de los trabajadores actúa siempre de modo productivo cuando está enfadado. En automotivación se coincide con Morales (2023), quien manifiesta que el 83.1% de los colaboradores sienten satisfacción personal a través de la motivación al realizar un trabajo es indispensable para el ser humano y con Dávila (2020), que manifiesta que el 69% de los trabajadores casi siempre poseen una motivación muy fuerte para cumplir sus objetivos y exigencias. En función a la empatía se coincide con la investigación de Dávila (2020), donde el 69% de los trabajadores escucha casi siempre a sus compañeros y los comprende, apoyándolos en su desarrollo, y la investigación de Morales (2023), que manifiesta que un 53.2% considera que ser empático con las personas es importante para mejorar la dinámica social, percibir cuando alguien se siente herido o darnos cuenta cuando un amigo esta triste con alguna condición. Finalmente, en habilidades sociales se coincide con Dávila (2020) donde el 47% de los trabajadores promueve casi siempre el cambio y con la investigación de Cabrejos y Sarango (2020) las que muestran que el 47% casi siempre hacen uso de sus habilidades sociales.

Contrastando en cada uno de los aspectos mencionados, con la investigación de Sánchez (2022) quien manifiesta que toda la empresa en general cuenta trabajadores emocionalmente preparados y en constante desarrollo personal que les permitan afrontar el entorno de trabajo y sus labores.

VI. CONCLUSIONES

1. Se demostró que los elementos del autoconocimiento del servidor público se basan en la conciencia emocional ante las situaciones que surgen en el ambiente laboral, el pensamiento positivo ante las dificultades presentadas ante un día difícil de trabajo y el manejo de reacciones fuertes en la interacción con el entorno, teniendo que demuestran un autoconocimiento deficiente, considerando la importancia que tiene la gestión de las emociones, los pensamientos y las acciones antes de actuar, ya que se adquiere ventajas en la toma de decisiones, en mantener mejores relaciones laborales y en obtener un bienestar emocional educado.
2. En cuanto a los componentes de la autorregulación que caracterizan al servidor público, se obtiene que un poco menos de la mitad de los trabajadores señala que casi siempre demuestran tener una autorregulación moderada. Resaltando su importancia dentro de la entidad y sus procedimientos administrativos y a su vez en la atención del usuario que es parte fundamental para la entidad, donde la gestión correcta de las emociones permitirá una mejor interacción con la población que en varias ocasiones no la pone en práctica.
3. La automotivación del servidor público de la Municipalidad es moderada, donde considera aspectos importantes como utilizar horas no laborables para cumplir con las actividades establecidas, teniendo iniciativa para la creación de proyectos que beneficien a la entidad y colaboren con su crecimiento, mostrando proactividad, empeño y anhelo de superación.
4. Respecto a la empatía del servidor público, se demostró que es moderada y que puede mejorar mediante la colaboración con el equipo de trabajo con el que se comparte, logrando apreciar y compartiendo acciones de solidaridad con sus compañeros y mediante la comodidad del área de trabajo, haciendo énfasis que la empatía permite tener una perspectiva diferente en base a la otra persona, lo que ayuda a entender y establecer relaciones más cercanas, respeto y apoyo entre los que

interactúan en el entorno laboral y con aquellos que acuden a la entidad para requerir algún servicio o apoyo por parte de la entidad.

5. En función a las habilidades sociales que caracterizan al servidor público se enfocan en resolución eficiente de los conflictos producidos en la jornada laboral, tratando de tener buenas expresiones sin vínculos hirientes hacia los otros, ejerciendo el liderazgo como base principal para el cumplimiento de las funciones de las áreas mediante la escucha activa, permitiendo la relación con los otros y la eficacia en la comunicación.
6. Se demostró que las características del cumplimiento en la tarea del servidor público son aquellas que permiten culminar con éxito las actividades, por medio de su realización en los tiempos establecidos por el jefe inmediato, conociendo cada una de las actividades que debe realizar en el área en la que se desempeñan y enfocando sus funciones como objeto de ayuda para el cumplimiento de metas de la entidad, contribuyendo en la productividad, el logro de objetivos y desarrollo de habilidades.
7. La lealtad del servidor público es considerable, se basa en la muestra del compromiso en dirección a los objetivos de la entidad, enfocándose en la interacción con el entorno de trabajo y las buenas relaciones con los compañeros, considerando la fidelización, dedicación hacia la entidad y su crecimiento organizacional mediante sus funciones y deberes dentro de ella.
8. El trabajo en equipo tiene una significativa ventaja dentro de la entidad ya que permite realizar las actividades encomendadas en tiempos establecidos con ayuda de las respectivas áreas y unidades involucradas, ayuda a establecer objetivos comunes con los compañeros para poder cumplirlos de manera organizada y eficiente, generando ideas innovadoras que beneficien a la organización por medio del trabajo en conjunto.
9. Los rasgos de determinación que definen al servidor público hacen referencia a la examinación y evaluación de las situaciones presentadas en el trabajo antes de tomar decisiones, el enfoque en realizar actividades que vayan acorde a las metas organizacionales basadas en

su conocimiento y la claridad por parte de cada uno de los colaboradores, esto permite tener una guía para cumplir los objetivos mediante la persistencia, fortaleciendo la autoconfianza, logrando ser fuente de inspiración.

10. El correcto uso de la inteligencia emocional es un aspecto importante para mejorar el rendimiento laboral dentro de la entidad, entre los factores desarrollados resalta la automotivación como uno de los factores que tienen mayor potencial por parte de los colaboradores, seguido de la autorregulación, la buena práctica de las habilidades sociales, la empatía y por último el autoconocimiento, que se convierte en el factor que debe trabajarse un poco más, para lograr un impacto positivo en la mejora del rendimiento laboral.

VII. RECOMENDACIONES

1. Es importante que la entidad logre establecer un ambiente laboral adecuado basado en las buenas relaciones interpersonales con jefes, compañeros y subordinados, que permitan que el colaborador pueda manifestar sus emociones y pensamientos de manera correcta ante las situaciones establecidas en la jornada laboral o durante su día de trabajo, respetando sus puntos de vista y sugerencias.
2. Realizar rotaciones periódicas de las diferentes funciones que se realicen dentro del área de trabajo, de esta forma los jefes de área podrán obtener una evaluación de como los colaboradores analizan otras situaciones y si se adaptan a los cambios establecidos, por su parte los colaboradores podrán adquirir nuevas experiencias.
3. Establecer un programa de incentivos monetarios y no monetarios en reconocimiento al compromiso identificado por parte de los colaboradores hacia la municipalidad, en base a sus proyectos, iniciativas y desarrollo de actividades en beneficio de la entidad.
4. Crear canales activos de comunicación y colaboración mediante los diferentes medios, donde todos puedan participar de diálogos, actividades y ayudas relacionadas al bienestar del colaborador, puedan compartir objetivos comunes y trabajen en conjunto por su cumplimiento.
5. Priorizar el desarrollo de sus colaboradores mediante un liderazgo efectivo que incentive a seguir con su preparación profesional y crecimiento personal, desarrollando nuevas habilidades que permitan desarrollarse y resolver cualquier conflictos o situaciones de manera asertiva.
6. Realizar una socialización del Manual de Organización de Funciones (MOF) y Reglamento de organización de funciones (ROF) de la entidad con el fin de fortalecer el conocimiento de las funciones y actividades que debe realizar cada servidor público en sus áreas de trabajo, estableciendo tareas en tiempos determinados mediante la priorización.

7. Involucrar a los servidores públicos en actividades que formen parte fundamental del cumplimiento de objetivos de la entidad, para así generar un compromiso guiado de una buena predisposición para el desarrollo de actividades y teniendo una correcta interacción con el entorno laboral.
8. Incluir pausas activas grupales dentro de la jornada laboral, donde se puedan realizar dinámicas, juegos y otras actividades mediante el trabajo en equipo, promoviendo la integración en el ambiente laboral, fortaleciendo el compañerismo y liberando las tensiones.
9. Fomentar el análisis de las pro y contras que conlleva una decisión, teniendo un panorama más claro y conciso en proyección a las metas organizacionales, logrando actuar de manera rápida ante cualquier circunstancia suscitada en la entidad.
10. Ofrecer programas de Coaching y Mentoring para apoyar en el crecimiento personal y profesional de los servidores públicos mediante talleres enfocados al buen desarrollo de la inteligencia emocional para mejorar el rendimiento laboral.

REFERENCIAS

- Abad, K. R. (2022). *Clima laboral y rol moderador de rasgos de personalidad en la satisfacción laboral de colaboradores de una institución pública*. [Tesis para optar el grado académico en administración y dirección de empresas, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. <https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/5076>
- Álvarez, R. A. (2020). *Clasificación de las investigaciones*. Universidad de Lima, Facultad de Ciencias Empresariales y Económicas, Carrera de Negocios Internacionales. <https://hdl.handle.net/20.500.12724/10818>
- Aragón, J. (2019). Inteligencia emocional y su relación en el desempeño laboral. *Revista Naturaleza, Sociedad y Ambiente*, 6(1), 57-67. <https://doi.org/10.37533/cunsurori.v6i1.41>
- Araya, J. L. (2018). Lealtad y compromiso organizacionales: un estudio cuantitativo con los públicos internos de las cooperativas cafetaleras costarricenses. Primera. *Revista Electrónica Razón y Palabra*, 22 (102), 311-339. <https://www.kerwa.ucr.ac.cr/handle/10669/85368>
- Arias C, L., & Gavilanes G, D. (2023). Inteligencia emocional y asertividad en estudiantes universitarios. *Revista Latinoamericana De Ciencias Sociales Y Humanidades*, 4(1), 1051–1060. <https://doi.org/10.56712/latam.v4i1.317>
- Ayoví, C. J. (2019). Trabajo en equipo: clave del éxito de las organizaciones. *Revista científica, ciencias económicas y empresariales*, 10 (4), 58-72. <https://dx.doi.org/10.23857/fipcaec.v4i10.39>
- Bagur, P. S., Rossello, R. M. R., Paz, L. B y Verger, S. (2021). El enfoque integrador de la metodología mixta en la investigación educativa. *Revista electrónica de investigación y evaluación*, 27(1), 1-21. <https://doi.org/10.30827/relieve.v27i1.21053>
- Bartra, K., Torres, O y Armesto, M. (2022). Inteligencia emocional y desempeño de colaboradores en empresa tecnológica en Lima. 3C Empresa. *Investigación y pensamiento crítico*, 11(1), 119-147. <https://doi.org/10.17993/3cemp.2022.110149.119-147>

- Bernal T, I. A. (2021). Relación entre pensamiento lógico y autoconocimiento para el aprendizaje en el nivel medio superior. *Revista Vinculando*. <https://vinculando.org/educacion/relacion-entre-pensamiento-logico-y-autoconocimiento-para-el-aprendizaje-en-el-nivel-medio-superior.html>
- Biedma, J. M. (2021). Inteligencia Emocional: influencia en la gestión de los recursos humanos en las organizaciones. *Revista Geon*, 8(1), 1-19. <https://doi.org/10.22579/23463910.272>
- Boy, J. y Van, D. V. (2020). Data Collection Methods. University Leiden. <https://studiegids.universiteitleiden.nl/courses/91937/data-collection-methods>
- Bruges, D, López, D y Socarrás, C. (2020). Estrés laboral en las empresas de telefonía celular privadas en la frontera entre Colombia y Venezuela. *Revista Espacios*, 41(25), 254-266. <https://www.revistaespacios.com/a20v41n25/a20v41n25p20.pdf>
- Cabrejos, V. A y Sarango, R. F. (2020). *Desarrollo de habilidades blandas y su contribución al desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Piura año 2020*. [Tesis para obtener el título de licenciado en administración, Universidad Privada Antenor Orrego]. <https://hdl.handle.net/20.500.12759/6986>
- Caiza, T. L. (2020). *Estrategias para Mejorar el Rendimiento Laboral en la Empresa Aropiainc S.A.* [Tesis para obtener el título de Ingeniería Comercial, Universidad Técnica de Cotopaxi]. <http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/5927>
- Carhuayal, O. L. (2020). El clima organizacional y su influencia en el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa G.S.H S.A. *Revista gestión en el tercer milenio*, 23(46), 57-64. <http://dx.doi.org/10.15381/gtm.v23i46.19134>
- Castro, M. J. J., Gómez, M. L. K. y Camargo, C. E. (2023). Applied research and experimental development in strengthening the competences of the 21st century society. *Revista Tecnura*, 27(75), 1-54. <https://doi.org/10.14483/22487638.19171>

- Choez, M. C., Stagg, C y Morocho, M. M. (2020). Un estudio sobre las estrategias de autorregulación empleadas por aprendices del idioma inglés en una universidad pública del Ecuador. *Revista Cubana Educación Superior*, 39 (2), 1-15. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0257-43142020000200023
- Cornejo B, R. (2022). La importancia de desarrollar la inteligencia emocional. Artículo de Opinión de la Universidad de Piura. <https://www.udep.edu.pe/hoy/2022/07/importancia-de-desarrollar-inteligencia-emocional/>
- Dávila, R. G. M. (2020). *La inteligencia emocional como herramienta de evaluación para mejorar el desempeño del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Baños del Inca, 2018*. [Tesis para optar el grado académico de Maestro En Ciencias, Universidad Nacional de Cajamarca]. <https://repositorio.unc.edu.pe/handle/20.500.14074/4464>
- Del Mar, E y Sandoval, S. (2021). *Inteligencia emocional y desempeño laboral de los servidores del Gobierno Regional Cusco 2021*. [Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración y Negocios Internacionales, Universidad Unión Peruana]. <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/5096>
- Díaz, C. G. (2022). *Inteligencia emocional y rendimiento laboral en colaboradores de la gerencia de vialidad y transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca 2020*. [Tesis para optar el grado académico de Maestro en Ciencias, Universidad Nacional de Cajamarca] <https://repositorio.unc.edu.pe/handle/20.500.14074/4900>
- Fernández, A. A. (2023). Habilidades Sociales. *Revista Médica Ocronos*, 6(9), 50. <https://revistamedica.com/habilidades-sociales-trabajo/>
- Fernández, V. (2020). Tipos de justificación en la investigación científica. *Espíritu emprendedor*, 4 (3), 65-76. <https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n3.2020.207>
- Gabini, S. (2018). Potenciales predictores del rendimiento laboral (1ra ed.). Teseo – UAI. <https://uai.edu.ar/media/111496/gabini-potenciales-predictores-del-rendimiento-laboral.pdf>

- Goleman, D. (1996). *Inteligencia Emocional*. Editorial kairos.
http://www.cutonala.udg.mx/sites/default/files/adjuntos/inteligencia_emocional_daniel_goleman.pdf
- Guevara, G. P., Verdesoto, a. a y Castro, M. N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción. *Revista científica mundo de la investigación y el conocimiento*, 4 (3), 163-173.
<http://recimundo.com/index.php/es/article/view/860>
- Hamed, T. (2022). Designing a Questionnaire for a Research Paper: A Comprehensive Guide to Design and Develop an Effective Questionnaire. *Asian Journal of Managerial Science*, 11 (1), 8 - 16.
<https://doi.org/10.51983/ajms-2022.11.1.3087>
- Hurtado, V. A., Sedamano, B. M., Saavedra, J. M. y Valenzuela, T. M. (2023). Diseños de las tesis de posgrado de educación. *Revista de Investigacion Apuntes Universitarios*, 13(2), 142-154.
<https://doi.org/10.17162/au.v13i2.1439>
- Iglesias, A. L, Torres, J. M y Mora, Y. (2020). Organizational climate studies: integrative review. *Revista Medisur*, 18(6), 1189- 1197.
<http://scielo.sld.cu/pdf/ms/v18n6/1727-897X-ms-18-06-1189.pdf>
- Knott, E., Rao, A. H., Summers, K y Tegeer, Ch. (2022). Interviews in the social sciences. *Nat Rev Methods Primers*, 2 (73), 1-15.
<https://doi.org/10.1038/s43586-022-00150-6>
- Larico, E., Machaca, D., Condori, L y Apaza, K. (2021). Estrés laboral y rendimiento laboral de los trabajadores en entidades financieras. *Revista Dominio de las ciencias*, 7(4), 356-372.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8384002>
- Lindao, T. G. C. (2019). *La Inteligencia Emocional Para Mejorar El Desempeño Laboral De Los Trabajadores De La Empresa EMASA-EP, Provincia De Santa Elena, Año 2018*. [Tesis para optar el obtener el título de ingeniera en administración de empresas, Universidad estatal Península de Santa Elena].

<https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/5167/1/UPSE-TAE-2019-0117.pdf>

Magallanes, M. N. (2021). Inteligencia Emocional y su Influencia en el Ámbito Laboral. *Revista Científica CIENCIAEDUC*, 8(1), 1-10. <http://portal.amelica.org/ameli/journal/480/4802861020/4802861020.pdf>

Manjarrez, N. N, Boza, J. A y Mendoza, E. Y. (2020). La motivación en el rendimiento laboral de los empleados de los hoteles en el Cantón Quevedo, Ecuador. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(1), 359- 365. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000100359

Manrique, Z., Manrique, c., Flores, A., Ecos, A., Legua, M y Moran, Y. (2021). Inteligencia emocional y dirección estratégica Caso: municipalidad provincial de Huancavelica. *Revista Multidisciplinar Ciencia Latina*, 5(5), 7380- 7392. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i5.854

Mayorga, R; Monroy, A; Hernández, J; Roldan y Reyes, S. (2021). Programa SPSS. Educación y Salud Boletín Científico Instituto de Ciencias de la Salud, 10 (21),282-284. <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/ICSA/issue/archive>

Moral, M. A. (2018). La empatía: Una característica necesaria en la formación de estudiantes universitarios. *Revista científico profesional de la pedagogía y psicopedagogía*, 3 (1), 33-41. <https://revistacronica.es/index.php/revistacronica/article/view/23/24>

Morales, B. C. E. (2023). *Inteligencia Emocional Y Satisfacción Laboral En Colaboradores De Una Empresa Pública Municipal*. [Tesis para la obtención del título de magister en Psicología, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. <https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/4279>

Mucho, C. y Francia, V. (3 de mayo 2022). *Cuál es la importancia de la inteligencia emocional*. Universidad de San Martín de Porres. Recuperado de: <https://fcctp.usmp.edu.pe/noticias/vida-universitaria/cual-es-la-importancia-de-la-inteligencia-emocional/>

- Pajares, V.C.A (2023). *La inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral en la empresa H&M, Lima 2020*. [Tesis para optar el título profesional de licenciado en administración, Universidad Señor de Sipán]. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/10824>
- Pantoja, B. M. (2022). Development of a research through a study plan. *Revista Conrado*, 18 (3), 165-171. <https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/view/2649/2575>
- Pashanasi, B, Garate, J y Palomino, G. (2021). Desempeño laboral en instituciones de educación superior: una revisión Latinoamericana de literatura. *Revista de investigación en comunicación y desarrollo*, 12 (3), 163-174. <http://dx.doi.org/10.33595/2226-1478.12.3.537>
- Pinto, C. M., Mendoza, J., Babo, L., Silva, F. J. (2022). Analyzing the Implementation of Lean Methodologies and Practices in the Portuguese Industry: A Survey. *Sustainability*, 14(3), 1-24. <https://doi.org/10.3390/su14031929>
- Ramos, V. J., Barrada, J., Fernández, E y Koopmansb, L. (2019). Assessing Job Performance Using Brief Self-report Scales: The Case of the Individual Work Performance Questionnaire. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 35 (3), 195-205. <https://dx.doi.org/10.5093/jwop2019a21>.
- Rivoltella, J. (21 de marzo del 2023). La determinación: ¿un enemigo o un aliado? Menslab coaching y training. <https://menslab.com/es/determinacion-un-enemigo-o-un-aliado/>
- Roberts, R. E. (2020). Qualitative Interview Questions: Guidance for Novice Researchers. *The Qualitative Report*, 25(9), 3185-3203. <https://doi.org/10.46743/2160-3715/2020.4640>
- Romero, L. M., Castillo, B., & Ravina, R. (2019). Comunicación para la efectividad laboral y el Happiness Management: revisión crítico-analítica de la literatura. *Revista Mundo Indess*, 1(1), 17-27.
- Sánchez, B. A.V. (2022). “La inteligencia emocional y su incidencia en la comunicación interna de una cooperativa de ahorro y crédito dentro de la era post COVID. [Tesis para optar el título de licenciado en administración de

- empresas, Universidad técnica de Ambato].
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/34599/1/004%20AE.pdf>
- Sánchez, C. N. (2021). Evaluation models adequacy in human resources for job performance. *Revista de Investigacion Psicologica*, (25), 71-82.
http://www.scielo.org.bo/pdf/rip/n25/n25_a07.pdf
- Somasekhar, D y Subramanyam, P. (2022). Job satisfaction on job performance of employees in information technology industry. *Journal of Contemporary Issues in Business and Government*, 28(4), 1135-1147.
<https://10.47750/cibg.2022.28.04.087>
- Syaiful, H. S., Norhazlan, N., Shuhidan, M., Husaina, S. (2022). The determinants of reading on self-motivation among users in academic library: a conceptual framework. *Revista de Gestión de la Información y el Conocimiento*, 1, 155-162. <https://ir.uitm.edu.my/id/eprint/70945>
- Timana, C. R. (2021). *Inteligencia Emocional y Resolución de Conflictos Laborales en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad de Piura, 2021*. [Tesis para obtener el título profesional de Licenciado en Administración, Universidad Cesar Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/68402>
- Torres, E., Fretel, E., Coral, M y Ramírez, I. (2021). Inteligencia emocional y desempeño laboral de los profesionales de la salud de un hospital de Pucallpa. *Revista de investigación y salud (VIVE)*, 4(10), 64-71.
<https://doi.org/10.33996/revistavive.v4i10.76>
- Trelles, H. L y Ruiz, C. Y. (2022). *Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los colaboradores de la entidad pública “Servicio de Administración Tributaria” – Piura, 2021*. [Tesis para obtener el título profesional de licenciado en administración, Universidad Privada Antenor Orrego]. <https://hdl.handle.net/20.500.12759/9355>
- Villasís, M., Márquez, H., Zurita, J., Miranda, G y Escamilla, A. (2018). El protocolo de investigación VII. Validez y confiabilidad de las mediciones. *Revista Alergia Mexico*, 65(4), 414-421. <https://doi.org/10.29262/ram.v65i4.560>

ANEXOS

Anexo 1.

CONSENTIMIENTO INFORMADO *

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°062-2023-VI-UCV

Título de la investigación: Inteligencia emocional para mejorar el rendimiento laboral del servidor público de la Municipalidad Distrital de Salitral- Sullana 2023

Investigador (a) (es): Flores Gálvez Erikxon Adriano
García Saavedra Saira Lucero

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Inteligencia emocional para mejorar el rendimiento laboral del servidor público de la Municipalidad Distrital de Salitral-Sullana 2023", cuyo objetivo es Determinar de qué manera la inteligencia emocional sirve para mejorar el rendimiento laboral del servidor público de la Municipalidad Distrital de Salitral-Sullana 2023. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de pregrado de la carrera profesional de Administración, de la Universidad César Vallejo del campus Piura, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la Municipalidad distrital de Salitral.

Describir el impacto del problema de la investigación.

La investigación contribuye a la teoría científica con conocimientos de diversos autores en referencia a las variables de estudio, con el fin de buscar la mejor gestión de la inteligencia emocional en cada una de las actividades, situaciones o vivencias dentro del entorno laboral y gracias a ella se podrá saber cómo la inteligencia emocional sirve para mejorar el rendimiento laboral, en particular en la Municipalidad Distrital de Salitral- Sullana 2023.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "Inteligencia emocional para mejorar el rendimiento laboral del servidor público de la Municipalidad Distrital de Salitral-Sullana 2023".
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 10 minutos y se realizará en el ambiente de la Municipalidad distrital de Salitral. Las respuestas a la guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de no maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con los Investigadores: Flores Gálvez Erikxon Adriano, email efloresgal@ucvvirtual.edu.pe o Garcia Saavedra Saira Lucero, email sgarcia20@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor Palacios de Briceño Mercedes, email: mrpalaciosd@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo mi participación en la investigación.

Nombre y apellidos: EDGARDO ROSAS GONZAGA RAMIREZ

Fecha y hora: 17/05/2023

[Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google].

** Obligatorio a partir de los 18 años*

CONSENTIMIENTO INFORMADO *

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°062-2023-VI-UCV

Título de la investigación: Inteligencia emocional para mejorar el rendimiento laboral del servidor público de la Municipalidad Distrital de Salitral- Sullana 2023

Investigador (a) (es): Flores Gálvez Erikxon Adriano
Garcia Saavedra Saira Lucero

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Inteligencia emocional para mejorar el rendimiento laboral del servidor público de la Municipalidad Distrital de Salitral-Sullana 2023”, cuyo objetivo es Determinar de qué manera la inteligencia emocional sirve para mejorar el rendimiento laboral del servidor público de la Municipalidad Distrital de Salitral-Sullana 2023. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de pregrado de la carrera profesional de Administración, de la Universidad César Vallejo del campus Piura, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la Municipalidad Distrital de Salitral.

Describir el impacto del problema de la investigación.

La investigación contribuye a la teoría científica con conocimientos de diversos autores en referencia a las variables de estudio, con el fin de buscar la mejor gestión de la inteligencia emocional en cada una de las actividades, situaciones o vivencias dentro del entorno laboral y gracias a ella se podrá saber cómo la inteligencia emocional sirve para mejorar el rendimiento laboral, en particular en la Municipalidad Distrital de Salitral- Sullana 2023.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Inteligencia emocional para mejorar el rendimiento laboral del servidor público de la Municipalidad Distrital de Salitral-Sullana 2023”.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 10 minutos y se realizará en el ambiente de la Municipalidad distrital de Salitral. Las respuestas a la guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de no maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con los Investigadores: Flores Gálvez Erikxon Adriano, email efloresgal@ucvvirtual.edu.pe o Garcia Saavedra Saira Lucero, email sgarciasa20@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor Palacios de Briceño Mercedes, email: mrpalaciosd@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo mi participación en la investigación.

Nombre y apellidos: JOSE RODRIGO ZAPATA MORE

Fecha y hora: 17/05/2023 02:33PM

[Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google].

** Obligatorio a partir de los 18 años*

**AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN
LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES**

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20165925794	 MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SALITRAL SULLANA TRAMITE DOCUMENTARIO EXP. N° 722-23 FECHA: 7-4-23 HORA: 11:10 FIRMA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SALITRAL		
Nombre del Titular o Representante legal:	EDGARDO ROSAS GONZAGA RAMIREZ	
Nombres y Apellidos:	EDGARDO ROSAS GONZAGA RAMIREZ	
DNI:		03639992

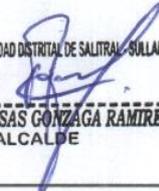
Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo [X], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Inteligencia Emocional Para Mejorar El Rendimiento Laboral del Servidor Público de la Municipalidad Distrital De Salitral-Sullana 2023	
Nombre del Programa Académico:	
Administración	
Autor: Nombres y Apellidos	DNI:
Flores Gálvez Erikxon Adriano	71835879
García Saavedra Saira Lucero	70853971

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Salitral, 17 de abril del 2023


 MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SALITRAL SULLANA
 EDGARDO ROSAS GONZAGA RAMIREZ
 ALCALDE

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, siempre en el momento de publicar los resultados de la investigación, se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

Anexo 3.



Ficha de revisión de proyectos de investigación del Comité de Ética en Investigación de la EP Administración

Título del proyecto de Investigación: Inteligencia emocional para mejorar el rendimiento laboral del servidor público de la Municipalidad Distrital de Salitral- Sullana 2023

Autor(es): Erikxon Adriano Flores Gálvez

Especialidad del autor principal del proyecto: Gestión de organizaciones

Programa: Administración

Otro(s) autor(es) del proyecto: Saira Lucero Garcia Saavedra

Lugar de desarrollo del proyecto (ciudad, país): Sullana, Perú

Código de revisión del proyecto: 2023-1_ PREGRADO_PI_PIU_C1_01

Correo electrónico del autor de correspondencia/docente asesor: efloresgal@ucvvirtual.edu.pe /

sgarciasa20@ucvvirtual.edu.pe / mrpalaciosd@ucvvirtual.edu.pe

N.º	Criterios de evaluación	Cumple	No cumple	No corresponde
I. Criterios metodológicos				
1	El título de investigación va acorde a las líneas de investigación del programa de estudios.	X		
2	Menciona el tamaño de la población / participantes, criterios de inclusión y exclusión, muestra y unidad de análisis, si corresponde.	X		
3	Presenta la ficha técnica de validación e instrumento, si corresponde.	X		
4	Evidencia la validación de instrumentos respetando lo establecido en la Guía de elaboración de trabajos conducentes a grados y títulos (Resolución de Vicerrectorado de Investigación N°062-2023-VI-UCV, según Anexo 2 Evaluación de juicio de expertos), si corresponde.	X		
5	Evidencia la confiabilidad del(los) instrumento(s), si corresponde.	X		
II. Criterios éticos				
6	Evidencia la aceptación de la institución a desarrollar la investigación, si corresponde.	X		
7	Incluye la carta de consentimiento (Anexo 3) y/o asentimiento informado (Anexo 4) establecido en la Guía de elaboración de trabajos conducentes a grados y títulos (Resolución de Vicerrectorado de Investigación N°062-2023-VI-UCV), si corresponde.	X		
8	Las citas y referencias van acorde a las normas de redacción científica.	X		
9	La ejecución del proyecto cumple con los lineamientos establecidos en el Código de Ética en Investigación vigente en especial en su Capítulo III Normas Éticas para el desarrollo de la Investigación.	X		

Nota: Se considera como APTO, si el proyecto cumple con todos los criterios de la evaluación.

Lima, 14 de julio de 2023

Nombres y apellidos	Cargo	DNI N.º	Firma
Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya	Presidente	44326351	
Dr. Miguel Bardales Cárdenas	Vicepresidente	08437636	
Dr. José German Linares Cazola	Miembro 1	31674876	
Mg. Diana Lucila Huamaní Cajaleón	Miembro 2	43648948	
Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón	Miembro 3	06614765	

Anexo 4.



Universidad César Vallejo

Informe de revisión de proyectos de investigación del Comité de Ética en Investigación de la EP Administración

El que suscribe, presidente del Comité de Ética en Investigación de [colocar el nombre la facultad o programa de estudio], deja constancia que el proyecto de investigación titulado "Inteligencia emocional para mejorar el rendimiento laboral del servidor público de la Municipalidad Distrital de Salitral- Sullana 2023", presentado por los autores Erikxon Adriano Flores Gálvez, Saira Lucero Garcia Saavedra, ha pasado una revisión expedita por Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya, Dr. Miguel Bardales Cárdenas, Dr. José German Linares Cazola, Mg. Diana Lucila Huamaní Cajaleón, Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón, y de acuerdo a la comunicación remitida el 09 de julio de 2023 por correo electrónico se determina que la continuidad para la ejecución del proyecto de investigación cuenta con un dictamen:

(X)favorable () observado () desfavorable.

Lima, 14 de julio de 2023

Nombres y apellidos	Cargo	DNI N.º	Firma
Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya	Presidente	44326351	
Dr. Miguel Bardales Cárdenas	Vicepresidente	08437636	
Dr. José German Linares Cazola	Miembro 1	31674876	
Mg. Diana Lucila Huamaní Cajaleón	Miembro 2	43648948	
Mg. Edgard Francisco Cervantes Ramón	Miembro 3	06614765	

Anexo 5

Tabla 11: Matriz de operacionalización

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
INTELIGENCIA EMOCIONAL	Capacidad de reconocer las emociones propias y ajenas, gestionando una respuesta ante ellas (Goleman, 1996)	La variable se medirá con sus dimensiones e indicadores, con los instrumentos: cuestionario (que se aplicará a los trabajadores) y guía de entrevista (al representante legal de la Municipalidad distrital de Salitral, Sullana 2023).	Autoconocimiento	Emociones Pensamientos Acciones	Ordinal
			Autorregulación	Análisis del entorno Modulación de respuestas Adaptación al entorno	ordinal
			Automotivación	Compromiso Iniciativa Optimismo colaboración	ordinal
			Empatía	Cultura de equipo Comunicación	ordinal
			Habilidades Sociales	Conflictos Asertividad Liderazgo	ordinal
RENDIMIENTO LABORAL	Conjunto de comportamientos que ayudan a cumplir con las metas organizacionales (Ramos et al., 2019)	La variable se medirá con sus dimensiones e indicadores, con los instrumentos: cuestionario (que se aplicará a los trabajadores) y guía de entrevista (al representante legal de la Municipalidad Distrital de Salitral, Sullana 2023).	Cumplimiento de la tarea	Logro Actividades	ordinal
			Lealtad	Compromiso socialización	ordinal
			Trabajo En Equipo	Responsabilidad Objetivos comunes	ordinal
			Determinación	Toma de decisiones Cumplimiento de metas	ordinal

Nota: Elaboración propia

Anexo 6.

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION
FICHA DE ENCUESTA

Estimado colaborador, sus respuestas en el siguiente cuestionario son de mucha importancia ya que contribuirán a una investigación de tipo académica, que busca determinar la inteligencia emocional para mejorar el rendimiento laboral del servidor público de la Municipalidad Distrital de Salitral-Sullana 2023. Toda la información será confidencial.

De la misma manera se requiere su **consentimiento informado** para poder aplicarle el instrumento de investigación. En ese sentido agradeceré marcar el siguiente recuadro en señal de conformidad:

Declaro estar informado de la aplicación de la siguiente encuesta y en señal de conformidad marco con una "X" el casillero:

Estoy de acuerdo

No estoy de acuerdo

TIEMPO DE DURACIÓN: 15 MINUTOS

INSTRUCCIONES

Marcar con una (X) el número según la importancia que usted considere

ESCALA DE VALORACIÓN	1	2	3	4	5
	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE

V1. Inteligencia Emocional				OPCIÓN DE RESPUESTA				
				1	2	3	4	5
Dimensión	Indicador	Nº	Ítems	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
Autoconocimiento	Emociones	1	Es consciente de sus emociones ante diferentes situaciones					
	Pensamientos	2	Intenta pensar positivamente, aunque no tenga un buen día					
	Acciones	3	Tiene reacciones fuertes, difíciles de controlar					
Autorregulación	Análisis del entorno	4	El ambiente laboral en el que trabaja es adecuado					
		5	Realiza un estudio constante a su entorno de trabajo					
	Modulación de respuestas	6	Analiza las situaciones antes de responder					
	Adaptación al entorno	7	Se adapta a los cambios rápidamente					
Automotivación	Compromiso	8	Emplea horas de descanso para cumplir con deberes establecidos					
	Iniciativa	9	Tiene iniciativa para desarrollar proyectos en beneficio a la entidad					
	Optimismo	10	Cuándo no consigue algo, vuelve a intentarlo hasta lograrlo					
Empatía	Colaboración	11	El equipo de trabajo de su área es muy colaborativo					
		12	Logra apreciar acciones de solidaridad en su área de trabajo					
	Cultura de equipo	13	Se siente cómodo dentro de su área de trabajo					
	Comunicación	14	Existe una buena comunicación en su entorno					
Habilidades sociales	Conflictos	15	Resuelve de manera eficiente los conflictos					
	Asertividad	16	Se expresa sin herir a los demás					
	Liderazgo	17	Ejerce el papel de líder dentro de su área					
		18	Escucha las inquietudes de sus compañeros de trabajo					

V2. Rendimiento laboral				OPCIÓN DE RESPUESTA				
				1	2	3	4	5
Dimensión	Indicador	N°	Ítems	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
Cumplimiento de la tarea	Logro	19	Realiza sus actividades en los tiempos indicados por su jefe inmediato					
	Actividades	20	Conoce las actividades que debe realizar en su área de trabajo					
		21	Sus actividades son fundamentales para que la institución alcance los objetivos					
Lealtad	Compromiso	22	Está comprometido con los objetivos de la empresa					
	Socialización	23	Es fácil interactuar con su entorno laboral					
		24	Mantiene buenas relaciones con sus compañeros					
Trabajo en equipo	Responsabilidad	25	Realiza las actividades encomendadas en el equipo a tiempo					
	Objetivos comunes	26	Tiene objetivos comunes con sus compañeros					
		27	Le brindan la ayuda necesaria para cumplir con sus objetivos					
Determinación	Toma de decisiones	28	Examina la situación antes de tomar una decisión					
	Cumplimiento de metas	29	Realiza actividades que van de la mano con las metas de la entidad					
		30	Tiene claro las metas organizacionales de la institución					

Muchas gracias

GUIA DE ENTREVISTA

GUIA DE PREGUNTAS DE LA ENTREVISTA A PROFUNDIDAD

Fecha: __/ __/ 2023

Nombre del entrevistado: _____

Entidad: _____

De forma voluntaria; SÍ () NO () doy mi consentimiento para continuar con la investigación que tiene por objetivo Determinar la inteligencia emocional para mejorar el rendimiento laboral del servidor público de la Municipalidad Distrital de Salitral-Sullana 2023. Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen a través del repositorio institucional de la Universidad César Vallejo. Cualquier duda que les surja al contestar esta entrevista puede enviarla al correo: efloresgal@ucvvirtual.edu.pe y sgarciasa20@ucvvirtual.edu.pe

VARIABLE 1: INTELIGENCIA EMOCIONAL

1. ¿Considera que su personal se conoce lo suficientemente bien y utiliza esa capacidad para actuar de manera correcta?
2. ¿Los servidores públicos de su municipalidad tienen la capacidad de gestionar y controlar sus emociones ante situaciones desagradables en el trabajo?
3. ¿Cree que los servidores públicos de su municipalidad son capaces de mejorar su estado de ánimo por si mismos?
4. ¿Cómo considera que sus colaboradores demuestran actitud empática con los de su entorno ante situaciones difíciles?
5. ¿Qué habilidades sociales considera que demuestran sus colaboradores al realizar sus actividades diarias en su área y fuera de ella?

VARIABLE 2: RENDIMIENTO LABORAL

6. ¿Los servidores públicos de la municipalidad cumplen con las tareas designadas en la descripción de sus puestos de trabajo sin inconvenientes?
7. ¿Confía en el compromiso y la lealtad de los servidores públicos por ayudar a cumplir las metas de la organización?
8. ¿Trabajar en equipo ayuda a desarrollar un mejor rendimiento y a brindar mejores servicios al usuario?
9. ¿Cree que sus colaboradores actúan con determinación en el desarrollo de sus actividades y toma decisiones?

ANEXO 7.

ENTREVISTA

Buenas tardes Señor alcalde de la Municipalidad distrital de salitral, en esta oportunidad mi compañero Flores Gálvez y quien les habla Garcia Saavedra, llevaremos a cabo la entrevista relacionada a el proyecto de investigación titulado Inteligencia emocional para mejorar el rendimiento laboral del servidor público de la Municipalidad Distrital de Salitral- Sullana 2023, Son preguntas cortas fáciles de responder en base al conocimiento que porte acerca de sus colaboradores, resaltando que esta entrevista es totalmente transparente y solo para motivos de investigación. Empezamos entonces:

- 1. ¿Considera que su personal se conoce lo suficientemente bien y utiliza esa capacidad para actuar de manera correcta?**

Considero que toda persona tiene múltiples capacidades que muchas veces no conocen y las cuales pueden desarrollarse de forma eficiente, esto es lo que ocurre con mi personal, aun no desarrollan la capacidad de autoconocerse y saber manejar por completo sus emociones.

- 2. ¿Los servidores públicos de su municipalidad tienen la capacidad de gestionar y controlar sus emociones ante situaciones desagradables en el trabajo?**

Considero que algunos d mis servidores públicos si tiene la capacidad de gestionar y conocer sus emociones, pero sin embargo hay un gran porcentaje que aún no ocurre lo mismo.

- 3. ¿Cree que los servidores públicos de su municipalidad son capaces de mejorar su estado de ánimo por si mismos?**

Por supuesto que sí, solo fala motivación que debe fortalecerse a través de capacitaciones y charlas motivacionales.

- 4. ¿Cómo considera que sus colaboradores demuestran actitud empática con los de su entorno ante situaciones difíciles?**

Demuestran actitud empática cuando saber escuchar a las personas que los visitan o trabajadores que informan algún malestar social o situaciones diversas en cuanto al comportamiento de algunas personas. Creo que debemos fortalecer esta actitud

5. ¿Qué habilidades sociales considera que demuestran sus colaboradores al realizar sus actividades diarias en su área y fuera de ella?

Algunas veces atienden con amabilidad y tienen la predisposición de buscar soluciones ante los problemas que se le manifiestan y lo hacen con gran discreción

6. ¿Los servidores públicos de la municipalidad cumplen con las tareas designadas en la descripción de sus puestos de trabajo sin inconvenientes?

Algunos de los servidores públicos cumplen con sus tareas asignadas de acuerdo a sus propias funciones, sería importante identificar las debilidades de cada uno de ellos.

7. ¿Confía en el compromiso y la lealtad de los servidores públicos por ayudar a cumplir las metas de la organización?

En algunos si confió, porque se muestran comprometidos con la gestión y plantean algunas alternativas para resolver situaciones adversas con gran esmero, discreción y lealtad

8. ¿Trabajar en equipo ayuda a desarrollar un mejor rendimiento y a brindar mejores servicios al usuario?

Considero que si, por que permite orientar al usuario en las sub gerencias u oficinas que le corresponde resolver dicho tema

9. ¿Cree que sus colaboradores actúan con determinación en el desarrollo de sus actividades y toma decisiones?

Algunos colaboradores si tienen determinación debido al conocimiento que tienen en cuanto a las funciones que se plasman dentro de los documentos de gestión y desde luego el conocimiento es la base fundamental para lograr el desarrollo de las actividades de una forma acertada y que concuerde con las normas vigentes de la ley de las municipalidades de la constitución política del Perú.

Anexo 8: Juicio de expertos

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Inteligencia emocional para mejorar el rendimiento laboral del servidor público de la Municipalidad Distrital de Salitral- Sullana 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del juez:	CARLOS ANTONIO ANGULO CORCUERA
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Docente de la Escuela Profesional de Administración
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor(es):	<ul style="list-style-type: none">Flores Gálvez Erikxon AdrianoGarcía Saavedra Saira Lucero
Procedencia:	Del autor, adaptada o validada por otros autores
Administración:	Personal
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Salitral- Sullana- Piura
Significación:	Está compuesta por dos variables: - La primera variable contiene 5 dimensiones, de 15 indicadores y 18 ítems en total. El objetivo es describir las variables. - La segunda variable contiene 4 dimensiones, de 8 indicadores y 12 ítems en total. El objetivo es describir las variables. El cuestionario está compuesto por 30 ítems.

4. Soporte teórico

- Variable 1:** Inteligencia Emocional

Capacidad de reconocer las emociones propias y ajenas, gestionando una respuesta ante ellas (Goleman, 1996)



- **Variable 2:** Rendimiento laboral
Conjunto de comportamientos que ayudan a cumplir con las metas organizacionales (Ramos et al., 2019)

Variable	Dimensiones	Definición
Inteligencia emocional	Autoconocimiento	Hace referencia a conocerse uno mismo desde lo más profundo logrando captar nuestras sensaciones, desperfectos, peculiaridades y dificultades de cualquier índole Centro de Estudios de Psicología (2019)
	Autorregulación	Capacidad de dirigir el pensar, sentir y accionar del ser humano a través de técnicas personales, el desarrollo de esta habilidad nos permite observar minuciosamente nuestro entorno y así poder responder adecuadamente en relación de nuestros sentimientos (Sanarai 2022).
	Automotivación	Syaiful et al, (2022) consideran que se rige por elementos individuales los cuales se van desarrollando poco a poco a lo largo de nuestro recorrido, sirven para tener el control de las emociones con el fin de mejorar el estado de ánimo.
	Empatía	Capacidad de comprensión hacia el otro individuo según las diversas circunstancias vividas, además que es un factor que le pertenece a la inteligencia emocional y se complementa al prestar atención, siendo soporte y aplicando la tolerancia, ayudando a mejorar nuestro yo interno (Montejano, 2019)
	Habilidades sociales	Blanco (2018), son aquellos comportamientos eficientes que se dan al interactuar con el entorno, además, sirven para desenvolvemos adecuadamente con los otros.
Rendimiento laboral	Cumplimiento de la tarea	Gabini (2018), comprende realizar las actividades específicas del trabajo y el logro del deber asignado en la descripción del puesto de empleo
	Lealtad	capacidad de fomentar el compromiso en relación a la organización, al personal y a los bienes materiales y no materiales que forman parte de la organización, es visto como un contrato táctico que permite fortalecer el esfuerzo y fidelidad hacia la empresa por parte de sus trabajadores (Araya, 2018).
	Trabajo en equipo	Modelo de gestión que tiene la finalidad de buscar resultados eficaces y eficientes dentro de la organización, los equipos de trabajo están relacionados a un liderazgo positivo para conseguir el éxito (Ayovi, 2019).
	Determinación	proceso de definir las metas u objetivos de manera clara, estableciendo acciones que conlleven a cumplirlos, se aplica al establecerse un enfoque guiado a la búsqueda de mejores resultados mediante el trabajo y la constancia (Rivoltella, 2023),

5. Presentación de instrucciones para el juez:



A continuación, a usted le presento el cuestionario “Inteligencia emocional para mejorar el rendimiento laboral del servidor público de la Municipalidad Distrital de Salitral- Sullana 2023” elaborado por Flores Gálvez Erikxon Adriano y García Saavedra Saira Lucero en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel



Variable del instrumento: Inteligencia emocional

- Primera dimensión: Autoconocimiento

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Emociones	Es consciente de sus emociones ante diferentes situaciones	4	4	4	
Pensamientos	Intenta pensar positivamente, aunque no tenga un buen día	4	4	4	
Acciones	Tiene reacciones Fuertes, difíciles de controlar	4	4	4	

- Segunda dimensión: Autorregulación

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Análisis del entorno	El ambiente laboral en el que trabaja es adecuado	4	4	4	
	Realiza un estudio constante a su entorno de trabajo	4	4	4	
Modulación de respuestas	Analiza las situaciones antes de responder	4	4	4	
Adaptación al entorno	Se adapta a los cambios rápidamente	4	4	4	

- Tercera dimensión: Automotivación

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Compromiso	Emplea horas de descanso para cumplir con deberes establecidos	4	4	4	
Iniciativa	Tiene iniciativa para desarrollar proyectos en beneficio a la entidad	4	4	4	
Optimismo	Cuándo no consigue algo, vuelve a intentarlo hasta lograrlo	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Empatía

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Colaboración	El equipo de trabajo de su área es muy colaborativo	4	4	4	
	Logra apreciar acciones de solidaridad en su área de trabajo	4	4	4	



Cultura de equipo	Se siente cómodo dentro de su área de trabajo	4	4	4	
Comunicación	Existe una buena comunicación en su entorno	4	4	4	

- Quinta dimensión: Habilidades sociales

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Conflictos	Resuelve de manera eficiente los conflictos	4	4	4	
Asertividad	Se expresa sin herir a los demás	4	4	4	
Liderazgo	Ejerce el papel de líder dentro de su área	4	4	4	
	Escucha las inquietudes de sus compañeros de trabajo	4	4	4	

Variable del instrumento: Rendimiento laboral

- Primera dimensión: Cumplimiento de la tarea

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Logro	Realiza sus actividades en los tiempos indicados por su jefe inmediato	3	4	4	
Actividades	Conoce las actividades que debe realizar en su área de trabajo	4	4	4	
	Sus actividades son fundamentales para que la institución alcance los objetivos	4	4	4	

- Segunda dimensión: Lealtad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Compromiso	Está comprometido con los objetivos de la empresa	4	4	4	
Socialización	Es fácil interactuar con su entorno laboral	4	4	4	
	Mantiene buenas relaciones con sus compañeros	4	4	4	



- Tercera dimensión: Trabajo en equipo

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Responsabilidad	Realiza las actividades encomendadas en el equipo a tiempo	4	4	4	
Objetivos comunes	Tiene objetivos comunes con sus compañeros	4	4	4	
	Le brindan la ayuda necesaria para cumplir con sus objetivos	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Determinación

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Toma de decisiones	Examina la situación antes de tomar una decisión	4	4	4	
Cumplimiento de metas	Realiza actividades que van de la mano con las metas de la entidad	4	4	4	
	Tiene claro las metas organizacionales de la institución	4	4	4	

DNI: 06437510

Teléfono: 947055845



MBA. Carlos Antonio Angulo Corcuera
Magister en Administración de Negocios
Licenciado en Administración
CLAD. N° 18480

Mba Carlos Angulo Corcuera

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Inteligencia emocional para mejorar el rendimiento laboral del servidor público de la Municipalidad Distrital de Salitral- Sullana 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del juez:	GUSTAVO ALFONSO ZURITA RAMOS	
Grado profesional:	Maestría (x)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica ()	Social ()
	Educativa ()	Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Docente de la Escuela Profesional de Administración	
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor(es):	<ul style="list-style-type: none"> • Flores Gálvez Erikxon Adriano • Garcia Saavedra Saira Lucero
Procedencia:	Del autor, adaptada o validada por otros autores
Administración:	Personal
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Salitral- Sullana- Piura
Significación:	<p>Está compuesta por dos variables:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La primera variable contiene 5 dimensiones, de 15 indicadores y 18 Ítems en total. El objetivo es describir las variables. - La segunda variable contiene 4 dimensiones, de 8 indicadores y 12 Ítems en total. El objetivo es describir las variables. <p>El cuestionario está compuesto por 30 ítems.</p>

4. Soporte teórico

- **Variable 1:** Inteligencia Emocional

Capacidad de reconocer las emociones propias y ajenas, gestionando una respuesta ante ellas (Goleman, 1996)



- **Variable 2:** Rendimiento laboral
Conjunto de comportamientos que ayudan a cumplir con las metas organizacionales (Ramos et al., 2019)

Variable	Dimensiones	Definición
Inteligencia emocional	Autoconocimiento	Hace referencia a conocerse uno mismo desde lo más profundo logrando captar nuestras sensaciones, desperfectos, peculiaridades y dificultades de cualquier índole Centro de Estudios de Psicología (2019)
	Autorregulación	Capacidad de dirigir el pensar, sentir y accionar del ser humano a través de técnicas personales, el desarrollo de esta habilidad nos permite observar minuciosamente nuestro entorno y así poder responder adecuadamente en relación de nuestros sentimientos (Sanaraj, 2022).
	Automotivación	Syaiful et al, (2022) consideran que se rige por elementos individuales los cuales se van desarrollando poco a poco a lo largo de nuestro recorrido, sirven para tener el control de las emociones con el fin de mejorar el estado de ánimo.
	Empatía	Capacidad de comprensión hacia el otro individuo según las diversas circunstancias vividas, además que es un factor que le pertenece a la inteligencia emocional y se complementa al prestar atención, siendo soporte y aplicando la tolerancia, ayudando a mejorar nuestro yo interno (Montejano, 2019)
	Habilidades sociales	Blanco (2018), son aquellos comportamientos eficientes que se dan al interactuar con el entorno, además, sirven para desenvolvemos adecuadamente con los otros.
Rendimiento laboral	Cumplimiento de la tarea	Gabini (2018), comprende realizar las actividades específicas del trabajo y el logro del deber asignado en la descripción del puesto de empleo
	Lealtad	Capacidad de fomentar el compromiso en relación a la organización, al personal y a los bienes materiales y no materiales que forman parte de la organización, es visto como un contrato táctico que permite fortalecer el esfuerzo y fidelidad hacia la empresa por parte de sus trabajadores (Araya, 2018).
	Trabajo en equipo	Modelo de gestión que tiene la finalidad de buscar resultados eficaces y eficientes dentro de la organización, los equipos de trabajo están relacionados a un liderazgo positivo para conseguir el éxito (Ayovi, 2019).
	Determinación	Proceso de definir las metas u objetivos de manera clara, estableciendo acciones que conlleven a cumplirlos, se aplica al establecerse un enfoque guiado a la búsqueda de mejores resultados mediante el trabajo y la constancia (Rivoltella, 2023),



5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “Inteligencia emocional para mejorar el rendimiento laboral del servidor público de la Municipalidad Distrital de Salitral- Sullana 2023” elaborado por Flores Gálvez Erikxon Adriano y García Saavedra Saira Lucero en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

5. No cumple con el criterio
6. Bajo Nivel
7. Moderado nivel
8. Alto nivel

Variable del instrumento: Inteligencia emocional

- Primera dimensión: Autoconocimiento

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Emociones	Es consciente de sus emociones ante diferentes situaciones	4	4	4	
Pensamientos	Intenta pensar positivamente, aunque no tenga un buen día	4	4	4	
Acciones	Tiene reacciones Fuertes, difíciles de controlar	4	4	4	

- Segunda dimensión: Autorregulación

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Análisis del entorno	El ambiente laboral en el que trabaja es adecuado	4	4	4	
	Realiza un estudio constante a su entorno de trabajo	4	4	4	
Modulación de respuestas	Analiza las situaciones antes de responder	4	4	4	
Adaptación al entorno	Se adapta a los cambios rápidamente	4	4	4	

- Tercera dimensión: Automotivación

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Compromiso	Emplea horas de descanso para cumplir con deberes establecidos	4	4	4	
Iniciativa	Tiene iniciativa para desarrollar proyectos en beneficio a la entidad	4	4	4	
Optimismo	Cuándo no consigue algo, vuelve a intentarlo hasta lograrlo	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Empatía

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Colaboración	El equipo de trabajo de su área es muy colaborativo	4	4	4	
	Logra apreciar acciones de solidaridad en su área de trabajo	4	4	4	



Cultura de equipo	Se siente cómodo dentro de su área de trabajo	4	4	4	
Comunicación	Existe una buena comunicación en su entorno	4	4	4	

- Quinta dimensión: Habilidades sociales

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Conflictos	Resuelve de manera eficiente los conflictos	4	4	4	
Asertividad	Se expresa sin herir a los demás	4	4	4	
Liderazgo	Ejerce el papel de líder dentro de su área	4	4	4	
	Escucha las inquietudes de sus compañeros de trabajo	4	4	4	

Variable del instrumento: Rendimiento laboral

- Primera dimensión: Cumplimiento de la tarea

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Logro	Realiza sus actividades en los tiempos indicados por su jefe inmediato	4	4	4	
Actividades	Conoce las actividades que debe realizar en su área de trabajo	4	4	4	
	Sus actividades son fundamentales para que la institución alcance los objetivos	4	4	4	

- Segunda dimensión: Lealtad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Compromiso	Está comprometido con los objetivos de la empresa	4	4	4	
Socialización	Es fácil interactuar con su entorno laboral	4	4	4	
	Mantiene buenas relaciones con sus compañeros	4	4	4	



• Tercera dimensión: Trabajo en equipo

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Responsabilidad	Realiza las actividades encomendadas en el equipo a tiempo	4	4	4	
Objetivos comunes	Tiene objetivos comunes con sus compañeros	4	4	4	
	Le brindan la ayuda necesaria para cumplir con sus objetivos	3	4	4	

• Cuarta dimensión: Determinación

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Toma de decisiones	Examina la situación antes de tomar una decisión	4	4	4	
Cumplimiento de metas	Realiza actividades que van de la mano con las metas de la entidad	4	4	4	
	Tiene claro las metas organizacionales de la institución	4	4	4	




 Lic. Adm. GUSTAVO A. ZURITA RAMOS
 REG. UNIC. COLEG. N° 05861
 RUC N° 10036649441

Lic. Gustavo Alfonso Zurita Ramos
 DNI: 03664944

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Inteligencia emocional para mejorar el rendimiento laboral del servidor público de la Municipalidad Distrital de Salitral- Sullana 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del juez:	Mgtr. CECILIA PAULA LUISA GÓMEZ ZÚÑIGA
Grado profesional:	Maestría (x) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Docente de la Escuela Profesional de Administración
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor(es):	<ul style="list-style-type: none"> Flores Gálvez Erikxon Adriano García Saavedra Saira Lucero
Procedencia:	Del autor, adaptada o validada por otros autores
Administración:	Personal
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Salitral- Sullana- Piura
Significación:	<p>Está compuesta por dos variables:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La primera variable contiene 5 dimensiones, de 15 indicadores y 18 Ítems en total. El objetivo es describir las variables. - La segunda variable contiene 4 dimensiones, de 8 indicadores y 12 Ítems en total. El objetivo es describir las variables. <p>El cuestionario está compuesto por 30 ítems.</p>

4. Soporte teórico

- **Variable 1:** Inteligencia Emocional

Capacidad de reconocer las emociones propias y ajenas, gestionando una respuesta ante ellas (Goleman, 1996)

- **Variable 2:** Rendimiento laboral
Conjunto de comportamientos que ayudan a cumplir con las metas organizacionales (Ramos et al., 2019)

Variable	Dimensiones	Definición
Inteligencia emocional	Autoconocimiento	Hace referencia a conocerse uno mismo desde lo más profundo logrando captar nuestras sensaciones, desperfectos, peculiaridades y dificultades de cualquier índole Centro de Estudios de Psicología (2019)
	Autorregulación	Capacidad de dirigir el pensar, sentir y accionar del ser humano a través de técnicas personales, el desarrollo de esta habilidad nos permite observar minuciosamente nuestro entorno y así poder responder adecuadamente en relación de nuestros sentimientos (Sanaraj, 2022).
	Automotivación	Syaiful et al, (2022) consideran que se rige por elementos individuales los cuales se van desarrollando poco a poco a lo largo de nuestro recorrido, sirven para tener el control de las emociones con el fin de mejorar el estado de ánimo.
	Empatía	Capacidad de comprensión hacia el otro individuo según las diversas circunstancias vividas, además que es un factor que le pertenece a la inteligencia emocional y se complementa al prestar atención, siendo soporte y aplicando la tolerancia, ayudando a mejorar nuestro yo interno (Montejano, 2019)
	Habilidades sociales	Blanco (2018), son aquellos comportamientos eficientes que se dan al interactuar con el entorno, además, sirven para desenvolvemos adecuadamente con los otros.
Rendimiento laboral	Cumplimiento de la tarea	Gabini (2018), comprende realizar las actividades específicas del trabajo y el logro del deber asignado en la descripción del puesto de empleo
	Lealtad	capacidad de fomentar el compromiso en relación a la organización, al personal y a los bienes materiales y no materiales que forman parte de la organización, es visto como un contrato táctico que permite fortalecer el esfuerzo y fidelidad hacia la empresa por parte de sus trabajadores (Araya, 2018).
	Trabajo en equipo	Modelo de gestión que tiene la finalidad de buscar resultados eficaces y eficientes dentro de la organización, los equipos de trabajo están relacionados a un liderazgo positivo para conseguir el éxito (Ayovi, 2019).
	Determinación	Proceso de definir las metas u objetivos de manera clara, estableciendo acciones que conlleven a cumplirlos, se aplica al establecerse un enfoque guiado a la búsqueda de mejores resultados mediante el trabajo y la constancia (Rivoltella, 2023),



5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Inteligencia emocional para mejorar el rendimiento laboral del servidor público de la Municipalidad Distrital de Salitral- Sullana 2023" elaborado por Flores Gálvez Erikxon Adriano y Garcia Saavedra Saira Lucero en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

9. No cumple con el criterio
10. Bajo Nivel
11. Moderado nivel
12. Alto nivel

Variable del instrumento: Inteligencia emocional

- Primera dimensión: Autoconocimiento

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Emociones	Es consciente de sus emociones ante diferentes situaciones	4	4	4	
Pensamientos	Intenta pensar positivamente, aunque no tenga un buen día	4	4	4	
Acciones	Tiene reacciones Fuertes, difíciles de controlar	4	4	4	

- Segunda dimensión: Autorregulación

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Análisis del entorno	El ambiente laboral en el que trabaja es adecuado	4	4	4	
	Realiza un estudio constante a su entorno de trabajo	4	4	4	
Modulación de respuestas	Analiza las situaciones antes de responder	4	4	4	
Adaptación al entorno	Se adapta a los cambios rápidamente	4	4	4	

- Tercera dimensión: Automotivación

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Compromiso	Emplea horas de descanso para cumplir con deberes establecidos	4	4	4	
Iniciativa	Tiene iniciativa para desarrollar proyectos en beneficio a la entidad	4	4	4	
Optimismo	Cuándo no consigue algo, vuelve a intentarlo hasta lograrlo	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Empatía

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Colaboración	El equipo de trabajo de su área es muy colaborativo	4	4	4	
	Logra apreciar acciones	4	4	4	



	de solidaridad en su área de trabajo				
Cultura de equipo	Se siente cómodo dentro de su área de trabajo	4	4	4	
Comunicación	Existe una buena comunicación en su entorno	4	4	4	

• Quinta dimensión: Habilidades sociales

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Conflictos	Resuelve de manera eficiente los conflictos	4	4	4	
Asertividad	Se expresa sin herir a los demás	4	4	4	
Liderazgo	Ejerce el papel de líder dentro de su área	4	4	4	
	Escucha las inquietudes de sus compañeros de trabajo	4	4	4	



Variable del instrumento: Rendimiento laboral

• Primera dimensión: Cumplimiento de la tarea

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Logro	Realiza sus actividades en los tiempos indicados por su jefe inmediato	3	4	4	
Actividades	Conoce las actividades que debe realizar en su área de trabajo	4	4	4	
	Sus actividades son fundamentales para que la institución alcance los objetivos	4	4	4	

• Segunda dimensión: Lealtad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Compromiso	Está comprometido con los objetivos de la empresa	4	4	4	
Socialización	Es fácil interactuar con su entorno laboral	4	4	4	
	Mantiene buenas relaciones con sus compañeros	4	4	4	

• Tercera dimensión: Trabajo en equipo

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Responsabilidad	Realiza las actividades encomendadas en el equipo a tiempo	4	4	4	
Objetivos comunes	Tiene objetivos comunes con sus compañeros	4	4	4	
	Le brindan la ayuda necesaria para cumplir con sus objetivos	4	4	4	

• Cuarta dimensión: Determinación

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Toma de decisiones	Examina la situación antes de tomar una decisión	4	4	4	
Cumplimiento de metas	Realiza actividades que van de la mano con las metas de la entidad	4	4	4	
	Tiene claro las metas organizacionales de la institución	4	4	4	



Mgtr. Cecilia Gómez Zuriga
CIAD. 15719

DNI N° 03490490
Teléfono: 999780055

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Anexo 9: Porcentaje Turnitin

Inteligencia emocional para mejorar el rendimiento laboral del servidor público de la Municipalidad Distrital de Salitral-Sullana 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe	4%
2	hdl.handle.net	2%
3	Submitted to Universidad Cesar Vallejo	1%
4	repositorio.unc.edu.pe	1%
5	repositorio.pucesa.edu.ec	1%
6	repositorio.unamba.edu.pe	1%
7	repositorio.upse.edu.ec	1%

Título del trabajo	Cargado	Nota	Similitud
Inteligencia emocional para mejorar el rendimiento laboral del servidor público de la Municipalidad Distrital de Salitral- Sullana 2023	07 Dic 2023 17:43 -05	--	16%

Anexo 10. Confiabilidad de los instrumentos

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	FORMATO DE REGISTRO DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO	ÁREA DE INVESTIGACIÓN
---	---	-----------------------

I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. ESTUDIANTES :	<ul style="list-style-type: none">Flores Gálvez Erikxon AdrianoGarcía Saavedra Saira Lucero
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN:	Inteligencia emocional para mejorar el rendimiento laboral del servidor público de la Municipalidad Distrital de Salitral- Sullana 2023
1.3. ESCUELA PROFESIONA:	Administración
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (ADJUNTAR):	Cuestionario
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO:	KR-20 kuder Richardson() Alfa de Cronbach. (X)
1.6. FECHA DE APLICACIÓN:	20 de Junio del 2023
1.7. MUESTRA APLICADA:	10

II. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	0.912
------------------------------------	-------

III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO

El instrumento de la variable INTELIGENCIA EMOCIONAL obtiene un índice de confiabilidad alto de 91.2%



Estudiante: Flores Galvez Erikxon Adriano
DNI : 71835879



FIRMA
Mg. Felix Fabian Pintado Rodriguez
LICENCIADO EN ESTADISTICA
COESPE N° 339

Docente: Felix Fabian Pintado Rodriguez
DNI: 45246550



Estudiante: García Saavedra Saira Lucero
DNI : 70853971

I. DATOS INFORMATIVOS

a. ESTUDIANTES :	<ul style="list-style-type: none"> • Flores Gálvez Erikxon Adriano • Garcia Saavedra Saira Lucero
b. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN:	Inteligencia emocional para mejorar el rendimiento laboral del servidor público de la Municipalidad Distrital de Salitral- Sullana 2023
c. ESCUELA PROFESIONAL:	Administración
d. TIPO DE INSTRUMENTO (ADJUNTAR):	Cuestionario
e. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO:	<i>KR-20 kuder Richardson()</i>
	<i>Alfa de Cronbach. (X)</i>
f. FECHA DE APLICACIÓN :	20 de Junio del 2023
g. MUESTRA APLICADA:	10

II. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	0.883
---	-------

III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO

El instrumento de la variable RENDIMIENTO LABORAL obtiene un índice de confiabilidad bueno de 88.3%



Estudiante: Flores Galvez Erikxon Adriano
DNI : 71835879



FIRMA
Mg. Felix Fabian Pintado Rodriguez
LICENCIADO EN ESTADISTICA
COSSPE N° 239

Docente: Felix Fabian Pintado Rodriguez
DNI: 45246550



Estudiante: Garcia Saavedra Saira Lucero
DNI : 70853971

Anexo 11: Matriz de consistencia

Tabla 12: Matriz de consistencia

TEMA	PROBLEMAS	OBJETIVOS	METODOLOGÍA
	GENERAL	GENERAL	
Inteligencia emocional para mejorar el rendimiento laboral del servidor público de la municipalidad distrital de Salitral-Sullana 2023.	¿De qué manera la inteligencia emocional mejora el rendimiento laboral del servidor público de la Municipalidad Distrital de Salitral-Sullana 2023?	Determinar la inteligencia emocional para mejorar el rendimiento laboral del servidor público de la Municipalidad Distrital de Salitral-Sullana 2023	-Tipo: Aplicada -Diseño: no experimental y descriptiva -Enfoque: Mixto -Población: 54 -Censo -Técnicas: Encuesta y entrevista -Instrumentos: Cuestionario y guía de entrevista
	ESPECIFICOS	ESPECIFICOS	
	a) ¿Cuáles son los elementos del autoconocimiento del servidor público del servidor público de la Municipalidad Distrital de salitral-Sullana 2023?	a) Detallar los elementos del autoconocimiento del servidor público de la Municipalidad Distrital de Salitral-Sullana 2023	
	b) ¿Qué componentes de la autorregulación caracterizan al servidor público de la Municipalidad Distrital de Salitral-Sullana 2023?	b) Describir los componentes de la autorregulación que caracterizan al servidor público de la Municipalidad Distrital de Salitral-Sullana 2023	
	c) ¿Cómo es la automotivación del servidor público de la Municipalidad Distrital de Salitral-Sullana 2023?	c) Identificar la automotivación del servidor público de la municipalidad distrital de Salitral-Sullana 2023	
	d) ¿Cómo demuestran empatía el servidor público de la Municipalidad Distrital de Salitral-Sullana 2023?	d) Definir la empatía del servidor público de la Municipalidad Distrital de Salitral-Sullana 2023	
	e) ¿Qué habilidades sociales tienen el servidor público de la Municipalidad Distrital de Salitral-Sullana 2023?	e) Mencionar las habilidades sociales que tiene el servidor público de la Municipalidad Distrital de Salitral-Sullana 2023	
	f) ¿Qué características tiene el rendimiento en la tarea del servidor público de la Municipalidad Distrital de Salitral-Sullana 2023?	f) Establecer las características del cumplimiento de la tarea del servidor público de la Municipalidad Distrital De Salitral-Sullana 2023	
	g) ¿Cómo es la lealtad del servidor público de la Municipalidad Distrital de salitral, Sullana 2023?	g) Identificar la lealtad del servidor público de la Municipalidad Distrital de Salitral-Sullana 2023	
	h) ¿Cuál es la ventaja del trabajo en equipo del servidor público de la Municipalidad Distrital de Salitral-Sullana 2023?	h) Establecer la ventaja del trabajo en equipo del servidor público de la Municipalidad Distrital de Salitral- Sullana 2023	
i) ¿Qué rasgos de determinación tiene el servidor público de la Municipalidad Distrital de Salitral-Sullana 2023?	i) Describir los rasgos de determinación que tiene el servidor público de la Municipalidad Distrital de Salitral-Sullana 2023		

Nota: Elaboración propia

Anexo 12. Matriz de instrumento de validación

Tabla 13: Matriz de instrumento de validación

MATRIZ DE INSTRUMENTOS DE VALIDACIÓN: ENCUESTA/ CUESTIONARIO					INSTRUMENTO A		INSTRUMENTO B	Instrumento A
Problema	Objetivo	Variables	Indicadores	Técnica / Instrumento	N°	Ítems	Ítems	Valoración de las escalas
¿De qué manera la inteligencia emocional mejora el rendimiento laboral del servidor público de la Municipalidad Distrital de Salitral-Sullana 2023?	Determinar la inteligencia emocional para mejorar el rendimiento laboral del servidor público de la Municipalidad Distrital de Salitral-Sullana 2023	X: Inteligencia emocional	X1.1. Emociones	Encuesta/ Cuestionario	1.	Es consciente de sus emociones ante diferentes situaciones	1.¿Considera que su personal se conoce lo suficientemente bien y utiliza esa capacidad para actuar de manera correcta?	Ordinal
			X1.2. Pensamientos		2.	Intenta pensar positivamente, aunque no tenga un buen día		
			X1. 3. Acciones		3.	Tiene reacciones Fuertes, difíciles de controlar		
			X2.1. Análisis del entorno		4.	El ambiente laboral en el que trabaja es adecuado		
					5.	Realiza un estudio constante a su entorno de trabajo		
			X2.2 Modulación de respuestas		6.	Analiza las situaciones antes de responder	2.¿Los servidores públicos de su municipalidad tienen la capacidad de gestionar y controlar sus emociones ante situaciones desagradables en el trabajo?	
			X2.3. Adaptación al entorno		7.	Se adapta a los cambios rápidamente		
			X3.1 Compromiso		8.	Emplea horas de descanso para cumplir con deberes establecidos		

			X3.2. Iniciativa		9.	Tiene iniciativa para desarrollar proyectos en beneficio a la entidad	
			X3.3. Optimismo		10	Cuándo no consigue algo, vuelve a intentarlo hasta lograrlo	3.¿Cree que los servidores públicos de su municipalidad son capaces de mejorar su estado de ánimo por si mismos?
			X4.1. Colaboración		11	El equipo de trabajo de su área es muy colaborativo	
			X4.2. Cultura de equipo		12	Logra apreciar acciones de solidaridad en su área de trabajo	4.¿Cómo considera que sus colaboradores demuestran actitud empática con los de su entorno ante situaciones difíciles?
			X4.3. Comunicación		13	Se siente cómodo dentro de su área de trabajo	
			X5.1. Conflictos		14	Existe una buena comunicación en su entorno	
			X5.2. Asertividad		15	Resuelve de manera eficiente los conflictos	5.¿Qué habilidades sociales considera que demuestran sus colaboradores al realizar sus actividades diarias en su área y fuera de ella?
			X5.3. Liderazgo		16	Se expresa sin herir a los demás	
					17	Ejerce el papel de líder dentro de su área	
					18	Escucha las inquietudes de sus compañeros de trabajo	
		Y: Rendimiento laboral	Y1.1. Logro		19	Realiza sus actividades en los tiempos indicados por su jefe inmediato	
			Y1.2. Actividades		20	Conoce las actividades que debe realizar en su área de trabajo	6. ¿Los servidores públicos de la municipalidad cumplen con las tareas designadas en la descripción de sus

						puestos de trabajo sin inconvenientes?
				21	Sus actividades son fundamentales para que la institución alcance los objetivos	
		Y2.1. Compromiso		22	Está comprometido con los objetivos de la empresa	7. ¿Confía en el compromiso y la lealtad de los servidores públicos por ayudar a cumplir las metas de la organización?
		Y2.2. Socialización		23	Es fácil interactuar con su entorno laboral	
		Y3.1. Responsabilidad		24	Mantiene buenas relaciones con sus compañeros	
		Y3.2. objetivos comunes		25	Realiza las actividades encomendadas en el equipo a tiempo	8. ¿Trabajar en equipo ayuda a desarrollar un mejor rendimiento y a brindar mejores servicios al usuario?
		Y4.1. Toma de decisiones		26	Tiene objetivos comunes con sus compañeros	
				27	Le brindan la ayuda necesaria para cumplir con sus objetivos	
				28	Examina la situación antes de tomar una decisión	9. ¿Cree que sus colaboradores actúan con determinación en el desarrollo de sus actividades y toma decisiones?
		Y4.2. Cumplimiento de metas		29	Realiza actividades que van de la mano con las metas de la entidad	
				30	Tiene claro las metas organizacionales de la institución	

Anexo 13. Estadísticas de fiabilidad

VARIABLE: INTELIGENCIA EMOCIONAL

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,912	18

VARIABLE: RENDIMIENTO LABORAL

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,883	12

Anexo 14. RELACIÓN DE SERVIDORES PÚBLICOS (POBLACIÓN Y MUESTRA)

Tabla 14: Relación de los servidores públicos

N°	Apellidos	Nombres	DNI
1.	Agurto Castillo	Dalinda Petronila	03639887
2.	Agurto Yacila	Elvis Danilo	41233557
3.	Albuquerque Saavedra	Junior Fabian	76522106
4.	Andrade Cherres	Alexis Jeampierre	76032233
5.	Atoche Ordinola	Lesli Johana	47444410
6.	Becerra Morales	Pedro Pablo	03639935
7.	Bello Zapata	Josefath	03880743
8.	Cancino Reyes	Dimitri Renan	02893709
9.	Cardoza Ramos	Maria Luisa	02655756
10.	Castañeda Salazar	Tomas Eduardo	09997322
11.	Castro Zapata	Garrison Leonar	43222916
12.	Córdova Rujel	Patricia de los Milagros	70138819
13.	Correa Morales	Panfilo Rogelio	03653300
14.	Cruz Morales	Lucero	42371165
15.	Del Rosario Agurto	Geyson	40361289
16.	Del Rosario Agurto	Marely	41791807
17.	Espinoza Castillo	Victor Manuel	03639481
18.	Fernández Villegas	Leydy Maribel	48110279
19.	Flores Vega	Rossell Benedicta	44314016
20.	Flores Villegas	Kattya Lorena	75742986
21.	Garrido Carrasco	Carlos Arturo	70844212
22.	Gonzaga Poma	Sara Aidee	03639372
23.	Gonzales Mena	Hilda Teresa	72257985
24.	Iman Ramos	Karen Pamela	48110268
25.	La chira Peña	Susan Yelissa	77434708
26.	Maguina Bustos	Ricardo Maximino	02849144
27.	Márquez Cruz	Xiomara Claribel	47364029

28.	Mena Cahuas	Gino Eduardo	72271316
29.	Mogollón Meca	Yanina Esmeralda	40949010
30.	Mogollón Socola	Reynaldo	03639543
31.	Morales Atoche	Maria Fernanda	73004709
32.	Morales Ramírez	Ana Hilda	73692266
33.	Moreto Pintado	Marina Lisbeth	76985380
34.	Neyra Porras	Maritza	42798696
35.	Ordinola Burgos	Aldair Vladimir	77691023
36.	Prieto Tavera de Ramírez	Betty Liliana	03638095
37.	Ramírez García	Maria Anyolina	75429748
38.	Ramírez Ortega	Anthony Alberto	72743088
39.	Ramírez Pacherez	Rosa	03639983
40.	Reto Silva	Felix Eduardo	03653222
41.	Saavedra Cruz	Jennifer de los Milagros	72909465
42.	Saldarriaga Quevedo	Yris Yanet	03474508
43.	Sánchez Zapata	Walter Alberto	03686537
44.	Sánchez Zapata	Julio Cesar	03880645
45.	Sandoval Seminario	Danitza Ivonne	40851712
46.	Silva Morales	Yerica Carola	03664723
47.	Silva Socola	Brenda Carolina	48666351
48.	Villareal Olaya	Victor Manuel	03585692
49.	Zapata Crisanto	Eliana	46041192
50.	Zapata Cruz	Juan Nicolas	75444912
51.	Zapata More	Jose Rodrigo	44595407
52.	Zapata Saavedra	Osmar Yoel	41003750
53.	Zapata Saavedra	Segundo	03638239
54.	Zapata Silva	David Alfonso	44427080

ANEXO 15: PROPUESTA

Estrategias de Inteligencia emocional para mejorar el rendimiento laboral del servidor público de la Municipalidad Distrital de Salitral- Sullana 2023.

15.1. Introducción

Se ha comprobado la importancia que tiene la gestión de la inteligencia emocional en los colaboradores, ya que permite mejorar sus labores y/o actividades logrando un desempeño óptimo ante el cumplimiento de metas de la entidad. Además de que, al lograr esta gestión, podrá impulsar sus capacidades de autoconocimiento, autorregulación, automotivación, empatía y habilidades sociales, permitiendo ser un colaborador más eficiente y completo para la organización, es por ello que la entidad al promover la gestión no debe verlo como un gasto sino como una inversión que favorecerá a la entidad a mediano o largo plazo.

Como se pueden apreciar en los resultados de la investigación realizada en la municipalidad distrital de salitral, se evidencia un desarrollo favorable de la gestión emocional, presentando como factor más desarrollado a la automotivación dentro del servidor que permite realizar sus labores de forma energética, sin embargo presenta diversas falencias que se pueden mejorar donde destaco la escasez de conciencia emocional del servidor público, lo cual los obstaculiza en algunos aspectos al desenvolverse en sus labores.

15.2. Objetivo de la propuesta

Objetivo General:

Implementar estrategias de inteligencia emocional para mejorar el rendimiento laboral del servidor público de la municipalidad distrital de salitral- Sullana 2023.

Objetivos Específicos:

1. Fomentar una comunicación efectiva con el usuario y colaborador en la Municipalidad distrital de Salitral- Sullana 2023.

2. Elaborar una estrategia en relación al fortalecimiento del autoconocimiento del servidor público de la Municipalidad Distrital de Salitral- Sullana 2023.
3. Incentivar a los servidores públicos a mejorar sus actitudes y comportamientos en base a las relaciones interpersonales en la municipalidad Distrital de Salitral- Sullana 2023
4. Promover el trabajo en equipo en la Municipalidad Distrital de Salitral - Sullana 2023

15.3. Justificación

La propuesta anteriormente planteada se justifica porque la implementación de estrategias de inteligencia emocional ayudara a que el servidor público se desarrolle de manera personal y profesional permitiendo lograr un mejor rendimiento en el ámbito laboral dentro de la Municipalidad Distrital de Salitral, ya que se ha demostrado que la inteligencia emocional genera un impacto positivo en el rendimiento laboral por lo cual contribuirá a tener una mejor prestación de servicios para la comunidad de Salitral.

Por otra parte, tiene una justificación social, pues permitirá tener diligentes aptos para llevar una buena gestión que favorecerá en el crecimiento y desarrollo del distrito.

15.4. Matriz EFE y EFI

Matriz EFE

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SALITRAL			
OPORTUNIDADES	PESO	CALIFICACIÓN	PESO PONDERADO
Convenios con otras instituciones públicas	0.10	3	0.30
Entidades públicas y privadas que brindan apoyo en el crecimiento personal y profesional del personal	0.15	4	0.60
Acceso a las TICS	0.15	3	0.45
Colegios profesionales	0.10	3	0.30

AMENAZAS			
Asignación presupuestaria	0.15	2	0.30
Grupos políticos que distorsionan el trabajo de la nueva gestión	0.08	1	0.08
Desconocimiento de los ciudadanos para formular reclamos	0.14	2	0.28
Desastres o riesgos naturales	0.13	2	0.26
	1		2.57

INTERPRETACIÓN: Se puede observar en la tabla compuesta por oportunidades y amenazas, donde se han calificado, mediante una ponderación el resultado es de 2.57 por lo que se considera que la organización está en un promedio considerable, se puede decir que aprovecha sus oportunidades para tratar de que las amenazas no influyan de manera negativa en la entidad y así poder seguir mejorando.

Matriz EFI

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SALITRAL			
FORTALEZAS	PESO	CALIFICACIÓN	PESO PONDERADO
Control correcto de impulsos en la interacción con el ciudadano	0.15	4	0.48
Conocimiento y cumplimiento de las funciones asignadas	0.14	4	0.56
Control de los estados de animo	0.12	4	0.48
Fácil adaptabilidad de los colaboradores	0.1	3	0.3
DEBILIDADES			0
Poca iniciativa de trabajo en equipo	0.14	2	0.28
Poca comprensión laboral y compañerismo	0.13	1	0.13

Ausencia de evaluación del rendimiento	0.1	2	0.2
Falta de iniciativa para toma de decisiones	0.12	1	0.12
	1		2.55

INTERPRETACIÓN: La evaluación de la matriz EFI, le permite tener un enfoque real de la situación de la entidad, de manera que le ayudara a comprender sus fortalezas y debilidades de forma clara. La Municipalidad distrital de Salitral tiene un puntaje de 2.55 lo que significa que cuenta con las oportunidades necesarias de mejora, caracterizándose por tener una posición interna sólida.

15.5. Análisis FODA y formulación de estrategias

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	F1: Control correcto de impulsos en la interacción con el ciudadano F2: Conocimiento y cumplimiento de las funciones asignadas F3: Control de los estados de animo F4: Fácil adaptabilidad de los colaboradores	D1: Poca iniciativa de trabajo en equipo D2: Poca comprensión laboral y compañerismo D3: Ausencia de evaluación del rendimiento D4: Falta de iniciativa para toma de decisiones
OPORTUNIDADES	ESTRATEGIA (FO)	ESTRATEGIA (DO)
O1: Convenios con otras instituciones públicas O2: Entidades públicas y privadas que brindan apoyo en el crecimiento personal y profesional del personal O3: Acceso a las TICS O4: Colegios profesionales	Programa de capacitación (F1;F3;F4;O1;O2;O3; O4;)	Talleres de coaching para fortalecer el autonocimiento (D2;D4;O1;O2;O3; O4)

AMENAZAS	ESTRATEGIA (FA)	ESTRATEGIA (DA)
A1: Asignación presupuestaria A2: Grupos políticos que distorsionan el trabajo de la nueva gestión A3: Desconocimiento de los ciudadanos para formular reclamos A4: Desastres o riesgos naturales	Mentoring como estrategia para el desarrollo y progresión (F1;F2,F3,F4;A3;A1;A2)	Pausas activas grupales, fomentando el buen liderazgo (D1;D2;A1;A2)

15.6. Estrategias

ESTRATEGIA FO: Promover un programa de capacitación para mejorar la interacción interna y externa por parte del servidor en la Municipalidad Distrital de Salitral

a. Descripción de la estrategia

Esta estrategia se basa en la capacitación por parte de un profesional experto en temas de interacción interna y externa por parte de los colaboradores, tanto con sus compañeros de trabajo, como con los usuarios que requieren servicios por parte de la entidad, será aplicada con el fin de lograr una mejor convivencia dentro del entorno y esto permita desarrollar las actividades de forma efectiva.

b. Indicador

- Nivel de capacitación
- Nivel de interacción con el personal
- Niveles de atención al usuario

c. Meta

- 100% Personal capacitado
- Mejor interacción entre colaboradores

- Mejor atención al usuario

d. Tácticas

- Se realizarán invitaciones a los servidores públicos de todas las áreas
- Invitación a personal externo para realizar la capacitación
- Refrigerios a los asistentes y reconocimientos de participación

e. Programación de actividades

- Establecer fecha y hora de la realización del programa
- Definir un ambiente adecuado y equipado para la capacitación
- Realizar la invitación al expositor de la charla (viáticos)
- Diseñar constancias de participación y reconocimiento
- Requerir refrigerios para el programa
- Solicitar a la oficina de imagen institucional la difusión del programa y evidencias de ejecución
- Distribución de invitación a los servidores
- Ejecutar la capacitación (gastos extras)

f. Cronograma de actividades

Actividades \\Periodos	ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Establecer fecha y hora de la realización del programa																
Definir un ambiente adecuado y equipado para la capacitación																
Realizar la invitación al expositor de la charla																
Diseñar constancias de participación y reconocimiento																
Requerir refrigerios para el programa																

Solicitar a la oficina de imagen institucional la difusión del programa y evidencias de ejecución																				
Distribución de invitación a los servidores																				
Ejecutar la capacitación																				

g. Presupuesto

ACTIVIDAD	COSTO TOTAL
Establecer fecha y hora de la realización del programa	0.00
Definir un ambiente adecuado y equipado para la capacitación	150.00
Realizar la invitación al expositor de la charla (viáticos)	200.00
Diseñar constancias de participación y reconocimiento	300.00
Requerir refrigerios para el programa	350.00
Solicitar a la oficina de imagen institucional la difusión del programa y evidencias de ejecución	100.00
Distribución de invitación a los servidores	50.00
Ejecutar la capacitación (gastos extras)	100.00
	1250.00

h. Viabilidad

La entidad cuenta con los recursos humanos, materiales y la capacidad presupuestal para poder realizar el programa de capacitación para mejorar la interacción interna y externa por parte del servidor en la Municipalidad Distrital de Salitral por el monto de s/. 1, 250.00 según los gastos descritos anteriormente para realizar las actividades de ejecución de la estrategia, por lo tanto, se considera viable.

ESTRATEGIA DO: Realizar talleres de coaching para fortalecer el autoconocimiento del servidor público de la Municipalidad Distrital de Salitral

a) Descripción de la estrategia

Esta estrategia se desarrollará a través de talleres con ayuda de un coach, el cual de manera profesional apoyará a mejorar o fortalecer el autoconocimiento del servidor público. Debido que los resultados de la investigación demuestran una clara deficiencia, tiene la finalidad de tener personal más completo y apto en la realización de las actividades.

b) Indicador

- Nivel de conciencia emocional
- Nivel de confianza así mismo
- Nivel de reconocimiento de pensamientos y acciones

c) Meta

- Fortalecer en un 85% la conciencia emocional
- Incrementar la confianza en sí mismo
- Fortalecer la capacidad de pensar antes de actuar

d) Tácticas

- Establecer grupos de trabajo para el taller
- Contratar a un coaching experto en fortalecimiento del autoconocimiento
- Requerir refrigerios por las sesiones

e) Programación de actividades

- Establecer fecha y hora de la realización del taller (por grupos)
- Definir un ambiente adecuado y equipado para el taller
- Contratación de un coaching
- Requerir refrigerios para el taller
- Establecer grupos y realizar invitaciones
- Ejecutar taller (3sesiones)

f) Cronograma de actividades

Actividades \Periodos	ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Establecer fecha y hora de la realización del taller (por grupos)																
Definir un ambiente adecuado y equipado para el taller																
Contratación de un coaching																
Requerir refrigerios para el taller																
Establecer grupos y realizar invitaciones																
Ejecutar taller (3sesiones por grupo)																

g) Presupuesto

ACTIVIDAD	COSTO TOTAL
Establecer fecha y hora de la realización del taller (por grupos)	0.00
Definir un ambiente adecuado y equipado para el taller	200.00
Contratación de un coaching	1800.00
Requerir refrigerios para el taller	750.00
Establecer grupos y realizar invitaciones	100.00
Ejecutar taller (3sesiones/ gastos extras)	200.00
Total	3050.00

h) Viabilidad

La estrategia de realización de talleres de coaching para fortalecer el autoconocimiento del servidor público de la Municipalidad Distrital de Salitral por el monto de s/. 3, 050.00 resulta técnicamente viable, aunque económicamente se pueden presentar dificultades de evaluación para establecer los fondos para su ejecución. Sin embargo, es considerada como

una estrategia de inversión para mejorar el rendimiento laboral de sus colaboradores.

ESTRATEGIA FA: Implementar el Mentoring como estrategia para el desarrollo y progresión del servidor público de la Municipalidad Distrital de salitral

a) Descripción de la estrategia

Esta estrategia se basa en buscar un mentor dentro de la misma entidad con la finalidad que sirva de guía hacia los nuevos o recientes colaboradores a base de sus experiencias vividas a lo largo de su tiempo de servicio dentro del ámbito laboral, apoyando ya sea con tips, consejos o claves para un mejor desenvolvimiento dentro del entorno laboral.

b) Indicador

- Nivel de desarrollo profesional
- Nivel de conocimiento
- Numero de objetivos en común

c) Meta

- Fortalecer el desarrollo personal y profesional del servidor publico
- Adquirir nuevos conocimientos en base a la experiencia
- Formar servidores públicos con objetivos compartidos

d) Tácticas

- Establecer un lugar para la convivencia con el mentor
- Realizar la selección del mentor entre los trabajadores más antiguos
- Requerimiento de almuerzo de convivencia

e) Programación de actividades

- Establecer fecha y hora de la realización de la convivencia
- Determinar un ambiente adecuado para la convivencia
- Hacer una relación de los posibles mentores

- Realizar la selección del mentor y asignar un bono
- Requerimiento de almuerzos
- Realizar la invitación (canales de comunicación)
- Ejecutar la convivencia

f) Cronograma de actividades

Actividades \Periodos	ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Establecer fecha y hora de la realización de la convivencia																
Determinar un ambiente adecuado para la convivencia																
Hacer una relación de los posibles mentores																
Realizar la selección del mentor y asignar un bono																
Requerimiento de almuerzos																
Realizar la invitación (canales de comunicación)																
Ejecutar la convivencia																

g) Presupuesto

ACTIVIDAD	COSTO TOTAL
Establecer fecha y hora de la realización de la convivencia	0.00
Determinar un ambiente adecuado para la convivencia	100.00
Hacer una relación de los posibles mentores	0.00
Realizar la selección del mentor y asignar un bono	200.00
Requerimiento de almuerzos	400.00
Realizar la invitación (canales de comunicación)	0.00
Ejecutar la convivencia	0.00
Total	700.00

h) Viabilidad

La municipalidad distrital de salitral cuenta con el personal adecuado para poder realizar funciones de mentores dentro de la convivencia, también se cuentan con los recursos materiales y financieros para poder implementar el mentoring como estrategia para el desarrollo y progresión del servidor público de la Municipalidad Distrital de salitral por el monto total de S/.700 lo cual resulta viable.

ESTRATEGIA DA: Desarrollar pausas activas grupales, fomentando el buen liderazgo en el servidor público de la Municipalidad Distrital de Salitral

a) Descripción de la estrategia

Esta estrategia se dará de manera interdiaria con el personal de la municipalidad de salitral a través de las pausas activas grupales con la finalidad de desconectarse por un momento del entorno laboral permitiendo despejarse, liberarse del estrés que ocasiona diariamente el trabajo, fomentando el cumplimiento de las actividades de pausas activas de manera conjunta.

b) Indicador

- Nivel de desempeño
- Nivel de eficiencia
- Niveles de participación

c) Meta

- Contribuir en el logro de los objetivos por medio de un buen desempeño
- Optimizar recursos en la ejecución de actividades
- Incrementar la participación de los servidores públicos

d) Tácticas

- Establecer horarios para las pausas activas

- Asignar a líderes responsables de las pausas
- Establecer un espacio adecuado

e) Programación de actividades

- Establecer horarios interdiarios para realizar pausas activas
- Asignar a líderes responsables para su ejecución
- Requerir materiales para su ejecución
- Realizar y entregar notas motivaciones junto a los horarios
- Ejecutar las pausas activas

f) Cronograma de actividades

PROGRAMACION DE ACTIVIDADES	ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Establecer horarios interdiarios para realizar pausas activas																
asignar a líderes responsables para su ejecución																
Requerir materiales para su ejecución																
Realizar y entregar notas motivaciones junto a los horarios																
Ejecutar las pausas activas																

g) Presupuesto

ACTIVIDAD	COSTO TOTAL
Establecer horarios interdiarios para realizar pausas activas	0.00
Asignar a líderes responsables para su ejecución	0.00
Requerir materiales para su ejecución	200.00
Realizar y entregar notas motivaciones junto a los horarios	50.00

Ejecutar las pausas activas (Gastos extras)	50.00
Total	300.00

h) Viabilidad

A comparación de las estrategias planteadas anteriormente la estrategia de Desarrollar pausas activas grupales, fomentando el buen liderazgo en el servidor público de la Municipalidad Distrital de Salitral, resulta mucho más viable en cuanto a l presupuesto financiero que conlleva su ejecución, por el monto de S/. 300, por lo tanto, a la entidad cuenta con los recursos materiales, humanos y financieros.

Presupuesto Total

ESTRATEGIAS	PRESUPUESTO
Promover un programa de capacitación para mejorar la interacción interna y externa por parte del servidor en la Municipalidad Distrital de Salitral	1250.00
Realizar talleres de coaching para fortalecer el autoconocimiento del servidor público de la Municipalidad Distrital de Salitral	3050.00
Implementar el Mentoring como estrategia para el desarrollo y progresión del servidor público de la Municipalidad Distrital de salitral	700.00
Desarrollar pausas activas grupales, fomentando el buen liderazgo en el servidor público de la Municipalidad Distrital de Salitral	300.00
TOTAL	5300.00