



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

**Inteligencia emocional y job performance del personal
administrativo en una institución universitaria de Los Olivos –
2020.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Administración de Negocios - MBA

AUTORA:

Barral Bejarano, Silvia Cecilia (ORCID: 0000-0001-8114-7191)

ASESOR:

Mg. Zárate Ruiz, Gustavo Ernesto (ORCID: 0000-0002-0565-0577)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modelos y herramientas gerenciales

LIMA - PERÚ

2021

Dedicatoria.

A los amores de mi vida mis hijos Manuel y Diego, como una demostración de perseverancia y determinación para luchar por superarse cada día haciendo a un lado los obstáculos que se puedan encontrar camino al éxito.

A mi padre Manuel Barral Orihuela, a mis adoradas Matilde y Nora Bejarano Portilla.

A mis queridos hermanos Manuel y Lilian.

Silvia Barral.

Agradecimiento

A Dios por su bendición, por brindarme la fortaleza para salir adelante pese a todas las limitaciones que he afrontado en el pasado.

A mis jefes, a mis docentes, a mis asesores Dr. Luis Esquivel Castillo y Mg. Gustavo Zárate Ruiz por compartir sus conocimientos en el desarrollo de la presente investigación.

A mis compañeros de trabajo, familiares y amigos en general que siempre me apoyaron y alentaron a ir por más.

Por su valioso apoyo; al personal administrativo participante de la muestra en la presente investigación.

¡Muchas gracias!

Silvia Barral.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
DEDICATORIA.	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	iv
ÍNDICE DE TABLAS	vi
ÍNDICE DE FIGURAS	vii
RESUMEN	vii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	15
3.1. Tipo y diseño de Investigación	15
3.2 Variables y Operacionalización	16
3.3. Población, muestra y muestreo	19
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	20
3.5. Procedimiento	24
3.6. Método de análisis de datos	25
3.7. Aspectos éticos	25
IV. RESULTADOS	26

V. DISCUSIÓN	36
VI. CONCLUSIONES	42
VII. RECOMENDACIONES	44
REFERENCIAS	46
ANEXOS	53

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Operacionalización de la variable inteligencia emocional</i>	17
Tabla 2. <i>Operacionalización de la variable job performance</i>	18
Tabla 3. <i>Validez de contenido de los instrumentos por juicio de expertos</i>	23
Tabla 4. <i>Escala de medida para evaluar el coeficiente alfa de cronbach</i>	23
Tabla 5. <i>Resultados del análisis de confiabilidad de los instrumentos que miden las variables.</i>	24
Tabla 6. <i>Niveles de la variable inteligencia emocional</i>	26
Tabla 7. <i>Niveles de las dimensiones de ie.</i>	27
Tabla 8. <i>Niveles de la variable job performance</i>	28
Tabla 9. <i>Niveles de las dimensiones del jp</i>	29
Tabla 10. <i>Correlación entre ie y jp.</i>	30
Tabla 11. <i>Correlación entre autoconciencia y jp.</i>	31
Tabla 12. <i>Correlación entre autorregulación y jp.</i>	31
Tabla 13. <i>Correlación entre autoconfianza y jp.</i>	32
Tabla 14. <i>Correlación entre motivación y jp.</i>	33
Tabla 15. <i>Correlación entre empatía y jp.</i>	34
Tabla 16. <i>Correlación entre competencia social y job performance.</i>	34

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. <i>Diseño de investigación</i>	16
Figura 2. <i>Descripción del diseño de investigación</i>	16
Figura 3. <i>Fórmula de la muestra.</i>	19
Figura 5. <i>Niveles de la inteligencia emocional.</i>	26
Figura 6. <i>Niveles de las dimensiones de la variable inteligencia emocional</i>	27
Figura 7. <i>Niveles de la variable job performance</i>	28
Figura 8. <i>Niveles de las dimensiones del job performance</i>	29

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y el job performance del personal administrativo en una institución universitaria de Los Olivos-2020. Fue desarrollada bajo un enfoque cuantitativo, de tipo básico y con diseño de estudio no experimental, transversal correlacional simple. La muestra estuvo conformada por 104 colaboradores del área administrativa, los instrumentos de medición de las variables fueron un test de medición de inteligencia emocional compuesto por 30 ítems, y un cuestionario de Job performance compuesto de 30 ítems, ambos pasaron el proceso de análisis de confiabilidad de alfa de Crombach, evidenciando una confiabilidad muy alta. En cuanto al objetivo general, los resultados descriptivos indicaron que el 79.8% del personal se sitúa en el nivel alto de la variable Inteligencia emocional y para el Job performance el 92.3% se ubican en el nivel regular. Los resultados inferenciales indicaron que la significancia bilateral o p-valor es equivalente a $0.00 < 0.05$, demostrando que existe relación entre inteligencia emocional y job performance. El coeficiente de correlación de Spearman fue 0.832, presentando una correspondencia positiva muy fuerte entre inteligencia emocional y job performance del personal administrativo en una institución universitaria de Los Olivos – 2020.

Palabras clave: Inteligencia, emocional, Job performance.

ABSTRACT

The general objective of the present study was to determine the relationship between emotional intelligence and the job performance of administrative personnel in a university institution in Los Olivos-2020. It was developed under a quantitative approach, basic type and with a non-experimental study design, simple cross-sectional correlation. The sample was made up of 104 employees from the administrative area, the variables measurement instruments were an emotional intelligence measurement test composed of 30 items, and a Job performance questionnaire composed of 30 items, both passed the reliability analysis process Crombach's alpha, evidencing a very high reliability. Regarding the general objective, the descriptive results indicated that 79.8% of the personnel are located at the high level of the variable Emotional intelligence and for Job performance 92.3% are located at the regular level. The inferential results indicated that the bilateral significance or p-value is equivalent to $0.00 < 0.05$, showing that there is a relationship between emotional intelligence and job performance. The Spearman correlation coefficient was 0.832, presenting a very strong positive correspondence between emotional intelligence and job performance of administrative personnel in a university institution in Los Olivos - 2020.

Keywords: Intelligence, emotional, Job performance.

I. INTRODUCCIÓN

El hombre es el protagonista principal en el desarrollo de las sociedades a nivel mundial, con el transcurrir del tiempo y paulatinamente se fue adaptando a las nuevas exigencias de la modernidad y el gran crecimiento empresarial inspirando a todas las empresas u organizaciones a una mejora constante.

Toda compañía o empresa en la actualidad trabaja en la búsqueda de aquellos elementos del recurso humano que otorgue un valor agregado al producto final que ofrecen a sus clientes, como el buen desempeño de sus colaboradores y el mejor servicio. El área de personal, y otros departamentos, son quienes constantemente indagan y analizan los altibajos que pudieran encontrar en el rendimiento de los colaboradores.

La inteligencia emocional (IE) del ser humano es una capacidad de vital importancia para el control de sus emociones y sentimientos, del mismo modo para relacionarse con su entorno ya sea familiar, amical, o laboral de la manera más adecuada. Actualmente las empresas demandan profesionales con habilidades emocionales que les permitan una adaptación a los cambios, diálogo, planteo de metas, amabilidad, trabajo en equipo, resolución de conflictos, entre otras habilidades que son importantes en el momento de la selección del personal. Así mismo el Job performance (JP) es un eje primordial para alcanzar las metas organizacionales ya que dicho proceso determinará el grado de éxito de la compañía, para ello las habilidades técnicas del personal en el que se muestren los conocimientos como la experiencia en el trabajo, capacitaciones, procesos correctos, buena atención al cliente, práctica de valores, cumplimiento de objetivos entre otros son los más requeridos en las organizaciones.

La institución educativa de nivel superior se encuentra en constante competitividad y es importante enfocarnos en una investigación profunda que nos permita tomar en acciones directas a mejorar y fortalecer el estado emocional y el Job performance del personal en la institución, de igual manera el colaborador se verá beneficiado con la adquisición de mejores habilidades sociales para hacerle

frente a la carga laboral, y problemas en el entorno familiar sin que ello repercuta en su desempeño. Esta investigación desea ser un aporte importante como referencia para investigadores y organizaciones, en especial para la institución universitaria en la que se realiza la investigación.

En la presente investigación se planteó el siguiente problema general: ¿Cuál es la relación que existe entre inteligencia emocional y job performance del personal administrativo en una institución universitaria de Los Olivos – 2020? Del mismo modo los siguientes problemas específicos ¿Cuál es la relación que existe entre autoconciencia y job performance del personal administrativo en una institución universitaria de Los Olivos – 2020? ¿Cuál es la relación que existe entre autorregulación y job performance del personal administrativo en una institución universitaria de Los Olivos – 2020? ¿Cuál es la relación que existe entre autoconfianza y job performance del personal administrativo en una institución universitaria de Los Olivos – 2020? ¿Cuál es la relación que existe entre motivación y job performance del personal administrativo en una institución universitaria de Los Olivos – 2020? e). ¿Cuál es la relación que existe entre empatía y job performance del personal administrativo en una institución universitaria de Los Olivos – 2020? ¿Cuál es la relación que existe entre competencia social y job performance del personal administrativo en una institución universitaria de Los Olivos – 2020?

De acuerdo a lo dicho, desarrollamos las justificaciones de nuestro estudio, mencionamos a la justificación teórica la finalidad de esta investigación fue indagar la correspondencia de las variables en estudio, y obtener el apoyo en las bases teóricas para demostrar que la IE tiene responsabilidad en el job performance. Hoy más que nunca la coyuntura nos obliga a realizar con mayor énfasis una buena atención a nuestros clientes un buen desempeño, poner en práctica nuestras competencias, habilidades, destrezas y las que ponen en manifiesto nuestra inteligencia emocional, nuestras facultades de poder trabajar en armonía y entendimiento con nuestros compañeros de trabajo, así como brindar el mejor plan de mejoras en el desempeño, sustentar con resultados la

excelencia en cuanto a desarrollar el conocimiento de la autorregulación, el autoconocimiento, empatía y más en nuestro entorno laboral.

También tenemos la Justificación práctica de la investigación donde se pone en manifiesto el deseo de que se use como una gran referencia el resultado de la misma, con el fin de que se implementen actividades como talleres, capacitaciones, y otros al personal colaborador de la institución; para el enriquecimiento de sus competencias emocionales del mismo modo que en el campo del Job performance. El interés por el estudio de la IE a nivel internacional crece de manera vertiginosa con el fin de demostrar la magnitud de la importancia y la influencia en la productividad, desempeño de tareas, empatía en el entorno laboral, y el valor agregado del colaborador que marca la diferencia y que fideliza al cliente que recibe un bien o un servicio, la IE está recibiendo la calificación de un concepto influyente y que viene revolucionando en los últimos tiempos el campo organizacional, he aquí el interés de que se profundice en el campo gerencial el interés por incrementar en todos los niveles, la inteligencia emocional de toda la población en la institución.

Y, por último, la Justificación Metodológica poniendo en evidencia que la presente investigación se realizó acorde a los lineamientos de un enfoque cuantitativo recogiendo y analizando datos sobre las la IE y el JP. En todo momento se tuvo en cuenta la importancia de la obtención de la validez y la fiabilidad como también respetando la guía metodológica de investigación científica, con el fin de que la presente obtenga una calidad significativa.

De acuerdo a la investigación se planteó un objetivo general, que es, determinar la relación que existe entre inteligencia emocional y job performance del personal administrativo en una institución universitaria de Los Olivos – 2020. De igual forma los siguientes objetivos específicos: Determinar la relación que existe entre autoconciencia y job performance del personal administrativo en una institución universitaria de Los Olivos – 2020. Determinar la relación que existe entre autorregulación y job performance del personal administrativo en una institución universitaria de Los Olivos – 2020. Determinar la relación que existe entre autoconfianza y job performance del personal administrativo en una

institución universitaria de Los Olivos – 2020. Determinar la relación que existe entre motivación y job performance del personal administrativo en una institución universitaria de Los Olivos – 2020. Determinar la relación que existe entre empatía y job performance del personal administrativo en una institución universitaria de Los Olivos – 2020. Determinar la relación que existe entre competencia social y job performance del personal administrativo en una institución universitaria de Los Olivos – 2020.

Consiguientemente, se diseñó la siguiente hipótesis general. Existe relación entre inteligencia emocional y job performance del personal administrativo en una institución universitaria de Los Olivos – 2020. Seguida de las siguientes Hipótesis específicas: Existe relación entre autoconciencia y job performance del personal administrativo en una institución universitaria de Los Olivos – 2020. Existe relación entre autorregulación y job performance del personal administrativo en una institución universitaria de Los Olivos – 2020. Existe relación entre autoconfianza y job performance del personal administrativo en una institución universitaria de Los Olivos – 2020. Existe relación entre motivación y job performance del personal administrativo en una institución universitaria de Los Olivos – 2020. Existe relación entre empatía y job performance del personal administrativo en una institución universitaria de Los Olivos – 2020. Existe relación entre competencia social y job performance del personal administrativo en una institución universitaria de Los Olivos – 2020.

II. MARCO TEÓRICO

Para desarrollar la presente investigación a continuación incluiremos los siguientes antecedentes nacionales, como el de Saldaña, (2020) quien buscó la relación de las variables y utilizó la misma metodología que, en la presente investigación con 100 trabajadores de una consultora de nivel internacional en Lima, culminando con el hallazgo de una correspondencia positiva muy fuerte. Así mismo recomendó constantes capacitaciones en cuanto al aprendizaje de la identificación de emociones lo que originará una renta y productividad impactante. Del mismo modo, Pajares (2018) en su investigación con las variables del presente estudio, en los colaboradores de Ripley SA. en Trujillo, con 250 trabajadores, halló una relación positiva baja, y concluyó manifestando que el personal que tenga un nivel de intelecto emocional alto, favorecerá en el cumplimiento de sus labores.

Continuando con los aportes incluimos la investigación perteneciente a Alcántara (2017), quien realizó una investigación en un municipio del distrito de ATE, buscando encontrar la relación de las variables en una muestra de 264 colaboradores del área administrativa, obteniendo como resultado una correlación significativamente alta, entre ambas variables. De igual manera se incluye el valioso informe de Villanueva (2017) quien realizó su investigación con las mismas variables en estudio en una unidad de emergencias nacional EsSalud, y concluyó refiriendo la existencia de una correspondencia directa e importante entre las variables estudiadas. Finalmente incluimos al autor Herrera (2016), en su investigación con las dos variables en estudio, desarrollada en la Municipalidad de San Martín en 152 colaboradores, obteniendo como resultando al final del análisis; una correspondencia importante entre las variables en estudio y que a mayor IE en los colaboradores más importante sería su servicio laboral.

A continuación, ampliamos la investigación con los siguientes antecedentes internacionales, como el de Sánchez y Bresó (2020), quienes en su artículo tuvieron como objetivo examinar el papel intermediario del burnout en la IE y el

Job performance, en una gran muestra de 1,197 profesionales españoles, concluyeron, entre otros resultados que la IE favorece al incremento de la eficacia del profesional, aumentando la percepción de garantía en el trabajo, así como suscitar un mejor desempeño laboral. Del mismo modo acotaron lo importante de la extenuación para advertir el job performance y destacar el papel de la IE como variable protectora.

Del mismo modo la investigación de Rahman et al. (2020) quienes, en su investigación con las mismas variables del presente estudio, tuvieron como finalidad examinar si la IE se encontraba relacionada con el JP y el permitido papel intermediario del liderazgo y la creatividad, tuvieron una muestra de 189 trabajadores estudiantes de MBA, entre otros resultados del estudio mostraron la existencia de una fuerte relación entre la IE y el JP ($r=0,73$). Acotando una recomendación a las organizaciones, de que deben ser mejoradas las competencias de IE de los gerentes, teniendo en cuenta la pretensión de ser líderes transformadores.

Así también añadimos la investigación de Masaldzhyska (2019) quien, en su investigación buscó la influencia de la IE en el JP de los gerentes en organizaciones empresariales, concluyendo con un resumen en el que manifiestan la existencia de una dependencia directa entre la IE y su rendimiento, es decir, ante el incremento de Inteligencia emocional de los líderes, aumenta el coeficiente de su rendimiento, y finalmente concluyen que sus resultados son un gran aporte enriqueciendo la gestión de personal en organizaciones empresariales, así como también en la dirección psicológica.

Incluimos otra investigación de los autores Noreen, et al. (2018), en la que como objetivo investigaron el impacto de la IE en el desempeño laboral, papel mediador del auto liderazgo, en 185 docentes encuestados pertenecientes a varias universidades, concluyeron en que la IE posee una consecuencia positiva y reveladora y que la inteligencia media significativamente en el trabajo del maestro, la IE influye positivamente en la labor y el auto liderazgo del maestro. Del mismo modo Citamos a Kumari (2018), investigación sobre el impacto de las variables en

estudio y el compromiso organizacional, la investigación fue realizada con 600 gerentes del sector bancario, dando a conocer finalmente la existencia positiva y significativa entre las variables, manifestando que el impacto de las variables fue positivo y estadísticamente significativo.

De igual forma se añadió la investigación de los autores Duque et al. (2017), en la que investigaron la influencia de la IE y JP, realizaron la aplicación de encuestas a 122 estudiantes de maestría, de acuerdo al enfoque planteado, concluyeron en que la variable IE influía de manera positiva en la labor profesional, así también que el colaborador identifique sus emociones, el trabajo grupal, la buena comunicación, la disposición, la negociación son características que favorecen al colaborador para su mejor desenvolvimiento en el campo laboral.

De igual forma incluimos la investigación de Cali, et al. (2015) de título, La IE como elemento estratégico en la empresa, en la que luego de casos puestos en práctica en varias empresas, concluyeron sus estudios con las indicaciones de que las empresas que no tomen atención en la parte emocional de sus colaboradores, están sentenciadas a fracasar en su desarrollo, sugiriendo a las empresas que tomen la iniciativa en empoderar a sus participantes para mejorar el ambiente laboral.

Para ahondar nuestro estudio vamos a desarrollar las teorías con relación a nuestra variable Inteligencia Emocional (IE). Citaremos a Sánchez (2009), quien señaló que “emoción proviene de moveré cuyo significado es moverse, lo que supone una percepción de atracción y repulsión consciente y la conducta de acercamiento o aversión” (p. 22).

La autora hacía mención de Gardner, quien esbozaba que las personas contábamos con Inteligencias de siete tipos, las mismas que nos conectan con el mundo, y las describe como Inteligencia: Lingüística, lógica, musical, visual, kinestésica, Interpersonal e intrapersonal. También en su obra que, en 1985, Bar-On, hace uso de la expresión EQ (Emotional Quotient) en la tesis de su doctorado. El término EQ lo acuña en 1980 pero se difunde en el año 1997, fecha en la que

se realiza la publicación de la versión primera del Emotional Quotient Inventory. (Bar-On,1997, p.25).

Del mismo modo Sánchez (2009) mencionaba el aporte de Bar-On quien hizo referencia de la expresión acuñada por Peter Salovey y Jhon Mayer (1990), desplegando una teoría de la IE asentada en el modelo general de inteligencia estándar, “como una habilidad mental, que considera que las emociones y el pensamiento interactúan trabajando de forma adaptativa” (p.26). Desarrollando así, dos test para tratar de realizar la medición de la IE, con los que quisieron describir aquellas cualidades emocionales que al parecer poseen jerarquía para el logro de los éxitos en la vida, que eran percibidos como componentes que indica es IE.

De otro lado Goleman (1995) es quien se asoció a este concepto inteligencia emocional luego de una serie de investigaciones elabora su propia definición y se basa en parte en lo acotado por Mayer y Salovey (1990), profundizando más aún y dando un tratamiento con mayor complejidad. Así también Goleman (1995), sostiene que contar con la inteligencia sobre las emociones sería la de identificar los sentimientos que nos brotan, igual que reconocer el de las personas de nuestro entorno, contar con la motivación necesaria, así también el adecuado tratamiento de las relaciones con los demás y nosotros mismos. Del mismo modo Goleman (1998), propuso la IE como la habilidad humana de entender, sentir, controlar y transformar el estado emocional. Al respecto Sánchez (2009), refirió que la IE “Es la capacidad para reconocer los sentimientos propios y los de los demás, y disponer de la habilidad suficiente para manejarlos de manera satisfactoria” (p.21). Continuando y al respecto acotamos el aporte de Cooper y Sawaf (2004), quienes manifestaron que la IE es una habilidad con la que cuentan las personas para sentirla, entenderla, y aplicar la sutileza de sus sentimientos, como también el brote voluntad humana, influencia, informe y enlace, comprende un paradigma de elementos que se conjugan.

Para los autores Mayer, et al (2004) definen la IE como “La capacidad de razonar sobre las emociones y de las emociones para mejorar pensando. Incluye las habilidades para percibir emociones [...] para regular reflexivamente las

emociones para promover el crecimiento emocional e intelectual” (p.197). Subsiguientemente al respecto Goleman (2005) refirió que es “La capacidad de percibir y expresar emociones, de asimilar las emociones en el pensamiento, de comprender y razonar con las emociones y de regular las emociones en uno mismo y en los demás”. (p.39). Del mismo modo la define como “una competencia emocional que es Una capacidad aprendida basada en inteligencia emocional que tiene como resultado un rendimiento sobresaliente en el trabajo” (p.39).

El autor Salvador (2010) consideró la IE como un cúmulo de habilidades de automotivación, persistencia ante las decepciones, la acción de controlar los impulsos, de no permitir que las perturbaciones creen una incapacidad de pensamiento, manifestar empatía, mantener una adecuada regulación de humor (p.17). Por otro lado, Mayer y Caruso (2008), refirieron que son solo algunas personas las que cuentan con un incremento en sus capacidades para el procesamiento de información en cuanto a las emociones y estímulos principales, para las emociones como guía, para la ideología y el proceder. (p.2).

Por consiguiente, vemos la importancia de Inteligencia emocional ya que el saber reconocer y monitorear nuestras emociones posibilita la expresión de impresiones de manera positiva, abriendo los caminos para que los individuos se desarrollen con calidad de relaciones interpersonales en el centro laboral, sin llegar a confrontamientos, tratando de manera muy asertiva los objetivos comunes conduciéndolos hacia buen puerto.

En referencia a la importancia Goleman (1998), expresó en uno de sus libros de IE, que la emoción es el sentir de la persona, y de las características de la manera de pensar refiere que manifestaciones psicológicas y también biológicas, del mismo modo de predisposiciones de actuación, indica también del centenar de emociones, acompañado de sus combinaciones variables, matices y mutaciones.

Goleman (1998) definió cinco dimensiones de la IE, manifestando que son competencias determinantes en el modo en que nos relacionamos con nosotros mismos, así tenemos la primera dimensión Autoconciencia, que es el conocimiento los cambios propios internos, recursos e intuiciones. Dimensión que se desglosa en tres indicadores. a). conciencia emocional: el reconocimiento de

nuestras emociones y sus efectos. b). valoración adecuada de uno mismo: contar con el conocimiento de nuestras debilidades y también nuestras fortalezas.

c). confianza en uno mismo: autoconfianza, seguridad sobre nuestras capacidades y en la valoración que hacemos de nosotros mismos.

La segunda dimensión Autorregulación, que hace referencia al control de nuestros estados, de nuestros impulsos, y control de nuestros recursos internos. Esta dimensión es desglosada por el autor en cinco indicadores, a). Autocontrol: capacidad de maniobrar de la manera más adecuada las emociones y los impulsos conflictivos. b). confiabilidad: fidelidad al criterio de sinceridad e integridad. c) Integridad: Asumir la responsabilidad de nuestra actuación personal. d). Adaptabilidad: flexibilidad para afrontar los cambios. Innovación: Sentirse cómodo y abierto ante las nuevas ideas, enfoques e información.

Nuestra tercera dimensión Motivación, nos menciona las inclinaciones emocionales que establecen o suministran el logro de nuestros objetivos. Tercera dimensión que se divide en tres indicadores a). Motivación de logro: esforzarse por mejorar o satisfacer un determinado criterio de excelencia b). compromiso: contribuir con los objetivos de un grupo u organización Iniciativa: Apresuramiento para tomar acciones en el momento en que se requiera. c) Optimismo: Constancia en la conquista de los objetivos a pesar de los impedimentos y las adversidades.

Del mismo modo continua y define las dimensiones de la variable IE, indicando cuales son las competencias que rigen nuestra forma de relacionarnos con nuestro medio, es decir la competencia social.

La cuarta dimensión Empatía, implica ser consciente de lo que sienten los demás, de las necesidades y de sus preocupaciones. así mismo destaca cuatro indicadores: a). Comprensión con los demás: poseer la capacidad de identificar el sentir y los puntos de vista de las demás personas e interesarnos activamente por las cuestiones que le preocupan. B). Orientación hacia el servicio: tomar la delantera.

Asimismo, la quinta dimensión Habilidades sociales, que es la capacidad para inducir respuestas deseables en los demás. Del mismo modo señala siete

indicadores para esta dimensión. a). Influencia: Utilizar las tácticas para persuadir más eficaces. b). Comunicación: Emitir mensajes claros y convincentes. C). Liderazgo: Inspirar y dirigir a grupos y personas. d). Canalización del cambio: iniciar o dirigir los cambios. e). Resolución de conflictos: Capacidad de negociar y solucionar conflictos. f). Colaboración y cooperación: ser una persona capaz de trabajar con los demás con la orientación de la consecución de una meta en común. g). Habilidades de equipo: Ser capaces de crear la sinergia grupal en la consecución de metas colectivas.

En cuanto a lo investigado al respecto de la IE, se considera transcendental enriquecer nuestra inteligencia emocional con todas las capacidades antes mencionadas por el autor para lograr una exitosa interacción personal con nuestro entorno, ya sea familiar, amical, o laboral. Particularmente en lo laboral para la consecución de objetivos y más aún si se tiene la oportunidad de trabajar con un grupo humano; es de vital importancia el poner en práctica todas estas habilidades y competencias en vista de que muchas investigaciones demuestran de manera positiva y significativa la IE con el Job Performance, así como también el liderazgo de un jefe, gerente o directivo dependerá notablemente de su inteligencia emocional. Para Sánchez (2009), la inteligencia emocional es la facultad con la que contamos para identificar nuestros sentimientos y los de los demás, y contar con la destreza capaz de permitir maniobrarlos de forma favorable. (p.34).

A continuación, pro seguiremos con los aportes teóricos respecto a nuestra segunda variable Job Performance, por lo que citaremos a Chiavenato (2002) quien manifestó que el desempeño es el empuje de los colaboradores inmersos en las organizaciones, los que son muy necesarios para la empresa u organización en el que el colaborador realiza el mejor desempeño y satisfacción laboral. De modo tal que el trabajo de los colaboradores es la mezcla de su actuación con sus resultados. Del mismo modo Chiavenato (2000) precisó al respecto como el máximo progreso en cuanto a su desempeño, en búsqueda de la consecución de la mayor producción, productividad y eficiencia.

Así también Werther (2001) en su obra señaló que el JP es la meta máxima de cumplimiento al que llega el colaborador en la consecución de objetivos en el

tiempo determinado dentro de las organizaciones. Otro aporte sobre la variable Job performance es el de Shermerhorn (2005), quien manifiesta en su obra que es el volumen como también la perfección de la labor realizada por un colaborador o un conjunto de ellos en el trabajo. Y que el desempeño como es conocido se dice que es el balance de los colaboradores en el trabajo. (P.23).

De la misma forma se incluyó el aporte del autor Stoner (1996) quien refiere que el Job performance es el modo de laborar, de todos los miembros en la empresa u organización que trabajan de manera eficaz, con el interés de alcanzar los objetivos, o metas comunes, respetando o rigiéndose a las normas básicas previamente establecidas. Así también se añade el aporte de Alles (2002) en el que conceptualizó el desempeño laboral como un desarrollo administrativo de la organización en lo que se refiere a la consecución de los propósitos laborales. (p.43).

Se continuó adicionando más aportes como el de Dessler (2004), en el que nos manifestó que el Job Performance, se refiere a la realización de ocupaciones que son realizadas por los trabajadores de manera eficaz en la empresa con el propósito de consumir los planes o deseos propuestos. Acotamos el aporte de Espíndola (2002), en el que nos manifestó que el desempeño laboral es el grado de realización al que llega un colaborador con el propósito de que en un tiempo determinado se pueda llegar a cumplir los objetivos en la organización.

Del mismo modo nos indicaron Gonzales y García (2006) que el desempeño se describe también como el modo que tiene el empleado para la ejecución de sus tareas asignadas y de la forma en que supera la producción ante los demás empleados en la organización, esencialmente su contribución y acatamiento en las exigencias que su puesto requiere.

Adicionalmente Chiavenato (2009), manifestó sobre el desempeño laboral que es la forma que tienen las personas para cumplir sus funciones obligaciones y actividades (p.12). Por otro lado, se ubicó el gran aporte de la escritora Alles (2005) en el que sugirió luego de un análisis del significado de la palabra talento y la palabra competencia a lo que ella manifiesta sería un sinónimo, ya que ambas

encierran un conjunto de dones, dotes intelectuales que resplandecen a la persona o colaborador.

Del mismo modo, citaremos el aporte de Chiavenato (2009), en referencia a la evaluación de desempeño nos indicó; que es una calificación general, en cuanto a la forma de cómo se desarrollan los colaboradores en sus ubicaciones laborales, y de su potencial progreso. Así también nos indica que todo peritaje tiene como finalidad crear un estímulo o calificar su importancia, perfección y condiciones de un colaborador. para realizar las evaluaciones de los colaboradores, se pueden hacer uso de diversos procedimientos conocidos como, evaluaciones para encontrar nivel de desempeño, cuadro de méritos, empleados y otros que derivan finalmente en informes de resultados. (p.206).

En la misma línea de ideas de evaluación de desempeño Chiavenato (2009), refirió que el paso que realiza la medición del desempeño del colaborador, es decir como la medida del cumplimiento de los requisitos de su trabajo. Que es un proceso que permite calificar estimular el mérito, la excelencia y de las habilidades, destrezas que aporta el colaborador al ejercicio de la organización.

En referencia al Job Performance Chiavenato (2011), refirió que “se trata del comportamiento del evaluado encaminado a lograr efectivamente los objetivos”. Chiavenato (p.206). Así también sobre evaluación de desempeño Werther y Davis (2008) indicaron “Que constituye el proceso por el cual se estima el rendimiento global del empleado; su contribución total a la organización” (p.302).

Robbins (2013) nos indicó que “El proceso de evaluación del desempeño es complejo y requiere que se califique aquello que los trabajadores hacen y que se les comunique tal información” (p.558). Del mismo modo nos manifestó que en tiempos pasados las empresas realizaban la evaluación de sus colaboradores con respecto a la forma en que hacían sus tareas comprendidas en una descripción del puesto laboral; actualmente las organizaciones más orientadas y menos jerárquicas y con orientación al servicio, demandan de información adicional, “Los investigadores ahora reconocen tres dimensiones principales de conducta que

constituyen el desempeño laboral” (p.555). Al respecto se describen de la siguiente manera.

La primera dimensión, el desempeño de la tarea, para Robbins y Jude (2013) es “la combinación de eficacia y eficiencia al realizar las tareas funcionales del puesto” (p.555). Al respecto podemos mencionar que las organizaciones o empresas prestigiosas, que presentan o demuestran un gran éxito, son aquellas en las que se evidencia una gran productividad como resultado de un buen Job performance, como consecuencia de un cuidadoso manejo de la cultura organizacional, así como una notoria consideración hacia el colaborador por parte de la empresa empleadora, lo que genera un colaborador que pone en manifiesto sus competencias, compromiso en la consecución de metas u objetivos organizacionales. Del mismo modo se incluyó otro aporte de los autores Varela y Salgado (2010) en el que señalaron que el desempeño de la tarea “concentra aquellas conductas inherentes al cargo que permiten diferencias en una posición. Por ello su contenido es útil para identificar las acciones básicas que exige el empleado” (p.27).

Nuestra segunda dimensión es el Civismo; Robbins y Jude (2013) nos indican que son “Acciones que contribuyen al ambiente psicológico de la organización, como brindar ayuda a otros, aunque esta no se solicite”. (p.555). Al respecto podemos observar que las organizaciones requieren personal que no solo cuente con conocimientos técnicos, o cuente con inteligencia racional, sino también inteligencia emocional que le permita una mejor predisposición para el trabajo en equipo, adaptación a los cambios, reconocer el sentir de las personas a su alrededor, buscar las mejores soluciones y por ende ser empático y prestar el apoyo, aunque no sea solicitado.

La tercera dimensión es la falta de productividad; Robbins y Jude (2013) refieren que son “Acciones que dañan la manera activa a la organización, como el robo, las conductas agresivas hacia los compañeros y llegar tarde o ausentarse”. (p.555).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de Investigación

Nuestro tipo de estudio fue básico con el que se buscó obtener y recopilar información para edificar una plataforma de conocimientos que se irán añadiendo a la previa información existente. Así mismo Sánchez et al. (2009) manifestaron sobre “tipo de investigación orientada a la búsqueda de nuevos conocimientos sin una finalidad práctica específica e inmediata”. (p.79).

El diseño de nuestra investigación fue no experimental, en vista que se observó el fenómeno en su escenario original para proseguir con los análisis concernientes. Al respecto Carbajal et al. (2019) indicó que “diseños no experimentales no tienen determinación aleatoria, manipulación de variables o grupos de comparación” (p.35).

Se realizó el presente estudio asignándole un enfoque cuantitativo en el que se hizo uso de la recolección de información para probar las hipótesis, mediante exámenes estadísticos para instaurar modelos de conductas y comprobar teorías.

En referencia al método, fue hipotético deductivo ya que nos permitió pasar de la hipótesis a deducir y poder comprobar la veracidad o falsedad de los hechos. Para Baena (2017) “La Hipótesis se propone como un ordenamiento del tema en forma y método. De ahí que sea una relación entre la investigación y la teoría, operable, con validez y fiabilidad” (p.57).

La investigación es descriptiva ya que nos permite indagar como son, cómo se exteriorizan los fenómenos, así como también sus elementos, y fue correlacional al tener como fin alcanzar la relación o nivel de asociación que pudiera existir en conceptos, variables, categorías u otros en particular. Respecto al nivel de investigación fue transversal o transaccional ya que se consigna el modo de la recolección de información en un periodo único, en un solo instante con la finalidad de ejecutar la descripción de las variables y continuar con el estudio de incidencia.

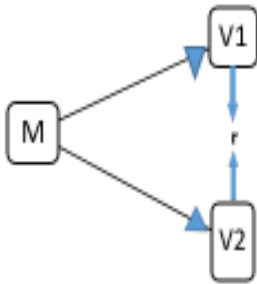


Figura 1.

Diseño de investigación

Imagen en la que se revela en forma detallada el diseño de investigación.

- M** Muestra de estudio
- V1** Variable 1 IE.
- r** Relación entre variables
- V2** Variable 2 JP.

Figura 2.

Descripción del diseño de investigación

3.2 Variables y Operacionalización

La operacionalización de variables consiste en realizar la medición de los conceptos a conocimientos observables. Consiste en internarnos en identificar y profundizar el estudio, en las dimensiones e indicadores de las variables.

Primera variable: Inteligencia Emocional

Al respecto Arrabal (2018) refirió, que se trata de la facultad de aceptación y diligencia consiente de las emociones asumiendo la importancia que poseen las decisiones y travesías por las que atravesamos en nuestra vida, aunque de ello no seamos conscientes.

Definición operacional:

Al respecto Goleman (1998) describe 2 tipos de competencias. Competencias personales que determinan el modo de relacionarnos con nosotros mismos, con las siguientes capacidades, dimensión Conciencia de uno mismo (5 ítems), dimensión Autorregulación, autoconfianza (10 ítems), dimensión Motivación (5 ítems). Consiguientemente para las Competencias sociales que determinan la forma de relacionarnos con los demás con las siguientes capacidades: dimensión Empatía (5 ítems), dimensión Competencias sociales (5 ítems), haciendo un total de 30 ítems.

Tabla 1.*Operacionalización de la variable Inteligencia emocional*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición de valores	Niveles y rangos
Conciencia de uno mismo o Autoconciencia	conciencia emocional correcta autovaloración autoconfianza	(1,7,13, 19,25,)	Ordinal	
Autorregulación - autoconfianza	confiabilidad ,honestidad ,integridad, conciencia adaptabilidad, innovación vigilancia de emociones impulsos y recursos	(3,9,15, 21,27) 2,8,14 20,26,)	Nunca Casi nunca	Bajo 30-70
Motivación	impulso de logro, compromiso iniciativa optimismo	(5,11,17 , 23,29,)	A veces Casi siempre siempre	Moderado 71 - 111 Alto
Empatía	comprensión de los demás desarrollar a los otros servicio de orientación	(4,10,16 22,28)		112 - 150
Competencias sociales	influencia, comunicación manejo de conflictos, Liderazgo catalizador del cambio constructor de lazos colaboración y cooperación capacidades de equipo	(6,12,18 , 24,30,)		

Segunda variable: Job Performance

Definición conceptual: En relación al JP, Silva (2018) manifestó que es trascendental saber de buena tinta, de manera universal, los factores que disminuyen o incrementan el servicio de los trabajadores de una institución para destinar ejercicios preventivos y enmendadoras que provoquen un sobresaliente ejercicio profesional.

Definición operacional:

Al respecto Robbins (2013) indicó tres tipos principales de conductas. Para la Dimensión, Desempeño de tarea: tiempo (4 ítems), evaluación (2 ítems), costo (3 ítems). Para la dimensión Civismo: conducta (2 ítems), empatía (3 ítems), trabajo en equipo (4 ítems), para la dimensión falta de productividad: capacidad (3 ítems), logro (4 ítems), cumplimiento (5 ítems). Haciendo un total de 30 ítems.

Tabla 2.

Operacionalización de la variable job performance

Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de medición de valores	Niveles y rangos
Desempeño de tarea	Tiempo	(31,32,33,34)	Ordinal	Bajo
	Evaluación	35,36		
	Costo	37,38,39,	Nunca	30-70
Civismo	Conducta	(40,41)	Casi nunca	Moderado
	Empatía	(42,43,44)	A veces	71 - 111
	Trabajo en equipo	(45,46,47,48)	Casi siempre	Alto
Falta de productividad	Capacidad	(49,50,51,)	siempre	112 -150
	Logro	(52,53,54,55)		
	Cumplimiento	(56,57,58), (59,60,)		

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

Se trata del conjunto de elementos de los que se adquirirá la información que se someterán a un análisis para las futuras conclusiones. En esta investigación la población estará comprendida por 143 integrantes del área administrativa de una institución universitaria de Los Olivos. Al respecto Parreño (2016) manifestó que es el grupo convenido por todos los componentes de indagación.

Muestra

En cuanto a los criterios de selección para la esta investigación contamos con 104 colaboradores del área administrativa como muestra. Para Cabezas (2018) es la elección de un pequeño segmento de la población que consentirá identificaciones específicas de la misma. De manera que permite alcanzar datos de un universo de una manera resumida y evitando exagerados gastos. La muestra no probabilística para Hernández, et. al (2014) se trata de una parte de la población que no son elegidos por probabilidad si no por características requeridas por la indagación.

Muestreo

Se refiere a un procedimiento estadístico para seleccionar un grupo, una muestra inmersa en una población.

Fórmula para obtener la muestra

Figura 3.

Fórmula de la muestra.

$$n = \frac{Z^2 x p x q x N}{e^2 x (N - 1) + Z^2 x p x q}$$

Dónde: (a) Z es 1.96 nivel de confianza de 95%, (b) p es 0.5 % de la población deseada, (c) q es 0.5 % de la población que no presentan condiciones deseadas, (d) N es 143 y población, (e) e es 0.5 para un error de estimación aceptado máximo y (f) n es el tamaño de la muestra.

Luego de realizar el remplazo de la fórmula se obtiene la muestra.

Figura 4.

Muestra para la investigación, 104 colaboradores administrativos.

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 143}{0.05^2 \times (143 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5} = 104$$

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

El uso de un cuestionario y un test, fueron indispensables para el presente tipo de investigación, ya que nos apoyamos en los instrumentos para la recaudación de información que posteriormente fueron analizados para obtener los resultados deseados. Al respecto de las técnicas para las investigaciones cuantitativas haciendo uso de la encuesta los autores Neill y Cortez (2018) refieren que buscan realizar el cálculo y la regulación de los fenómenos, así como su fuerza, además persiguen la generalización de las derivaciones de todo un universo, desde una pequeña muestra que se encuentre entre los márgenes de confianza y error anteriormente establecidos.

Se realizó la recolección de datos de manera virtual haciendo uso de un formulario en Google.

Instrumentos.

En lo que refiere para el logro de la medición de la variable en estudio, Inteligencia emocional, se hizo uso de un test de autoevaluación de inteligencia emocional, el test es obra de la escritora americana Emily Sterrett; es importante mencionar que se trata de un instrumento, validado, reconocido y utilizado a nivel internacional.

Ficha técnica escala de Inteligencia emocional

Nombre del instrumento	:	Test de autoevaluación de IE
Autor y año	:	Emily A. Sterrett 2002
Universo del estudio	:	Institución universitaria de Los Olivos
Nivel de confianza	:	,894
Margen de error	:	0.5
Tamaño muestral	:	104
Tipo de técnica	:	Encuesta
Tipo de instrumento	:	Test
Fecha de trabajo de campo	:	2020
Escala de Medición	:	Ordinal
Tiempo estimado	:	15 minutos
Objetivo	:	Diagnostica el nivel de IE.
Aplicación	:	Al personal administrativo de una Institución universitaria de Los Olivos.
Tipos de ítems	:	Escala de Likert
Número de ítems	:	30 Ítems.

Así mismo para el logro de la medición de la variable, el instrumento de Job performance es de elaboración propia, cuyo objetivo fue diagnosticar el nivel del desempeño laboral, validado por juicio de expertos.

Ficha técnica del cuestionario de Job performance

Nombre del instrumento	:	Encuesta sobre job performance
Autor y año	:	Silvia Cecilia Barral Bejarano
Universo del estudio	:	Institución universitaria de Los Olivos
Nivel de confianza	:	,828
Margen de error	:	0.5
Tamaño muestral	:	104
Tipo de técnica	:	Encuesta
Tipo de instrumento	:	Cuestionario
Fecha de trabajo de campo	:	2020
Escala de Medición	:	Ordinal
Tiempo estimado	:	15 minutos
Objetivo	:	Diagnostica el nivel de JP.
Aplicación	:	Al personal administrativo de una Institución universitaria de Los Olivos.
Tipos de ítems	:	Escala de Likert
Número de ítems	:	30 Ítems

Validez

Instrumento, validado por especialistas, por lo tanto, evaluaron la claridad, relevancia y coherencia de cada ítem. Al respecto de validez de expertos Sánchez et al. (2009) indican que es el término se usa para describir al nivel en que la

herramienta de medición, mide la variable, en referencia a los expertos en la materia son también distinguidos con el calificativo validez de jueces.

Tabla 3.

Validez de contenido de los instrumentos por juicio de expertos

Académico	Especialidad	Veredicto
<i>Dr. Noel Alcas Zapata</i>	<i>Temático</i>	<i>Aplicable</i>
<i>Mg. Gustavo Zárate Ruiz</i>	<i>Metodólogo</i>	<i>Aplicable</i>
<i>Mg. Cesar Cadillo Vásquez</i>	<i>Temático</i>	<i>Aplicable</i>

Nota: Contiene identificación de los validadores. Fuente: Elaboración propia.

Confiabilidad.

Tabla 4.

Escala de medida para evaluar el coeficiente Alfa de Cronbach

Rango	Confiabilidad (Dimensión)
0,81-1	Muy alta
0,61-0,80	Alta
0,41-0,60	Media*
0,21-0,40	Baja*
0-0,20	Muy baja*

Nota: Fuente: (Palella y Martins 2012, p.169)

Fue indispensable para la investigación obtener el nivel de confiabilidad y validez en los cuestionarios pues cubrirían los requisitos necesarios de un óptimo instrumento de medición en escala de tipo Likert. Para la confiabilidad nos apoyamos en el alfa de Cronbach cuya práctica nos permitió demostrar su buen nivel. Al respecto Ñaupas (2014) refirió que “consiste en determinar mediante procedimientos matemáticos, los coeficientes que varían de 0 a 1” p. (218).

Para hallar la confiabilidad se recurrió a una muestra piloto de 25 colaboradores de diferentes áreas no pertenecientes al área en la que desarrollamos el presente estudio. La fiabilidad que se obtuvo mediante el uso del coeficiente Alfa de Crombach para la variable IE fue de 0.894 y para la variable Job performance 0.846, demostrando una confiabilidad muy alta para ambos casos, respaldándonos en los criterios indicados por Palella y Martins (2012) “quienes refieren que a partir del rango 0,81-1 la confiabilidad es muy alta” (p.169).

Tabla 5.

Resultados del análisis de confiabilidad de los instrumentos que miden las variables.

Variables	Alfa de Crombach	N° de Ítems
Inteligencia Emocional	,894	30
Job performance	,828	30

Nota: grado de confiabilidad alfa de crombach. Fuente: elaboración propia

3.5. Procedimiento

El desarrollo del estudio inicia con la introducción que es el escenario en el cual se presenta la problemática en la que deseamos investigar, para lo cual nos internamos en los antecedentes internacionales como también los nacionales para obtener información relevante que servirá de respaldo en la presente tesis, así mismo recurrimos a las teorías en las que encontramos los aportes de los autores, desde los inicios del estudio de las variables hasta la actualidad en las que nos manifiestan su definición , importancia , características y dimensiones de cada una de ellas. Del mismo modo incluimos la justificación de la presente investigación según lo requerido en los campos, teórico, práctico y metodológicos, acto seguido se ejecutaron todas las problemáticas y las hipótesis a indagar.

En cuanto al método se desplegó de manera detallada con las respectivas definiciones conceptuales empezando por, el enfoque otorgado a la tesis, la operacionalización de las variables, prosiguiendo luego del mismo modo con la

población , muestra y muestreo y se prosiguió con la elaboración del cuestionario para el envío correspondiente a los expertos solicitando la respectiva validación, se trabajó con el software SSPS 26, de igual manera la declaración en cuanto a los aspectos éticos, se finalizó con los resultados hasta las recomendaciones.

3.6. Método de análisis de datos

Luego de la recaudación de información se procedió a realizar el respectivo análisis y discusión para luego emitir las conclusiones. Al respecto el autor Gallardo (2017) indicó que “consiste en separar los elementos básicos de la información y examinarlos con el propósito de responder las distintas cuestiones planteadas en la investigación [...] (Rojas-Soriano,2013, pp333-334)” (p.81).

Es así que una vez obtenido el resultado de la recaudación de datos se procedió a la realización del proceso en el programa estadístico SSPS 26 y el Microsoft Exel. Sobre los estudios descriptivos el autor Hernández (2018), indica que poseen el propósito de describir propiedades, particularidades de conceptos, fenómenos, como también variables o hechos en determinado contexto.

En cuanto a la ilustración de derivaciones descriptivas se elaboraron gráficos y tablas para cada variable y sus correspondientes dimensiones, así también las derivaciones propias luego de recurrir al coeficiente de correlación Spearman.

3.7. Aspectos éticos

Éticamente se tomó en cuenta en la presente investigación aspectos de gran importancia como: a) En primer lugar, es preciso notificar la originalidad de la investigación, no es un plagio, ni auto plagio. b) Las consultas fueron realizadas en fuentes confiables que demostraron fiabilidad. c) Los participantes de la muestra de la investigación accedieron a colaborar libremente. d) La recaudación de los datos fue realizada, presentando la autenticidad requerida. e) Se solicitó la recaudación de datos informando y dando cumplimiento del anonimato de sus respuestas. f) Las fuentes fueron respetadas y gestionadas de manera responsable haciendo uso del APA 7.

IV. RESULTADOS

Resultados descriptivos

Descripción de la variable inteligencia emocional

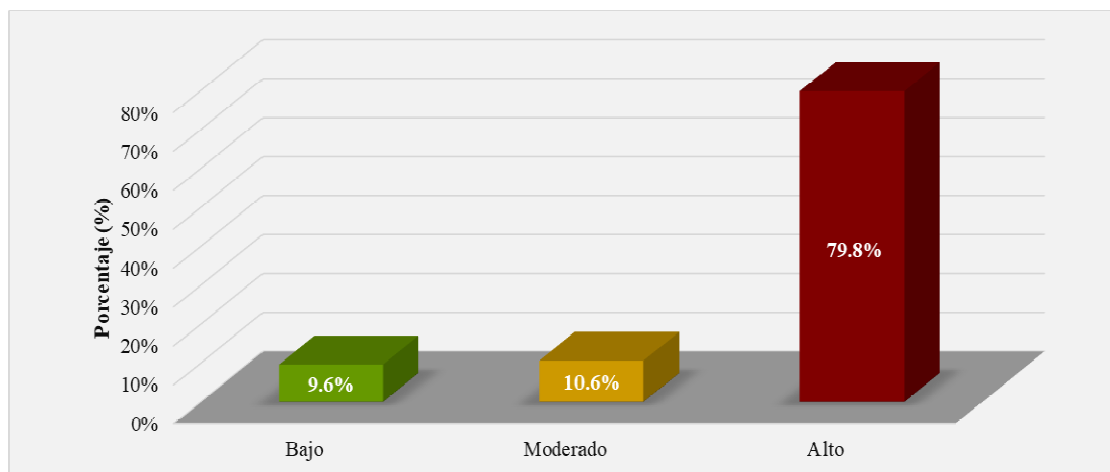
Tabla 6.

Niveles de la variable inteligencia emocional

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	10	9.6%
Moderado	11	10.6%
Alto	83	79.8%
Total	104	100.0%

Figura 5.

Niveles de la inteligencia emocional.



Nota: La figura muestra los porcentajes de los niveles de IE. Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a la tabla 6 y figura 5, se obtuvieron las frecuencias y porcentajes de los niveles de la inteligencia emocional, en donde el 79.8% del personal

administrativo se ubican en el nivel alto, continuado de un 10.6% que se hallan en el nivel moderado y el 9.6% se ubica en el nivel bajo.

Descripción de las dimensiones de la variable inteligencia emocional

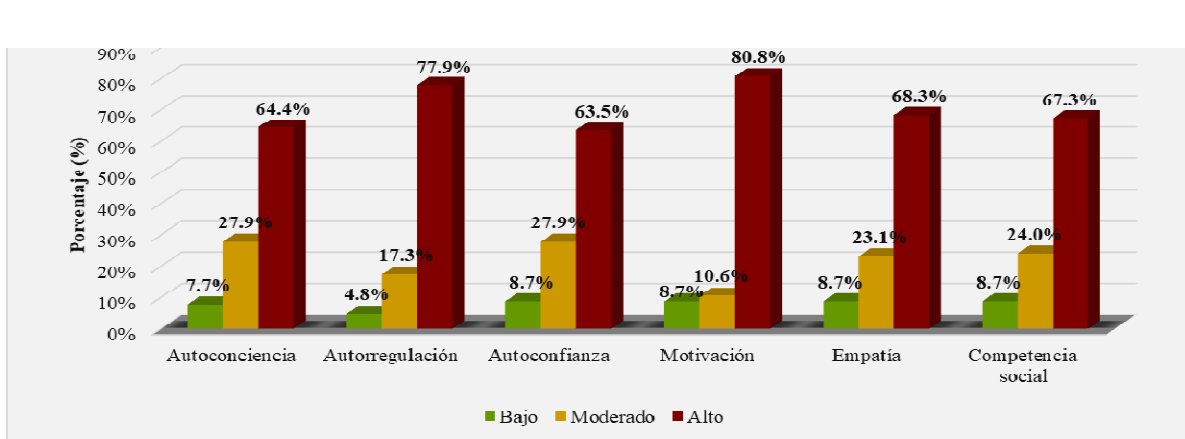
Tabla 7.

Niveles de las dimensiones de IE.

Niveles	Autoconciencia		Autorregulación		Autoconfianza		Motivación		Empatía		Competencia social	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	8	7.7%	5	4.8%	9	8.7%	9	8.7%	9	8.7%	9	8.7%
Moderado	29	27.9%	18	17.3%	29	27.9%	11	10.6%	24	23.1%	25	24.0%
Alto	67	64.4%	81	77.9%	66	63.5%	84	80.8%	71	68.3%	70	67.3%
Total	104	100.0%	104	100.0%	104	100.0%	10	100.0%	10	100.0%	10	100.0%

Figura 6.

Niveles de las dimensiones de la variable Inteligencia emocional.



Nota: La figura muestra los porcentajes de niveles de las dimensiones de la IE.

Fuente: Elaboración propia.

Conforme con la tabla 7 y figura 6, se aprecian las frecuencias y porcentajes de los niveles de las dimensiones de la inteligencia emocional, en la que autoconciencia se instala en el nivel alto con 64.4% y nivel moderado con 27.9%,

autorregulación se ubica en el nivel alto con 77.9% y nivel moderado con 17.3%, autoconfianza se ubica en el nivel alto con 63.5% y nivel moderado con 27.9%, motivación se ubica en el nivel alto con 80.8% y nivel moderado con 10.6%, empatía se sitúa en el nivel alto con 68.3% y nivel moderado con 23.1%, y competencia social se instala en el nivel alto con 67.3% y nivel moderado con 24.0%.

Descripción de la variable job performance

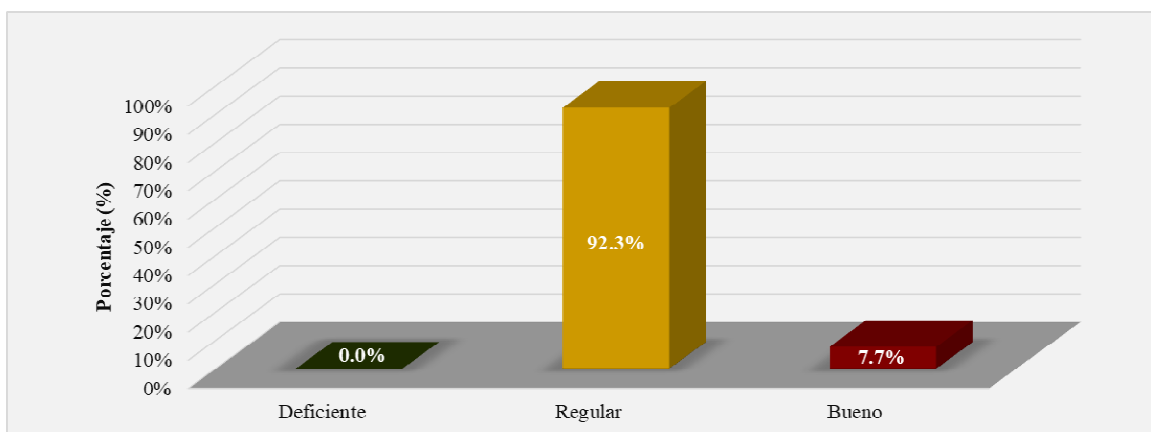
Tabla 8.

Niveles de la variable job performance

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	0	0.0%
Regular	96	92.3%
Bueno	8	7.7%
Total	104	100.0%

Figura 7.

Niveles de la variable Job Performance



Nota: La figura muestra porcentajes de los niveles del JP. Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo a la tabla 8 y figura 7, distinguimos las frecuencias y porcentajes de los niveles del job performance, en donde el 92.3% del personal administrativo se ubican en el nivel regular y el 7.7% que se posicionan en un nivel bueno.

Descripción de las dimensiones de la variable job performance

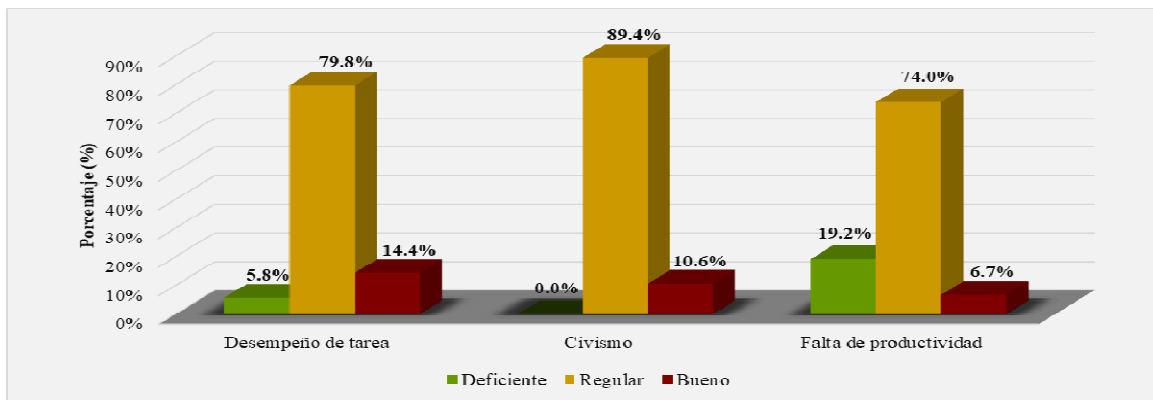
Tabla 9.

Niveles de las dimensiones del JP.

Niveles	Desempeño de tarea		Civismo		Falta de productividad	
	f	%	f	%	f	%
Bajo	6	5.8%	0	0.0%	20	19.2%
Moderado	83	79.8%	93	89.4%	77	74.0%
Alto	15	14.4%	11	10.6%	7	6.7%
Total	104	100.0%	104	100.0%	104	100.0%

Figura 8.

Niveles de las dimensiones del job performance.



Nota: La figura muestra los porcentajes de niveles de las dimensiones del JP.

Fuente: Elaboración propia.

Como se puede evidenciar en la tabla 9 y figura 8, las frecuencias y porcentajes de los niveles de las dimensiones del job performance, desempeño de tarea se ubican en el nivel regular con 79.8% y nivel bueno con 14.4%, civismo se instala en el nivel regular con 89.4% y nivel bueno con 10.6%, y falta de producción de coloca en el nivel regular con 74.0% y nivel bueno con 6.7%.

Resultados inferenciales

Hipótesis general

H₀: No existe relación entre inteligencia emocional y job performance del personal administrativo en una institución universitaria de Los Olivos – 2020.

H₁: Existe relación entre inteligencia emocional y job performance del personal administrativo en una institución universitaria de Los Olivos – 2020.

Criterio de decisión: Si p-valor < 0.05 (rechazar H₀) y si p-valor ≥ 0.05 (aceptar H₀).

Tabla 10.

Correlación entre IE y JP.

			Inteligencia emocional	Job performance
Rho de Spearman	Inteligencia emocional	Coefficiente de correlación	1.000	0.832
		Sig. (bilateral)	-	0.000
		N	104	104
	Job performance	Coefficiente de correlación	0.832	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	-
		N	104	104

De acuerdo a la tabla 10, observamos que la significancia bilateral o p-valor es equivalente a $0.00 < 0.05$, por lo tanto, existe relación entre inteligencia emocional y job performance. Así también, el coeficiente de correlación de Spearman es de 0.832, exponiendo una correspondencia positiva muy fuerte. Por lo tanto, se rechaza H₀ y se define que existe relación entre inteligencia emocional y job performance del personal administrativo en una institución universitaria de Los Olivos – 2020.

Primera hipótesis específica

H₀: No existe relación entre autoconciencia y job performance del personal administrativo en una institución universitaria de Los Olivos – 2020.

H₁: Existe relación entre autoconciencia y job performance del personal administrativo en una institución universitaria de Los Olivos – 2020.

Tabla 11.*Correlación entre autoconciencia y JP.*

			Autoconciencia	Job performance
Rho de Spearman	Autoconciencia	Coefficiente de correlación	1.000	0.761
		Sig. (bilateral)	-	0.000
		N	104	104
	Job performance	Coefficiente de correlación	0.761	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	-
		N	104	104

De acuerdo a la tabla 11, se observa que la significancia bilateral es equivalente a $0.00 < 0.05$, de forma que existe relación entre autoconciencia y job performance. Igualmente, el Rho de Spearman es de 0.761, mostrando una correlación positiva considerable. En este sentido, se rechaza H_0 y se constituye que existe relación entre autoconciencia y job performance del personal administrativo en una institución universitaria de Los Olivos – 2020.

Segunda hipótesis específica

H_0 : No existe relación entre autorregulación y job performance del personal administrativo en una institución universitaria de Los Olivos – 2020.

H_1 : Existe relación entre autorregulación y job performance del personal administrativo en una institución universitaria de Los Olivos – 2020.

Tabla 12.*Correlación entre autorregulación y JP.*

			Autorregulación	Job performance
Rho de Spearman	Autorregulación	Coefficiente de correlación	1.000	0.810
		Sig. (bilateral)	-	0.000
		N	104	104
	Job performance	Coefficiente de correlación	0.810	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	-
		N	104	104

Nota: correlación autorregulación y el JP. Fuente: elaboración propia

De acuerdo a la tabla 12, se puede observar en cuanto a la significancia bilateral es equivalente a $0.00 < 0.05$, de manera que existe relación entre autorregulación y job performance. De igual forma, el Rho de Spearman es de 0.810, manifestando una relación positiva muy fuerte. Por lo tanto, se rechaza H_0 y se precisa que consta relación entre autorregulación y job performance del personal administrativo en una institución universitaria de Los Olivos – 2020.

Tercera hipótesis específica

H_0 : No existe relación entre autoconfianza y job performance del personal administrativo en una institución universitaria de Los Olivos – 2020.

H_1 : Existe relación entre autoconfianza y job performance del personal administrativo en una institución universitaria de Los Olivos – 2020.

Tabla 13.

Correlación entre autoconfianza y JP.

			Autoconfianza	Job performance
Rho de Spearman a	Autoconfianz	Coeficiente de correlación	1.000	0.799
		Sig. (bilateral)	-	0.000
		N	104	104
Job performance	Job performance	Coeficiente de correlación	0.799	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	-
		N	104	104

De acuerdo con la tabla 13, se observa que la significancia bilateral es equivalente a $0.00 < 0.05$, de modo que consta relación entre autoconfianza y job performance. De la misma forma, el Rho de Spearman es de 0.799, probando una relación positiva muy fuerte. En este sentido, se rechaza H_0 y se especifica que consta relación entre autoconfianza y job performance del personal administrativo en una institución universitaria de Los Olivos – 2020.

Cuarta hipótesis específica

H₀: No existe relación entre motivación y job performance del personal administrativo en una institución universitaria de Los Olivos – 2020.

H₁: Existe relación entre motivación y job performance del personal administrativo en una institución universitaria de Los Olivos – 2020.

Tabla 14.

Correlación entre motivación y JP.

			Motivación	Job performance
Rho de Spearman	Motivación	Coefficiente de correlación	1.000	0.688
		Sig. (bilateral)	-	0.000
		N	104	104
	Job performance	Coefficiente de correlación	0.688	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	-
		N	104	104

De acuerdo a la tabla 14, observamos la significancia bilateral es equivalente a $0.00 < 0.05$, manifestando que consta una correspondencia entre motivación y job performance. De igual forma, el Rho de Spearman es de 0.688, manifestando una relación positiva considerable De manera que, se rechaza H₀ y se indica que existe relación entre motivación y job performance del personal administrativo en una institución universitaria de Los Olivos – 2020.

Quinta hipótesis específica

H₀: No existe relación entre empatía y job performance del personal administrativo en una institución universitaria de Los Olivos – 2020.

H₁: Existe relación entre empatía y job performance del personal administrativo en una institución universitaria de Los Olivos – 2020.

Tabla 15.*Correlación entre empatía y JP.*

			Empatía	Job performance
Rho de Spearman	Empatía	Coeficiente de correlación	1.000	0.756
		Sig. (bilateral)	-	0.000
		N	104	104
	Job performance	Coeficiente de correlación	0.756	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	-
		N	104	104

De acuerdo a la tabla 15, se aprecia que la significancia bilateral es equivalente a $0.00 < 0.05$, lo que nos indica que existe relación entre empatía y job performance. De igual forma, el Rho de Spearman es de 0.756, demostrando una relación positiva imponente. Por lo tanto, se rechaza H_0 y se acepta que existe relación entre empatía y job performance del personal administrativo en una institución universitaria de Los Olivos – 2020.

Sexta hipótesis específica

H_0 : No existe relación entre competencia social y job performance del personal administrativo en una institución universitaria de Los Olivos – 2020.

H_1 : Existe relación entre competencia social y job performance del personal administrativo en una institución universitaria de Los Olivos – 2020.

Tabla 16*Correlación entre competencia social y job performance.*

			Competencia social	Job performance
Rho de Spearman	Competencia social	Coeficiente de correlación	1.000	0.789
		Sig. (bilateral)	-	0.000
		N	104	104
	Job performance	Coeficiente de correlación	0.789	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	-
		N	104	104

De acuerdo a la tabla 16, se observa que la significancia bilateral es equivalente a $0.00 < 0.05$, lo cual muestra que existe relación entre competencia social y job performance. Así también, el Rho de Spearman es de 0.789, exponiendo una correlación positiva muy fuerte. Por lo tanto, se rechaza H_0 y se acepta que existe relación entre competencia social y job performance del personal administrativo en una institución universitaria de Los Olivos – 2020.

V. DISCUSIÓN

En el presente estudio el objetivo general fue establecer la existente relación entre la Inteligencia emocional y el job performance del personal administrativo en una institución universitaria de Los Olivos – 2020.

El Rho de Spearman fue de 0.832, revelando una relación positiva muy fuerte entre la IE y el JP justificando de esta manera, el presente estudio. En este sentido los resultados concuerdan con los del autor Saldaña (2020), quien indagó la relación entre ambas variables, encontrando el mismo resultado en su investigación, recomendó constantes capacitaciones en cuanto al aprendizaje de la identificación de emociones, lo que originará el mejoramiento productivo y rentable en la empresa. De igual forma se consideró oportuno citar la indagación de Cali, et al. (2015) enfocada en, La IE como elemento estratégico en la empresa, concluyendo con las indicaciones de que las empresas que no tomen atención en la parte emocional de sus colaboradores, están sentenciadas a fracasar en su desarrollo, sugiriendo a las empresas que tomen la iniciativa en empoderar a sus participantes para mejorar el ambiente laboral. Del mismo modo citamos la coincidencia de resultados de Alcántara (2017) quien realizó su investigación en un municipio de ATE, en 264 colaboradores del área administrativa, encontrando una correlación significativamente alta, entre ambas variables. Así también sumamos la investigación de Herrera (2016), en la municipalidad de San Martín, en 152 colaboradores concluyendo sus análisis con una correspondencia importante, acotando que a mayor IE en los colaboradores, más importante sería su servicio laboral. Siguiendo la línea de ideas Ramírez y Zavaleta (2017) en los resultados de su investigación manifestaron sobre la relación directa y significativa entre la IE y la eficacia de servicio, así como en otros aspectos importantes en el job performance, refiriendo finalmente que a mayor IE, mejorarían las dimensiones del job performance. Del mismo modo vemos oportuno incluir el aporte de Pincay et al. (2018) quienes luego de concluir su investigación establecieron que a mayor Nivel de IE, mayor sería el job performance.

De acuerdo al primer objetivo específico, las derivaciones señalan sobre la relación de la dimensión autoconciencia y el job performance, encontrando una correlación positiva considerable ya que el Rho de Spearman es de 0.761. El personal administrativo de la institución se ubica en un nivel de autoconciencia alto; con el 64%, un 27.9% se encuentra en el nivel moderado; a comparación de 7.7% que se ubican en un nivel de autoconciencia bajo. En tal sentido podemos mencionar la reciprocidad que tenemos con la investigación de (Herrera 2016) en la que refirió que a mayor inteligencia emocional en los colaboradores más importante sería su servicio laboral. es por ello que mencionamos el aporte de Pérez et al. (2019), en el que su investigación detalló que la IE, la autoeficacia, y la empatía tienen una significativa relación con la autoestima y sus resultados tenían trascendentales contenidos prácticos para sembrar la salud del colaborador, así como su bienestar. Consiguientemente el autor Goleman (1998) refirió que autoconciencia es el conocimiento, el escrutinio de nosotros y sus efectos, la autovaloración, tener en cuenta nuestras fortalezas, debilidades, confianza, y valoración personal que realizamos de nosotros mismos.

En consecuencia, sería importante que los encargados de áreas realicen acciones para incrementar la autoconciencia en el personal administrativo teniendo en cuenta de que existe una relación positiva considerable, pero que aún existe un porcentaje de nivel moderado y bajo por relacionar con el job performance, para la consecución de metas en la institución.

De acuerdo al objetivo específico segundo, las derivaciones señalan sobre la relación de la dimensión autorregulación y el job performance, evidenciando una correlación positiva muy fuerte ya que el Rho de Spearman es de 0.810. El personal administrativo de la institución se ubica en un nivel de autorregulación alto con el 77% y un 17.3% se encuentra en el nivel moderado, a comparación de 4.8 % que se ubica en un nivel de autorregulación bajo. Por lo tanto, consideramos mencionar la reciprocidad con Bartra y Torres (2019), quienes indagaron sobre el

impacto de la IE refiriendo que son los trabajadores con capacidad de regular sus emociones de una manera adecuada y no forjar respuestas desbocadas y resuelven los conflictos interpersonales en su entorno laboral, así como contar con una fácil relación con los demás. es por ello que mencionamos el aporte de Goleman (1998) donde refirió que autorregulación tiene referencia con el control de nuestras emociones, el saber manejarlas de forma adecuada, sentirse cómodo y abierto a lo nuevo.

Por ello que se sugiere a las jefaturas tener en consideración incrementar la autorregulación en el personal administrativo teniendo en cuenta de que existe una relación positiva muy fuerte pero que aún existe un porcentaje de nivel moderado y bajo por relacionar con el job performance, para un inmejorable servicio.

De acuerdo al objetivo específico tercero, las derivaciones señalan sobre la relación de la dimensión autoconfianza y el job performance, resultando una correlación positiva muy fuerte ya que el Rho de Spearman es de 0.799. El personal administrativo de la institución se ubica en un nivel de autoconfianza alto con el 63.5% y un 27.9% se encuentra en el nivel moderado, a comparación de 8.6% que se ubica en un nivel de autoconfianza bajo. En tal sentido podemos mencionar la coincidencia que tenemos con Moral y Ganzo (2018), Quienes buscaron comprobar la relación de las variables en estudio, tuvieron 214 participantes de distintas esferas profesionales, resumiendo que la IE tiene un gran impacto en el campo profesional y laboral. El ámbito laboral simboliza una porción fundamental para las personas siendo la satisfacción laboral, un indicador de éxito. Del mismo modo vemos oportuno incluir el aporte de Pincay et al. (2018) quienes luego de concluir su investigación establecieron que a mayor Nivel de IE, mayor sería el job performance.

Es por ello que mencionamos el aporte de Goleman (1998) en la refirió la autoconfianza se trata de la confiabilidad, de la fidelidad, del juicio con el que cuenta la persona, de la integridad, flexibilidad para hacer frente a la innovación ser receptivo, del mismo modo que identificarse con el entorno.

Las jefaturas correspondientes podrían tener en cuenta incrementar la autoconfianza en el personal administrativo, teniendo en cuenta de que existe una relación positiva muy fuerte, pero que aún existe un porcentaje de nivel moderado y bajo por relacionarse con el job performance, para la para un inmejorable servicio.

De acuerdo al objetivo específico cuarto, las derivaciones señalan sobre la relación de la dimensión motivación y el job performance hallando una correlación positiva considerable ya que el Rho de Spearman es de 0.688. El personal administrativo de la institución se ubica en un nivel alto con el 80.8 % y un 10.6 % se encuentra en el nivel moderado, a comparación de 8.7 % que se ubica en un nivel de motivación bajo. En consecuencia, podemos mencionar la coincidencia que tenemos con los autores Urquijo et, al. (2019) refieren que la IE es un complemento notable para pilotear el fruto del éxito profesional. Consiguientemente sumamos el importante aporte de Puertas (2018) quien manifestó en sus conclusiones que la IE beneficia el desempeño correcto, acrecienta la autorrealización, y del mismo modo el contentamiento en campo laboral, creando una disminución en los grados de salud mental, y que era necesario enfatizar la necesidad de hacer mediaciones que consigan beneficios en los métodos de instrucción y aprendizaje. Así también Sánchez (2009), quien refirió que se le adjudica a la IE una enorme valía para obtener el prestigio profesional y personal, adicionalmente de contar con un alto cociente intelectual, consiguientemente sumamos el aporte de Goleman (1998) sobre motivación que son las tendencias emocionales que nos empujan a desear lograr nuestros objetivos, es decir realizar esfuerzos por ser mejor, ser comprometido desear contribuir, tomar la iniciativa.

Las jefaturas pueden considerar planes para el incremento de la motivación en el personal administrativo teniendo en cuenta de que existe una relación positiva muy fuerte pero que aún existe un porcentaje de nivel medio y bajo por relacionar con el job performance, para un inmejorable servicio.

De acuerdo al objetivo específico quinto, las derivaciones señalan sobre la relación de la dimensión empatía y el job performance, derivando una relación positiva imponente ya que Rho de Spearman es de 0.756. El personal administrativo de la institución se ubica en un nivel de empatía alto con el 68.3% y un 23.1% se encuentra en el nivel moderado, a comparación de 8.7 % que se ubica en un nivel de empatía bajo. Por consiguiente, podemos mencionar la coincidencia que tenemos con Extremera et al. (2018), quienes, en un artículo entre otras conclusiones, acotaron que la IE se encuentra vinculada a las cualidades positivas de los colaboradores y sugieren que la mediación de programas delineados para reforzar la IE podrían repercutir eficazmente en el aumento del agrado laboral. Es por ello que mencionamos el aporte de Goleman (1998) sobre la empatía tener conciencia para identificar lo que sienten los demás, de lo que les preocupa, así como de lo que sienten, contar con la bondad de orientación al servicio. Acosta y Zárate (2017) en su investigación hallaron que los encuestados contaban con una elevada capacidad de autoconocimiento, pero no para comprender e identificar las emociones de los demás integrantes del equipo. En este sentido tenemos una muestra de lo necesario de que los colaboradores desarrollen la empatía para mejorar el entorno en el centro de labores.

Las áreas a cargo del personal podrían tener en consideración planes para el incremento de la empatía en el personal administrativo, teniendo en cuenta de que existe una relación positiva muy fuerte, pero que aún existe un porcentaje de nivel medio y bajo por relacionar con el job performance, para un inmejorable servicio.

De acuerdo al objetivo específico sexto, las derivaciones señalan sobre la relación de la dimensión competencia social y el job performance, evidenciando una correlación positiva muy fuerte, ya que Rho de Spearman es de 0.789. El personal administrativo de la institución se ubica en un nivel de competencia social alto con el 67.3% y un 24.0% se encuentra en el nivel moderado, a comparación de 8.7 % que se ubica en un nivel de competencia social bajo. Al respecto podemos mencionar la coincidencia que tenemos con Duque et al.

(2017), indicaron que la variable IE influía de manera positiva en la labor profesional, así también que el colaborador identifique sus emociones, el trabajo grupal, la buena comunicación, la disposición para trabajar y lograr los planes organizacionales, la negociación son peculiaridades que favorecen al colaborador para su mejor desenvolvimiento en el campo laboral. Subsiguientemente sumamos el aporte de Noreen, et al. (2018) quienes indagaron sobre el impacto de la IE en el desempeño laboral, papel mediador de auto liderazgo, manifestaron que la IE tiene un efecto auténtico y revelador y que la IE, media significativamente en el trabajo del maestro, la IE influye positivamente en la labor y el auto liderazgo.

Así también en la investigación realizada por Saman et al. (2018) con una cantidad de 221 colaboradores llegaron a la conclusión en la importancia de tener en cuenta cómo influyen los comportamientos en la zona laboral, para crear impulsos en el desempeño y dinamizarlos. Del mismo modo sumamos el aporte de Goleman (1998), en el que competencia social es la capacidad para promover respuestas deseadas en otros, hacer uso de tácticas de persuasión poseer buena comunicación, contar con las actitudes de liderazgo, contar con habilidades de trabajo en equipo.

Las áreas a cargo del personal podrían tener en consideración planes para el incremento de la competencia social en el personal administrativo teniendo en cuenta de que existe una relación positiva muy fuerte, pero que aún existe un porcentaje de nivel moderado y bajo por relacionar con el job performance, para un inmejorable servicio.

VI. CONCLUSIONES

En referencia la contrastación de las hipótesis y a los objetivos planteados y se llegaron a las siguientes conclusiones:

Primera: En cuanto a los hallazgos inferenciales se demuestra una correlación positiva muy fuerte entre ambas variables IE y JP, lo que se demuestra con la significancia bilateral ($0.00 < 0.05$) y el Rho de Spearman (0.832). En el objetivo general de la presente investigación, los hallazgos descriptivos señalan que el personal administrativo de la variable inteligencia emocional se instalan en el nivel alto 79.8% y en la variable Job performance se ubican en el nivel regular 92.3%.

Segunda: En cuanto a los resultados inferenciales se demuestra que existe una correlación positiva considerable entre autoconocimiento y el Job performance lo que se respalda con la significancia bilateral ($0.00 < 0.05$) y el Rho de Spearman (0.761). De acuerdo con el primer objetivo específico los resultados descriptivos señalan que en la dimensión autoconciencia el personal administrativo se instala en el nivel alto con el 64.4%.

Tercera: Sobre los resultados inferenciales se evidencia que existe correlación positiva muy fuerte entre autorregulación y job performance lo que se respalda con la significancia bilateral ($0.00 < 0.05$) y el Rho de Spearman (0.810). en cuanto al segundo objetivo específico los resultados descriptivos indican que la dimensión autorregulación el personal administrativo se instala en el nivel alto con el 77.9%.

Cuarta: En cuanto a los resultados inferenciales se manifiesta que existe una correlación positiva muy fuerte entre autoconfianza y job performance lo que se respalda con la significancia bilateral ($0.00 < 0.05$) y el Rho de Spearman (0.799). al respecto del tercer objetivo específico los resultados descriptivos refieren que en la dimensión autoconfianza el personal administrativo se instala en el nivel alto con el 63.5%.

Quinta: En cuanto a los resultados inferenciales se evidencia que existe una correlación positiva considerable entre motivación y job performance lo que se

demuestra con la significancia bilateral ($0.00 < 0.05$) y el Rho de Spearman (0.688). Conforme al cuarto objetivo específico los resultados descriptivos manifiestan que en la dimensión motivación el personal administrativo se instala en el nivel alto con el 80.8%.

Sexta: De acuerdo a los hallazgos inferenciales se evidencia que existe una correlación positiva considerable entre empatía y job performance. lo que se respalda con la significancia bilateral ($0.00 < 0.05$) y el Rho de Spearman (0.756). Sobre el cuarto objetivo específico los resultados descriptivos señalan que en la dimensión empatía el personal administrativo se instala en el nivel alto con el 68.3%.

Séptima: Sobre los resultados inferenciales se demuestra que existe correlación positiva muy fuerte entre competencia social y job performance lo que se evidencia con la significancia bilateral ($0.00 < 0.05$) y el Rho de Spearman (0.789). En mención al sexto objetivo específico los resultados descriptivos manifiestan que en la dimensión competencia social el personal administrativo se instala en el nivel alto con el 67.3%.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Considerando los hallazgos en la presente investigación, podemos confirmar la relación existente entre las variables estudiadas. En referencia a la gran importancia de la IE, se recomienda instaurar capacitaciones para los trabajadores, acciones que repercutirán en el Job performance, que es la contribución eficiente, comprometida del personal colaborador de cualquier organización, quienes trabajando de manera conjunta desean los logros de planes estratégicos. Del mismo modo teniendo en cuenta las necesidades del colaborador en alcanzar metas organizacionales como también personales, se recomienda solicitar al departamento psicológico de la institución, la elaboración de cronogramas de capacitación en especial de incremento de la empatía y competencia social en el colaborador, ello creará un mejor trabajo en equipo y buen servicio al cliente interno, externo, acciones que se verán reflejadas en sus competencias intrapersonales e interpersonales como también, en el job performance.

Segunda: Conforme a la correspondencia existente entre autoconciencia y job performance, se hace la recomendación a la institución universitaria de Los Olivos, que tanto los jefes de áreas como el personal administrativo deben participar de talleres, capacitaciones, inducciones en referencia a la autoconciencia, es decir aprender a identificar sus emociones y manipularlas de forma positiva con una correcta autovaloración, conciencia emocional, autocontrol. Consiguientemente la elaboración de programas dirigidos a el incremento de la inteligencia emocional para el personal que aún se encuentran ubicados en los niveles, moderado y bajo, los mismos que harán la diferencia en el Job performance y en el cumplimiento de objetivos de la institución.

Tercera: En mención a la concordancia entre la autorregulación y el job performance se hace la recomendación a la institución universitaria de Los Olivos, que tanto los jefes de áreas como el personal administrativo deben participar de talleres, capacitaciones, inducciones en lo que se refiere a la autorregulación, es

decir aprender a identificar sus emociones y maniobrarlas de forma positiva incrementando su honestidad, innovación.

Cuarta: De acuerdo a la correlación existente entre la autoconfianza y job performance se hace la recomendación a la institución universitaria de Los Olivos, que tanto los jefes de áreas como el personal administrativo deben participar de talleres, capacitaciones, inducciones en referencia a la autoconfianza, es decir aprender a identificar sus emociones y manejarlas de forma positiva incrementando su integridad, conciencia, adaptabilidad, innovación y confiabilidad.

Quinta: En referencia a la relación que existe entre motivación y job performance se hace la recomendación a la institución universitaria de Los Olivos, al área encargada de personal, sugerir el desarrollo de programas que motiven a los colaboradores al logro de objetivos académicos que por alguna razón quedaron inconclusos en el tiempo, y que serán beneficiosos en el desarrollo del job performance, creando en el colaborador mejores competencias personales, contar con mejores habilidades sociales, mejores estados de ánimo, más tolerancia, capacidad de servicio, incrementar sus habilidades para trabajar en equipo y más.

Sexta: Considerando la correlación entre empatía y job performance se hace la recomendación a la institución universitaria de Los Olivos, que tanto los jefes de áreas como el personal administrativo deben participar de talleres, capacitaciones, inducciones en lo que concierne a la empatía, es decir aprender a identificar sus emociones y maniobrarlas de forma positiva incrementando su comprensión por los demás, desarrollar a los otros, intensificar el servicio de orientación, reconocer los sentimientos de los demás.

Séptima: Finalmente considerando la concordancia de competencia social y job performance se hace la recomendación a la institución universitaria de Los Olivos, que tanto los jefes de áreas como el personal administrativo deben participar de talleres, capacitaciones, inducciones en lo que concierne a la competencia social, es decir aprender, incrementar la comunicación, manejo de conflictos, practicar el liderazgo y la influencia.

REFERENCIAS

- Acosta Prado, J. C., & Zarate Torres, R. A. (2017). Emotional Intelligence in Latin American Managers: An exploratory study. *Universitas Psychologica*, 16(3), 1. <https://doi.org/10.11144/javeriana.upsy16-3.eila>
- Alcántara, J. (2017). *Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Ate, 2017* [Tesis de Posgrado, Universidad César Vallejo]. <https://bit.ly/3q4dxqU>
- Alles, M. A. (2002). *Desempeño por Competencias: evaluación 360* (1.ª ed.). Granica. <https://bit.ly/2LFNEi6>
- Arrabal Martín, E. M. (2018). *Inteligencia Emocional en el Trabajo* (1.ª ed.). Elearning S.L. <https://bit.ly/3sak1pO>
- Baena Paz, G. (2017). *Metodología de la investigación* (3.ª ed.). Grupo Editorial Patria. <https://bit.ly/39e6aWR>
- Bartra, K. y Torres, O. (2019). *Impacto de la inteligencia emocional en el desempeño de los colaboradores en una empresa de tecnología en Lima Metropolitana*. [Tesis de magister, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. <http://hdl.handle.net/10757/626180>
- Cabezas, E. D., Andrade, D., & Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica* (1.ª ed.). Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE. <https://bit.ly/3nncksU>
- Cali, A., Fierro, I., y Sempertegui, C. (2015). La inteligencia emocional como elemento estratégico en la empresa. *CIENCIA UNEMI*, 8(15), 119-125. <http://ojs.unemi.edu.ec/index.php/cienciaunemi/article/view/206>
- Carbajal Llanos, Y. M., Contreras Salazar, V. R., Fuertes Montañño, L., Saavedra López, J. J., & Vasquez War, A. (2019, agosto). *Metodología de la*

- investigación* (N.º 2). Universidad de San Martín de Porres. <https://bit.ly/3boh1i>
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano* (3.ª ed.) [Libro electrónico]. McGraw-Hill Education. <https://bit.ly/3q0Bkb9>
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos, El capital Humano de las organizaciones* (9.ª ed.) [Libro electrónico]. McGraw-Hill Education. <https://bit.ly/3owj6Ob>
- Cooper, R. K., y Sawaf, A. (2004). *La inteligencia emocional aplicada al liderazgo y a las organizaciones*. Norma. <https://bit.ly/38s1CNx>
- Davis, K., y Werther, W. B. (2008). *Administración de Personal y Recursos Humanos (Spanish Edition)* (5th ed.). McGraw-Hill Companies. <https://cutt.ly/ejEkXxs>
- Dessler, G., Griffiths, J., & Lloyd-Walker, B. (2004). Human Resource Management. Frenchs Forest. *New South Wales: Pearson Education Australia*, 97-99.
- Duque Ceballos, J. L., García Solarte, M., & Hurtado Ayala, A. (2017). Influencia de la inteligencia emocional sobre las competencias laborales: un estudio empírico con empleados del nivel administrativo. *Estudios Gerenciales*, 33(144), 250-260. <https://doi.org/10.1016/j.estger.2017.06.005>
- Hernández, E. A. A., Rodríguez, M. P. R., López, B. M. P., Ganchozo, B. I., Gómez, A. J. Q., y Ponce, L. A. M. (2018). *Metodología de la investigación científica* (1.ª ed.). 3Ciencias. <https://doi.org/10.17993/CcyLI.2018.15>

Espíndola, O. B (2002). *Competencias y Competitividad; Diseño para Organizaciones Latinoamericanas* (1.^a ed.). McGraw-Hill. <https://cutt.ly/jjEj11s>

Extremera, N., Mérida-López, S., Sánchez-Álvarez, N., & Quintana-Orts, C. (2018). How Does Emotional Intelligence Make One Feel Better at Work? The Mediation Role of Work Engagement. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 15(9), 1909. <https://doi.org/10.3390/ijerph15091909>

Gallardo Echenique, E. E. (2017). *Metodología de la Investigación. Manual Autoformativo Interactivo* (1.^a ed.). Universidad Continental. <https://bit.ly/3i1st67>

Goleman, D. (1995). *La Inteligencia Emocional: Por Qué Es Más Importante Que El Coeficiente Intelectual* (1.^a ed.). Editorial Kairós. <https://bit.ly/3s7gPeG>

Goleman, D. (1998). *La práctica de la inteligencia emocional*. Alianza Editorial. <https://bit.ly/3hX1qJj>

Goleman, D., & Cherniss, C. (2005). *La inteligencia emocional aplicada en el trabajo*. Barcelona, Editorial Kairós SA. <https://bit.ly/3qdgKUR>

Gonzales García, M. J. (2006). *Habilidades Directivas*. IC Editorial. <https://bit.ly/2Xstfj4>

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., y Baptista Lucio, M. P. (2014). *Metodología De La Investigación* (6.^a ed.). McGraw-Hill education. <https://bit.ly/35q8GrV>

Herrera, G. (2016). *La inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín, Región San Martín, 2016* [Tesis de Grado, Universidad Peruana Unión]. <https://bit.ly/2JYQnml>

- Kumari, P., & Priya, B. (2018). Impact of emotional intelligence on job performance and organizational commitment among bank managers. *International Journal of Interdisciplinary and Multidisciplinary Studies*, 4(3), 300-311. <https://bit.ly/3ovLCzt>
- Masaldzhiyska, S. (2019). The influence of managers' emotional intelligence on their work performance in business organizations (Empirical study). *Trakia Journal of Sciences*, 17(2), 125-134. <https://doi.org/10.15547/tjs.2019.02.005>
- Mayer, J. D., Salovey, P., & Caruso, D. R. (2008). Emotional intelligence: New ability or eclectic traits? *American Psychologist*, 63(6), 503-517. <https://doi.org/10.1037/0003-066x.63.6.503>
- Mayer, John D., (2004) What is Emotional Intelligence? *UNH Personality Lab*. 8. https://scholars.unh.edu/personality_lab/8
- Moral, M. V., y Ganzo, S. (2018). Influencia de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral en trabajadores españoles. *Psicología desde el Caribe. Universidad del Norte*, 35(1), 18-32. <http://ref.scielo.org/jqxxp4>
- Neill, D., y Cortez, L. (2018). *Procesos y Fundamentos de la Investigación Científica* (1.ª ed.) [Libro electrónico]. UTMACH. <https://bit.ly/35r1iNb>
- Noreen, S., Munir, S., Zaheer, B., & Idris, M. (2018). Impact of Emotional Intelligence on Job Performance Mediating Role of Self-Leadership. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 8(11), 44-54. <https://doi.org/10.6007/ijarbss/v8-i11/4883>
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa E, Villagómez, A. (2014). *Metodología de la investigación cuantitativa - cualitativa y redacción de la tesis: 4a. Edición* (4.ª ed.). Ediciones de la U. <https://bit.ly/3hYek9P>

- Pajares, V. (2018). *Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral de los colaboradores de Ripley S.A. en la Ciudad de Trujillo en el año 2018* [Tesis de Licenciatura, Universidad César Vallejo]. <https://bit.ly/38tLYBf>
- Parreño Urquiza, Á. (2016). *Metodología de investigación en salud* (1.^a ed.). Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. <https://bit.ly/3hXYAnf>
- Pérez Fuentes, M. ^a. C., Jurado, M. ^a. M. M., & Gázquez Linares, J. J. (2019). Explanatory Value of General Self-Efficacy, Empathy and Emotional Intelligence in Overall Self-Esteem of Healthcare Professionals. *Social Work in Public Health*, 34(4), 318-329. <https://doi.org/10.1080/19371918.2019.1606752>
- Pincay Aguilar, I., Candelario Suarez, G., & Castro Guevara, J. (2018). Emotional intelligence in teaching performance. *Revista Psicología Unemi*, 2(2), 32-40. <https://bit.ly/3i5aFXy>
- Puertas Molero, P., Ubago Jiménez, J. L., Arrebola, R., Padial Ruz, R., Martínez Martínez, A., & González Valero, G. (2018). La inteligencia emocional en la formación y desempeño docente: una revisión sistemática. *REOP - Revista Española de Orientación y Psicopedagogía*, 29(2), 128-142. <https://doi.org/10.5944/reop.vol.29.num.2.2018.23157>
- Rahman, M.S., Ferdousy, S., Al-Amin, M., & Akter, R. (2020). How does Emotional Intelligence Relate to Transformational Leadership, Creativity, and Job Performance? *Society & Sustainability*, 2(1), 1-15. <https://bit.ly/3otFNT7>
- Ramírez García, J., y Zavaleta León, V. (2018). Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en una Empresa Constructora Privada. 2017. *Revista Ciencia y Tecnología*, 14(4), 67-79. <https://bit.ly/3i0xWdE>
- Robbins, S. P., Judge, T. A., Brito, J. E., y Ayala, L. E. P. (2013). *Comportamiento organizacional* (15.^a ed.). Pearson Educación. <https://bit.ly/3qgSp0L>

- Saldaña, J. (2020). *Inteligencia emocional y desempeño laboral en los colaboradores de una constructora internacional de Lima* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://bit.ly/39dZuYR>
- Salvador, C. M. (2010). *Análisis transcultural de la inteligencia emocional*. Editorial Universidad de Almería. <https://bit.ly/3ow0QEO>
- Saman, N., Abid, G., Arya, B., & Farooqi, S. (2019). Workplace behavioral antecedents of job performance: mediating role of thriving. *The Service Industries Journal*, 40(11-12), 755-776. <https://doi.org/10.1080/02642069.2019.1638369>
- Sanchez Gomez, M., & Bresó, E. (2020). In Pursuit of Work Performance: Testing the Contribution of Emotional Intelligence and Burnout. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(15), 5373. <https://doi.org/10.3390/ijerph17155373>
- Sánchez, A. (2018). *El valor de la inteligencia emocional* (2.ª ed.) [Libro electrónico]. Formación Alcalá. <https://bit.ly/2JZvt6u>
- Silva, J. A. S. R. D (2018). *La gestión y el desarrollo organizacional* (1.ª ed.). 3Ciencias. <https://doi.org/10.17993/EcoOrgyCso.2018.46>
- Schermerhorn, J. R. (2004). *Comportamiento organizacional*. Wiley.
- Stoner, J. A. F., Freeman, R. E., y Gilbert, D. R. (1996). *Administración*. Prentice Hall. <https://bit.ly/2LEv8Xb>
- Urquijo, I., Extremera, N., & Azanza, G. (2019). The Contribution of Emotional Intelligence to Career Success: Beyond Personality Traits. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(23), 4809. <https://doi.org/10.3390/ijerph16234809>

Villanueva, R. (2017). *Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en el centro regulador de urgencias y emergencias Nacional EsSaud* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://bit.ly/2LeTpU4>

Davis, K., y Werther, W. B. (2008). *Administración de Personal y Recursos Humanos (Spanish Edition)* (5th ed.). McGraw-Hill Companies. <https://cutt.ly/ejEkXxs>

Anexo 1. Matriz de operacionalización

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES					
VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
INTELIGENCIA EMOCIONAL	Coleman (1998), Manifestó que: "Se refiere a la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos, y los sentimientos de los demás, motivarnos y manejar adecuadamente las relaciones que sostenemos con los demás y con nosotros mismos". (p.353)	Describe dos tipos de competencias: Competencias personales, que determinan el modo de relacionarnos con nosotros mismos. Con las siguientes capacidades: Para la dimensión: Autoconciencia (5 ítems), Para la dimensión: Autorregulación - autoconfianza (10 ítems), Para la dimensión: Motivación (5 ítems). Consiguientemente las Competencias sociales que determinan el modo en que nos relacionamos con los demás. Con las siguientes capacidades: Para la dimensión: Empatía (5 ítems) para la dimensión: Competencias sociales (5 ítems), haciendo un total de 30 ítems.	Conciencia de uno mismo o Autoconciencia	conciencia emocional correcta autovaloración autoconfianza	Escala de Likert Nunca Casi nunca A veces Casi siempre siempre
			Autorregulación - Autoconfianza	confiabilidad, honestidad integridad, conciencia adaptabilidad, innovación vigilancia de emociones impulsos y recursos	
			Motivación	impulso de logro, compromiso iniciativa optimismo	
			Empatía	comprensión de los demás desarrollar a los otros servicio de orientación	
			Habilidades sociales o Competencias sociales	influencia, comunicación manejo de conflictos, Liderazgo catalizador del cambio constructor de lazos colaboración y cooperación capacidades de equipo	
JOB PERFORMANCE	Robbins (2013), Refirió que "En el pasado las organizaciones solo evaluaban la forma en que los empleados realizaban las tareas incluidas en una descripción de puestos de trabajo, sin embargo, las compañías actuales menos jerárquicas y más orientadas al servicio, requieren de más información". Así mismo acota que "Los investigadores ahora reconocen tres tipos principales de conductas que constituyen el desempeño laboral". Desempeño de la tarea, Civismo, falta de productividad. (p.555).	Indica tres tipos principales de Conductas. Para la dimensión, Desempeño de tarea: Tiempo (4 ítems) evaluación (5 ítems) costo (3 ítems). Para la dimensión, Civismo: conducta (2 ítems), Empatía (3 ítems) trabajo en equipo (4 ítems). Para la dimensión, Falta de productividad: capacidad (3 ítems), logro (4 ítems), cumplimiento (5 ítems). Haciendo un total de 30 ítems.	Desempeño de tareas	Tiempo Evaluación Costo	Escala de Likert Nunca Casi nunca A veces Casi siempre siempre
			Civismo	Conducta Empatía Trabajo en equipo	
			Falta de Productividad	Capacidad Logro Cumplimiento	

Anexo 3. Matriz de consistencia

¿Cuál es la relación que existe entre motivación y job performance del personal administrativo en una institución universitaria de Los Olivos – 2020?	Determinar la relación que existe entre motivación y job performance del personal administrativo en una institución universitaria de Los Olivos – 2020	Existe relación entre motivación y job performance del personal administrativo en una institución universitaria de Los Olivos – 2020		Motivación	impulsos de logro		Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
					compromiso	(5,11,17)	
					iniciativa	23,29)	
					optimismo		
¿Cuál es la relación que existe entre empatía y job performance del personal administrativo en una institución universitaria de Los Olivos – 2020?	Determinar la relación que existe entre empatía y job performance del personal administrativo en una institución universitaria de Los Olivos – 2020	Existe relación entre empatía y job performance del personal administrativo en una institución universitaria de Los Olivos – 2020		Empatía	comprensión de los demás	(4,10,16,	
					desarrollara a los otros	22,28	
¿Cuál es la relación que existe entre competencia social y job performance del personal administrativo en una institución universitaria de Los Olivos – 2020?	Determinar la relación que existe entre competencia social y job performance del personal administrativo en una institución universitaria de Los Olivos – 2020	Existe relación entre competencia social y job performance del personal administrativo en una institución universitaria de Los Olivos – 2020	COMPETENCIAS SOCIALES	Competencia Social	influencia, comunicación, manejo de conflictos, liderazgo	(6,12,18	
					catalizador de cambio	24,30)	
					constructor de lazos		
					colaboración y cooperación		
					capacidades de equipo		

Anexo 4. Matriz de consistencia

Variable 2: Job Performance				
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y Rangos
DESEMPEÑO DE TAREA	Conducta	(31,32,33)	Nunca(1)	Bajo
	Evaluación	35,36	Casi nunca (2)	
	Costo	37,38,39)	A veces (3)	
Civismo	Conducta	40,41	Casi siempre (4)	Moderado
	Empatía	42,43,44		
	Trabajo en equipo	45,46,47, 48	Siempre (5)	
Falta de productividad	Capacidades	49,50,51		Alto 112-150
	Logro	52,53,54, 56		
	Cumplimiento	56,57,59		
		59,60,		

Anexo 5 Matriz de consistencia

Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos		Estadística a utilizar
Enfoque: Cuantitativo	Población: 143 Colaboradores del área administrativa Institución Universitaria de Los Olivos	Variable 1: Inteligencia Emocional		Descriptiva : Se seleccionaron tablas y figuras estadísticas en barras, del mismo modo se emplearon tablas de contingencia
Tipo de estudio: Básico	Muestra: 104 Asistentes administrativos de una institución universitaria de Los Olivos	Técnica : Encuesta		
Diseño de Investigación No experimental de tipo transversal correlacional simple	Muestreo: Probabilístico aleatorio simple	Instrumento: Test de inteligencia emocional Autor: Emily Sterrett 2020		Inferencial: Se hicieron los cálculos estadísticos para el análisis de la prueba de las hipótesis en la cual se aplicará el coeficiente de correlación de Spearman, ρ (Rho). $Rho = 1 - \frac{6 \sum D_i^2}{N(N^2 - 1)}$
		Forma de administración: Individual		Donde: D = Diferencia entre los correspondientes estadísticos de orden de X-y N = Número de parejas de datos
		Variable 2: Job Performance		
		Técnica : Encuesta		
		Instrumento. Cuestionario virtual		
		Autor: Br. Silvia Barral B.		
		Año: 2020		
		Ámbito de aplicación: Institución universitaria		
		Forma de administración: Individual		

Anexo 6. Instrumentos de Recolección de datos

Test Inteligencia Emocional

Estimados colaboradores, el presente cuestionario tiene como propósito principal buscar si existe relación entre las variables, inteligencia emocional y job performance. La finalidad del presente instrumento es básicamente académica, por lo que no es necesaria la identificación de los encuestados en el grupo de personal administrativo de la institución.

Para dar su respuesta, solo tiene que marcar en el cuadro de su elección considerando la escala de calificaciones:

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

		INTELIGENCIA EMOCIONAL					
		1	2	3	4	5	
COMPETENCIAS PERSONALES	AUTOCONCIENCIA	N° conciencia emocional, correcta autovaloración, autoconfianza	(N)	(CN)	(AV)	(CS)	(S)
		1 Soy consciente de las reacciones físicas (gestos, dolores, cambios, subidos) que señalan una reacción "visceral" emocional.					
		2 Me tomo un descanso o utilizo otro método activo para incrementar mi nivel de energía cuando noto que está decayendo.					
		3 Cada día dedico algo de tiempo a la reflexión.					
		4 Normalmente soy capaz de identificar el tipo de emoción que siento en un momento dado.					
		5 Tengo muy claro cuáles son mis propias metas y valores.					
AUTOREGULACIÓN	N° confiabilidad, honestidad, integridad, conciencia, adaptabilidad, innovación	(N)	(CN)	(AV)	(CS)	(S)	
	6 No me aferro a los problemas, enfados o heridas del pasado y soy capaz de dejarlos atrás para avanzar.						
	7 Me abro a las personas en la medida adecuada, no demasiado pero lo suficiente como para no dar la impresión de ser frío y distante.						
	8 Me abstengo de formarme un opinión sobre los temas y de expresar esa opinión hasta que no conozco todos los hechos.						
	9 No escondo mi enfado pero tampoco lo pego con otros.						
10 Puedo controlar mi estado de ánimo y muy raras veces llevo las emociones negativas al trabajo.							
AUTOCOMPAÑIA	N° vigilancia de las emociones, impulsos y recursos	(N)	(CN)	(AV)	(CS)	(S)	
	11 Admito de buena gana mis errores y me disculpo.						
	12 No me cuesta demasiado asumir riesgos prudentes.						
	13 Yo tomo la iniciativa y sigo adelante con las tareas que es necesario hacer.						
	14 Por lo general me siento cómodo en las situaciones nuevas.						
15 Expreso mis puntos de vista con honestidad y ponderación sin agobiar.							

Anexo 7. Instrumento de recolección de datos job performance.

Questionario Job Performance

Estimados compañeros (as), el presente cuestionario tiene como propósito principal buscar si existe relación entre las variables, inteligencia emocional y Job performance. La finalidad del presente instrumento es básicamente académica, por lo que no es necesaria la identificación de los encuestados en el grupo de personal administrativo de la institución.

Par dar su respuesta, solo tiene que marcar en el cuadro de su elección considerando la escala de calificaciones:

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

		JOB PERFORMANCE					
DESEMPEÑO DE TAREA	Nº	TIEMPO	1 (N)	2 (CN)	3 (AV)	4 (CS)	5 (S)
	31	El tiempo que emplea para presentar sus trabajos son los ideales para la eficiencia de la organización					
	32	Para el desarrollo de sus trabajos el tiempo es suficiente					
	33	Sus funciones son realizadas de forma eficiente economizando recursos en su área					
	34	Cumple con sus funciones asignadas					
	Nº	Evaluación	1 (N)	2 (CN)	3 (AV)	4 (CS)	5 (S)
	35	Su jefe inmediato le asigna una calificación a su desempeño laboral en el área					
	36	La documentación que recibe de sus compañeros para continuar con el proceso, son bien estructurados					
	Nº	Costo	1 (N)	2 (CN)	3 (AV)	4 (CS)	5 (S)
	37	Se da cumplimiento al plan operativo del área					
38	Es operado de manera constante						
39	Se ve reflejada en su desempeño de tareas, la capacitación recibida						
CONTIENGO	Nº	Conducta	1 (N)	2 (CN)	3 (AV)	4 (CS)	5 (S)
	40	Los niveles de autoridad en la institución son respetados por el nuevo personal					
	41	Los colaboradores son ordenados al presentar los trabajos asignados					
	Nº	Empatía	1 (N)	2 (CN)	3 (AV)	4 (CS)	5 (S)
	42	Son respetados los turnos ante un requerimiento que usted hace					
	43	Está presto a compartir sus conocimientos en su área					
	44	Los conocimientos adquiridos en anteriores trabajos los pone en práctica en la institución					
	Nº	Trabajo en equipo	1 (N)	2 (CN)	3 (AV)	4 (CS)	5 (S)
	45	Los nuevos colaboradores tienen rápida facilidad de adaptarse a las actividades de su área					
	46	Ante una emergencia los trabajadores son veloces y operativos					
47	Luego de culmar sus actividades sus compañeros le ofrecen su ayuda						
48	Enfrenta aflicciones emocionales con el grupo de trabajo						

FALTA DE PRODUCTIVIDAD			1	2	3	4	5		
	N°	Capacidad	(N)	(CN)	(AV)	(CS)	(S)		
	49	Para el cumplimiento de sus tareas usted emplea la capacidad requerida							
	50	El personal de la organización se esfuerza para la presentación de un buen producto de trabajo							
	51	Sus funciones son ejecutadas guardando el orden necesario							
			1	2	3	4	5		
	N°	Logro	(N)	(CN)	(AV)	(CS)	(S)		
	52	Los objetivos establecidos en su área, usted los logra alcanzar							
	53	Luego de la elaboración y presentación de documentos, su trabajo es cuestionado							
	54	Para el desarrollo de sus actividades, en su área le permiten desplegar nuevas ideas							
	55	Los trámites documentarios le permiten agilizar sus gestiones administrativas							
			1	2	3	4	5		
	N°	Cumplimiento	(N)	(CN)	(AV)	(CS)	(S)		
	56	El área de labores da cumplimiento a las actividades durante el periodo establecido							
	57	La revisión de trabajo cuenta con el visto bueno de la jefatura para llegar a la dirección general							
	58	Antes de presentarla a su jefe, somete a una evaluación la documentación							
59	Los colaboradores presentan la documentación fuera de fecha								
60	Requiere tiempo adicional fuera del horario establecido para la culminación de su labor								

Anexo 8. Cálculo del tamaño de la muestra total de la investigación

Se refiere a un procedimiento estadístico para seleccionar un grupo, una muestra inmersa en una población.

Fórmula para obtener la muestra

$$n = \frac{Z^2 \times p \times q \times N}{e^2 \times (N - 1) + Z^2 \times p \times q}$$

Figura N° 3. Fórmula de la muestra

Donde:

- (a) Z es 1.96 para un nivel de confianza de 95%
- (b) p es 0.5 para un porcentaje de la población deseada
- (c) q es 0.5 un porcentaje de la población que no presentan particularidades deseadas
- (d) N es 143 y representa el tamaño de la población
- (e) e es 0.05 para un error de estimación aceptado máximo y
- (f) n es el tamaño de la muestra.

Luego de realizar el remplazo de la fórmula se obtiene la muestra.

$$n = \frac{196^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 143}{0.05^2 \times (143 - 1) + 196^2 \times 0.5 \times 0.5} = 104$$

Figura N° 4. Muestra para la investigación, 104 colaboradores del área administrativa.

Anexo 9. Validez de instrumentos a través de juicio de experto, Carta de presentación

PARA SU FIRMA :VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO 🔍 🗑️ 📄

 SILVIA BARRAL BEJARANO Administración de Negocios
para gozarla + 🕒 09:11 (hace 10 horas) ☆ ↶ ⋮

Señor :Gustavo Zarate Ruiz

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato comunicarnos con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de Maestría con mención en Administración de Negocios, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de Magister.

El título nombre del proyecto de investigación es: Inteligencia Emocional y Job Performance del personal administrativo en una institución Universitaria de Los Olivos - 2020 y siendo imprescindible contar con la aprobación de expertos especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su conocida experiencia en este tema de investigación.

El expediente de validación, que se hace llegar, contiene:

- Anexo N° 1: Carta de presentación
- Anexo N° 2: Matriz de instrumento
- Anexo N° 3: Certificado de validez de contenido de los instrumentos

Expresándole mi sentimiento de respeto y consideración mi respecto de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,

2 archivos adjuntos 📄 🗑️



Anexo 10. Matriz del instrumento JP.

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles y rangos																
Job Performance	Desempeño de tarea	Conducta, Evaluación, Costo	31,32,33,34,35,36,37,38,39	Nunca Casi nunca A veces Casi siempre siempre	<table border="1"> <thead> <tr> <th>X 5</th> <th>Bajo</th> <th>Regular</th> <th>Alto</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Variable</td> <td>30-70</td> <td>71-111</td> <td>112-150</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	X 5	Bajo	Regular	Alto	Variable	30-70	71-111	112-150								
	X 5	Bajo	Regular			Alto															
	Variable	30-70	71-111			112-150															
Civismo	Conducta, Empatí, Trabajo en equipo	40,41,42,43,44,45,46,47,48																			
Falta de productividad	Capacidades, Logro, Cumplimiento	49,50,51,52,53,54,55,56,57,58,59,60																			

Anexo 11. Certificado de validez de contenido

Nro	Ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Tiempo								
31	El tiempo que emplea para presentar sus trabajos son los ideales para la eficiencia de la organización	✓		✓		✓		
32	Para el desarrollo de sus trabajos el tiempo es suficiente	✓		✓		✓		
33	Sus funciones son realizadas de forma eficiente economizando recursos en su área	✓		✓		✓		
34	Cumple con sus funciones asignadas	✓		✓		✓		
Evaluación								
35	Su jefe inmediato le asigna una calificación a su desempeño laboral en el área	✓		✓		✓		
36	La documentación que recibe de sus compañeros para continuar con el proceso , son bien estructurados	✓		✓		✓		
Costo								
37	Se da cumplimiento al plan operativo del área	✓		✓		✓		
38	Es capacitado de manera constante	✓		✓		✓		
39	Se ve reflejada en su desempeño de tareas, la capacitación recibida	✓		✓		✓		
Conducta								
40	Los niveles de autoridad en la institución son respetados por el nuevo personal	✓		✓		✓		
41	Los colaboradores son ordenados al presentar los trabajos asignados	✓		✓		✓		
Empatía								
42	Son respetados los turnos ante un requerimiento que usted hace	✓		✓		✓		
43	Está presto a compartir sus conocimientos en su área	✓		✓		✓		
44	Los conocimientos adquiridos en anteriores trabajos los pone en práctica en la institución	✓		✓		✓		
Trabajo en equipo								
45	Los nuevos colaboradores tienen rápida facilidad de adecuarse a las actividades de su área	✓		✓		✓		

Anexo 12. Certificado de validez de contenido

46	Ante una emergencia los trabajadores son veloces y operativos	✓		✓		✓	
47	Luego de culminar sus actividades sus compañeros le ofrecen su ayuda	✓		✓		✓	
48	Enfrenta aflicciones emocionales con el grupo de trabajo	✓		✓		✓	
Capacidad							
49	Para el cumplimiento de sus tareas usted emplea la capacidad requerida	✓		✓		✓	
50	El personal de la organización se esfuerza para la presentación de un buen producto de trabajo	✓		✓		✓	
51	Sus funciones son ejecutadas guardando el orden necesario	✓		✓		✓	
Logro							
52	Los objetivos establecidos en su área, usted los logra alcanzar	✓		✓		✓	
53	Luego de la elaboración y presentación de documentos, su trabajo es cuestionado	✓		✓		✓	
54	Para el desarrollo de sus actividades, en su área le permiten desplegar nuevas ideas	✓		✓		✓	
55	Los trámites documentarios le permiten agilizar sus gestiones administrativas	✓		✓		✓	
Cumplimiento							
56	El área de labores da cumplimiento a las actividades durante el periodo establecido	✓		✓		✓	
57	La revisión de trabajo cuenta con el visto bueno de la jefatura para llegar a la dirección general	✓		✓		✓	
58	Antes de ser presentada a su jefe, somete a una evaluación la documentación	✓		✓		✓	
59	Los colaboradores presentan la documentación fuera de fecha	✓		✓		✓	
60	Requiere tiempo adicional fuera del horario establecido para la culminación de su labor	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **Si hay suficiencia**

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

Apellidos y nombres del juez validador. **Dr/ Mg: Gustavo Zárate Ruiz** DNI: 09870134

Anexo 13. Certificado de validez de contenido

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

29 de octubre del 2020

Apellidos y nombres del juez evaluador: Gustavo Ernesto Zárate Ruiz

DNI: 09870134

Especialidad del evaluador: Mg. en Administración de negocios – MBA y en Gestión Pública.

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

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

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

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



Firma del Experto Informante

Anexo 14. Validador y Metodólogo Gustavo Ernesto Zárate Ruiz

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
ZARATE RUIZ, GUSTAVO ERNESTO DNI 09870134	BACHILLER EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Fecha de diploma: 20/02/2013 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACION CIVIL PERU
ZARATE RUIZ, GUSTAVO ERNESTO DNI 09870134	LICENCIADO EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 08/08/2013 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACION CIVIL PERU
ZARATE RUIZ, GUSTAVO ERNESTO DNI 09870134	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 20/02/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD PRIVADA CESAR VALLEJO PERU
ZARATE RUIZ, GUSTAVO ERNESTO DNI 09870134	MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA Fecha de diploma: 11/05/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD PRIVADA CESAR VALLEJO PERU

Anexo: 15. Validez de instrumentos a través de juicio de experto, Carta de presentación

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Dr. Noel Alcas Zapata

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVES DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato comunicarnos con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de Maestría con mención en Administración de Negocios, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de Magister.

El título nombre del proyecto de investigación es: Inteligencia emocional y Job performance del personal administrativo en una institución universitaria de Los Olivos, 2020 y siendo imprescindible contar con la aprobación de expertos especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en este tema de investigación.

El expediente de validación, que se hace llegar contiene:

Anexo N° 1: Carta de presentación

Anexo N° 2: Matriz de instrumento

Anexo N° 3: Certificado de validez de contenido de los instrumentos

Expresándole mi sentimiento de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma:

Anexo: 16. Matriz de instrumento

Nombre y Apellidos: Silvia Cecilia Barral Bejarano

DNI N°: 09622851

Anexo 2: Matriz de instrumento

Variable	Dimensiones	Indicadores	Items	Escalas	Niveles y rangos																				
Job Performance	Desempeño de tarea	Conducta, Evaluación, Costo	31,32,33,34,35,36,37,38,39	Nunca Casi nunca A veces Casi siempre siempre	<table border="1"> <thead> <tr> <th>X ̄</th> <th>Bajo</th> <th>Regular</th> <th>Alto</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Variable</td> <td>30-70</td> <td>71-111</td> <td>112-150</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	X ̄	Bajo	Regular	Alto	Variable	30-70	71-111	112-150												
	X ̄	Bajo	Regular			Alto																			
	Variable	30-70	71-111			112-150																			
Civismo	Conducta, Empatía, Trabajo en equipo	40,41,42,43,44,45,46,47,48																							
Falta de productividad	Capacidades, Logro, Cumplimiento	49,50,51,52,53,54,55,56,57,58,59,60																							

Anexo 17. Certificado de validez de contenido

Nro	Ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Tiempo								
31	El tiempo que emplea para presentar sus trabajos son los ideales para la eficiencia de la organización	✓		✓		✓		
32	Para el desarrollo de sus trabajos el tiempo es suficiente	✓		✓		✓		
33	Sus funciones son realizadas de forma eficiente economizando recursos en su área	✓		✓		✓		
34	Cumple con sus funciones asignadas	✓		✓		✓		
Evaluación								
35	Su jefe inmediato le asigna una calificación a su desempeño laboral en el área	✓		✓		✓		
36	La documentación que recibe de sus compañeros para continuar con el proceso , son bien estructurados	✓		✓		✓		
Costo								
37	Se da cumplimiento al plan operativo del área	✓		✓		✓		
38	Es capacitado de manera constante	✓		✓		✓		
39	Se ve reflejada en su desempeño de tareas, la capacitación recibida	✓		✓		✓		
Conducta								
40	Los niveles de autoridad en la institución son respetados por el nuevo personal	✓		✓		✓		
41	Los colaboradores son ordenados al presentar los trabajos asignados	✓		✓		✓		
Empatía								
42	Son respetados los turnos ante un requerimiento que usted hace	✓		✓		✓		
43	Está presto a compartir sus conocimientos en su área	✓		✓		✓		
44	Los conocimientos adquiridos en anteriores trabajos los pone en práctica en la institución	✓		✓		✓		
Trabajo en equipo								
45	Los nuevos colaboradores tienen rápida facilidad de adecuarse a las actividades de su área	✓		✓		✓		

47	Luego de culminar sus actividades sus compañeros le ofrecen su ayuda	✓		✓		✓		
48	Enfrenta aflicciones emocionales con el grupo de trabajo	✓		✓		✓		
Capacidad								
49	Para el cumplimiento de sus tareas usted emplea la capacidad requerida	✓		✓		✓		
50	El personal de la organización se esfuerza para la presentación de un buen producto de trabajo	✓		✓		✓		
51	Sus funciones son ejecutadas guardando el orden necesario	✓		✓		✓		
Logro								
52	Los objetivos establecidos en su área, usted los logra alcanzar	✓		✓		✓		
53	Luego de la elaboración y presentación de documentos, su trabajo es cuestionado	✓		✓		✓		
54	Para el desarrollo de sus actividades, en su área le permiten desplegar nuevas ideas	✓		✓		✓		
55	Los trámites documentarios le permiten agilizar sus gestiones administrativas	✓		✓		✓		
Cumplimiento								
56	El área de labores da cumplimiento a las actividades durante el periodo establecido	✓		✓		✓		
57	La revisión de trabajo cuenta con el visto bueno de la jefatura para llegar a la dirección general	✓		✓		✓		
58	Antes de ser presentada a su jefe, somete a una evaluación la documentación	✓		✓		✓		
59	Los colaboradores presentan la documentación fuera de fecha	✓		✓		✓		
60	Requiere tiempo adicional fuera del horario establecido para la culminación de su labor	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **Si hay suficiencia** Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]**

Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. **Dr. ALCAS ZAPATA NOEL**

DNI 06167282

Anexo 19. Certificado de validez de contenido.

Especialidad del validador EXPERTO DE DOCENCIA UNIVERSITARIA E INVESTIGACIÓN

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

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

01 de noviembre del 20



Firma del Experto Informante.



Firmado digitalmente por:
ALCAS ZAPATA Noel FAU
20401363402 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 01/11/2020 10:14:33-0500

Anexo 20. Validador Noel Alcas Zapata.

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
ALCAS ZAPATA, NOEL DNI 06167282	LIC. EDUCACION Fecha de diploma: 05/01/1982 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL PERU
ALCAS ZAPATA, NOEL DNI 06167282	LICENCIADO EN EDUCACION SECUNDARIA R5ICA Fecha de diploma: 05/01/1982 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL PERU
ALCAS ZAPATA, NOEL DNI 06167282	BACHILLER EN EDUCACION Fecha de diploma: 26/03/1981 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL PERU
ALCAS ZAPATA, NOEL DNI 06167282	MAESTRO EN EDUCACION DOCENCIA E INVESTIGACION UNIVERSITARIA Fecha de diploma: 28/11/2008 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD DE SAN MARTIN DE PORRES PERU
ALCAS ZAPATA, NOEL DNI 06167282	DOCTOR EN EDUCACION Fecha de diploma: 25/10/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD PRIVADA CESAR VALLEJO PERU

Anexo 21. Carta de presentación validación de instrumento a través de juicio de experto.

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor : Ing. César Cadillo Vásquez, MBA

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de Maestría con mención en Administración de Negocios, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de Magister.

El título nombre del proyecto de investigación es: Inteligencia emocional y Job performance del personal administrativo en una institución universitaria de Los Olivos, 2020 y siendo imprescindible contar con la aprobación de expertos especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en este tema de investigación.

El expediente de validación, que se hace llegar contiene:

Anexo N° 1: Carta de presentación

Anexo N° 2: Matriz de instrumento

Anexo N° 3: Certificado de validez de contenido de los instrumentos

Expresándole mi sentimiento de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,

|



Firma:

Nombre y Apellidos: Silvia Cecilia Barral Bejarano

DNI N°: 09622851

Anexo 22. Matriz del instrumento JP.

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles y rangos																
Job Performance	Desempeño de tarea	Conducta, Evaluación, Costo	31,32,33,34,35,36,37,38,39	Nunca Casi nunca A veces Casi siempre siempre	<table border="1"> <thead> <tr> <th>X 5</th> <th>Bajo</th> <th>Regular</th> <th>Alto</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Variable</td> <td>30-70</td> <td>71-111</td> <td>112-150</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	X 5	Bajo	Regular	Alto	Variable	30-70	71-111	112-150								
	X 5	Bajo	Regular			Alto															
	Variable	30-70	71-111			112-150															
Civismo	Conducta, Empatí , Trabajo en equipo	40,41,42,43,44,45,46,47,48																			
Falta de productividad	Capacidades, Logro, Cumplimiento	49,50,51,52,53,54,55,56,57,58,59,60																			

Anexo 23. Certificado de validez del instrumento

Nro	Ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Tiempo								
31	El tiempo que emplea para presentar sus trabajos son los ideales para la eficiencia de la organización	✓		✓		✓		
32	Para el desarrollo de sus trabajos el tiempo es suficiente	✓		✓		✓		
33	Sus funciones son realizadas de forma eficiente economizando recursos en su área	✓		✓		✓		
34	Cumple con sus funciones asignadas	✓		✓		✓		
Evaluación								
35	Su jefe inmediato le asigna una calificación a su desempeño laboral en el área	✓		✓		✓		
36	La documentación que recibe de sus compañeros para continuar con el proceso, son bien estructurados	✓		✓		✓		
Costo								
37	Se da cumplimiento al plan operativo del área	✓		✓		✓		
38	Es capacitado de manera constante	✓		✓		✓		
39	Se ve reflejada en su desempeño de tareas, la capacitación recibida	✓		✓		✓		
Conducta								
40	Los niveles de autoridad en la institución son respetados por el nuevo personal	✓		✓		✓		
41	Los colaboradores son ordenados al presentar los trabajos asignados	✓		✓		✓		
Empatía								
42	Son respetados los turnos ante un requerimiento que usted hace	✓		✓		✓		
43	Está presto a compartir sus conocimientos en su área	✓		✓		✓		
44	Los conocimientos adquiridos en anteriores trabajos los pone en práctica en la institución	✓		✓		✓		
Trabajo en equipo								
45	Los nuevos colaboradores tienen rápida facilidad de adecuarse a las actividades de su área	✓		✓		✓		

Anexo 24 Certificado de validez del instrumento

46	Ante una emergencia los trabajadores son veloces y operativos	✓		✓		✓	
47	Luego de culminar sus actividades sus compañeros le ofrecen su ayuda	✓		✓		✓	
48	Enfrenta aflicciones emocionales con el grupo de trabajo	✓		✓		✓	
Capacidad							
49	Para el cumplimiento de sus tareas usted emplea la capacidad requerida	✓		✓		✓	
50	El personal de la organización se esfuerza para la presentación de un buen producto de trabajo	✓		✓		✓	
51	Sus funciones son ejecutadas guardando el orden necesario	✓		✓		✓	
Logro							
52	Los objetivos establecidos en su área, usted los logra alcanzar	✓		✓		✓	
53	Luego de la elaboración y presentación de documentos, su trabajo es cuestionado	✓		✓		✓	
54	Para el desarrollo de sus actividades, en su área le permiten desplegar nuevas ideas	✓		✓		✓	
55	Los trámites documentarios le permiten agilizar sus gestiones administrativas	✓		✓		✓	
Cumplimiento							
56	El área de labores da cumplimiento a las actividades durante el periodo establecido	✓		✓		✓	
57	La revisión de trabajo cuenta con el visto bueno de la jefatura para llegar a la dirección general	✓		✓		✓	
58	Antes de ser presentada a su jefe, somete a una evaluación la documentación	✓		✓		✓	
59	Los colaboradores presentan la documentación fuera de fecha	✓		✓		✓	
60	Requiere tiempo adicional fuera del horario establecido para la culminación de su labor	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **Si hay suficiencia**

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

Apellidos y nombres del juez validador. **Mg: Cadillo Vásquez, César Marino** **DNI: 10275018**

Anexo 25. Certificado de validez de contenido

Especialidad del validador: Asesor y Jurado de Tesis de Grado y Post-Grado

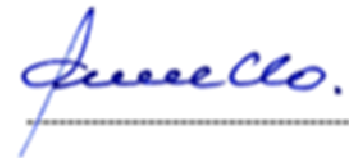
1Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.

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

3Claridad: 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

01 de Noviembre del 2020

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Jesse Clo.", is written above a horizontal dashed line.

Firma del Experto Informante.

Anexo 26. Validador Cesar M. Cadillo Vásquez

GRUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
CADILLO VASQUEZ, CESAR MARINO DNI 10275018	MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - EXECUTIVE MBA Fecha de diploma: 09/02/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD SAN IGNACIO DE LOYOLA S.A. PERU
CADILLO VASQUEZ, CESAR MARINO DNI 10275018	BACHILLER EN INGENIERÍA INDUSTRIAL Fecha de diploma: 01/03/96 Modalidad de estudios: PRESENCIAL TIPO: DUPLICADO	UNIVERSIDAD RICARDO PALMA PERU
CADILLO VASQUEZ, CESAR MARINO DNI 10275018	INGENIERO INDUSTRIAL Fecha de diploma: 24/06/98 Modalidad de estudios: PRESENCIAL TIPO: DUPLICADO	UNIVERSIDAD RICARDO PALMA PERU

Anexo 27. Resultados del análisis de confiabilidad Inteligencia emocional.

IE . RESULTADOS DEL ANÁLISIS

CONFIABILIDAD DE ALFA DE CROMBRACH

ALFA DE CROMBACH																																
Total Sujetos=		26																														
Var-Total=		183.81																														
Preguntas=		30																														
Suma de Varian		22.24																														
$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S^2} \right] = 0.894$																																
		MAGNITUD: MUY ALTA																														
Media=	3.80	3.80	3.16	4.12	4.12	4.00	3.84	3.6	3.44	4.32	4.4	4.16	3.88	3.96	4.32	4.36	3.8	3.88	4	4.08	4.12	3.68	3.64	4.08	4.12	3.48						
Varianza=	0.67	1	0.81	0.53	0.34	0.87	0.81	1.17	1.09	0.39	0.42	1.01	0.31	0.46	0.5	0.47	0.44	0.87	0.56	0.49	0.75	0.78	1.17	1.08	0.81	1.06	1.07	0.74	0.53	0.34	22.24	
Cuenta=	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	
Sujeto	Pgta01	Pgta02	Pgta03	Pgta04	Pgta05	Pgta06	Pgta07	Pgta08	Pgta09	Pgta10	Pgta11	Pgta12	Pgta13	Pgta14	Pgta15	Pgta16	Pgta17	Pgta18	Pgta19	Pgta20	Pgta21	Pgta22	Pgta23	Pgta24	Pgta25	Pgta26	Pgta27	Pgta28	Pgta29	Pgta30	Total	
1	3	3	2	5	5	5	5	3	3	5	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	2	5	5	5	131		
2	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	140		
3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	3	3	3	4	4	4	5	5	5	4	125	
4	4	4	3	3	3	4	5	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	2	2	3	5	4	3	1	3	2	4	2	101	
5	5	2	3	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	2	4	4	5	5	4	3	5	112	
6	5	1	5	5	1	5	1	1	3	5	4	1	4	5	5	4	5	1	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	2	5	112	
7	3	3	2	3	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	109	
8	5	4	1	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	2	4	4	4	119	
9	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	5	4	3	3	4	4	4	109	
10	3	2	4	3	2	4	2	2	5	4	3	2	4	4	5	4	5	3	2	4	4	3	2	5	1	2	3	4	3	4	94	
11	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	5	122	
12	2	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	4	5	5	5	141	
13	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	5	4	5	4	5	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	114	
14	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	5	118	
15	4	5	3	4	5	2	4	3	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	135	
16	3	4	3	3	5	4	3	1	1	5	5	2	5	3	3	3	3	3	3	5	3	3	4	1	2	5	1	2	3	3	96	
17	4	5	5	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	129	
18	4	3	2	4	5	4	3	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	1	129	
19	3	4	4	5	5	5	4	3	1	5	5	3	3	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	3	3	4	2	4	4	3	112	
20	3	3	3	3	4	4	4	4	5	5	5	3	5	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	109	
21	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	123	
22	4	4	3	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	111	
23	5	3	3	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	3	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	125	
24	4	4	3	5	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	105	
25	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	3	122	

Anexo 28. Resultados del análisis de confiabilidad Job performance.

JP. RESULTADOS DEL ANÁLISIS
CONFIABILIDAD DE ALFA DE CROMBRACH

ALFA DE CROMBRACH

Total Sujetos= 25

MAGNITUD: MUY ALTA

Var-Total: 124 Suma de Va: 24.7 $\alpha = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{S^2} \right) = 0.83$

Preguntas: 30

Media:	4.04	3.52	4.28	4.68	3.36	3.60	4	3.96	3.76	4.04	3.92	3.64	4.6	4.6	3.72	4	3.4	3	4.32	4.2	4.2	4.2	2.64	3.96	3.44	3.88	4.28	3.96	3.2	3.2		
Varianza:	0.62	1.09	0.38	0.39	1.99	0.58	0.8	1.41	1.44	0.62	0.41	0.74	0.42	0.5	0.46	0.75	1	1.42	0.56	0.5	0.67	0.83	1.24	0.71	0.92	0.61	0.38	1.04	1.08	1.17	24.7	
Cuenta =	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	
Sujeto	Pqta1	Pqta2	Pqta3	Pqta4	Pqta5	Pqta6	Pqta7	Pqta8	Pqta9	Pqta10	Pqta11	Pqta12	Pqta13	Pqta14	Pqta15	Pqta16	Pqta17	Pqta18	Pqta19	Pqta20	Pqta21	Pqta22	Pqta23	Pqta24	Pqta25	Pqta26	Pqta27	Pqta28	Pqta29	Pqta30	Total	
1	5	5	5	5	5	5	5	2	2	4	4	2	5	5	3	3	2	3	5	4	4	5	2	5	4	2	4	4	4	1	114	
2	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	3	3	3	5	4	3	4	5	3	5	5	4	5	4	4	130	
3	4	3	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	4	1	4	4	4	4	4	3	1	125	
4	4	2	5	5	1	5	5	5	5	5	3	3	4	5	4	5	0	3	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	3	5	125	
5	5	3	5	5	5	4	5	2	4	4	4	4	5	5	4	4	1	4	4	4	5	4	2	3	4	4	4	5	3	4	119	
6	4	1	4	5	1	3	4	2	2	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	2	5	4	4	5	5	2	5	118	
7	4	4	4	5	2	4	5	2	2	4	4	3	4	4	3	4	4	2	4	5	4	2	2	4	4	4	5	5	2	5	108	
8	4	4	4	4	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	4	1	5	5	5	5	5	134	
9	4	5	4	5	1	3	4	3	4	5	3	4	5	5	4	4	2	2	4	4	5	4	2	4	3	3	4	3	4	3	110	
10	3	3	3	3	2	4	4	4	2	3	4	4	4	3	3	4	5	3	2	4	2	4	2	3	4	3	4	4	3	3	97	
11	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	3	3	108	
12	5	5	5	5	5	5	3	2	5	3	3	2	5	3	3	3	3	3	5	5	5	5	3	5	3	3	5	5	5	5	118	
13	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	107	
14	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	2	5	4	4	5	1	3	2	4	3	4	2	3	112	
15	5	5	5	5	5	1	4	5	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	1	4	4	5	5	4	1	2	131
16	5	3	4	5	3	4	4	3	5	4	5	3	5	5	3	4	3	3	5	5	4	5	3	5	3	4	5	5	2	5	123	
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	93
18	4	4	5	5	5	2	3	3	5	4	3	5	5	5	5	5	5	3	5	4	4	5	2	5	3	5	5	5	5	5	128	
19	3	3	4	5	3	3	2	3	4	4	4	3	4	5	4	5	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	105
20	3	3	4	4	4	4	3	1	2	4	3	5	5	3	4	3	3	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	3	3	3	91	
21	4	4	4	5	3	4	4	5	5	4	4	4	5	5	3	4	3	2	4	4	4	4	4	3	3	2	3	4	3	3	111	
22	4	4	4	5	3	4	4	3	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	2	5	5	4	4	3	2	3	124	
23	5	4	5	5	3	3	4	3	5	5	4	4	5	5	4	4	3	2	5	4	5	5	3	3	4	4	5	3	3	3	120	
24	4	2	4	5	2	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	98	
25	4	4	4	5	3	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	3	3	2	4	4	4	4	3	3	2	3	4	2	3	3	111	

53	4	3	3	3	2	4	3	4	4	3	4	4	5	4	2	3	2	3	5	4	3	5	3	2	4	4	4	3	2	2	
54	2	1	1	1	1	2	5	5	5	1	5	5	5	5	5	1	1	1	5	5	1	3	1	1	5	5	5	1	1	3	
55	5	4	3	3	2	2	4	5	5	5	3	4	4	6	2	1	1	1	6	6	1	6	2	1	4	6	1	1	1	1	
56	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
57	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	5	5	4	5	1	1	1	2	4	4	2	4	2	2	4	5	1	1	2	
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
59	3	4	4	3	3	3	4	4	5	5	6	6	4	6	2	2	1	1	6	6	2	4	2	2	4	3	3	2	1	1	
60	3	3	3	3	2	3	4	4	5	4	5	5	5	5	3	2	1	1	4	5	5	5	2	2	4	4	2	2	1	1	
61	2	3	3	2	2	2	4	3	5	3	4	4	4	4	2	1	5	3	4	3	4	4	2	2	4	4	2	1	5	2	
62	4	4	4	3	2	2	3	4	5	4	4	5	5	5	1	1	1	1	5	4	3	5	2	3	3	3	2	3	1	1	
63	4	4	4	4	4	3	3	3	5	4	6	5	4	6	1	1	1	2	4	4	2	4	2	2	4	6	1	1	2	1	
64	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
65	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	1	5	5	1	5	1	1	5	5	1	1	1	1	
66	3	4	4	3	3	3	3	4	4	5	5	5	5	4	5	2	2	1	1	5	5	2	4	2	2	4	3	3	2	1	1
67	3	3	3	3	3	3	4	4	5	4	6	6	6	6	3	2	1	1	4	6	6	6	2	2	4	4	2	2	1	1	
68	3	4	5	3	3	3	5	5	5	5	5	4	5	5	2	1	1	2	4	5	1	5	2	1	5	4	2	1	1	1	
69	2	3	3	3	2	3	2	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	
70	3	4	3	3	2	3	4	4	5	5	4	4	4	5	3	2	2	1	4	3	3	4	3	3	3	3	2	1	1	1	
71	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
72	4	4	3	4	1	3	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	4	1	4	2	3	4	5	3	3	3	1	1	
73	3	4	3	2	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	2	2	2	4	4	2	4	2	2	3	3	2	1	3	3	
74	5	5	5	2	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	1	2	1	1	5	5	5	5	2	2	5	5	2	1	1	1	
75	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	4	4	2	4	2	3	4	2	2	2	2	2	
76	3	4	5	5	2	5	4	5	5	5	5	5	4	5	2	1	1	5	4	2	4	2	1	5	4	3	2	1	1	2	
77	3	4	4	3	3	3	4	4	5	5	5	4	4	4	4	1	1	1	5	5	2	5	1	2	5	5	1	1	1	1	
78	4	3	3	3	2	4	3	4	4	3	4	4	5	4	2	3	2	3	5	4	3	5	3	2	4	4	4	3	2	2	
79	2	1	1	1	1	2	5	5	5	1	5	5	5	5	5	1	1	1	5	5	1	3	1	1	5	5	1	1	3	3	
80	5	4	3	3	2	2	4	5	5	5	3	4	4	6	2	1	1	1	5	5	1	6	2	1	4	5	1	1	1	1	
81	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
82	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	5	4	5	1	1	1	2	4	4	2	4	2	2	4	5	1	1	2	1	
83	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
84	4	3	3	3	2	4	3	4	4	3	4	4	5	4	2	3	2	3	5	4	3	5	3	2	4	4	4	3	2	2	
85	2	1	1	1	1	2	5	5	5	1	5	5	5	5	5	1	1	1	5	5	1	3	1	1	5	5	1	1	3	3	
86	5	4	3	3	2	2	4	5	5	5	3	4	4	5	2	1	1	1	5	5	1	5	2	1	4	5	1	1	1	1	
87	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
88	4	4	4	4	3	3	3	5	5	4	5	5	4	6	1	1	1	2	4	4	2	4	2	2	4	5	1	1	2	1	
89	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	1	1	5	5	1	5	1	1	5	5	1	1	1	1	
90	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	4	4	2	4	2	3	4	4	2	2	2	2	
91	3	4	5	5	2	5	4	5	5	5	5	5	4	5	2	2	1	1	5	4	2	4	2	1	5	4	3	2	1	2	
92	3	4	4	3	3	3	4	4	5	5	6	4	4	4	4	1	1	1	6	6	2	5	1	2	6	6	1	1	1	1	
93	4	3	3	3	2	4	3	4	4	3	4	4	5	4	2	3	2	3	5	4	3	5	3	2	4	4	4	3	2	2	
94	2	1	1	1	1	2	5	5	5	1	5	5	5	5	5	1	1	1	5	5	1	3	1	1	5	5	5	1	1	3	
95	5	4	3	3	2	2	4	5	5	5	3	4	4	5	2	1	1	1	5	5	1	5	2	1	4	5	1	1	1	1	
96	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	6	6	5	5	5	5	5	5	6	6	5	5	6	6	6	6	6	6	
97	3	4	3	2	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	2	2	2	4	4	2	4	2	2	3	3	2	1	3	3	
98	5	5	5	2	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	1	2	1	1	5	5	5	5	2	2	5	5	2	1	1	1	
99	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	4	4	2	4	2	3	4	4	2	2	2	2	
100	3	4	5	5	2	5	4	5	5	5	5	5	4	5	2	2	1	1	5	4	2	4	2	1	6	4	3	2	1	2	
101	3	4	4	3	3	3	4	4	5	5	5	5	4	5	2	2	1	1	5	5	2	4	2	2	4	3	3	2	1	1	
102	3	3	3	3	2	3	4	4	5	4	5	5	5	5	3	2	1	1	4	5	5	5	2	2	4	4	2	2	1	1	
103	2	3	3	2	2	2	4	3	5	3	4	4	4	4	2	1	5	3	4	3	4	4	4	2	4	4	2	1	5	2	
104	4	4	4	3	2	2	3	4	5	4	4	5	5	5	1	1	1	1	6	4	3	6	2	3	3	3	2	3	1	1	

Anexo N°32 Resolución de inscripción del proyecto de investigación



RJ. N° 3511-2020-UCV-EPG-LN

RESOLUCIÓN JEFATURAL N° 3511-2020-UCV-EPG-LN

Los Olivos, 5 de noviembre de 2020

VISTO:

El informe presentado por el (la) docente Dr. (a) **Gustavo Ernesto Zárate Ruiz** de la Experiencia Curricular "Diseño y Desarrollo del Trabajo de Investigación" del programa de **MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**, a la Jefatura de la Escuela de Posgrado de la Filial Lima Norte de la Universidad César Vallejo, solicitando la inscripción del proyecto de investigación:

Inteligencia emocional y job performance del personal administrativo en una institución universitaria de Los Olivos - 2020

presentado por el (la) estudiante:

Bach. *Silvia Cecilia Barral Bejarano*

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 7° del Reglamento de Investigación de Posgrado indica: "El sistema de Evaluación de la Investigación implica el seguimiento de los trabajos de investigación, desde su concepción hasta su obtención de los resultados para su sustentación y publicación".

Que, el artículo 14° del Reglamento de Investigación de Posgrado indica: "La vigencia del proyecto es un año. En caso de exceder el tiempo considerado, el interesado deberá remitirse a los procedimientos de investigación de la Escuela de Posgrado".

Que, el artículo 17° del Reglamento de Investigación de Posgrado indica: "El proyecto de tesis es elaborado por un estudiante bajo la asesoría del docente metodólogo, dentro del cronograma y normatividad académica establecida y culmina, previa evaluación, con opinión favorable del docente metodólogo y la obtención de la resolución del proyecto".

Que, el artículo 35° del Reglamento de Investigación de Posgrado indica: "El docente se constituye en asesor metodólogo, responsable del monitoreo y evaluación del diseño y desarrollo del proyecto de tesis".

Que, el (la) estudiante ha cumplido con todos los requisitos académicos y administrativos necesarios para inscribir su proyecto de tesis.

Que, el proyecto de investigación cuenta con la opinión favorable del docente metodólogo de la experiencia curricular de "Diseño y Desarrollo del Trabajo de Investigación".

Que, estando a lo expuesto y de conformidad con las normas estatutarias y reglamento vigente;

SE RESUELVE:

Art. 1°.- Aprobar el proyecto de tesis *Inteligencia emocional y job performance del personal administrativo en una institución universitaria de Los Olivos - 2020*, presentado por el (la) Bach. *Silvia Cecilia Barral Bejarano*, con Código: 7000257619, el mismo que contará con un plazo máximo de un año para su ejecución.

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



Art. 2°.- Registrar el proyecto de tesis dentro del archivo de la línea de investigación: *Modelos y herramientas gerenciales*, correspondiente al Programa de MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA.

Art. 3°.- Designar al Mtro(a). Dr(a). Gustavo Ernesto Zárate Ruiz como asesor metodológico del proyecto de tesis *Inteligencia emocional y job performance del personal administrativo en una institución universitaria de Los Olivos - 2020*.

Regístrese, comuníquese y archívese.


Dr. Carlos Venturo Orbegoso
Jefe
Escuela de Posgrado – Campus Lima Norte

Anexo 33. Carta de presentación de Posgrado UCV.



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"

Lima, 6 de enero de 2021
Carta P. 0004-2021-UCV-LN-EPG/IEF-CP

Es grato dirigirme a usted, para presentar a BARRAL BEJARANO, SILVIA CECILIA; identificada con DNI N° 09622851 y con código de matrícula N° 7000257619; estudiante del programa de MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRA, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

Inteligencia emocional y job performance del personal administrativo en una institución universitaria de Los Olivos - 2020.

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

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

Atentamente,



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

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



Anexo 34. Evidencia del cuestionario google

Inteligencia emocional y Job performance

El presente cuestionario tiene como propósito principal buscar la existencia de una relación entre las variables, inteligencia emocional y Job performance. La finalidad del presente instrumento es únicamente académica, por lo que no es necesaria la identificación de los encuestados. Muchas gracias por tu apoyo!

Soy consciente de las reacciones físicas (gestos, dolores, cambios, súbitos) que señalan una reacción "visceral" emocional.

Nunca

Casi nunca

A veces

Casi siempre

Siempre

Me tomo un descanso o utilizo otro método activo para incrementar mi nivel de energía cuando noto que estoy decaído.

Nunca

Casi nunca

A veces

Casi siempre

Siempre

Cada día dedico algo de tiempo a la reflexión.

Nunca

Casi nunca

A veces

Casi siempre

Siempre

Normalmente soy capaz de identificar el tipo de emoción que siento en un momento dado.

Nunca

Casi nunca

A veces

Casi siempre

Siempre

Tengo muy claro cuáles son mis propias metas y valores.

Anexo 35 Evidencias de recolección de datos.

