



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral  
UGEL Chiclayo 2022

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Licenciada en Administración de Empresas

**AUTORA:**

Farro Díaz, Lilly Estefany (orcid.org/0000-0002-7449-6411)

**ASESOR:**

Mg. Nauca Torres, Enrique Santos (orcid.org/0000-0002-5052-1723)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**CHICLAYO – PERÚ**

**2022**

## Dedicatoria

A mis padres y mi tío Wilmer que son fuentes de motivación y a mi familia que son el motor para seguir adelante surcando obstáculos para lograr el éxito.

## **Agradecimiento**

A la Universidad César Vallejo, al docente Nauca Torres, Enrique Santos - asesor de esta tesis y cada persona que me apoyo de diferentes formas durante mi proceso de investigación.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, NAUCA TORRES ENRIQUE SANTOS, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Inteligencia Emocional y su influencia en el Desempeño Laboral UGEL Chiclayo 2022", cuyo autor es FARRO DIAZ LILLY ESTEFANY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23%, 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.

CHICLAYO, 28 de Noviembre del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
NAUCA TORRES ENRIQUE SANTOS <b>DNI:</b> 41657065 <b>ORCID:</b> 0000-0002-5052-1723	Firmado electrónicamente por: ENAUCAT el 29-11- 2022 17:00:40

Código documento Trilce: TRI - 0459816



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, FARRO DIAZ LILLY ESTEFANY estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Inteligencia Emocional y su influencia en el Desempeño Laboral UGEL Chiclayo 2022", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He 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 asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
FARRO DIAZ LILLY ESTEFANY <b>DNI:</b> 48243101 <b>ORCID:</b> 0000-0002-7449-6411	Firmado electrónicamente por: FDIAZLE el 18-09-2024 22:16:01

Código documento Trilce: INV - 1766051

## Índice de contenidos

<b>Carátula.....</b>	<b>i</b>
<b>Dedicatoria.....</b>	<b>ii</b>
<b>Agradecimiento.....</b>	<b>iii</b>
<b>Declaratoria de Autenticidad del Asesor .....</b>	<b>iv</b>
<b>Declaratoria de Originalidad del Autor .....</b>	<b>v</b>
<b>Índice de contenidos .....</b>	<b>vi</b>
<b>Índice de tablas.....</b>	<b>vii</b>
<b>Resumen.....</b>	<b>viii</b>
<b>Abstract.....</b>	<b>ix</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>4</b>
<b>III. METODOLOGÍA.....</b>	<b>15</b>
<b>3.1. Tipo y diseño de investigación .....</b>	<b>15</b>
<b>3.2. Variables y operacionalización .....</b>	<b>16</b>
<b>3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis.....</b>	<b>16</b>
<b>3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....</b>	<b>17</b>
<b>3.5. Procedimientos .....</b>	<b>18</b>
<b>3.6. Método de análisis de datos .....</b>	<b>19</b>
<b>3.7. Aspectos éticos.....</b>	<b>19</b>
<b>IV. RESULTADOS .....</b>	<b>20</b>
<b>V. DISCUSIÓN.....</b>	<b>24</b>
<b>VI. CONCLUSIONES.....</b>	<b>28</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>29</b>
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>30</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>36</b>

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b> <i>Técnica e instrumentos</i> .....	17
<b>Tabla 2</b> <i>Lista de expertos</i> .....	18
<b>Tabla 3</b> <i>Coeficientes del Alfa de Cronbach en los instrumentos</i> .....	18
<b>Tabla 4</b> <i>Nivel de inteligencia emocional en la UGEL Chiclayo 2022</i> .....	20
<b>Tabla 5</b> <i>Nivel de desempeño laboral en la UGEL Chiclayo 2022</i> . ....	21
<b>Tabla 6</b> <i>Análisis de la correlación con la prueba de Spearman de las dimensiones de la inteligencia emocional y la variable desempeño laboral</i> . ....	22
<b>Tabla 7</b> <i>Relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral</i> .....	23
<b>Tabla 8</b> <i>Prueba de distribución de datos entre Inteligencia Emocional y Desempeño laboral</i> .....	49

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo principal determinar la influencia entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en la UGEL Chiclayo 2022, desarrollando así un tipo de estudio descriptivo, con enfoque cuantitativo, de nivel correlacional y con diseño no experimental – transversal. Se considero una muestra de 71 colaboradores, por lo que se empleó como instrumento dos cuestionarios, el mismo que fue validado por juicio de expertos y con una confiabilidad buena; Alfa de Cronbach de la variable Inteligencia emocional es 0,807 y para la variable Desempeño Laboral en 0,814; al respecto, se obtuvo como resultado que existe un nivel bajo de inteligencia emocional en la institución con un 44% del total de encuestados; mientras que existe un nivel medio de desempeño laboral de acuerdo con el 45% de los encuestados. Como conclusión general, se determinó que existe relación significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en la UGEL Chiclayo 2022, con un grado de correlación alto, dado que se obtuvo una significancia de 0,000 y un coeficiente de Pearson 0,605. Por ello es que, al fortalecer la inteligencia emocional, se tendrá una repercusión positiva alta en el desempeño laboral.

**Palabras clave:** Inteligencia, Inteligencia emocional, Desempeño laboral.

## **Abstract**

The main objective of this research was to determine the influence between emotional intelligence and job performance in the UGEL Chiclayo 2022, thus developing a type of descriptive study, with a quantitative approach, correlational level and with a non-experimental - cross-sectional design. A sample of 71 collaborators was considered, for which two questionnaires were used as an instrument, the same one that was validated by expert judgment with good reliability; Cronbach's alpha of the Emotional Intelligence variable is 0.807 and for the Work Performance variable it is 0.814; in this regard, it was obtained as a result that there is a low level of emotional intelligence in the institution with 44% of the total respondents; while there is an average level of job performance according to 45% of those surveyed. As a general conclusion, it was determined that there is a significant relationship between emotional intelligence and job performance in the UGEL Chiclayo 2022, with a high degree of correlation, since a significance of 0.000 and a Pearson coefficient of 0.605 were obtained. That is why, by strengthening emotional intelligence, there will be a high positive impact on job performance.

**Keywords:** Intelligence, Emotional intelligence, Job performance.

## I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad a nivel mundial se sabe que atravesamos por constantes situaciones que a diario desafían nuestra forma de actuar. La emoción influye en el sistema cognitivo y capacidad de respuesta, también se cree que la inteligencia emocional impacta en la creatividad mermando el estado de ánimo o estado emocional (Dolores et al. 2021).

Garzón y Ayala (2017) mencionaron que antes las organizaciones no contaban que colaboradores con inteligencia emocional alta fueran claves para generar mejores resultados y favorezcan el crecimiento de estas, ahora si es importante integrar a las filas de nuestra fuerza laborar personas capaces de controlar sus emociones. Las jefaturas con trabajadores a su disposición deben ser conscientes de emplear correctamente un buen liderazgo, ya que permite llegar a mejores acuerdos con sus colaboradores y elevar su desarrollo profesional y personal.

Conejero et al. (2022) señaló que las personas que carecen de cualidades que le permitan desempeñarse óptimamente vivirían episodios de insatisfacción laboral, también menciono que las personas deben conocer y profundizar en las características de los líderes, la autoconciencia y la transparencia en las relaciones, esto está relacionado con el crecimiento personal y su estado emocional.

Rincón et al. (2019) identificaron que las características emocionales como la empatía, el manejo de tensión, control nervios, miedos, confianza, etc. median el aprendizaje de los individuos. Además, que los aspectos intangibles como honestidad y confianza establecen diferencias significativas para crear vínculos fuertes con las personas, eliminando el rechazo y asegurando la aceptación. Además, involucran las cualidades, habilidades y capacidades para hacer frente a los problemas y despierta una iniciativa de liderazgo y trabajo en equipo, esto se relaciona con el cambio que cada trabajador experimenta a través del tiempo al desempeñarse en determinadas funciones, obteniendo así un buen desempeño laboral y a la vez crecer como ser humano.

Según Merino (2018) menciona que los colaboradores con mayor inteligencia emocional estarán mejor preparados para enfrentar discusiones y solucionar quejas

de clientes, ser parte de una organización estableciendo personalmente conexiones positivas y duraderas con sus compañeros de trabajo, subordinados o superiores. También indica que, los cambios en las empresas pequeñas solo se basan en cómo obtener ingresos, pero si queremos cambios a largo plazo y obtener mejores colaboradores es la inteligencia emocional en la que se deberían enfocar.

Quintero et al. (2015) indica que los individuos incapaces de controlar sus impulsos, que se ponen tristes con frecuencia o enfadan con facilidad, serían personas con baja inteligencia emocional, además que trabajar en elevar nuestra inteligencia emocional nos ayudara a entender mejor las emociones y actuar con mejor trato con las personas que nos rodean.

Si queremos mejorar el rendimiento de un trabajador es necesario evaluar su desempeño, teniendo conocimiento de sus resultados hará que estos mejoren y así la organización puede ir clasificando los perfiles de sus trabajadores (Carranza, 2017). Si bien es cierto el desempeño laboral se demuestra a través de evaluaciones; ya que cada trabajador tiene un perfil diferente y rinde de manera distinta a su productividad y calidad de trabajo, por ello nace la curiosidad de investigar las variables de Desempeño Laboral e Inteligencia Emocional.

De acuerdo con la indagación y observación dentro de la institución pública Ugel Chiclayo, se pudo identificar algunas situaciones que habrían generado deficiencias en el manejo y control de emociones de los colaboradores, como las situaciones poco empáticas frente a determinadas situaciones adversas, el mal manejo de estrés al sentirse abrumados por la carga de trabajo, la seguridad laboral o problemas personales, el poco entusiasmo o satisfacción al realizar sus actividades; además en algunos casos se notó pocas ganas de cooperar y comunicarse para agilizar ciertos trámites o procedimientos, lo cual podría mermar el buen desempeño de un colaborador, estos puntos deberían tratarse con seriedad para no tener que abordar temas como el fracaso laboral, baja motivación, irritabilidad, ausentismo o un rechazo en los equipos de trabajo.

Así mismo en la investigación se formuló el problema general: ¿Cuál es la influencia entre inteligencia emocional y desempeño laboral UGEL Chiclayo 2022? Y para los problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de inteligencia emocional en la

UGEL Chiclayo 2022? ¿Cuál es el nivel de desempeño laboral en la UGEL Chiclayo 2022? ¿Cuál es la influencia de las dimensiones de la inteligencia emocional y desempeño laboral en la UGEL Chiclayo 2022?

Se justificó teóricamente al considerar los enfoques, teorías, prueba de hipótesis y planteamiento del problema contrastado con las variables en investigación, que deben servir como base o antecedentes para futuros trabajos académicos, se contrasta también los trabajos previos y las teorías utilizadas de Bar-On y Chiavenato. Al mismo tiempo la justificación metodológica se dio con el uso del método científico en búsqueda de un conocimiento más especializado en las variables, además se utilizó un cuestionario elaborado con el método de la Escala de Likert que se aplicó a la muestra de la investigación. Además, el método hipotético deductivo de acuerdo con Rodríguez y Pérez (2017) manifiestan que “para generar nuevas deducciones en la investigación, se debe plantear hipótesis como puntos de partida” (p.13). Esto hace referencia a que en un inicio se planteó una posible solución en base a información empírica que debe ser verificada y corroborada. La justificación desde el enfoque práctico radica en que se pudo observar un desempeño laboral medio y se contrastó que el grado de inteligencia emocional tiene influencia sobre su desempeño. Además, que permitirá a los estudiantes y demás interesados de la materia ampliar sus conocimientos y profundizar más de ser el caso. A nivel social encuentra justificación en extender los resultados alcanzados a la UGEL para el análisis de la problemática existente y de ser el caso tomar decisiones que corrijan o mejoren las variables de estudio.

El objetivo general de la presente investigación fue: Determinar la influencia entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en la UGEL Chiclayo 2022. Y como objetivos específicos: Evaluar el nivel de inteligencia emocional en la UGEL Chiclayo 2022. Evaluar el nivel de desempeño laboral en la UGEL Chiclayo 2022. Determinar la influencia de las dimensiones de la inteligencia emocional y desempeño laboral en la UGEL Chiclayo 2022.

La hipótesis general se estableció de la siguiente manera H1: Existe influencia entre inteligencia emocional y desempeño laboral en la UGEL Chiclayo 2022. Y la hipótesis nula se estableció de la siguiente manera H0: No existe influencia entre inteligencia emocional y desempeño laboral en la UGEL Chiclayo 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

A continuación, manifiesto los autores a Nivel Internacional y Nacional, así como sus bases teóricas aplicado a mi investigación.

Según el autor Jaramillo (2019) tuvo como principal objetivo establecer la relación entre desempeño docente e inteligencia emocional de los docentes de bachillerato de una institución educativa, Ecuador. Investigación básica, con diseño correlacional y corte transversal. Con una muestra de 25 docentes de la institución con dos cuestionarios. Se rechaza la hipótesis alterna de acuerdo con el resultado de 0.017 de coeficiente de correlación y 0,945 de significancia. Llegaron a concluir que las variables no se relacionan significativamente, los maestros son personas que habitualmente tienen un gran manejo de sus emociones. Por ello el desempeño de los profesores dentro de la institución educativa es bueno ya que tiene un grado de inteligencia emocional bueno.

Merchán y Denisse (2022) tuvieron como principal objetivo determinar la relación del sistema de trabajo por turnos y el desempeño laboral de migración en la ciudad de Guayaquil. Su diseño de investigación es correlacional, su muestra identifica a 101 colaboradores con turnos compuestos de 12 y 7 horas. Se emplearon cuestionarios. Como resultado obtuvo un coeficiente de 0.615. Como conclusión llegó a determinar que el sistema de trabajo por turnos y el desempeño laboral del aeropuerto mantienen una relación positiva regular.

Nemiña et al. (2021) señalan en su artículo las razones por las que se suscitan cambios en el desempeño laboral de los docentes de educación física (EF) en España, tipo de estudio descriptivo, participando 120 profesores de EF. Se obtuvo información a través de un cuestionario. El 70% indicó estar conforme con las instalaciones, pero solo un 25% estaría conforme con el material de trabajo, lo cual genera un desgaste en el desempeño, además un 52.4% considera falta de respeto y poca valoración a esta disciplina, motivos por el cual muchos profesionales abandonan esta carrera o cambian el puesto de trabajo.

García (2021) en su artículo nos menciona que la auto observación es un comportamiento donde se supervisan y controlan a las personas para que proyecten su situación social; a esto lo relaciona con la inteligencia emocional

donde desarrollan el aprendizaje en diferentes contextos de emociones, entonces la impresión es el punto donde hacen un estudio de interacciones sociales para las narrativas personales, esto llevo a la conclusión que siempre se va hacer un análisis de impresión narrativa acompañando la inteligencia emocional y la auto observación.

Cruz y Vargas (2017) tuvieron como objetivo primordial explicar el nivel de inteligencia emocional, entendida como la comprensión de sentimientos, regulación emocional y percepción emotiva, con el desempeño laboral de los maestros Nueva América. Diseño descriptivo-correlacional. 18 profesores como muestra. Se aplico un Test Trait Meta- Mood Scale -24. Significancia de 0.390. El 72% presento una adecuada inteligencia emocional. Se concluyó que entre las variables no existe una relación significativa, se dio una correlación negativa entre la comprensión de sentimiento y calidad de trabajo, ya que mientras más se concentre en interpretar sus emociones, descuidará su trabajo funciones.

A continuación, se presenta en el ámbito nacional los siguientes antecedentes:

Barrera (2021) en su tesis se propuso establecer la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño docente en Ventanilla. Con una investigación básica y correlacional. La muestra fue de 70 docentes, se empleó un cuestionario para cada variable, como técnica se utilizó la encuesta con dos cuestionarios, existe correlación positiva moderada con 0,523 tal como un valor de significancia 0,000 entre sus variables, esta investigación concluyo que los colaboradores poseen una buena gestión de sus emociones y para lograr mejoras en los niveles de sus variables se debe mantener una actitud positiva y proyectarse siempre a la superación laboral que toda persona busca en su desarrollo.

Del Águila (2020) en su tesis pretende establecer la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño docente en Yurimaguas. Tipo de investigación básica, diseño no experimental correlacional. La muestra de 208 maestros de nivel secundaria, se aplicó un cuestionario basado en las 2 variables. Se obtuvo como resultado una significancia de 0.000 que afirma la relación entre sus variables y un coeficiente de correlación moderada de 0.424). Se concluyo que existe relación y un impacto positivo en el desempeño de los docentes con la

comprensión de su yo interior y de sí mismos, además con la capacidad emocional que poseen para comprender a las personas de su entorno.

Chingay (2021) en su tesis su principal objetivo fue establecer la conexión que existe entre Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral del centro de salud en Cajamarca, el tipo de investigación fue de tipo descriptiva, empírica y correlacional, su muestra fue conformada por 60 trabajadores, coeficiente de correlación directa de 0.815 y significancia de 0.125 que evidencia que no hay relación significativa, como conclusión final al esforzarse por incrementar la inteligencia emocional de la persona, esta se convierte en el eje principal del desarrollo de sus destrezas y las habilidades, además que es clave mantener un buen estado de salud mental.

Domínguez (2020) en su investigación el principal objetivo fue determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño docente de un instituto en Nuevo Chimbote. Investigación con enfoque correlacional y diseño correlacional. La muestra conformada por 61 maestros, como técnica se utilizó la observación y la encuesta. Coeficiente de correlación positiva alta 0.747 con 0.000 de significancia. Concluyo que Se llegó a la conclusión que los maestros entre las edades de 41 a 50 años del instituto muestran un nivel medio de inteligencia emocional con 78.7% y un nivel alto con 21.3%. Siendo aproximadamente el 70% varones, casados el 61.5% y con grado de magister el 38.5%.

Rojas (2019) en su artículo indico que la Organización Panamericana de Salud (OPS) indico que existen limitantes en nuestras capacidades y habilidades que podrían darse por la globalización, la comunicación digital, avances industriales o el progreso tecnológico, como consecuencia se sufre cuadros de estrés que repercuten en nuestra salud física y mental, disminuyen la productividad e impactan en el entorno familiar y social. También se ven reducidos los niveles de compromiso con la organización por ende el desempeño del trabajador disminuye y se ausenta con mayor frecuencia hasta renunciar y ser incompetente.

Fairlie et al. (2015) en su artículo puntualizaron la influencia de la inteligencia emocional y soporte social en el patrón emprendedor de los nuevos estudiantes en las carreras empresariales. Estudio longitudinal conformado por 72 estudiantes de

la UNMSM en Perú y 233 estudiantes de Ecuador en 2 universidades diferentes UPSE y ULEAM que los estudiantes presentaron empatías de distintas formas, ya que los comportamientos de cada estudiante son diferentes; la empatía como parte de la inteligencia emocional se da en medio de una evaluación por cualidades, existe relación significativa entre variables Sig. 0.000.

Ramos et al. (2021) en su artículo manifestaron que en la actualidad la pandemia afecto en diferentes formas el desempeño de los trabajadores, es aquí que la gestión de recursos humanos en las empresas tomo un papel protagónico para levantar las limitaciones que el contexto requería, tuvo que capacitarse y preparar con las herramientas necesarias a los colaboradores para que pudieran desarrollar sus actividades con una nueva normalidad que vino a quedarse, por ejemplo el trabajo retomo o home office, la digitalización de varios trámites y procesos institucionales.

Mucha (2021) en su objetivo principal estableció la relación que existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en el colegio La Inmaculada. Para el desarrollo de su investigación utilizó un enfoque cuantitativo, con diseño correlacional, 34 docentes como muestra, se empleó la encuesta como técnica, existe una correlación significativa directa por tener un p-valor de 0.031 de una correlación baja 0.289 en su coeficiente Tau b Kendall. Concluyen que un tercio de su población presenta un bajo nivel de inteligencia emocional debido a que desarrollan sus labores alejadas de la familia en el sector rural, lo cual repercute en su estado emocional.

Vera (2022) presentó como objetivo primordial establecer el nivel de inteligencia emocional en los docentes de la institución de Piura. Para su investigación utilizó el enfoque descriptivo explicativo, la muestra fue de 20 profesoras del nivel primaria, técnica utilizada la encuesta. Los resultados fueron que un 50% de los maestros encuestados se encuentra en un nivel bajo y solo un 5% manifestó un nivel alto, concluyeron que los colaboradores se ven así mismos buenos para controlar sus emociones y este sentir influye positivamente en el desempeño laboral y permitiéndole resolver conflictos en su entorno de trabajo.

Cruzalegui et al. (2020) su objetivo principal fue establecer el coeficiente de inteligencia emocional general del docente en la I.E. Mariscal Luzuriaga, investigación con enfoque cuantitativo y diseño no experimental. La muestra fue de 65 docentes participantes. Los resultados indicaron que un 62.2% tienen una tendencia para realizar una mejora pequeña innovando con alguna herramienta para mejorar su situación emocional, además el 98.5% presenta un buen nivel de inteligencia intrapersonal y la de menor porcentaje con un 64% son las dimensiones de adaptabilidad e inteligencia interpersonal. Concluyeron que en general los docentes de esta institución presentan un buen nivel de inteligencia emocional y que se pueden mejorar o llevar a niveles óptimos específicamente a nivel de sus dimensiones con menor porcentaje.

Chaupis (2019) indica que el objetivo principal fue determinar la relación entre la Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral de la I.E.P. Luis Carranza, Huamanga. Diseño no experimental con enfoque cuantitativo. Muestra de 30 docentes, Se utilizó cuestionario. Se concluyó que existe una relación altamente significativa entre sus variables con un nivel moderado alto.

León (2017) tuvo como objetivo principal establecer la relación que existe entre la inteligencia emocional y el desempeño docente de la institución educativa de San Miguel. Su enfoque fue cuantitativo, su diseño de investigación fue no experimental. La muestra fue de 65 docentes. coeficiente Rho de Spearman (0.570) si existe correlación entre sus variables. Tuvo como conclusión que los docentes encuestados en general presentan un nivel regular de inteligencia emocional y que muchos de los reactivos para medir el desempeño no son objetivamente visibles.

Méndez (2020) propuso como objetivo principal determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral. Con diseño descriptivo correlacional, su muestra fue de 24 docentes entre mujeres y hombre fue de 10 y 14 profesores, el nivel de inteligencia emocional en los docentes es alto un 50% y medio en el otro 50%, en cambio en el desempeño laboral también es alto 54,2% y medio es un 45,8%, existe relación alta  $r=0,729$  entre las dos variables y concluyeron que a pesar de tener un nivel medio de inteligencia emocional el desempeño laboral se encontró en el mismo nivel regular.

Las definiciones de la variable Inteligencia Emocional, se presenta a:

Soler et al. (2016) describen a la inteligencia emocional como la “capacidad que tiene o puede desarrollar el individuo para crear resultados positivos en sus relaciones consigo mismo y con los demás” (p.49). Esto hace referencia a la forma en que nosotros administramos nuestras emociones y ofrecemos una respuesta que nos diferencia ante determinadas situaciones. La finalidad es generar un desarrollo integro de la persona con predisposición a compartir sus emociones y relacionarse adecuadamente.

Según la Federación de Enseñanza Confederación Sindical de Comisiones Obreras (FECCOO, 2011) señala que la inteligencia emocional es “la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los ajenos, de motivarnos y de manejar bien las emociones, en nosotros mismos y en nuestras relaciones” (p.2). Efectivamente se trata de saber actuar ante diversas situaciones que ponen a prueba nuestras emociones, por ello ser conscientes del control que podemos ejercer sobre nuestras emociones es importante, para escoger el mejor camino que a la larga nos beneficie y nos perjudique.

Goleman (1998) precisa que la inteligencia emocional puesta en práctica dentro del trabajo en equipo “es el lubricante que necesita la mente del grupo para pensar y actuar con eficacia ya que, por sí solos, el intelecto y las habilidades técnicas no convierten a las personas en miembros relevantes de un equipo” (p.228). Para el éxito laboral debemos saber relacionarnos, tener autocontrol, conciencia de uno mismo, ser empáticos y estar motivados. Poseer estas habilidades sociales nos dotan potencialmente a alcanzar un nivel alto de inteligencia emocional y carecer de ellas nos podrían generar dificultades en inspirar a los demás, poca persuasión y baja confianza.

Bar-On (1997, como se citó en Bermejo, 2018), señala que la inteligencia emocional es:

“conjunto de conocimientos y habilidades en lo emocional y social que influyen en nuestra capacidad general para afrontar efectivamente las demandas de nuestro medio. Dicha habilidad se basa en la capacidad del

individuo de ser consciente, comprender, controlar y expresar sus emociones de manera efectiva.” (p.5).

Esta definición nos aclara que el medio que rodea a cada individuo o el contexto en el que se desenvuelve, siempre va a demandar una serie de acciones que pueden resultar beneficiosas o terminar mal, para ello se debe contar con un pleno conocimiento de nuestras carencias emocionales y nuestra fortalezas, con lo cual libraríamos muchas batallas exitosamente sin estrés; es cierto que en la actualidad personas con más nivel de inteligencia emocional guían a personas con mayor nivel de coeficiente intelectual esto se debe a que estas personas pueden trabajar con diferentes equipos humanos, bajo presión, contra reloj, etc. situación que una persona muy inteligente tal vez no pueda resolver, pero estas habilidades que nacen de un constructor de emociones sólidas se pueden aprender y fortalecer.

Las competencias de cada individuo fundamentales para entender el modelo de inteligencia emocional y social, y la forma de utilizarlas cuando se desenvuelve en determinados entornos o al relacionarse con diferentes personas. Es así que la inteligencia emocional y la inteligencia social se consideran parte de un conjunto de factores emocionales al interrelacionarse, también se ve involucrados factores a nivel personal y social que van a influencias en la capacidad de acoplarse a cosas y situaciones nuevas. En síntesis, sobre el modelo de inteligencia emocional encontramos que inician o parten de dos distintas bases de análisis tanto para la habilidad mental y mixta, el modelo de habilidad mental se enfoca en la interacción de las emociones con el pensamiento, por otro lado, la habilidad mixta conjuga la habilidad mental con otra variedad de rasgos del individuo. Este modelo posee 5 componentes:

Intrapersonal. Este componente consiste en la habilidad que posee un individuo para relacionarse con otro, como comprende las cosas y su nivel de consciencia. Interpersonal. Comprende la habilidad de administrar las fuertes emociones y el control de los impulsos. Adaptabilidad. Sirve para los momentos de cambios que pueden ser drásticos o poco drásticos. Manejo de estrés. Abarca el optimismo y la actitud positiva como habilidad que posee un individuo. Estado de ánimo. Conformado por la habilidad de adaptación al cambio y capacidad de solucionar contratiempos personales o de naturaleza social.

Estos componentes son importantes al momento de evaluar la inteligencia emocional de una persona, tan solo teniendo conocimiento teórico sobre el tema no coloca en una posición ventajosa frente al que no tiene la más mínima idea de cómo tratar el control de sus emociones; más aún si practicamos en las situaciones cotidianas el control emocional poco a poco tendremos una herramienta fuerte ante cualquier situación adversa.

Bautista et al. (2020) describen al desempeño laboral como “las acciones y conductas destacadas realizadas por los colaboradores de una empresa, evocadas al cumplimiento de metas propuestas al iniciar diferentes tareas y actividades que aseguren el éxito de la organización.” (p.114). Se refiere a que el crecimiento en las organizaciones depende del desempeño de los colaboradores y que se debe considerar como una herramienta esencial para pulir la eficiencia y eficacia del trabajador.

Guzmán (2018, como se citó en Grijalva, 2019) señala que el “desempeño laboral representa el comportamiento del trabajador al efectuar su cargo para contribuir al cumplimiento de los objetivos”. Esto confirma que el cumplimiento de las funciones está estrechamente relacionado con el desempeño del colaborador, mientras logre cumplir con la totalidad de sus funciones o metas diarias establecidas su rendimiento será aprobatorio.

Según Chiavenato (2008) define el desempeño laboral como la manera en que responde o se comporta un colaborador frente a objetivos ya planteados o fijados en la empresa (p. 359). Además, identifica dos factores preponderantes para clasificar las dimensiones del desempeño laboral. Factores actitudinales y operativos.

#### Factores Actitudinales

Disciplina: es la facultad que cada persona puede desarrollar, en cualquier tipo de contexto, la práctica de un accionar persistente y con orden, esto obedece a la obtención de un fin específico. En el aspecto laboral dentro de una organización o empresa es un conjunto de acciones con tendencia al cumplimiento de los códigos de conducta en cada colaborador, la finalidad es asegurar que las acciones, desempeño y comportamiento del trabajador se ajusten a los parámetros

conductuales deseados en la empresa. Actitud cooperativa: Esta actitud a través del compañerismo y la solidaridad busca generar en una relación o diferentes grupos puntos de común permitiendo llegar a acuerdos que favorezcan a ambas partes, al aprender a cooperar estamos identificando la dignidad que radica en cada persona y la capacidad de contribuir que posee, esto crea un poder a nivel personal que genera bienestar en las personas que nos rodean. Iniciativa: Se refiere a la intención con la cual una persona inicia algo y con ello obtiene ciertos resultados específicos, esta iniciativa se puede entender como una actitud o forma de actuar en el día a día de una persona, se evidencia activa frente a diversas situaciones. En el ámbito laboral es una actitud muy buscada por parte de los empleadores, ya que se preocupan en solucionar situaciones de conflicto o problemas que surjan dentro de sus actividades. Responsabilidad: Forma parte de los valores de una persona y está en su conciencia permitiéndole orientar, administrar, valorar y meditar sobre los efectos de sus actos, teniendo en cuenta el plano de la moralidad. Cuando una persona pone atención y cuidado en el cumplimiento de sus obligaciones, lo que dice, hace o decide, sabiendo que puede influir directa o indirectamente en hechos reales, podemos hablar de una persona responsable. Habilidad de seguridad: Es cuando una persona tiene la habilidad de realizar cualquier tipo de actividad correctamente o aprender actividades que desconocía con seguridad. Discreción: se considera una capacidad que genera vínculos de confianza entre dos o más personas que se comunican, conocen y comparten información de forma cautelosa y prudente, es un elemento importante que resguarda secretos profesionales y cotidianos. Presentación personal: esto hace referencia a como una persona se presenta ante los demás, a partir ello se lanzan juicios de opinión en base a su aspecto o personalidad. Interés: Se identifica como el sentimiento que genera en una persona la necesidad de ejecutar actividades que le importen. Creatividad: esta capacidad permite realizar diferentes actividades, permite la visualización de nuevos escenarios y que hacer al respecto. Capacidad de realización: Se refiere al planeamiento detallado de cómo alcanzar una meta, no es solo desear o comunicar un propósito o intenciones, sino visualizar pasa a paso como alcanzar las metas planteadas, tener claras nuestras metas permite administrar óptimamente nuestras actividades y el tiempo que nos tomara cada una de ellas. Orientación al Cliente: Permite satisfacer expectativas, gustos y solicitudes

de los clientes mediante la filosofía de satisfacción al cliente, implica el entendimiento de sus necesidades dando alternativas de solución a sus problemas, también se valora el esfuerzo a realizar que permita superar las expectativas del cliente con los bienes y servicios ofertados, se suele apreciar características como la calidad del servicio, funciones asignadas, oportunidad, amabilidad, respeto, tiempo justo y excelencia. No solamente debe ser aplicado con algunos clientes buscando conseguir algún beneficio concreto, sino que es una forma de actuar permanentemente al atender a cualquier cliente. Adaptabilidad: Es la capacidad que permite la adaptación a un entorno nuevo o adverso, manejar los momentos en que se trabaja bajo presión o en contra del tiempo, cumpliendo con eficacia su rol. Comunicación: Capacidad con la cual se logra transmitir y expresar información de manera coherente, concisa, oportuna y clara. También se evidencia el poder escuchar activamente a otros y construir un dialogo positivo.

#### Factores Operativos.

Conocimiento del trabajo: Este factor se aprecia cuando un colaborador posee experiencia en las funciones que desempeña, sumando y aportando constantemente a la empresa. Calidad: Se identifica en los niveles de aceptación y satisfacción de los clientes con nuestros servicios brindados, lograr la satisfacción en los gustos de los clientes evidencia que es el camino correcto y que el esfuerzo continuo trae sus resultados favorables caso contrario podrían evaluar nuestros productos o servicios como malos. Trabajo en equipo: Esto comprende la combinación de diferentes habilidades que posee cada persona y que en conjunto suman diversas aptitudes, personalidades, formaciones, experiencias, etc., que van a influenciar directamente en los resultados al final de una actividad. Las necesidades en las personas son infinitas y la satisfacción de algunas de ellas merman el deseo de satisfacer otras, pero rara vez desaparecen, un punto clave para el éxito del trabajo en equipo, es que las metas personales estén alineadas con los objetivos del grupo, esto hará una sinergia positiva que guiara por el mejor camino y permite alcanzar rápidamente los objetivos. Liderazgo: Esto se conoce como la capacidad de inspirar a los colaboradores en unir esfuerzos para lograr rápidamente metas específicas, exponiendo todas sus habilidades y potenciándolas en el camino. Además, se sabe que cada trabajador tiene un

desempeño distinto expresado a través de sus motivaciones, capacidades, habilidades, capacitaciones, factores personales y la percepción que tenga de cuál es su papel en la empresa. Compromiso con la excelencia: Aquí se espera lograr un desarrollo continuo de los procesos, independientemente de lo que esperen los diversos usuarios. Experiencia Conocimiento Funcional – Técnico: Esto representa el grado que adquirió mediante la experiencia sus conocimientos profesionales y técnicos, además del manejo de sistemas de información, procedimientos específicos y demás herramientas útiles para un cargo.

De acuerdo con López et al. (2021) describió al desempeño laboral como la manera en que los colaboradores realizan esfuerzos para laboral de forma eficiente y efectiva con la finalidad de lograr las metas que organización se propone al iniciar cada periodo (p.317). También concierne al comportamiento que los colaboradores presentan a diario, ya que la buena actitud puede motivar a cumplir con los objetivos a corto plazo.

Goicochea (2019) mencionó que el desempeño laboral puede llegar a ser correcto si el factor clima organizacional es adecuado, para ello los colaboradores deben tener un perfil acorde a la cultura empresarial, permitiéndole al trabajador desarrollar sus funciones sin contradicciones con los objetivos de la empresa (p.75). Esto quiere decir que el empleador debe reclutar en su fuerza laboral personas idóneas, con objetivos de vida que se alinean a la empresa.

Lauracio y Lauracio (2020) mencionaron que al mejorar las condiciones laborales el desempeño de los trabajadores también mejorará y que las metas deben plantearse para ser alcanzadas no solo en un corto plazo sino a largo plazo, lo cual evitaría una sobrecarga en el colaborador (p.545).

### III. METODOLOGÍA

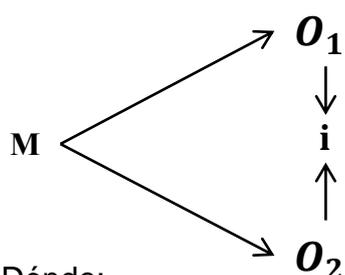
#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación fue de tipo aplicada, mantiene un enfoque cuantitativo conocida como aquella que efectúa un estudio y análisis de la realidad observable o realidad objetiva, a través de valoraciones numéricas o mediciones que permiten la recolección de datos confiables, con la finalidad de encontrar explicaciones generalizadas y corroboradas estadísticamente (Escudero y Cortez, 2018, p.23). Este enfoque pone en manifiesto la necesidad de realizar estimaciones con los datos recolectados en la aplicación del instrumento referente a las variables de estudio.

La presente investigación fue de tipo descriptiva correlacional de acuerdo con el Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica - CONCYTEC. (2020) indica que es un conjunto de conocimientos fundamentales orientados a comprender cada aspecto de un fenómeno, las conexiones que se pueden generar entre variables o los hechos observables (p.6).

Diseño no experimental, según Ríos (2018) en este diseño se observan los hechos en su forma natural sin manipulación alguna de las variables de estudio. Además, es de corte transversal, porque los datos son recolectados una sola vez llevándose a cabo en un determinado periodo o punto en el tiempo (p.84-85).

*Esquema de diseño de investigación*



Dónde:

M: Muestra

O1: Inteligencia emocional

O2: Desempeño laboral

r: coeficiente de correlación.

### **3.2. Variables y operacionalización**

#### **Variable 1: Inteligencia Emocional**

Definición conceptual: Se refiere a la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los ajenos, de motivarnos y de manejar bien las emociones, en nosotros mismos y en nuestras relaciones (FECCOO, 2011, p.2).

#### **Variable 2: Desempeño Laboral**

Definición conceptual: El desempeño laboral es la forma en que responde o se comporta un colaborador frente a objetivos ya planteados o fijados en la empresa (Chiavenato, 2008, p. 359).

### **3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis**

#### **Población**

De acuerdo con Sánchez et al. (2018) la población es un conjunto de casos o elementos que poseen y comparten características similares, esta puede ser un conjunto de individuos, acontecimientos u objetos (p. 102). Población estuvo conformada por el total de trabajadores en la UGEL Chiclayo a la fecha en que se desarrolla esta investigación y de acuerdo con el área de recursos humanos son 86 trabajadores.

El criterio de inclusión es contar con el personal nombrado de la institución y con contrato vigente año 2022; y el criterio de exclusión se refiere a los estudiantes que realizan prácticas pre profesionales a la fecha en que se realiza la investigación.

#### **Muestra**

Según Ríos (2018) la muestra es un subconjunto simbólico de la población, y los resultados que se obtengan de la muestra son aplicables a la población (p. 89).

Para calcular la muestra se consideró utilizar la formula siguiente:

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

Dónde:

- $n$ = Tamaño de la muestra buscada
- $N$ = Tamaño de la población o universo
- $Z$ = Parámetro estadístico que depende del nivel de confianza
- $e$ = error de cálculo máximo aceptado
- $p$ = probabilidad de que ocurra el evento estudiado (éxito)
- $q$ = probabilidad de que no ocurra el evento estudiado

$N= 86$ ;  $Z= 95\%$  (1.96);  $e= 5\%$ ;  $p= 50\%$ ;  $q= 50\%$ .

El resultado de la formula arroja una muestra de  $n= 71$  trabajadores.

### **Muestreo**

Se realizó un muestreo probabilístico de acuerdo con Sánchez et al. (2018) este muestreo utiliza las estimaciones de probabilidades, se da de manera al azar, sistemáticamente, en racimos o estratificado (p.94). Este muestreo brindar a todos los elementos de la población iguales oportunidades de ser seleccionadas.

### **Unidad de análisis**

La unidad de análisis estuvo conformada por los colaboradores de la UGEL Chiclayo 2022.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Según Maya (2014) la técnica enmarca un conjunto de pasos sistemáticamente organizados que encamina a los investigadores a profundizar y fortalecer sus conocimientos (p. 4). En esta ocasión se utilizó la encuesta. Y el instrumento fue el cuestionario.

**Tabla 1**

*Técnica e instrumentos*

<b>Variable</b>	<b>Técnica</b>	<b>Instrumentos</b>
V1: Inteligencia Emocional	Encuesta	Cuestionario
V2: Desempeño Laboral	Encuesta	Cuestionario

### **Validez**

Fueron dos profesionales expertos en administración y un profesional versado en estadística, responsables de la validez de los instrumentos que fueron

empleados en la recolección de datos, estos revisando cada ítem de los cuestionarios.

**Tabla 2**

*Lista de expertos*

	<b>Experto</b>	<b>Especialidad</b>
Mg.	López Landauro Rafael Arturo	Administración
Mg.	Campos Huamán Juan Martín	Administración
Mg.	Dios Zárate Luis	Estadística

*Nota: Mg: Magíster*

### **Confiabilidad**

Para hallar el nivel de consistencia, homogeneidad y variabilidad total de los instrumentos se empleó el coeficiente Alfa de Cronbach, ejecutando a la aplicación de una prueba piloto a 15 colaboradores para obtener los coeficientes.

**Tabla 3**

*Coeficientes del Alfa de Cronbach en los instrumentos*

	<b>Experto</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>Nivel de consistencia</b>
Cuestionario Inteligencia Emocional		0,807	Bueno
Cuestionario Desempeño Laboral		0,814	Bueno

De acuerdo con Chávez y Rodríguez (2018) el resultado del Alfa de Cronbach que se encuentra entre los valores de [0,8 ; 0,9] presentan un nivel de fiabilidad categorizado como Bueno (p.81), por ello se consideró que los instrumentos de esta investigación son confiables para su aplicación.

### **3.5. Procedimientos**

Inicialmente se solicitó autorización para realizar la investigación dentro de la unidad de estudio y poder aplicar los instrumentos recolección de los datos, pasamos a evaluar la realidad problemática que sucede en la institución que será el punto de partida para definir nuestras variables, objetivos, e hipótesis. Luego pasamos a desarrollar y definir nuestras variables en estudio. Se identifica el tipo y diseño de investigación a desarrollar. Posterior a ello se realizó las pruebas

estadísticas para obtener los resultados y contrastarlos con nuestros antecedentes y teorías de investigación. Por último, se precisan las conclusiones y sugerencias.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Para realizar el análisis de los datos se utilizó la versión 29 del software estadístico SPSS, esta herramienta nos permite interactuar con los datos recolectados de forma rápida y segura, identificando la relación entre variables; además de hojas de cálculo de Microsoft Excel, para la obtención de tablas de distribución de frecuencia necesarias para el análisis descriptivo. Respecto al análisis inferencial teniendo en cuenta que el tamaño de la muestra es de 71 colaboradores se aplicó la prueba de normalidad Kolmogórov-Smirnov. Los resultados presentaron tendencia paramétrica con valores de significancia de 0.200 y 0.181 para la variable 1 y variable 2 correspondientemente, por ello se tomó en cuenta el uso del coeficiente de Rho de Pearson para la correlación entre las variables y dimensiones.

### **3.7. Aspectos éticos**

De acuerdo con Álvarez (2018) la investigación debe desarrollarse con base en principios éticos universales que garanticen resultados íntegros y fiables, estos principios trascienden limitaciones culturales, geográficas, económicas, políticas y legales. El principio de beneficencia o de no maleficencia asegura que el investigador velara por la integridad mental, física y social de los participantes del estudio, manteniendo cualquier riesgo en su mínimo nivel, además se recalca que la protección de los participantes debe primar sobre intereses profesionales, personales, búsqueda de nuevo conocimiento o beneficios a obtener del estudio. El principio de autonomía radica en que se tuvo libre disposición de escoger y aplicar los instrumentos para recolectar datos de nuestra preferencia y que mejor se adapta a este estudio. El principio de justicia tiene que ver con tratar a los participantes de igual forma sin poner en riesgo a algunos para beneficiar a otros (p. 6,7).

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Objetivo específico 1: Evaluar el nivel de inteligencia emocional en la UGEL Chiclayo 2022.

**Tabla 4**

*Nivel de inteligencia emocional en la UGEL Chiclayo 2022.*

Variable / Dimensión	Nivel	ni	%
V1: Inteligencia Emocional	Bajo	31	44%
	Medio	28	39%
	Alto	12	17%
D1: Intrapersonal	Bajo	30	42%
	Medio	15	21%
	Alto	26	37%
D2: Interpersonal	Bajo	37	52%
	Medio	12	17%
	Alto	22	31%
D3: Adaptabilidad	Bajo	32	45%
	Medio	22	31%
	Alto	17	24%
D4: Manejo de estrés	Bajo	23	32%
	Medio	27	38%
	Alto	21	30%
D5: Estado de ánimo General	Bajo	32	45%
	Medio	22	31%
	Alto	17	24%

*Nota:* ni: número de trabajadores

### Interpretación

De acuerdo con lo verificado, el nivel de inteligencia emocional en la Ugel Chiclayo tiene un nivel bajo de 44% y nivel medio de 39%. Así mismo la dimensión de inteligencia intrapersonal tiene un nivel bajo con 42% y nivel medio con 21%. También la dimensión de inteligencia interpersonal tiene un nivel bajo de 52% y un nivel medio de 17%. La dimensión de adaptabilidad tiene un nivel tiene un nivel bajo de 45% y nivel medio de 31%. La dimensión de manejo de estrés tiene un nivel bajo de 32% y nivel medio de 38%. Finalmente, la dimensión estado de ánimo general tiene un nivel bajo de 45% y nivel medio de 31%. Esto nos quiere decir que el nivel

de inteligencia emocional en general es bajo, por ello se necesita trabajar inmediatamente en el fortalecer las dimensiones de nuestra variable, logrando garantizar y llegar a un buen estado emocional en los colaboradores.

**4.2. Objetivo específico 2:** Evaluar el nivel de desempeño laboral en la UGEL Chiclayo 2022.

**Tabla 5**

*Nivel de desempeño laboral en la UGEL Chiclayo 2022.*

Variable / Dimensión	Nivel	ni	%
V2: Desempeño laboral	Bajo	27	38%
	Medio	32	45%
	Alto	12	17%
D1: Factores actitudinales	Bajo	24	34%
	Medio	31	44%
	Alto	16	23%
D2: Factores operativos	Bajo	30	42%
	Medio	20	28%
	Alto	21	30%

*Nota:* ni: número de colaboradores

**Interpretación**

De acuerdo con los resultados se puede afirmar que la variable desempeño laboral tiene un nivel medio con 45% y un nivel bajo con 38%. Así mismo tenemos la primera dimensión factores actitudinales con un nivel medio de 44% y un nivel bajo de 34%. Por último, el nivel de la dimensión factores operativos con un nivel bajo de 42% y un nivel alto de 30%. Esto quiere decir que el desempeño laboral en general presenta un nivel medio con tendencia a ser de nivel bajo, lo cual conlleva a enfocarse en fortalecer la seguridad en sí mismos, la comunicación, el liderazgo, la disciplina y demás factores que intervienen tanto en los factores actitudinales como operativos.

**4.3. Objetivo específico 3:** Determinar la influencia de las dimensiones de la inteligencia emocional y desempeño laboral en la UGEL Chiclayo 2022.

**Tabla 6.**

*Análisis de la correlación con la prueba de Rho de Pearson de las dimensiones de la inteligencia emocional y la variable desempeño laboral.*

Dimensiones de la variable 1	Coeficiente	Desempeño laboral
D1: Intrapersonal	Rho de Pearson Sig.	0.440 0.000
D2: Interpersonal	Rho de Pearson Sig.	0.495 0.000
D3: Adaptabilidad	Rho de Pearson Sig.	0.477 0.000
D4: Manejo de estrés	Rho de Pearson Sig.	0.251 0.035
D5: Estado de ánimo	Rho de Pearson	0.570
General	Sig.	0.000

*Nota:* Sig. Significancia

**Interpretación**

La Tabla 6 permite apreciar las significancias encontradas de acuerdo con las dimensiones de la inteligencia emocional y la variable desempeño laboral, siendo menores a (0.05), por ello se aceptó la hipótesis de investigación, confirmando la existencia de una relación entre las dimensiones de la inteligencia emocional y el desempeño laboral en la Ugel Chiclayo 2022.

Entonces podemos decir que al trabajar en el fortalecimiento cada una de las dimensiones parte de la variable inteligencia emocional, se estaría mejorando directamente el desempeño laboral de los colaboradores.

**4.4. Objetivo General:** Determinar la influencia entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en la UGEL Chiclayo 2022

**Tabla 7**

*Relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral.*

Variable	Coeficiente	Desempeño laboral
Inteligencia Emocional	Rho de Pearson	0.605
	Sig.	0.000

*Nota:* Sig. Significancia

**Interpretación**

El valor obtenido en la significancia es 0.000 (menor a 0.05) mediante prueba de correlación de Pearson. Por ello se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H1), quiere decir que existe evidencia estadística que hay relación significativa entre las variables de estudio.

Al respecto se logra apreciar el valor del coeficiente encontrado Rho: 0.605 evidenciando que la variable inteligencia emocional tiene una correlación positiva alta con la variable desempeño laboral.

## V. DISCUSIÓN

En la presente investigación se estableció como objetivo general Determinar la relación de las dimensiones de la inteligencia emocional y desempeño laboral en la UGEL Chiclayo 2022. Siendo necesario establecer tres objetivos específicos para alcanzar el general, los dos primeros objetivos específicos analizados a mediante una estadística descriptiva y utilizando una estadística inferencial para el tercer objetivo específico y objetivo general.

En relación con el primer objetivo específico se persiguió evaluar el nivel de inteligencia emocional en la UGEL Chiclayo 2022. Según la FECCOO (2011) describe a la inteligencia emocional como la capacidad de reconocer nuestras emociones personales, así como también las emociones de las personas de nuestro entorno, además de cómo manejar nuestras emociones al relacionarnos, queriendo decir que mientras más conscientes seamos de las emociones que nos conforman, tendríamos más capacidad de responder asertivamente ante las diversas situaciones que se presenten. Al respecto, después de procesar la información de los cuestionarios aplicados en los resultados podemos afirmar que existe un nivel bajo de inteligencia emocional de acuerdo con el 44% de los colaboradores, esto debido en gran parte que ellos presentan carencias en su ámbito intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo de estrés y esta de ánimo general afectando la comprensión de sí mismos y la capacidad de responder adecuadamente. En lo particular cada dimensión de la inteligencia emocional presentan resultados similares, acorde a ello la dimensión intrapersonal posee un nivel bajo con 42% poniendo en evidencia la falta de seguridad, autoestima y autorrealización de los colaboradores; la dimensión interpersonal presenta un nivel bajo con 52% que representa la poca empatía y responsabilidad con los demás; la dimensión adaptabilidad presenta un nivel bajo con 45% debido a la baja flexibilidad y capacidad de proponer soluciones ante los problemas; la dimensión manejo de estrés o tensión presenta un nivel medio con 38% evidenciando que poseen cierto grado de trabajar bajo presión y controlar sus impulsos; la dimensión ánimo general muestra un nivel bajo con 45% que pone en evidencia el poco optimismo y felicidad de los colaboradores al desempeñarse en la institución. En el trabajo de investigación de Chingay (2021) realizado en una institución de salud del sector público de Cajamarca se encontró relación directa (0.815) entre inteligencia

emocional y desempeño laboral, esto refleja un grado de similitud con nuestra investigación, la diferencia radica en que los niveles encontrados en las dimensiones de inteligencia emocional son en mayoría altos 58%, por ende, presentan mayor influencia en el desempeño laboral. Por lo tanto, se puede decir que a mayor grado de inteligencia emocional se tiene un mejor desempeño laboral y en comparación a nuestra población de estudio la presentar un bajo nivel de inteligencia emocional es lógico que también el desempeño sea pobre.

Con respecto al segundo objetivo específico, se buscó evaluar el nivel de desempeño laboral en la UGEL Chiclayo 2022. De acuerdo con Chiavenato (2008) manifiesta que el desempeño laboral es la forma en que responde y se comporta un trabajador frente a objetivos establecidos por la organización, esto puede apreciarse en los factores actitudinales y operativos mientras se labore. Al respecto, después de procesar los resultados se descubrió que existe un nivel medio de desempeño laboral con 45% de los colaboradores, ya que en parte se esfuerzan por completar las labores que tiene a cargo, no frecuentemente de la mejor manera, pero logran terminar sus obligaciones en el trabajo. A nivel específico el valor más representativo por cada dimensión pone en evidencia que, la dimensión de factores actitudinales posee un nivel medio con 44% esto indica que se tiene por mejorar los niveles de disciplina, actitud cooperativa, responsabilidad, presentación personal, orientación al usuario; así también se encontró que la dimensión de factores operativos presenta un nivel bajo con 42% de los colaboradores, poniendo en manifiesto un bajo liderazgo, trabajo en equipo y calidad en el trabajo. En la investigación de Domínguez (2020), aplicada en una institución en Nuevo Chimbote se encontró similitud en los resultados con un nivel medio de desempeño laboral 42.6% indicando que en este grupo se encuentran los colaboradores más jóvenes, son solteros y no cuentan con maestría, además presenta un grado de correlación positiva alta ( $Rho = 0.747$ ), con 0.000 de valor en significancia, por lo cual se acepta su hipótesis de investigación y rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se puede decir que el desempeño laboral debe obedecer a ciertas características presentes al momento de desarrollar las labores en cualquier puesto de trabajo, tales como mantener buena disciplina para cumplir a tiempo y correctamente un trabajo, presentar una actitud cooperativa llegando a acuerdos que favorezcan ambas partes, tener iniciativa, responsabilidad y la seguridad de realizar un trabajo o la

seguridad de reconocer que no es capaz de realizar una actividad por falta de conocimiento o experiencia.

Mientras que, para el tercer objetivo específico, inferencialmente se buscó determinar la relación de las dimensiones de la inteligencia emocional y desempeño laboral en la UGEL Chiclayo. De acuerdo con Bar-On (1997) las dimensiones de la inteligencia emocional son Intrapersonal, Interpersonal, Adaptabilidad, manejo de estrés y estado de ánimo. En tal sentido, los resultados confirman la existencia de una relación significativa que nos faculta la aceptación de la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula; se establece que existe relación entre la inteligencia intrapersonal y el desempeño laboral (Sig. 0.000); entre la inteligencia interpersonal y el desempeño laboral (Sig. 0.000); entre la adaptabilidad y el desempeño laboral (Sig. 0.000); entre manejo de estrés y desempeño laboral (Sig. 0.032) con un grado de correlación bajo (0.251); y entre el estado de ánimo general y desempeño laboral (Sig. 0.000). Esto implica que si hubiera una mejora en el desempeño laboral aumentará de forma proporcional cualquiera de las dimensiones mencionadas. En consonancia con Conejero (2022), en su artículo elaborado en la ciudad de Sevilla avala que existen cualidades personales de la inteligencia emocional que garantizan satisfacción en el desempeño laboral, esto se da a través de un liderazgo auténtico y verdadero trabajo en equipo, aspectos como el sexo o nivel de estudios también moderan el desempeño laboral. Al respecto podemos decir que al dedicar esfuerzos en mejorar la capacidad de inspirar a los demás, unir esfuerzos para alcanzar metas específicas potenciando las habilidades durante la marcha, se estará mejorando el desempeño laboral.

Finalmente, como parte del objetivo general se buscó determinar la influencia entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en la UGEL Chiclayo 2022. Según, Bar-On (1997), describe a la inteligencia emocional como un conjunto de habilidades y conocimientos que influyen en nuestra capacidad de responder a los estímulos que nos rodean, esta inteligencia se basa en que la persona es consciente, controla, comprende y expresa sus emociones de manera clara y efectiva. Respecto a los resultados estadísticos se estimó 0.000 el valor de significancia ( $< 0.05$ ) motivo por el cual rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis de la investigación con evidencia estadística de la existencia de una

relación significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en la UGEL Chiclayo; dichas variables tuvieron un grado de relación moderado puesto que el coeficiente resultante es 0.605 siendo contrastados con su interpretación correspondiente. Esto nos indica que, al mejorar el desempeño laboral, ya sea sus factores actitudinales u operativos, mejorará en forma proporcional la inteligencia emocional de la persona. En contraste con la investigación de Barrera (2021), se presentan resultados similares, se determinó que existe una correlación positiva de 0.523 y un valor de (Sig. 0.000), por ello se afirma que existe una relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral de grado moderado. A nivel específico se evidencia también la relación en un grado moderado de las dimensiones inteligencia intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo de estrés, ánimo general con el desempeño laboral, con coeficientes de 0.440; 0.495; 0.477; 0.251 (baja) y 0.570, respectivamente. Es así que podemos decir con seguridad que existe una relación significativa entre las variables de estudio, lo cual nos permite manifestar que cualquier cambio o alteración en las dimensiones de las variables, representa un cambio semejante en proporción a la otra variable.

## VI. CONCLUSIONES

1. Se concluye a manera general que existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en la Ugel Chiclayo 2022, se halló un grado alto de correlación, dado que se obtuvo una significación de (0.000) y un coeficiente Rho de Pearson de (0.605). esto indica que al incrementar la inteligencia de emocional de los colaboradores su desempeño también se verá incrementado en la misma proporción.
2. Se identificó la existencia de un nivel bajo en inteligencia emocional en la UGEL Chiclayo, 2022; representado por un 44% del total de encuestados, esto pone en evidencia deficiencias en los niveles de inteligencia intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo de estrés y estado de ánimo general, lo cual impacta en las capacidades de un individuo para controlar sus emociones en diversas situaciones.
3. Se encontró que existe un nivel medio de desempeño laboral en la UGEL Chiclayo, 2022; representado por un 45% del total de encuestados, este dato evidencia que los colaboradores no están realizando o cumpliendo sus funciones en los niveles óptimos, sino que podrían mejorarse en sus factores actitudinales y operativos.
4. Se determino que existe una relación significativa entre las dimensiones de inteligencia emocional y el desempeño laboral en la UGEL Chiclayo, calculando valores de significancia menores a 0.050 en cada una de las correlaciones estudiadas. Esto quiere decir que, si mejoramos específicamente cualquiera de las dimensiones de inteligencia emocional (intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo de estrés, estado de ánimo general), resultará beneficioso en la misma proporción al desempeño laboral.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Después de haber analizado e interpretado los resultados de la investigación se recomienda lo siguiente:

Contratar los servicios especializados de una empresa que desarrolle coaching emocional para examinar y comprender nuestras propias emociones, temperamento, carácter y estados de ánimo. Además de aspectos claves como la confianza en sí mismos, autoestima, relaciones interpersonales, empatía, control de impulsos y optimismo; con esto se espera mejorar y fortalecer los niveles de inteligencia emocional de los colaboradores.

Inscribir a los colaboradores en cursos o talleres vivenciales que incrementen sus habilidades de liderazgo, actitud cooperativa, creatividad, trabajo en equipo, disciplina, orientación al cliente, conocimiento del trabajo que realizan. Con estas acciones se espera incrementar los niveles de desempeño laboral en la institución, deseando así obtener mayor productividad, mejores resultados y el éxito institucional.

Programar intervenciones periódicas a través del área de recursos humanos o de cada jefatura, para dialogar sinceramente sobre las carencias o puntos débiles en los equipos de trabajo, de esta manera se es consciente de las deficiencias que deben mejorar, además estas charlas deben ser prácticas con carácter motivacional que brinden un impulso para alcanzar metas y para aclarar alguna duda antes de iniciar las actividades laborales. Esto con la finalidad de obtener una gestión eficiente en todos los equipos de trabajo.

Promover el cumplimiento de objetivos laborales, por parte de las jefaturas en la institución, con ello el colaborador sentirá mayor retribución al esfuerzo que hizo en determinadas actividades que son trascendentes, además de esta manera dese afianzara los conocimientos técnicos y operativos del colaborador de acuerdo al área donde se desempeña habitualmente.

## REFERENCIAS

- Álvarez, P. (2018). *ÉTICA E INVESTIGACIÓN*. Universidad De Santiago de Cali. <file:///C:/Users/Frank/Downloads/Dialnet-EticaEInvestigacion-6312423.pdf>
- Barrera, M. (2021). Inteligencia Emocional y Desempeño Docente en la Institución Educativa N° 4021, Ventanilla [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/71688>
- Bautista Cuello, R., Cienfuegos Fructus, R. y Aguilar Panduro, E. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de Investigación Valor Agregado*. 7 (1), 109-121. <https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>
- Bermejo García, R., Ferrándiz García, C., Ferrando Prieto, M., Prieto Sanchez, M.D. y Sáinz Gómez, M. (2018). EQ-i:YV. Inventario de Inteligencia Emocional de BarOn: versión para jóvenes. Madrid: TEA Ediciones.
- Carranza, A. (2017). *Motivación, efectividad y desempeño laboral en tu equipo*. Editorial Edenred. [https://www.academia.edu/43389198/RED\\_eBook\\_Desempen\\_o\\_laboral](https://www.academia.edu/43389198/RED_eBook_Desempen_o_laboral)
- Chaupis, G. (2019). *Relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los profesores de la institución educativa pública "Luis Carranza" Huamanga 2018*. Recuperado de <http://repositorio.udaff.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11936/147/TESIS%20UDAFF.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chávez Barboza, E. y Rodríguez Miranda, L. (2018). Análisis de confiabilidad y validez de un cuestionario sobre entornos personales de aprendizaje (PLE). *Revista Ensayos Pedagógicos*, 13(1), 71-106. <http://dx.doi.org/10.15359/rep.13-1.4>
- Chingay, S. (2021). Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en el Personal que Labora en un Centro de Salud de Nivel 1 – IV de Cajamarca – 2020. [Tesis de Bachiller, Universidad Upagu] recuperado de <https://acortar.link/taZ7Yh>
- Chiavenato, I. (2008). *Administración de Recursos Humanos*. 1° edición, Colombia, Ediciones Mc Graw Hill.
- Conejero Pérez, J.I., López Verdugo, I. y Hidalgo García, M.V. (2022). ¿Qué convierte a una persona en líder? El papel de la inteligencia emocional, la capacidad de trabajo en equipo y la satisfacción laboral en el liderazgo auténtico. *Psychology, Society & Education*, 14 (1), 1-11.

[https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/133635/convierte\\_persona.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/133635/convierte_persona.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

- Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica - CONCYTEC. (2020). GUÍA PRÁCTICA PARA LA FORMULACIÓN Y EJECUCIÓN DE PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO (I+D). <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/24968/n/r.p.-097-2020-concytec-p-anexo-guia-practica-para-la-formulacion-y-ejecucion-de-proyectos>
- Cruzalegui, G., Arroyo, C. y Huapaya, G. (2020). *Inteligencia emocional de los docentes de la institución educativa Mariscal Luzuriaga de Casma, 2019*. [Tesis de Bachiller, Universidad Peruana Unión]. Recuperado de [https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/3968/Pavel\\_Tra\\_bajo\\_Bachiller\\_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/3968/Pavel_Tra_bajo_Bachiller_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cruz, I. y Vargas, A. (2017). *Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en Docentes del Gimnasio "Nueva Arica"*. Recuperado de <https://repository.libertadores.edu.co/bitstream/handle/11371/1240/cruzivonne2017.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Del Águila, I. (2020). *Inteligencia emocional y desempeño laboral de los docentes del nivel secundario de instituciones educativas, Yurimaguas* [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/50768/Del%20Aguila%20SIL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Dolores Prieto, M., Mercedes, F., y Ferrándiz, C. (2021). *Creatividad. Inteligencia emocional. Implicaciones educativas. Educar em Revista. 37(1), 01-17*. <https://doi.org/10.1590/0104-4060.81541>
- Domínguez, M. (2020). *Inteligencia emocional y desempeño docente del Instituto de Excelencia Carlos Salazar Romero, Nuevo Chimbote – 2019* [Tesis Doctoral, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/43801?show=full>
- Escudero, C. y Cortez, L. (2018). *Técnicas y métodos cualitativos para la investigación científica*. Editorial UTMACH. <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14207/1/Cap.1->

[Introducci%C3%B3n%20a%20la%20investigaci%C3%B3n%20cient%C3%ADfica.pdf](#)

- Fairlie Frisancho, E., Lara Ocaña, J. C., Toala Toala, G., Moreira M., M., Cano Lara, E., Valencia C., L., & Benavides R., A. (2015). INFLUENCIA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SOPORTE SOCIAL EN LA ORIENTACIÓN EMPRENDEDORA DE ESTUDIANTES INGRESANTES AL ÁREA DE CIENCIAS EMPRESARIALES DE UNIVERSIDADES NACIONALES DEL PERÚ Y ECUADOR. *Gestión En El Tercer Milenio*, 18(36), 17–29. <https://doi.org/10.15381/gtm.v18i36.11702>
- Federación de Enseñanza CC.OO. (2011). Temas para la educación. *Revista digital para profesionales de la enseñanza*. 1(12), 1-12. <https://www.feandalucia.ccoo.es/docu/p5sd7866.pdf>
- García, A. (2021) Auto observación e inteligencia emocional: estudio pragmático-discursivo del manejo de la impresión en narrativas personales. *Onomazein*, 1(51), 137-162. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7857660>
- Garzón Hueso, M. F. y Ayala Monje, D. A. (2017). La inteligencia emocional en el manejo de personal (Tesis de pregrado). Universidad Cooperativa de Colombia, Bogotá. Recuperado de <http://repository.ucc.edu.co/handle/ucc/7645>
- Goicochea, D. C. (2019). THE ORGANIZATIONAL CLIMATE LABORAL PERFORMANCE OF THE PERSONNEL OF THE HUMAN RESOURCES AREA. CASE: INTERNATIONAL OUTSOURCING. *Global Business Administration Journal*. 2(2), 73–99. <https://doi.org/10.31381/gbaj.v2i2.1566>
- Goleman, D. (1998). LA PRÁCTICA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL. Editorial Kairos. Barcelona, España. <https://mendillo.info/Desarrollo.Personal/La.practica.de.la.inteligencia.emocional.pdf>
- Grijalva Medina, M., Castro Analuiza, J. y Guamán Andino, M. (2019). Job performance as an occupational vector. *Revista mktDescubre*. 1(14), 22-30. <http://portal.amelica.org/ameli/journal/438/4382760008/4382760008.pdf>
- Jaramillo, Y. (2019). Inteligencia emocional y desempeño docente en bachillerato de una unidad educativa de Durán, Ecuador 201 [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/42813>

- Lauracio, C. y Lauracio, T. (2020). Burnout syndrome and job performance in health personnel. *Revista Innova Educación*, 2(4), 543–554.  
<https://doi.org/10.35622/j.rie.2020.04.003>
- León Tarazona, C. (2017). *Inteligencia emocional y el desempeño de docente en la I.E. Clemente Althaus – San Miguel 2017*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Recuperado de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14923/Le%C3%B3n\\_TCN.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14923/Le%C3%B3n_TCN.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- López Martínez, B. E., Aragón Castillo, J. M., Muñoz Palomeque, M., Madrid Tovilla, S., & Tornell Castillo, I. (2021). Quality of work-life and work performance in physicians at the Mexican Institute of Social Security, in the state of Chiapas. *Revistas - Universidad Ricardo Palma*. 21(2), 16-325.  
<http://revistas.urp.edu.pe/index.php/RFMH/article/view/3706/4654>
- Maya, E. (2014). *Métodos y técnicas de investigación*. Universidad Nacional Autónoma de México.  
[http://www.librosoa.unam.mx/bitstream/handle/123456789/2418/metodos\\_y\\_tecnicas.pdf?sequence=3&isAllowed=y](http://www.librosoa.unam.mx/bitstream/handle/123456789/2418/metodos_y_tecnicas.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Méndez, L. (2020). *Inteligencia emocional y desempeño laboral de los docentes de una I.E. pública del distrito El Porvenir en Trujillo 2020*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Recuperado de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48490/M%C3%A9ndez\\_LEJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48490/M%C3%A9ndez_LEJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Merchán, H. y Denisse, S. (2022) *El sistema de trabajo a turnos y el desempeño laboral del personal de migración de un aeropuerto internacional en la ciudad de Guayaquil, 2021*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo].  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/88464>
- Merino, B. (2018). *Inteligencia Emocional*. Editorial Reverté.  
<https://www.digitaliapublishing.com/visor/67795>
- Mucha, P. (2021). *Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral de Profesores del Colegio La Inmaculada, Puerto Ocopa-Satipo-2019*. Recuperado de: [https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/7618/T010\\_2112\\_1627\\_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/7618/T010_2112_1627_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Nemiña, R., Sanmiguel, A. y Rodríguez, J. (2021). The reasons for changing jobs among Physical Education teachers in the Galician context. 1(41), 153–151. <https://recyt.fecyt.es/index.php/retos/article/view/81815/63052>
- Quintero, A., Prieto, J., y Medina, L. (2015). Inteligencia emocional. *Revista de Educación, Motricidad e Investigación*. 1(4), 92-101. [http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/11637/Inteligencia\\_emocional.pdf?sequence=2](http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/11637/Inteligencia_emocional.pdf?sequence=2)
- Ramos Alvarado, L. A., Flores Olivos, A. J., Paredes Tafur, L. J. y Centurión Cabanillas, C. A. (2021). EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL SECTOR PÚBLICO: REFORMAS EN EL CONTEXTO DE LA PANDEMIA. *Horizonte Empresarial*. 8(2), 772-781. <https://doi.org/10.26495/rce.v8i2.2040>
- Rincón Leal, O., Santiago Carrillo, M., y Caceres Carvajal, M. (2019). Emotional intelligence in the initial teacher training. *Revista Journal of Physics: Conference Series*. 1(1), 1-7. <https://repositorio.ufps.edu.co/bitstream/handle/ufps/1619/Emotional%20intelligence%20in%20the%20initial%20teacher%20training.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ríos, R. (2017). *Metodología para la investigación y redacción*. Servicios Académicos Intercontinentales S.L. <https://www.eumed.net/libros-gratis/2017/1662/1662.pdf>
- Rodríguez Jiménez, A. y Pérez Jacinto, A. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista Escuela de Administración de Negocios*. 1(82), 1-26. <https://doi.org/10.21158/01208160.n82.2017.1647>
- Rojas Arancibia, K. S. (2019). La Relación del Estrés con el Desempeño Laboral del Personal de Agro Rural. *Gestión En El Tercer Milenio*. 22(44), 1-50. <https://doi.org/10.15381/gtm.v22i44.17318>
- Sánchez, H., Reyes, C. y Mejía, K. (2018). *MANUAL DE TÉRMINOS EN INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA, TECNOLÓGICA Y HUMANÍSTICA*. Universidad Ricardo Palma. <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
- Soler, J., Aparicio, L., Oscar, D., Escolano, E., y Rodríguez, A. (2016). *INTELIGENCIA EMOCIONAL Y BIENESTAR II, reflexiones, experiencias profesionales e*

*investigaciones.*

Universidad

San

Jorge.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=655308>

Vera, O. (2022). La Inteligencia Emocional de los Docentes del Nivel Primaria en la Institución Educativa San José, Urbanización San José, 2021. Recuperado de: <https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12676/3781/EDPR-VER-ORD-2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

## **ANEXOS**

**ANEXO 01: Operacionalización de variables Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral.**

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Variable 1: Inteligencia Emocional	Se refiere a la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los ajenos, de motivarnos y de manejar bien las emociones, en nosotros mismos y en nuestras relaciones. (FECCOO, 2011, p.2)	Se refiere a la capacidad del individuo para manejar sus emociones en diversas situaciones que ponen a prueba el control de estas.	Intrapersonal	Conocimiento en sí mismo. Seguridad. Autoestima. Autorrealización. Independencia.	Ordinal 1: Nunca, 2: Casi Nunca 3: A veces, 4: Casi siempre, 5: Siempre
			Interpersonal	Relaciones Interpersonales. Responsabilidad Social. Empatía.	
			Adaptabilidad	Solución de problemas. Flexibilidad.	
			Manejo de tensión	Tensión. Control de impulsos.	
			Ánimo general	Optimismo. Felicidad.	
Variable 2: Desempeño Laboral	El desempeño laboral es la forma en que responde o se comporta un colaborador frente a objetivos ya planteados o fijados en la empresa (Chiavenato, 2008, p. 359).	Se refiere al performance que el colaborador adopta frente al rol o funciones que cumple en la organización.	Factores actitudinales	Disciplina	Ordinal 1: Nunca, 2: Casi Nunca 3: A veces, 4: Casi siempre, 5: Siempre
				Actitud cooperativa	
				Iniciativa	
				Responsabilidad	
				Seguro de sí mismo	
				Discreción	
				Presentación personal	
				Interés	
				Creatividad	
				Capacidad de realización	
				Orientación al cliente	
				Adaptabilidad	
				Comunicación	
				Conocimiento del trabajo	
				Calidad	
Factores operativos	Trabajo en equipo				
Liderazgo					
Compromiso con la excelencia					
Experiencia conocimiento funcional – técnico					

## Título: INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL UGEL CHICLAYO 2022

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p><b>Problema general:</b> ¿Cuál es la influencia entre inteligencia emocional y desempeño laboral en la UGEL Chiclayo 2022?</p> <p><b>Problemas específicos:</b> ¿Cuál es el nivel de inteligencia emocional en la UGEL Chiclayo 2022? ¿Cuál es el nivel de desempeño laboral en la UGEL Chiclayo 2022? ¿Cuál es la influencia de las dimensiones de la inteligencia emocional y desempeño laboral en la UGEL Chiclayo 2022?</p>	<p><b>Hipótesis general:</b> Existe influencia entre inteligencia emocional y desempeño laboral en la UGEL Chiclayo 2022</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b> Existe un buen nivel de inteligencia emocional en la UGEL Chiclayo 2022. Existe un buen nivel de desempeño laboral en la UGEL Chiclayo 2022. Existe influencia significativa entre las dimensiones de la inteligencia emocional y el desempeño laboral UGEL Chiclayo 2022.</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar la influencia entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en la UGEL Chiclayo 2022</p> <p><b>Objetivos específicos:</b> Evaluar el nivel de inteligencia emocional en la UGEL Chiclayo 2022. Evaluar el nivel de desempeño laboral en la UGEL Chiclayo 2022. Determinar la influencia de las dimensiones de la inteligencia emocional y desempeño laboral en la UGEL Chiclayo 2022.</p>	<p><b>V1:</b> Inteligencia Emocional</p> <hr/> <p><b>V2:</b> Desempeño Laboral</p>	<p>Intrapersonal</p> <hr/> <p>Interpersonal</p> <hr/> <p>Adaptabilidad</p> <hr/> <p>Manejo de estrés</p> <hr/> <p>Ánimo general</p> <hr/> <p>Factores actitudinales</p> <hr/> <p>Factores operativos</p>	<p><b>Tipo:</b> Correlacional</p> <p><b>Métodos:</b> Hipotético deductivo</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental - correlacional</p> <pre> graph TD     M --&gt; O1     M --&gt; O2     O1 &lt;--&gt;  i  O2   </pre> <p><b>M:</b> Muestra <b>O1:</b> Inteligencia emocional <b>O2:</b> Desempeño docente <b>r:</b> coeficiente de Correlación.</p> <p><b>Población y muestra:</b> 86 trabajadores y la muestra de 71 trabajadores.</p> <p><b>Técnicas e instrumentos de recolección de datos:</b> Encuesta - cuestionario</p> <p><b>Métodos de análisis de investigación:</b> SPSS 29</p>

**ANEXO 03:****Cuestionario: Inteligencia Emocional**

**Instrucciones:** Estimado colaborador a continuación se presenta una relación de 30 preguntas relacionadas con la inteligencia emocional, marcar con un aspa (X) según corresponda en la siguiente escala:

SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
5	4	3	2	1

N°	ÍTEMS	ESCALA				
		5	4	3	2	1
	<b>Dimensión Intrapersonal</b>					
1	Al realizar diversas acciones se siente seguro(a).					
2	Siente que puede contestar preguntas difíciles.					
3	Está conforme con su aspecto físico.					
4	Manifiesta sus emociones personales.					
5	Le resulta fácil expresarse.					
6	Es honesto(a) con las personas de su entorno.					
7	Se siente conforme con usted mismo(a).					
	<b>Dimensión Interpersonal</b>					
8	Procura no dañar a los demás.					
9	Procura levantar el ánimo de un compañero(a) afligido.					
10	Considera que los sentimientos del prójimo son importantes.					
11	Consideras que es relevante mantener amistades.					
12	Le complace colaborar con los demás.					
13	Identificas cuando alguien se molesta contigo.					
	<b>Dimensión Adaptabilidad</b>					
14	Pretendes buscar soluciones ante las dificultades.					
15	Creer que existen diversas maneras de resolver conflictos.					
16	Cuando estas enfadado(a) piensas antes de actuar.					
17	En un contexto adverso se rinde fácilmente.					
18	Te resulta fácil adaptarte a nuevas situaciones.					

<b>19</b>	Opina bien de las personas y no formula prejuicios.					
	<b>Dimensión Manejo de Estrés</b>					
<b>20</b>	Has acumulado demasiado estrés al trabajar.					
<b>21</b>	Te consideras una persona con mal genio.					
<b>22</b>	Buscas diferentes formas de lograr tranquilidad.					
<b>23</b>	Te consideras un ser problemático.					
<b>24</b>	Te llegas a molestar fácilmente.					
	<b>Dimensión Estado de Ánimo General</b>					
<b>25</b>	Al culminar un trabajo se siente satisfecho.					
<b>26</b>	Busca razones para sentirse bien.					
<b>27</b>	Le resulta fácil sonreír.					
<b>28</b>	Crees que eres entusiasta.					
<b>29</b>	Gozas cuando tienes vacaciones.					
<b>30</b>	Te consideras una persona positiva al realizar tus labores.					

*Fuente: Autor.*

**ANEXO 04:****Cuestionario: Desempeño Laboral**

**Instrucciones:** Estimado colaborador a continuación se presenta una relación de 30 preguntas relacionadas con el desempeño laboral, marcar con un aspa (X) según corresponda en la siguiente escala:

SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
5	4	3	2	1

N°	ÍTEMS	ESCALA				
		5	4	3	2	1
	<b>Factores Actitudinales</b>					
1	Habitualmente cumpro con disciplina mis funciones designadas.					
2	Interiorizo y transmito a mis compañeros las normas y reglas de la organización.					
3	Pienso que para lograr una actividad significativa debo incentivar una actitud cooperativa.					
4	Poseo iniciativa cuando realizo mis funciones.					
5	Comparto nuevas ideas para una mejora de los procesos.					
6	Creo que la responsabilidad es un valor fundamental para desarrollar un trabajo.					
7	De acuerdo a los resultados de mi trabajo asumo responsabilidad.					
8	Realizo las mis actividades con totalidad seguridad de que están siendo realizadas correctamente.					
9	Manejo una conducta discreta y prudente con la información que manejo de la organización.					
10	Considero que mi presentación personal es agradable y acorde con las normativas de la organización.					
11	Pongo el interés debido en las actividades que realizo.					
12	Pienso que es importante utilizar la creatividad para resolver distintas situaciones.					

13	Plantea con detalle el logro de sus actividades cumpliendo con sus metas.					
14	Muestro preocupación por dar una buena atención a los diferentes usuarios de la organización.					
15	Puedo terminar con eficacia mi trabajo en condiciones de mucha presión.					
16	Logro transmitir mis aportes de manera clara, coherente y concisa.					
	<b>Factores Operativos</b>					
17	Conozco y desarrollo perfectamente mis funciones como colaborador en la organización.					
18	Logro cumplir en el tiempo establecido las metas trazadas.					
19	Me gusta trabajar en equipo alineando mis metas personales con el objetivo en común.					
20	Considero que soy influyente en los demás compañeros para alcanzar las metas y potenciar sus habilidades.					
21	Considero que realizo mi trabajo cada vez mejor y buscando mejorar el proceso.					
22	Aplico correctamente los conocimientos obtenidos durante mi experiencia desarrollando mis funciones.					

*Fuente: Autor.*

## ANEXO 05:



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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>DIMENSIÓN: INTRAPERSONAL</b>								
1	Al realizar diversas acciones se siente seguro(a).	√		√		√		
2	Siente que puede contestar preguntas difíciles.	√		√		√		
3	Está conforme con su aspecto físico.	√		√		√		
4	Manifiesta sus emociones personales.	√		√		√		
5	Le resulta fácil expresarse.	√		√		√		
6	Es honesto(a) con las personas de su entorno.	√		√		√		
7	Se siente conforme con usted mismo(a).	√		√		√		
<b>DIMENSIÓN: INTERPERSONAL</b>								
8	Procura no dañar a los demás.	√		√		√		
9	Procura levantar el ánimo de un compañero(a) afligido.	√		√		√		
10	Considera que los sentimientos del prójimo son importantes.	√		√		√		
11	Consideras que es relevante mantener amistades.	√		√		√		
12	Le complace colaborar con los demás.	√		√		√		
13	Identificas cuando alguien se molesta contigo.	√		√		√		
<b>DIMENSIÓN: ADAPTABILIDAD</b>								
14	Pretendes buscar soluciones ante las dificultades.	√		√		√		
15	Crees que existen diversas maneras de resolver conflictos.	√		√		√		
16	Cuando estas enfadado(a) piensas antes de actuar.	√		√		√		
17	En un contexto adverso se rinde fácilmente.	√		√		√		
18	Te resulta fácil adaptarte a nuevas situaciones.	√		√		√		
19	Opina bien de las personas y no formula prejuicios.	√		√		√		
<b>DIMENSIÓN MANEJO DE ESTRÉS</b>								
20	Has acumulado demasiado estrés al trabajar.	√		√		√		
21	Te consideras una persona con mal genio.	√		√		√		
22	Buscas diferentes formas de lograr tranquilidad.	√		√		√		
23	Te consideras un ser problemático.	√		√		√		
24	Te llegas a molestar fácilmente.	√		√		√		
<b>DIMENSIÓN ESTADO DE MANEJO GENERAL</b>								
25	Al culminar un trabajo se siente satisfecho.	√		√		√		
26	Busca razones para sentirse bien.	√		√		√		
27	Le resulta fácil sonreír.	√		√		√		
28	Crees que eres entusiasta.	√		√		√		
29	Gozas cuando tienes vacaciones.	√		√		√		
30	Te consideras una persona positiva al realizar tus labores.	√		√		√		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **Suficiencia Proba**

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [ √ ]    **Aplicable después de corregir** [ ]    **No aplicable** [ ]    **Apellidos y nombres del juez**

Validador. Dr/ Mg: **López Landauro Rafael Arturo**

DNI: **08273208**    CLAD: **32611**

Especialidad del validador: **Gestión de Organizaciones**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado. <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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

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

## ANEXO 06:



### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL DESEMPEÑO LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Habitualmente cumplo con disciplina mis funciones designadas.	√		√		√		
2	Interiorizo y transmito a mis compañeros las normas y reglas de la organización.	√		√		√		
3	Pienso que para lograr una actividad significativa debo incentivar una actitud cooperativa.	√		√		√		
4	Poseo iniciativa cuando realizo mis funciones.	√		√		√		
5	Comparto nuevas ideas para una mejora de los procesos.	√		√		√		
6	Creo que la responsabilidad es un valor fundamental para desarrollar un trabajo.	√		√		√		
7	De acuerdo a los resultados de mi trabajo asumo responsabilidad.	√		√		√		
8	Realizo las mis actividades con totalidad seguridad de que están siendo realizadas correctamente.	√		√		√		
9	Manejo una conducta discreta y prudente con la información que manejo de la organización.	√		√		√		
10	Considero que mi presentación personal es agradable y acorde con las normativas de la organización.	√		√		√		
11	Pongo el interés debido en las actividades que realizo.	√		√		√		
12	Pienso que es importante utilizar la creatividad para resolver distintas situaciones.	√		√		√		
13	Plantea con detalle el logro de sus actividades cumpliendo con sus metas.	√		√		√		
14	Muestro preocupación por dar una buena atención a los diferentes usuarios de la organización.	√		√		√		
15	Puedo terminar con eficacia mi trabajo en condiciones de mucha presión.	√		√		√		
16	Logro transmitir mis aportes de manera clara, coherente y concisa.	√		√		√		

DIMENSIÓN: FACTORES OPERATIVOS		Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
17	Conozco y desarrollo perfectamente mis funciones como colaborador en la organización.	√		√		√		
18	Logro cumplir en el tiempo establecido las metas trazadas.	√		√		√		
19	Me gusta trabajar en equipo alineando mis metas personales con el objetivo en común.	√		√		√		
20	Considero que soy influyente en los demás compañeros para alcanzar las metas y potenciar sus habilidades.	√		√		√		
21	Considero que realizo mi trabajo cada vez mejor y buscando mejorar el proceso.	√		√		√		
22	Aplico correctamente los conocimientos obtenidos durante mi experiencia desarrollando mis funciones.	√		√		√		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **Suficiencia Proba**

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

Apellidos y nombres del juez validador. **Dr/ Mg: López Landauro Rafael Arturo**    **DNI: 08273208**    **CLAD: 32611**

Especialidad del validador: **Gestión de Organizaciones**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado. <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

## ANEXO 07:



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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>DIMENSIÓN: INTRAPERSONAL</b>								
1	Al realizar diversas acciones se siente seguro(a).	x		x		x		
2	Siente que puede contestar preguntas difíciles.	x		x		x		
3	Esta conforme con su aspecto físico.	x		x		x		
4	Manifiesta sus emociones personales.	x		x		x		
5	Le resulta fácil expresarse.	x		x		x		
6	Es honesto(a) con las personas de su entorno.	x		x		x		
7	Se siente conforme con usted mismo(a).	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN: INTERPERSONAL</b>								
8	Procura no dañar a los demás.	x		x		x		
9	Procura levantar el ánimo de un compañero(a) afligido.	x		x		x		
10	Considera que los sentimientos del prójimo son importantes.	x		x		x		
11	Consideras que es relevante mantener amistades.	x		x		x		
12	Le complace colaborar con los demás.	x		x		x		
13	Identificas cuando alguien se molesta contigo.	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN: ADAPTABILIDAD</b>								
14	Pretendes buscar soluciones ante las dificultades.	x		x		x		
15	Crees que existen diversas maneras de resolver conflictos.	x		x		x		
16	Cuando estas enfadado(a) piensas antes de actuar.	x		x		x		
17	En un contexto adverso se rinde fácilmente.	x		x		x		
18	Te resulta fácil adaptarte a nuevas situaciones.	x		x		x		
19	Opina bien de las personas y no formula prejuicios.	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN MANEJO DE ESTRÉS</b>								
20	Has acumulado demasiado estrés al trabajar.	x		x		x		
21	Te consideras una persona con mal genio.	x		x		x		
22	Buscas diferentes formas de lograr tranquilidad.	x		x		x		
23	Te consideras un ser problemático.	x		x		x		
24	Te llegas a molestar fácilmente.	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN ESTADO DE MANEJO GENERAL</b>								
25	Al culminar un trabajo se siente satisfecho.	x		x		x		
26	Busca razones para sentirse bien.	x		x		x		
27	Le resulta fácil sonreír.	x		x		x		
28	Crees que eres entusiasta.	x		x		x		
29	Gozas cuando tienes vacaciones.	x		x		x		
30	Te consideras una persona positiva al realizar tus labores.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): *Suficiencia Proba*

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable [x]       Aplicable después de corregir [w]       No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: *Dij* Mg: *Luis Dios Zárate* DNI: 07909441

Especialidad del validador: *Licenciado en Administración*

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado. <sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

## ANEXO 08:



### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL DESEMPEÑO LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems DIMENSIÓN: FACTORES ACTITUDINALES	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Habitualmente cumplo con disciplina mis funciones designadas.	x		x		x		
2	Interiorizo y transmito a mis compañeros las normas y reglas de la organización.	x		x		x		
3	Pienso que para lograr una actividad significativa debo incentivar una actitud cooperativa.	x		x		x		
4	Poseo iniciativa cuando realizo mis funciones.	x		x		x		
5	Comparto nuevas ideas para una mejora de los procesos.	x		x		x		
6	Creo que la responsabilidad es un valor fundamental para desarrollar un trabajo.	x		x		x		
7	De acuerdo a los resultados de mi trabajo asumo responsabilidad.	x		x		x		
8	Realizo las mis actividades con totalidad seguridad de que están siendo realizadas correctamente.	x		x		x		
9	Manejo una conducta discreta y prudente con la información que manejo de la organización.	x		x		x		
10	Considero que mi presentación personal es agradable y acorde con las normativas de la organización.	x		x		x		
11	Pongo el interés debido en las actividades que realizo.	x		x		x		
12	Pienso que es importante utilizar la creatividad para resolver distintas situaciones.	x		x		x		
13	Plantea con detalle el logro de sus actividades cumpliendo con sus metas.	x		x		x		
14	Muestro preocupación por dar una buena atención a los diferentes usuarios de la organización.	x		x		x		
15	Puedo terminar con eficacia mi trabajo en condiciones de mucha presión.	x		x		x		
16	Logro transmitir mis aportes de manera clara, coherente y concisa.	x		x		x		

DIMENSIÓN: FACTORES OPERATIVOS								
17	Conozco y desarrollo perfectamente mis funciones como colaborador en la organización.	x		x		x		
18	Logro cumplir en el tiempo establecido las metas trazadas.	x		x		x		
19	Me gusta trabajar en equipo alineando mis metas personales con el objetivo en común.	x		x		x		
20	Considero que soy influyente en los demás compañeros para alcanzar las metas y potenciar sus habilidades.	x		x		x		
21	Considero que realizo mi trabajo cada vez mejor y buscando mejorar el proceso.	x		x		x		
22	Aplico correctamente los conocimientos obtenidos durante mi experiencia desarrollando mis funciones.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): *Suficiencia Proba*

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**  
 aplicable [Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Luis Dios Zárate      DNI: 07909441  
 Especialidad del validador: *Licenciado en Administración.*

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico

formulado. <sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

## ANEXO 09:



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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>DIMENSION: INTRAPERSONAL</b>								
1	Al realizar diversas acciones se siente seguro(a).	X		X		X		
2	Siente que puede contestar preguntas difíciles.	X		X		X		
3	Está conforme con su aspecto físico.	X		X		X		
4	Manifiesta sus emociones personales.	X		X		X		
5	Le resulta fácil expresarse.	X		X		X		
6	Es honesto(a) con las personas de su entorno.	X		X		X		
7	Se siente conforme con usted mismo(a).	X		X		X		
<b>DIMENSION: INTERPERSONAL</b>								
8	Procura no dañar a los demás.	X		X		X		
9	Procura levantar el ánimo de un compañero(a) afligido.	X		X		X		
10	Considera que los sentimientos del prójimo son importantes.	X		X		X		
11	Consideras que es relevante mantener amistades.	X		X		X		
12	Le complace colaborar con los demás.	X		X		X		
13	Identificas cuando alguien se molesta contigo.	X		X		X		
<b>DIMENSION: ADAPTABILIDAD</b>								
14	Pretendes buscar soluciones ante las dificultades.	X		X		X		
15	Crees que existen diversas maneras de resolver conflictos.	X		X		X		
16	Cuando estas enfadado(a) piensas antes de actuar.	X		X		X		
17	En un contexto adverso se rinde fácilmente.	X		X		X		
18	Te resulta fácil adaptarte a nuevas situaciones.	X		X		X		
19	Opina bien de las personas y no formula prejuicios.	X		X		X		
<b>DIMENSION MANEJO DE ESTRÉS</b>								
20	Has acumulado demasiado estrés al trabajar.	X		X		X		
21	Te consideras una persona con mal genio.	X		X		X		
22	Buscas diferentes formas de lograr tranquilidad.	X		X		X		
23	Te consideras un ser problemático.	X		X		X		
24	Te llegas a molestar fácilmente.	X		X		X		
<b>DIMENSION ESTADO DE MANEJO GENERAL</b>								
25	Al culminar un trabajo se siente satisfecho.	X		X		X		
26	Busca razones para sentirse bien.	X		X		X		
27	Le resulta fácil sonreír.	X		X		X		
28	Crees que eres entusiasta.	X		X		X		
29	Gozas cuando tienes vacaciones.	X		X		X		
30	Te consideras una persona positiva al realizar tus labores.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): *Suficiencia Proba*

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg: *Campos Huamán Juan Martín*    DNI: 08676160

Especialidad del validador: *Gestión de Organizaciones*

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico

formulado. <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para

representar al componente o dimensión específica del

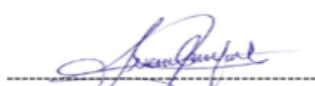
constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del

ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems

planteados son suficientes para medir la dimensión

  
Firma del Experto Informante.

## ANEXO 10:



### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL DESEMPEÑO LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>DIMENSION: FACTORES ACTITUDINALES</b>								
1	Habitualmente cumplo con disciplina mis funciones designadas.	X		X		X		
2	Interiorizo y transmito a mis compañeros las normas y reglas de la organización.	X		X		X		
3	Pienso que para lograr una actividad significativa debo incentivar una actitud cooperativa.	X		X		X		
4	Poseo iniciativa cuando realizo mis funciones.	X		X		X		
5	Comparto nuevas ideas para una mejora de los procesos.	X		X		X		
6	Creo que la responsabilidad es un valor fundamental para desarrollar un trabajo.	X		X		X		
7	De acuerdo a los resultados de mi trabajo asumo responsabilidad.	X		X		X		
8	Realizo las mis actividades con totalidad seguridad de que están siendo realizadas correctamente.	X		X		X		
9	Manejo una conducta discreta y prudente con la información que manejo de la organización.	X		X		X		
10	Considero que mi presentación personal es agradable y acorde con las normativas de la organización.	X		X		X		
11	Pongo el interés debido en las actividades que realizo.	X		X		X		
12	Pienso que es importante utilizar la creatividad para resolver distintas situaciones.	X		X		X		
13	Plantea con detalle el logro de sus actividades cumpliendo con sus metas.	X		X		X		
14	Muestro preocupación por dar una buena atención a los diferentes usuarios de la organización.	X		X		X		
15	Puedo terminar con eficacia mi trabajo en condiciones de mucha presión.	X		X		X		
16	Logro transmitir mis aportes de manera clara, coherente y concisa.	X		X		X		

<b>DIMENSIÓN: FACTORES OPERATIVOS</b>								
17	Conozco y desarrollo perfectamente mis funciones como colaborador en la organización.	X		X		X		
18	Logro cumplir en el tiempo establecido las metas trazadas.	X		X		X		
19	Me gusta trabajar en equipo alineando mis metas personales con el objetivo en común.	X		X		X		
20	Considero que soy influyente en los demás compañeros para alcanzar las metas y potenciar sus habilidades.	X		X		X		
21	Considero que realizo mi trabajo cada vez mejor y buscando mejorar el proceso.	X		X		X		
22	Aplico correctamente los conocimientos obtenidos durante mi experiencia desarrollando mis funciones.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): *Suficiencia Proba*

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

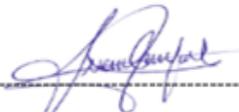
Apellidos y nombres del juez validador. Mg: *Campos Huamán Juan Martín*    DNI: 08676160

Especialidad del validador: *Gestión de Organizaciones*

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico

formulado. <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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

  
 Firma del Experto Informante.

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

## ANEXO 11

### Prueba de distribución de datos entre Inteligencia Emocional y Desempeño laboral.

**Tabla 8** Prueba de distribución de datos entre Inteligencia Emocional y Desempeño laboral.

	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
V1: Inteligencia Emocional	0.093	71	0.200	0.964	71	0.040
V2: Desempeño laboral	0.095	71	0.181	0.955	71	0.013

Nota: Se evaluó con Kolmogórov-Smirnov (muestra mayor a 50)

En la tabla 11 se evidencia el valor de significancia de la variable 1 es 0.200 mayor a .050 con tendencia paramétrica ( $0.200 > 0.050$ ) y la variable 2 presenta un valor de significancia igual a 0.181 mayor a .050 ( $0.181 > 0.050$ ) con tendencia paramétrica. En este caso es correcto evaluar las correlaciones con el estadígrafo Rho de Pearson.



## DESARROLLO DE INVESTIGACIÓN- FARRO DIAZ LILLY.T.docx

### INFORME DE ORIGINALIDAD

<b>23%</b>	<b>23%</b>	<b>9%</b>	<b>13%</b>
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>7%</b>
<b>2</b>	<b>Submitted to Universidad Cesar Vallejo</b> Trabajo del estudiante	<b>5%</b>
<b>3</b>	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>repositorio.upagu.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Peru</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>