



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Inteligencia emocional y desempeño de los colaboradores en la
Gerencia Territorial Bajo Mayo, Tarapoto 2021**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración**

AUTORAS:

Cachique Sangama, Silvia Giovanny (ORCID: 0000-0001-8752-1148)
Cercado Medina, Lidia (ORCID: 0000-0002-7334-2517)

ASESOR:

Cruz Tarrillo, José Joel (ORCID: 0000-0002-6372-5055)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de las organizaciones

**TARAPOTO – PERÚ
2021**

Dedicatoria

A mis padres Justo y Rogelia, por los valores inculcados, a mis hermanos Juan, Enrique y Liz, por brindarme su confianza, el apoyo incondicional tanto económico y emocional para poder culminar de manera satisfactoria mi carrera profesional.

Silvia Giovanny

A mis Padres, Hermanos por su amor y apoyo incondicional, por estar siempre ahí cuando más se les necesito, por sus consejos, buenos valores, por la motivación constante y perseverancia, para así ser unas personas de bien, profesionalmente y en la sociedad.

Lidia

Agradecimiento

A Dios por darme amor, salud, paciencia y sabiduría para seguir adelante.

A mi pareja por la motivación constante para llegar cumplir nuestras metas trazadas.

Al profesor José Joel Cruz Tarrillo por transmitirnos sus conocimientos adquiridos.

Silvia Giovanny

A Dios por permitirme estar con salud en estos momentos de crisis sanitaria, por ser fuente de sabiduría, para lograr nuestros objetivos.

A mis padres y Hermanos por la confianza y apoyo brindada hacia mi persona, por enseñarme que nunca me debo rendir a pesar de los obstáculos presentados.

Al profesor José Joel Cruz Tarrillo por la paciencia y perseverancia de habernos compartido sus conocimientos para así poder lograr nuestros objetivos trazados.

Lidia

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	8
II. MARCO TEÓRICO	13
III. METODOLOGÍA	23
3.1. Tipo y diseño de investigación	23
3.2. Variables y operacionalización	24
3.3. Población (criterios de selección), muestra y muestreo, unidad de análisis	25
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	26
3.5. Procedimientos	29
3.6. Método de análisis de datos	29
3.7. Aspectos éticos	30
IV. RESULTADOS	31
V. DISCUSIÓN	44
VI. CONCLUSIONES	50
VII. RECOMENDACIONES	52
REFERENCIAS	53
ANEXOS	58

Índice de tablas

Tabla 1. Datos sociodemográficos	31
Tabla 2. Análisis descriptivo de la inteligencia emocional y sus dimensiones.....	33
Tabla 3. Análisis descriptivo del desempeño y sus dimensiones	35
Tabla 4. Prueba de normalidad	36
Tabla 5. Análisis de correlación entre la inteligencia emocional y el desempeño de los colaboradores en la Gerencia Territorial Bajo Mayo, Tarapoto 2021.....	38
Tabla 6. Análisis de correlación entre el autoconocimiento y el desempeño de los colaboradores en la Gerencia Territorial Bajo Mayo, Tarapoto 2021.....	39
Tabla 7. Análisis de correlación entre la autorregulación y el desempeño de los colaboradores en la Gerencia Territorial Bajo Mayo, Tarapoto 2021.....	40

Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar de qué manera la Inteligencia emocional se relaciona con el desempeño de los colaboradores en la Gerencia Territorial Bajo Mayo, Tarapoto 2021. Estuvo orientada a un enfoque cuantitativo, tipología aplicada y diseño descriptivo -correlacional. Para el recojo de la información se ha seleccionado como población y muestra a 52 trabajadores nombrados y contratados de la entidad, y se empleó como técnica la encuesta y se aplicaron como instrumentos dos cuestionarios. Entre los principales resultados se pudo contar con el sustento estadístico necesario para manifestar que las dimensiones de la inteligencia emocional (autoconocimiento, autorregulación, motivación, empatía) se relacionan de manera significativa con el desempeño porque la Sig. (bilateral) arrojó un valor equivalente a $<.001$ en todos los casos, mientras que los coeficientes fueron .717, .751, .762 y .820. Por ello, se concluye que la Inteligencia emocional se relaciona de manera significativa con el desempeño de los colaboradores en la Gerencia Territorial Bajo Mayo, Tarapoto 2021, porque la Sig. (bilateral) arrojó un valor equivalente a $<.001$ ($p\text{-valor}=\leq 0.05$), de igual forma, se reconoció que el coeficiente fue positivo alto (.803), por lo que es cierto afirmar que la inteligencia emocional influye en un 65% en el desempeño.

Palabras claves: Desempeño, empatía, inteligencia emocional

Abstract

The objective of the research was to determine how Emotional Intelligence is related to the performance of employees in the Bajo Mayo Territorial Management, Tarapoto 2021. It was oriented to a quantitative approach, applied typology and descriptive-correlational design. To collect the information, 52 named and hired doctors of the entity were selected as the population and sample, and the survey was used as a technique and two questionnaires were applied as instruments. Among the main results, it was possible to have the necessary statistical support to show that the dimensions of emotional intelligence (self-knowledge, self-regulation, motivation, empathy) are significantly related to performance because the Sig. (Bilateral) yielded a value equivalent to $<.001$ in all cases, while the coefficients were .717, .751, .762 and .820. Therefore, it is concluded that Emotional Intelligence is significantly related to the performance of employees in the Bajo Mayo Territorial Management, Tarapoto 2021, because the Sig. (Bilateral) yielded a value equivalent to $<.001$ ($p\text{-value} = <0.05$), likewise, it was recognized that the coefficient was high positive (.803), so it is true to affirm that emotional intelligence influences performance by 65%.

Keywords: Performance, empathy, emotional intelligence

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, las empresas adoptan técnicas y metodologías para fortalecer las habilidades y desempeño de los colaboradores, a fin de garantizar el cumplimiento efectivo y oportuno de los objetivos institucionales, así también lograr un adecuado vínculo con los integrantes de la compañía de modo que se puedan atender las dificultades entre los mismos. Según Rivero (2019), el 75% de las organizaciones en Cuba, buscan emplear técnicas emotivas para conocer el estado motivacional del colaborador, aplicando talleres, charlas para fortalecer el conocimiento y habilidades y por ende afrontar efectivamente las demandas laborales. Sin embargo, el 25%, denota la ausencia de estas técnicas, por lo que los colaboradores tienen problemas en la capacidad de respuesta. Así también, Amador et al. (2018) aluden que 47% de los norteamericanos, presentan un desempeño laboral alto, cuando estos participan de actividades que fortalecen las capacidades emotivas antes problemas que suscitan día a día en las empresas, no obstante, el 53%, presentan un desempeño bajo, debido al estrés, y preocupaciones laborales.

En el Perú, el 64% de los trabajadores públicos se sienten presionados a cumplir los objetivos institucionales, para ello, desarrollan estrategias que encaminan a la obtención de buenos resultados, sumado a ello, la carga laboral y las diferentes incertidumbres, permite bajos niveles de desempeño, así también que estos reaccionen de manera incorrecta antes situaciones de incertidumbre (Marín y Placencia, 2017). Por lo tanto, Zegarra, (2015) la importancia de planificar y ejecutar programas orientados a mitigar el impacto de la coyuntura actual en las personas, asimismo, participar en actividades creativas, dado que el 97% de las instituciones públicas omiten dichas acciones, que conllevan a la larga a la renuncia de trabajadores y limitaciones en el cumplimiento de las metas. También, demuestra la importancia de efectuar actividades para fortalecer la estabilización de las emociones, por cuanto son elementos principales en el rendimiento económico, dado que el 42% de las instituciones públicas omiten actividades recreativas y se centran en el cumplimiento de las metas

institucionales, dejando a un lado, al recurso humano que son elementos claves para lograr tal objetivo.

Desde un contexto local, la investigación se centra en la Gerencia Territorial Bajo Mayo, ubicada en la Jr. Orellana 634 – Tarapoto, que tiene como actividad formular, programar, coordinar, ejecutar y supervisar las acciones regionales, en la actualidad cuentan con 52 trabajadores permanentes, que frecuentemente se sienten incómodos por los diversos cambios suscitados de forma interna en la Institucion, debido a motivos políticos, normativos, entre otros, estos se encuentran acompañados de nuevos cambios de tecnología, en el caso de la utilización de medios informáticos y el desinterés que presentan los gerentes en la creación de estrategias y técnicas de capacitación, así como la retribución de recursos monetarios para las actividades, esto ha conllevado que los colaboradores presenten dificultades en la ejecución de sus actividades, y que los aspectos emotivos salgan a flote. Por lo demás, se evidencia la falta de actividades, talleres o programas que fortalezcan las habilidades y capacidades del empleado público. Otro de los indicadores importantes en el desempeño, son los incentivos y reconocimiento, que se presentan de manera escasa en la institución, debido a que no existe una buena gestión del área de recursos humanos. Por lo mencionado, se considera necesario la elaboración del estudio, con el propósito de brindar pautas y acciones de mejora.

Dado a las deficiencias brevemente descrita se formula como **problema general**: ¿De qué manera la Inteligencia emocional se relaciona con el desempeño de los colaboradores en la Gerencia Territorial Bajo Mayo, Tarapoto 2021? Los **problemas específicos** son: ¿De qué manera el autoconocimiento se relaciona con el desempeño de los colaboradores en la Gerencia Territorial Bajo Mayo, Tarapoto 2021?, ¿De qué manera la autorregulación se relaciona con el desempeño de los colaboradores en la Gerencia Territorial Bajo Mayo, Tarapoto 2021?, ¿De qué manera la motivación se relaciona con el desempeño de los colaboradores en la Gerencia Territorial Bajo Mayo, Tarapoto 2021?, ¿De qué

manera la empatía se relaciona con el desempeño de los colaboradores en la Gerencia Territorial Bajo Mayo, Tarapoto 2021?

La realización del presente estudio se justifica bajo los siguientes criterios: Por **conveniencia**. Dada la importancia del desempeño laboral, es importante conocer aspectos emocionales e interpersonales que integra la inteligencia emocional de los colaboradores, a fin de establecer actividades que desarrollen las capacidades y habilidades de estos. También, es importante la realización del estudio, en vista que se pretende mejorar las relaciones públicas y demostrar que la falta de la misma origina grandes problemas de comunicación y desempeño, de esta manera contribuir en el ejercicio efectivo de las funciones administrativas de los trabajadores públicos. **Justificación teórica**, el estudio se cimienta en los diversos aportes teóricos sólidos y nuevos con fundamento teórico a las dificultades que se vienen presentando dentro de la organización, a través del uso de teorías de autores confiables que detallan características y elementos fundamentales de las variables en estudio. En el estudio, se ha expuesto investigaciones recientes y referencias bibliográficas actuales, lo cual ha permitido tener un concepto claro de los indicadores de la inteligencia y como estos son estimados, esto ha facilitado a la obtención de información relevante y cercanos a la realidad de la empresa, e es amanaera establecer acciones pertinentes para un cambio apropiado, siempre y cuando los representantes opten por aplicarlos. **Justificación práctica**, en el estudio se pretende conocer diagnósticos de la inteligencia emocional y desempeño, esta información será importante para desnudar el estado emotivo de los colaboradores, de esa manera establecer de manera clara estrategias para revertir situaciones desfavorables. Si bien se sabe, la exposición de información genera cambios significativos en la sociedad, y el presente trabajo tiene como finalidad principal generar conciencia en la administración del recurso humano y demostrar las limitaciones que se generan la inexistencia de los mismos. **Justificación social**. Los resultados servirán de gran manera a los representantes públicos en la implementación de talleres y actividades para fortalecer el desempeño laboral y por ende el

cumplimiento de los propósitos organizacionales. Así también favorecerá a la gama estudiantil que constantemente busca información para sustentar sus respectivos estudios, además que estos puedan conocer las diferentes situaciones que se vienen presentando en las instituciones. Por otro lado, la información generada será útil, para la creación de nuevos métodos y estrategias de trabajo, dado que existe constantes conflictos laborales relacionados a la inteligencia emocional. **Justificación metodología.** En el estudio se desarrollarán instrumentos para la obtención de datos, los mismos que pueden ser empleados en investigaciones posteriores, así también se ha desarrollado procedimientos y técnicas que facilitaron el desarrollo de los objetivos, limitando al investigado en la intervención o manipulación de los resultados. En el estudio también, se aplicaron procedimientos y técnicas, que pueden ser utilizados en investigaciones con la misma metodología, contribuyendo en la obtención de datos favorables para las investigaciones.

El **objetivo general** del estudio es: Determinar de qué manera la Inteligencia emocional se relaciona con el desempeño de los colaboradores en la Gerencia Territorial Bajo Mayo, Tarapoto 2021. Los **objetivos específicos**: Determinar de qué manera el autoconocimiento se relaciona con el desempeño de los colaboradores en la Gerencia Territorial Bajo Mayo, Tarapoto 2021; Determinar de qué manera la autorregulación se relaciona con el desempeño de los colaboradores en la Gerencia Territorial Bajo Mayo, Tarapoto 2021; Determinar de qué manera la motivación se relaciona con el desempeño de los colaboradores en la Gerencia Territorial Bajo Mayo, Tarapoto 2021; Determinar de qué manera la empatía se relaciona con el desempeño de los colaboradores en la Gerencia Territorial Bajo Mayo, Tarapoto 2021.

La hipótesis que responde el **problema general** es: H_0 : La Inteligencia emocional se relaciona de manera significativa con el desempeño de los colaboradores en la Gerencia Territorial Bajo Mayo, Tarapoto 2021. Las **hipótesis específicas** son: H_1 : El autoconocimiento se relaciona de manera significativa con el desempeño de los colaboradores en la Gerencia Territorial Bajo Mayo, Tarapoto

2021; H2: La autorregulación se relaciona de manera significativa con el desempeño de los colaboradores en la Gerencia Territorial Bajo Mayo, Tarapoto 2021; H3: La motivación se relaciona de manera significativa con el desempeño de los colaboradores en la Gerencia Territorial Bajo Mayo, Tarapoto 2021; H4: La empatía se relaciona de manera significativa con el desempeño de los colaboradores en la Gerencia Territorial Bajo Mayo, Tarapoto 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Con la finalidad de brindar una mayor fundamentación a la presente investigación se tomaron en cuenta investigaciones tanto en el contexto internacional y nacional, que ya fueron realizadas con anterioridad.

Desde un **contexto internacional**, Aragón (2019), en su investigación mostraron que la aplicación de los diferentes elementos de la inteligencia emocional en el área laboral contribuye significativamente a la mejora del desempeño laboral, generando grandes beneficios tanto para los empleados como para una organización misma. En ese sentido, el autor concluyó que existe una relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral, ya que, a través de análisis de correlación de Spearman, se obtuvo un nivel de significancia $p= 0.002$ y un coeficiente de correlación $r= 0.789$, confirmando una relación positiva alta entre las dos variables, es decir, mientras la inteligencia emocional en los colaboradores sea alta, entonces, el rendimiento en su trabajo será eficiente y favorable para la organización.

Asimismo, en México, Borsic y Riveros (2017) en su artículo científico plantearon como propósito principal elaborar un análisis sobre la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño de los maestros de las instituciones de estudios superiores. El trabajo investigativo se realizó bajo un enfoque cuantitativo, con un nivel de investigación correlacional. Determinaron que los docentes que cuentan con un nivel alto de inteligencia emocional, son los que muestran un mayor desenvolvimiento y desempeño en sus actividades laborales, por lo que se logró concluir que existe una relación positiva muy fuerte entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los maestros de educación superior; dicho resultado fue respaldado a través de la correlación de Pearson, el cual calculó un coeficiente representado por $r= 0.899$ y un nivel de significancia de $p\text{-valor}= 0.000$. En efecto, los maestros cuando muestran una alta inteligencia emocional, entonces su desempeño al momento de brindar clases será óptimo y los alumnos podrán aprender con mayor entusiasmo.

Enríquez et al. (2015) en el artículo científico, plantearon como finalidad evaluar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral, en la empresa Amanecer Médico. Concluyendo que las emociones cumplen un rol fundamental en el desempeño que realizan las personas, ya que se pudo comprobar que los colaboradores que obtuvieron niveles bajos de puntuación en las dimensiones de la inteligencia emocional fueron los mismos que consiguieron puntuaciones bajas en su desempeño laboral. Por lo tanto, existe relación entre las dos variables de estudio, dado que el nivel de significancia alcanzó un valor $p=0.001$ y a través del coeficiente de correlación de Pearson se obtuvo un resultado de 0.945, indicando que la inteligencia emocional y el desempeño laboral tienen una relación positiva muy fuerte. Por otro lado, tener una inteligencia emocional óptima logra que el rendimiento en el centro laboral sea efectivo, donde se pueden resolver los conflictos y tomar decisiones acertadas.

Carmona et al. (2015), en su artículo científico, plantearon como propósito identificar la incidencia que tiene la inteligencia emocional en el desempeño laboral en las organizaciones. Concluyeron que la inteligencia emocional no debe mantenerse desligada del ámbito laboral, ya que la coexistencia de ambos garantiza el nivel de beneficios y los resultados que una empresa puede obtener, por lo que es importante darle más valor y sentido a la inteligencia emocional, debido a que esta influye en el comportamiento y actitudes que puedan tener los trabajadores al momento de desarrollar su labor. Por consiguiente, con el análisis de correlación de Spearman fue posible determinar el nivel de significancia de ambas variables con un p -valor = 0.001, y un coeficiente de correlación representado por $r= 0.896$, el cual muestra que existe una relación positiva alta entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral. De otro modo, es importante recalcar que el rendimiento en las compañías influye en el cumplimiento de los propósitos organizacionales.

En el **contexto nacional**, Ramírez y Zavaleta (2018), en su artículo científico, determinaron la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de una compañía constructora privada de Trujillo en el

periodo 2017. Los autores concluyeron que el grado de inteligencia emocional de los colaboradores de la empresa constructora está calificado en un 68.4 % como regular y un 28.8% como bueno; asimismo en cuanto al desempeño laboral, el 42% de los trabajadores tienen un nivel deficiente y el 33% cuenta con un nivel regular. Además, existe una relación directa y a la vez significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de la compañía constructora privada de la ciudad de Trujillo; con un nivel de correlación $r= 0.8728$ y un nivel de significancia de 0.000. Las emociones juegan un rol importante en las organizaciones, de este depende que los trabajadores realicen sus actividades con total empeño.

Candela et al. (2020), en el artículo científico, determinaron la relación del desempeño laboral docente del nivel secundario y la inteligencia emocional en la Institución Educativa St. George's College de Chorrillos. Con el estudio se reveló que el desempeño docente del nivel secundario tiene relación con la inteligencia emocional; esto quiere decir que mientras mayor sea el grado de inteligencia emocional mayor será el desempeño laboral de los docentes. Dicho resultado se sostiene debido al cálculo de correlación de Rho de Spearman, el cual arrojó un resultado $Rho= 0.3666$ con un nivel de significancia de $p= 0.000$, por lo que se pudo concluir que el desempeño laboral tiene una relación positiva baja con la inteligencia emocional. Por otra parte, la automotivación provoca que los maestros puedan brindar clases y transmitir a sus estudiantes los conocimientos necesarios.

Guardiola y Basurto (2015) en el artículo científico, dieron a conocer la autopercepción del grado de inteligencia emocional como predictor del desempeño laboral. Concluyendo que el 56.2% de los directivos encuestados se califican con una muy buena inteligencia emocional, el 39.7% con una excelente y solo el 4.1% se percibe con un nivel bueno de inteligencia emocional. Además, los resultados mostraron que, si los directivos son capaces de autocontrolar sus emociones, se enfocan en el cumplimiento de los propósitos de la compañía, son capaces de reconocer y comprender las emociones de los demás, y mantienen

una relación laboral sana con sus demás compañeros, hace posible que estos mantengan niveles altos de desempeño. A través de la correlación de Pearson se concluyó que, si existe una relación entre los temas tratados, mostrando un resultado $r= 0.614$ y $p= 0.000$, que comprobó la relación directa entre ambas variables. De otro modo, los trabajadores de la organización poseen una adecuada inteligencia, de manera que se ve reflejado en su trabajo.

Espinoza (2015), en su artículo científico determinó la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral por competencias de los maestros de la I.E. Mentas Brillantes de la ciudad de Trujillo. Concluyeron que el 70% de los docentes encuestados cuentan con un nivel de inteligencia emocional entre promedio y alto; y solo el 30% cuenta con un nivel bajo. Se resalta la importancia que tiene la inteligencia emocional no solo para alcanzar niveles óptimos de desempeño profesional de los docentes, sino para conseguir que los estudiantes logren un aprendizaje exitoso. Asimismo, se analizó la relación de ambas variables a través de la Prueba Rho de Spearman que mostró un coeficiente representado por $r_{ho}= 0.486$, con un grado de significancia de $p= 0.000$, los cuales muestran que la inteligencia emocional tiene una correlación positiva moderada con el desempeño laboral por competencias de los docentes. El desempeño en el trabajo es importante, debido a que se podrá identificar el grado del rendimiento de trabajo y con ello el cumplimiento de los propósitos.

La fundamentación teórica se muestra a continuación. La variable **Inteligencia emocional** es definida según Goleman (1998) como la capacidad propia de las personas, para analizar sus sentimientos y emociones personales, así como también la de los demás. También es considerada como el grupo de habilidades y aptitudes sociales, emocionales y personales que influyen en nuestra forma de actuar. (García-Ancira, 2020).

Por su parte, Rodríguez (2020) la señala como la habilidad que cualquier individuo posee ya sea en menor o mayor medida, para interpretar y reconocer las emociones en general. Asimismo, Nunes y Toledo (2021) establecen que la

inteligencia emocional es la habilidad que facilita el control de las emociones y permite discriminarlas para tomarlas en cuenta para la toma de decisiones suscitadas en las organizaciones. Como lo establecen Quintana, Rey & Neto (2021) revelan que la inteligencia emocional cumple un rol esencial en el éxito y fracaso de las relaciones interpersonales, ya sean de carácter familiar, sentimental y laboral, por lo que resaltan su práctica dentro las organizaciones. Respecto a los elementos de la inteligencia emocional Oliveira y Haas (2020) expresan los siguientes: a) La agilidad emocional, refleja la forma en cómo nos enfrentamos a las dificultades que se nos presente, y la forma en que inspiramos confianza al momento de relacionarnos con los demás. b) La profundidad emocional, caracterizada por la moral y ética personal. c) La alfabetización emocional, manifestada como la manera en que manejamos las emociones. d) Alquimia emocional, la cual muestra la capacidad de evaluar y conectarnos con nuestros propios sentimientos.

Como indican Valente, Lourenço, Alves & Domínguez (2020) una persona emocionalmente inteligente posee las siguientes características: Es consciente de que no puede ser perfecto y maneja adecuadamente la sensación o sentimiento de fracaso; valora sus fortalezas y conoce sus debilidades; se automotiva constantemente a conseguir objetivos; muestra interés sincero por lo demás y sus emociones, es decir es empática; no se centran en errores pasados; puede equilibrar su vida laboral con su vida social; no siente temor por los cambios; es capaz de concentrarse adecuadamente y sobre todo sabe cómo controlar y manejar sus emociones apropiadamente.

Con relación a la importancia, Usán, Salavera y Mejías (2020) refieren que la inteligencia emocional es esencial ya que por medio de ella los individuos son capaces de sentirse estables, seguros y cómodos en cuanto a sus emociones, además el dominio y control de las mismas permite no ceder ante impulsos sentimentales y, por lo tanto, garantiza mejores relaciones y mejores resultados al momento de desempeñar cualquier actividad.

Goleman (1998, citado en De la Villa y Ganzo, 2018) precisa que la **evaluación** de la inteligencia emocional se realiza por medio de cinco dimensiones, las cuales se especifican a continuación: La primera dimensión es el **autoconocimiento**, señalada como la capacidad de ser consciente de nuestras emociones y reconocer lo que estamos sintiendo. Como indicadores cuenta con: la conciencia emocional, definida como la habilidad de identificar las emociones y los efectos que estos puedan generar. La autoevaluación, que hace referencia al hecho de analizarnos y conocernos a nosotros mismos, conociendo nuestras fortalezas y debilidades. La confianza en uno mismo, manifestada como el nivel de seguridad con la que contamos al momento de demostrar nuestras capacidades.

La segunda dimensión establecida es la **autorregulación**, entendida como la capacidad individual para controlar los sentimientos y emociones frente a cualquier situación. Sus indicadores son: El autocontrol, hace referencia al manejo adecuado de las emociones, evadiendo cualquier clase de impulso. La integridad, significa aceptar y hacernos responsables de nuestros actos. La adaptabilidad, describe nuestra habilidad para adaptarnos y adecuarnos a los cambios que se nos presenten. La confiabilidad, está basada en la fidelidad a mantenerse íntegros y sinceros al expresar las emociones. Y la innovación, señala que uno debe sentirse cómodo e interesado en adquirir nuevos conocimientos y estar abierto a nuevas posibilidades.

Como tercera dimensión se cuenta con la **motivación**, indicada como la habilidad de enfocar nuestros ánimos y energías al logro y cumplimiento de objetivos. Se medirá por medio de estos indicadores: Motivación de logro, representa el esfuerzo máximo utilizado para el logro de los objetivos, donde interviene la automotivación. Compromiso, se refiere a apoyar en el proceso del cumplimiento de las metas dentro de un determinado grupo. Iniciativa, significa tener interés y estar dispuestos a actuar frente a cualquier situación. Optimismo, manifestada como la constancia mostrada en el cumplimiento de metas, aun frente a la presencia de situaciones difíciles o complicadas.

La cuarta dimensión señalada es la **empatía**, expresada como la habilidad que facilita a las personas identificar y reconocer los sentimientos de los demás, contribuyendo a la formación de relaciones sanas y duraderas. Como sus indicadores se mencionan los siguientes: La comprensión de los demás, que muestra la aplicación de estrategias para lograr un nivel de comprensión de las emociones ajenas. Mientras la orientación hacia el servicio, involucra estudiar o estimar el comportamiento con la finalidad de lograr una satisfacción esperada en el individuo, que en este caso viene ser los clientes. El aprovechamiento de la diversidad significa beneficiar las diversas oportunidades presentadas por personas de nuestro entorno. La conciencia política, permite determinar la forma en cómo se desarrollan las relaciones dentro de un grupo o una organización.

En cuanto a la segunda variable, **desempeño**, Gomes & Bittencourt (2015) manifiestan que es el acto de desempeñar, es decir dedicarse a una actividad, realizar una tarea o cumplir con una determinada obligación. También puede definirse como el rendimiento realizado por una persona en su ámbito profesional. (Hussain et al. 2019)

Para Arbaiza (2016) el desempeño es el cumplimiento de obligaciones y deberes encargados a un colaborador en su lugar de trabajo, además hace referencia al logro de metas y objetivos.

Asimismo, Lado y Alonso (2017) sustentan que el desempeño es el rendimiento laboral y el accionar que presenta un empleado al momento de desarrollar sus tareas y funciones que demanda su cargo.

Como expresan Matabanchoy, Álvarez y Riobamba (2019) anteriormente se consideraba que solo las personas con mayor capacidad cognitiva eran los que mostraron mejor desempeño al momento de realizar sus actividades y los que tenían mayor probabilidad de éxito. Sin embargo, existen otros factores que están relacionados con el desempeño, como la creatividad, la cooperación, el compañerismo, el gusto por lo que se hace, la integridad y la personalidad.

Los beneficios de un buen desempeño laboral se dan a conocer por Nazar y Figueroa (2019). Las empresas tienen la posibilidad de examinar los recursos

humanos con los que cuenta a corto, mediano y largo plazo, y de esa manera determinar las capacidades, habilidades y la contribución que genera cada personal. También permite identificar a aquellos empleados que necesiten perfeccionar ciertas actividades; además dinamiza la política del área de recursos humanos, al brindar más oportunidades a los trabajadores y optimizar las relaciones en el trabajo. Por otro lado, los beneficios para el colaborador son que les ayuda a reconocer las expectativas que sus superiores esperan en cuanto a su desempeño, y al mismo tiempo les permite identificar sus debilidades y fortalezas. Asimismo, cuentan con la oportunidad de evaluarse para mejorar su desarrollo y control; y de esa manera se estimulan a ellos mismos y a los demás para garantizar un trabajo unido direccionado al cumplimiento de objetivos.

Chiang y San Martín (2015) respecto a la administración del desempeño, manifiestan que en las empresas no existen indicadores como tal para medir si sus colaboradores están encaminados correctamente durante el desarrollo de los objetivos, por lo que es importante construir sistemas de administración del desempeño, que faciliten a los directivos comprobar el avance de sus empleados. Además, se ha confirmado que las compañías donde se han implementado dichos sistemas han obtenido resultados favorables en cuanto al rendimiento. Cabe resaltar que, la administración del desempeño está basada en cinco fases, los cuales juntos funcionan como un ciclo dinámico. Dichas fases son conceptualización, desarrollo, implementación, retroalimentación y la evaluación.

Según Guimarães, Queiroga & Valentini (2020) evaluar el desempeño de los empleados es importante porque con los resultados se puede realizar ajustes concernientes al mejoramiento y optimización del desarrollo de las actividades establecidas por la empresa. Además, manifiesta que con la evaluación de desempeño se debe asegurar que el trabajador se encuentre motivado, porque solo de esa forma se asegurará el cumplimiento de las metas de contexto económico y financiero de la organización, eliminando malas prácticas, identificando debilidades y fomentando el incremento de la productividad. De modo que, para realizar la **evaluación** de la variable desempeño se tomará como

referencia a Arbaiza (2016), quien establece tres dimensiones que son las competencias laborales, la responsabilidad y la actitud.

La primera dimensión, **competencias laborales**, hace referencia al conjunto de comportamientos, habilidades, aprendizajes y diligencias técnicas, las cuales son importantes para un correcto desenvolvimiento en el ámbito laboral. Esta dimensión se medirá a través de los siguientes indicadores: Los conocimientos, vienen a ser las capacidades que posee cada persona concerniente a las labores que desarrolla dentro de una empresa, así como el dominio de las mismas. Las habilidades, son propias de cada persona y están relacionadas a su carácter, más no a su conocimiento.

La segunda dimensión **responsabilidad**, es definida como el cumplimiento de las obligaciones, la cual a su vez involucra el ser consciente de que los efectos de cumplirlas o no recaen sobre uno mismo. Sus indicadores son: Compromiso, el cual refleja el grado de participación tanto intelectual como emocional de los trabajadores para contribuir al éxito de la organización, es compromiso también es definido como una obligación que nace del propio trabajador. Puntualidad, es una virtud expresada como la cualidad de hacer las cosas a su tiempo indicado, ser puntual es una cualidad de mayor relevancia para un colaborador. Resolución de problemas, se refiere a la habilidad de encontrar soluciones a las complicaciones o problemas que pueden presentarse en la realización de las actividades laborales.

Como tercera dimensión se menciona a la **actitud**, la cual es la disposición anímica que sostiene un empleado en su centro de labores; por ejemplo, existen trabajadores que muestran actitudes positivas y son proactivos, y están dispuestos a seguir adelante y afrontar adversidades. Para medir esta dimensión se tendrá en cuenta la eficacia, que es la capacidad para cumplir satisfactoriamente con las metas y fines planteados en el tiempo y la mejor calidad posible. Y también a la eficiencia, que hace alusión a la capacidad de alcanzar propósitos y metas propuestas, utilizando el mínimo de recursos, fomentando la optimización. Dentro de los aspectos que involucra el desempeño

es importante considerar criterios que involucran el clima laboral, dado que son elementos claves para lograr niveles altos de satisfacción en los colaboradores. Cuando el colaborador se encuentra en ambientes que no dispone de los recursos y materiales para el desarrollo adecuado de sus actividades, la actitud que esté presente no será agradable, dado que existe limitantes que entorpecen la atención y estos actúa como una cadena, en vista que los clientes no sienten ser escuchados y satisfechos con lo que reciben, y esto optan por obtener productos o servicios de la competencia. Tal situación puede ser perjudicial para la institución.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

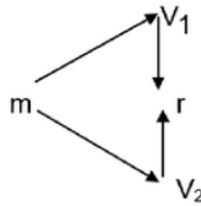
En el estudio se considera el tipo de estudio **aplicada**, dado que Hernández, Fernández y Baptista (2014) indican que este tipo de estudio tiene como finalidad la aplicación de conocimientos teóricos centrándose en la búsqueda de respuestas y soluciones a un planteamiento o problema específico. En efecto, después de haberse realizado el análisis y la exposición de las características de las variables fue posible el planteamiento de acciones de solución y mejoras para el problema expuesto.

Igualmente, es necesario precisar que el estudio presentó un nivel **descriptivo correlacional**, porque se describió ambas variables, con el fin de determinar la asociatividad de estas. CONCYTEC (2018) postula que las investigaciones correlacionales buscan describir variables y los niveles de relación que estas puedan tener. Asimismo, Rivero (2018) indica que el nivel descriptivo identifica y describe características y cualidades esenciales de un determinado fenómeno.

Diseño de investigación

Para el trabajo investigativo se consideró un diseño **no experimental**, debido a que las variables en estudio, tanto la inteligencia emocional, como el desempeño, no fueron manipuladas. Palomino et al. (2015), señalan que el diseño no experimental está basado en la observación de fenómenos y busca evaluar cómo estos se muestran en su escenario natural. Asimismo, el estudio fue de corte **transversal**, ya que según Prieto (2016), este se caracteriza por recoger y medir datos en un tiempo explícito.

El esquema empleado en la investigación fue el siguiente:



Dónde:

m = 52 trabajadores de la Gerencia Territorial Bajo Mayo.

V₁ = Inteligencia emocional.

V₂ = Desempeño.

r = Relación.

3.2. Variables y operacionalización

Variable I: Inteligencia emocional

Definición conceptual: Goleman (1998) define a la inteligencia emocional como la capacidad propia de las personas, para analizar sus sentimientos y emociones personales, así como también la de los demás.

Definición operacional: Para realizar la medición de la variable inteligencia emocional de los colaboradores de la Gerencia Territorial Bajo Mayo, se aplicó un cuestionario propuesto por Goleman (1998) estructurado en función a cuatro dimensiones, que fueron el autoconocimiento, autorregulación, motivación y empatía

Indicadores: Fueron planteados de acuerdo con cuatro dimensiones. Primero, autoconocimiento, con sus indicadores; conciencia emocional, autoevaluación, confianza en uno mismo. Segundo, autorregulación, con sus indicadores de autocontrol, confiabilidad y adaptabilidad. Tercero, motivación, constituida con los indicadores, motivación de logro, compromiso y optimismo. Cuarto, empatía, conformada por los indicadores, comprensión de los demás, orientación hacia el servicio, aprovechamiento de la diversidad y la conciencia política.

Escala de medición: Ordinal

Variable II: Desempeño

Definición conceptual: El desempeño es el cumplimiento de obligaciones y deberes encargados a un colaborador en su lugar de trabajo, además hace referencia al logro de metas y objetivos. (Arbaiza, 2016)

Definición operacional: Para evaluar el desempeño de los colaboradores de la Gerencia Territorial Bajo Mayo, se utilizó un cuestionario propuesto por Arbaiza (2016) estructurado en base a tres dimensiones: competencias, responsabilidad y actitud.

Indicadores: Se plantearon de acuerdo con las dimensiones. Para competencias (conocimientos y habilidades); para responsabilidad (Compromiso, puntualidad y resolución de problemas); y para actitud (eficacia y eficiencia)

Escala de medición: Ordinal

3.3. Población (criterios de selección), muestra y muestreo, unidad de análisis

Población

Rivero (2018) afirma que es el grupo de elementos que comparten características en común, a través de los cuales es posible obtener conclusiones y resultados. En el caso del estudio, el grupo de la población estuvo constituido por los 52 colaboradores nombrados y contratados de la Gerencia Territorial Bajo Mayo.

Criterios de selección: En la investigación se han considerado a aquellos colaboradores nombrados, con contrato CAS, entre otros. Así también, a aquellos trabajadores que decidieron participar de forma voluntaria en el desarrollo del estudio, las cuales suman 52 colaboradores.

Criterios de exclusión: En el estudio se ha limitado la participación a los empleados que fueron contratados en los últimos 3 meses y a los trabajadores que no decidieron formar parte del estudio voluntariamente.

Muestra

Palomino et al. (2015), sostienen que la muestra es un subconjunto derivado de la totalidad de la población en estudio, y es utilizada con el propósito de deducir y analizar las propiedades de la población en su totalidad. Toda muestra debe ser de carácter representativo, de fácil aplicación, de tamaño adecuado, debe tener las mismas características y debe ser viable.

En la presente investigación, los 52 trabajadores de la Gerencia Territorial Bajo Mayo fueron considerados en su totalidad para la muestra.

Muestreo

Es el proceso en el que se seleccionan elementos de una determinada población con el objeto de estudiarlas o evaluarlas (Prieto, 2016).

En el estudio se desarrolló un **muestreo no probabilístico de tipo censal**. No probabilístico, porque de acuerdo con Hernández et. al (2014), este tipo de muestreo no depende de la probabilidad, sino de las cualidades del estudio a realizar y son elegidas de forma no aleatoria. Y de tipo censal, porque es aquella en la que todas las unidades o elementos de una población son consideradas como muestra (Rodríguez et al. 2016).

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

Técnica

La técnica que ha sido aplicada a los participantes del estudio es la **encuesta**. Rivero (2018) considera que es una técnica apropiada, confiable y válida cuando se trata de una muestra significativa, asimismo, permite un mayor alcance de la información y es de menor costo. Esta técnica contiene

un grupo de interrogantes asociadas a un tema de estudio bajo una escala de medición. Su aplicación ha sido pertinente porque muestra una realidad cercada del lugar de estudio, y consiste en distribuir fichas, donde el encuestado detalla su percepción ante un contexto, aplicando respuestas cerradas que engloba su conclusión final.

Instrumento

El instrumento que ha sido aplicado en el trabajo de investigación es el **cuestionario**. Rivero (2018) explica que presenta un número establecido de preguntas formuladas en función a los temas de estudio y en el orden que corresponde. En el trabajo de investigación se cuenta con dos cuestionarios constituidos por 16 preguntas para la variable inteligencia emocional, el cual se encuentra válido por Won-Law (2002). En cuanto a la variable desempeño se tomó en cuenta el instrumento planteado por Arbaiza (2016) en donde se consideran tres dimensiones con un total de 16 interrogantes.

Tabla 1

Técnicas e instrumentos

Técnica	Instrumento	Fuentes o informantes	Escala de instrumento	Escala de la variable
Encuesta (Inteligencia emocional)	Cuestionario	52 trabajadores de la Gerencia Territorial Bajo Mayo	- Nunca - Casi nunca - A veces - Casi siempre - Siempre	Bajo Medio Alto
Encuesta (Desempeño)	Cuestionario	52 trabajadores de la Gerencia Territorial Bajo Mayo	- Completamente en desacuerdo - Desacuerdo - Ni en acuerdo ni en desacuerdo - De acuerdo - Completamente de acuerdo	Bajo Medio Alto

Fuente: Elaboración propia.

Validez

En cuanto a la validez del trabajo investigativo, cada instrumento se encuentra previamente validado según el criterio de profesionales que tienen experiencia y conocen de los temas de estudio, detallado en las siguientes tablas:

Tabla 2

Validación – Inteligencia emocional

Experto	Grado	Especialista	Resultado
Urrutia Reinel Benito	Master	Gestión Publica Administración	47
Del Aguila Urrutia Dant Robert	Magister	Estratégica de Empresas	45
Rubiños Aliaga Luis Alberto	Magister	Gestión Publica	42
Ordoñez Roncal Leydi Carol	Magister	Gestión Publica	43
Lopez Sanchez, Teresa del Pilar	Doctora	Gestión Pública y Gobernabilidad	45

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 3

Validación - Desempeño.

Experto	Grado	Especialista	Resultado
Urrutia Reinel Benito	Master	Gestión Publica Administración	46
Del Aguila Urrutia Dant Robert	Magister	Estratégica de Empresas	45
Rubiños Aliaga Luis Alberto	Magister	Gestión Publica	43
Ordoñez Roncal Leydi Carol	Magister	Gestión Publica	43
Lopez Sanchez, Teresa del Pilar	Doctora	Gestión Pública y Gobernabilidad	46

Fuente: Elaboración propia.

Confiabilidad

Con respecto a la confiabilidad del trabajo investigativo, a través del alfa de cronbach se ha obtenido los siguientes resultados: 504 para la inteligencia emocional y .371 para el desempeño. Estos resultados, permitieron la aplicación de los resultados, en vista que estos presentan criterios de

fiabilidad, las cuales favorecerán la obtención de resultados eficientes y cercanos a la realidad.

3.5. Procedimientos

Para la elaboración del desarrollo de la tesis, se desarrolló el siguiente proceso: Se ha realizado la previa solicitud para la autorización a la Gerencia Territorial Bajo Mayo. Posterior a ello se convocó cierta fecha a los 52 trabajadores para el llenado de instrumentos, este tuvo una demora de 30 minutos aproximadamente. Después de haber recolectado los datos, estos fueron tabulados en el programa informático Microsoft Excel, y de esta manera se ha podido resolver cada objetivo señalado en el estudio. Además, se elaboraron sugerencias que han sido expresadas en las recomendaciones del trabajo de investigación. Como último procedimiento, ha sido necesario presentar la investigación a la institución con la finalidad de demostrar la situación actual, y estos opten por la aplicación de nuevos métodos de trabajo y a la comprensión de las emociones.

3.6. Método de análisis de datos

El análisis de la información implica un conjunto de acciones sistematizadas y asociadas. Primero, ha sido empleado la estadística descriptiva, porque estudia la distribución de la variable, para ello se empleó tablas de distribución de frecuencia, estos resultados se obtuvieron de la aplicación de los instrumentos. La descripción de los resultados será importante para conocer las características de las dimensiones y, por ende, mostrar la realidad del contexto actual de la entidad, las mismas que facilitarán la determinación de estrategias que favorezcan en la mejoría de los procesos funcionales y administrativos.

También se empleó el análisis inferencial, porque se comprobó las hipótesis planteadas a través de la aplicación de un estadístico que ha medido la asociación entre la inteligencia emocional y el desempeño. Para el desarrollo del presente método, ha sido necesario la aplicación de técnicas

estadísticas como la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov, que ha conllevado a la aplicación de la prueba de Rho de Spearman, que ha demostrado el nivel de influencia de los elementos estudiados.

3.7. Aspectos éticos

Para la redacción y desarrollo del presente trabajo investigativo, se ha determinado aspectos éticos, que se detallan a continuación:

1. Respeto de la autonomía de los participantes del estudio, así como la protección intelectual de los autores que han sido debidamente citados en el trabajo de investigación.
2. Beneficencia, por cuanto los investigadores han tenido la certeza que el trabajo desarrollado ha mantenido el bienestar y se minimizaron aquellos posibles daños o riesgos.
3. Para culminar, se ha tenido en consideración el trato justo y de igualdad hacia los participantes voluntarios del presente estudio.

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Datos sociodemográficos.

		Frecuencia	Porcentaje
Género	Masculino	29	56%
	Femenino	23	44%
	Total	52	100%
Edad	20 - 30	18	35%
	31 - 40	16	31%
	41 - 50	9	17%
	51 a más	9	17%
	Total	52	100%
Religión	Católico	52	100%
	Total	52	100%
Estado civil	Soltero(a)	31	60%
	Casado(a)	14	27%
	Conviviente	7	13%
	Total	52	100%
Procedencia	Selva	32	62%
	Sierra	11	21%
	Costa	9	17%
	Total	52	100%
Nivel de estudios	Secundaria	4	8%
	Secundaria completa	2	4%
	Superior	25	48%
	Instituto completo	4	8%
	Universidad completa	17	33%
	Total	52	100%
Tiempo laborado	0 meses - 1 año	14	27%
	1 año, 1 mes - 5 años	24	46%
	5 años, 1 mes - 10 años	6	12%
	Más de 10 años	8	15%
	Total	52	100%

Según los datos que se dieron a conocer en la tabla anterior, en lo que refiere al género de los trabajadores de la Gerencia Territorial Bajo Mayo, se ha podido evidenciar que el 56% representados por 29 trabajadores pertenecen al género masculino, mientras que un 44% representado por 23 trabajadores son correspondientes al género femenino, quedando demostrado así que la mayor parte de los instrumentos fueron aplicados a los varones. Por otro lado, respecto a la edad, se pudo reconocer que el 35% de los trabajadores tienen entre 20 y 30 años, mientras que el 31% tienen edades entre 31 y 40 años, y un 17% tienen entre 41 y 50 años, así como más de 51 años respectivamente. También, concerniente a la religión, se percibe que el 100% de los trabajadores representado por 52 son católicos. Del mismo modo, referente al estado civil, se deduce que el 60% equivalente a 31 trabajadores son solteros, el 27% correspondiente a 14 trabajadores son casados y un 13% representado por 7 trabajadores son convivientes. Asimismo, relativo a la procedencia, se identifica que el 62% equivalente a 32 trabajadores son oriundos de la región selva, el 21% representado por 11 trabajadores son de origen de la sierra, y el 17% correspondiente a 9 trabajadores son naturales de la región costa. Por otra parte, en cuanto al nivel de estudios, se observa que el 48% representado por 25 trabajadores están en nivel superior, 33% equivalente a 17 trabajadores están en nivel universitario completo, 8% equivalente a 4 trabajadores están en nivel secundario e instituto completo respectivamente cada uno, mientras que un 4% correspondiente a 2 trabajadores están en nivel secundario completo. Finalmente, en lo que concierne al tiempo laborado, se logró evidenciar que el 46% equivalente a 24 trabajadores tienen entre 1 año 1 mes y 5 años laborando dentro de la entidad, el 27% correspondiente a 14 trabajadores tienen entre 0 meses y 1 año laborando, el 15% representado por 8 trabajadores tienen más de 10 años laborando, mientras que el 12% equivalente a 6 trabajadores tienen entre 5 años 1 mes y 10 años prestando sus servicios a la entidad objeto de estudio.

Resultados descriptivos

Inicialmente, se presentan los resultados descriptivos obtenidos respecto a la inteligencia emocional y el desempeño de los colaboradores en la entidad.

Tabla 2

Análisis descriptivo de la inteligencia emocional y sus dimensiones

Variable / Dimensiones	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Inteligencia emocional	Bajo	3	6%
	Medio	24	46%
	Alto	25	48%
	Total	52	100%
Autoconocimiento	Bajo	7	13%
	Medio	17	33%
	Alto	28	54%
	Total	52	100%
Autorregulación	Bajo	2	4%
	Medio	25	48%
	Alto	25	48%
	Total	52	100%
Motivación	Bajo	1	2%
	Medio	17	33%
	Alto	34	65%
	Total	52	100%
Empatía	Bajo	10	19%
	Medio	16	31%
	Alto	26	50%
	Total	52	100%

Fuente: Cuestionario de la inteligencia emocional aplicado a los colaboradores en la Gerencia Territorial Bajo Mayo, Tarapoto 2021.

Según los datos que fueron manifestados en la tabla anterior concerniente al grado de la inteligencia emocional, los trabajadores de la Gerencia Territorial Bajo Mayo reconocen que es alto en un 48%, medio en un 46% y bajo en un 6% como resultado de que los aspectos determinantes que componen la inteligencia emocional están siendo desarrollados y puestos en práctica de forma continua y efectiva, favoreciendo de esta manera con el bienestar de los mismos y el buen funcionamiento de la entidad.

Inmediatamente, respecto al grado de las dimensiones de la inteligencia emocional, en lo que refiere al nivel de autoconocimiento, los trabajadores señalan que es alto en un 54%, medio en un 33% y bajo en un 13% porque la mayoría puede comprender con facilidad sus emociones o sentimientos propios y el sentimiento que experimentan los demás, lo cual suscita que desarrolle un nivel de consciencia más asertivo con otras personas.

Por otro lado, sobre el nivel de autorregulación, los trabajadores señalan que es alto en un 48%, medio en un 48% y bajo en un 4% porque la mayoría logra reconocer las emociones que está experimentando una persona cercana a su entorno laboral por medio de la observación detallada y minuciosa, lo cual permite que pueda comprender con facilidad los sentimientos y emociones de las personas que lo rodean.

Además, en relación al nivel de motivación, los trabajadores señalan que es alto en un 65%, medio en un 33% y bajo en un 2% porque la mayor parte del tiempo analizan los objetivos asignados como parte de sus funciones y buscan adoptar estrategias propias que les permitan asegurar su cumplimiento dentro del plazo de tiempo estimado con la finalidad de optimizar su capacidad competitiva, además buscan estar animados y motivados constantemente.

Por último, en lo que refiere al nivel de empatía, los trabajadores señalan que es alto en un 50%, medio en un 31% y bajo en un 19% porque la mayor parte del tiempo son capaces de controlar y dominar su temperamento, emociones y

sentimientos, manejando los inconvenientes que se presentar de forma asertiva, y además tienen la facilidad de guardar la calma con total rapidez.

Tabla 3

Análisis descriptivo del desempeño y sus dimensiones

Variable / Dimensiones	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Desempeño	Bajo	1	2%
	Medio	30	58%
	Alto	21	40%
	Total	52	100%
Competencias	Bajo	5	10%
	Medio	18	35%
	Alto	29	56%
	Total	52	100%
Responsabilidades	Bajo	2	4%
	Medio	23	44%
	Alto	27	52%
	Total	52	100%
Actitud	Bajo	1	2%
	Medio	44	85%
	Alto	7	13%
	Total	52	100%

Fuente: Cuestionario del desempeño aplicado a los colaboradores en la Gerencia Territorial Bajo Mayo, Tarapoto 2021

Según los datos puestos en manifiesto en la tabla anterior concerniente al nivel de desempeño, los trabajadores de la Gerencia Territorial Bajo Mayo reconocen que es medio en un 58%, alto en un 40% y bajo en un 2% como resultado de que en la entidad se presentan una serie de inconvenientes y dificultades que imposibilitan que los colaboradores puedan llevar a cabo las actividades asignadas de forma pertinente, adecuada y asertiva.

Inmediatamente, respecto al nivel de las dimensiones del desempeño, en lo que refiere al nivel de competencias, los trabajadores señalan que es alto en un 56%, medio en un 35% y bajo en un 10% porque la mayoría tiene conocimiento

suficiente sobre las funciones que debe cumplir según el cargo que ocupa dentro de la entidad, y de modo continuo buscó potencializar las destrezas y habilidades que posee con la finalidad de enriquecer su capacidad productiva.

Por otro lado, sobre el nivel de responsabilidades, los trabajadores señalan que es alto en un 52%, medio en un 44% y bajo en un 4% porque asume de forma responsable y puntual cada una de las funciones a las que se encuentra a cargo, así como aquellos compromisos que se encuentran inherentes a su puesto de trabajo, tienen facilidad para resolver las contingencias que se presentan durante la ejecución de las labores encargadas y asume los riesgos de forma cuidadosa y precavida.

Por último, en lo que refiere al nivel de actitud, los trabajadores señalan que es medio en un 85%, alto en un 13% y bajo en un 2% porque pese a las buenas cualidades del personal no se logra cumplir de forma total los objetivos y metas propuestas por la entidad y tampoco se emplean los recursos públicos de forma efectiva y transparente durante la realización de cada una de las actividades y labores encargadas en función al cargo que ocupan.

Resultados inferenciales

En primer lugar, se procedió a llevar a cabo la prueba de normalidad, cuyos valores correspondientes a la variable inteligencia emocional, así como sus dimensiones, y la variable desempeño son presentados en la siguiente tabla:

Tabla 4

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	n	Sig.
V1. Inteligencia emocional	.169	52	<.001
D1. Autoconocimiento	.143	52	.010
D2. Autorregulación	.188	52	<.001
D3. Motivación	.149	52	.006
D4. Empatía	.179	52	<.001
V2. Desempeño	.180	52	<.001

a. La distribución de la prueba es normal.

-
- b. Se calcula a partir de datos.
 - c. Corrección de significación de Lilliefors.

Según los datos que se dieron a conocer en la tabla detallada con anterioridad, la prueba de normalidad fue desarrollada mediante el Kolmogorov-Smirnov debido a que los elementos que constituyeron la unidad de análisis fueron mayores a 50 sujetos muestrales. Es así como los valores de la Sig. permitieron reconocer que los datos concernientes a la variable inteligencia emocional, así como sus dimensiones (autoconocimiento, autorregulación, motivación, empatía), y la variable desempeño no están distribuidas de manera normal debido a que tales valores fueron menores a 0.05, lo cual permite deducir que se debe emplear la prueba no paramétrica de Rho de Spearman con el propósito de evaluar si existe o no relación entre las variables.

De igual modo, se ha efectuado la prueba de la hipótesis, tal y como se presenta a continuación.

Prueba de hipótesis

Hipótesis general

Hi: La Inteligencia emocional se relaciona de manera significativa con el desempeño de los colaboradores en la Gerencia Territorial Bajo Mayo, Tarapoto 2021.

Regla de decisión

- ✓ Si la Sig. (bilateral) < 0.05 , se acepta la Hi
- ✓ Si la Sig. (bilateral) ≥ 0.05 , se rechaza la Hi

Tabla 5

Análisis de correlación entre la inteligencia emocional y el desempeño de los colaboradores en la Gerencia Territorial Bajo Mayo, Tarapoto 2021.

		Desempeño	
Rho de Spearman	Inteligencia emocional	Coeficiente de correlación	.803**
		Sig. (bilateral)	<.001
		N	52

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

Según los datos que se dieron a conocer en la tabla anterior, se cuenta con el sustento estadístico suficiente para deducir que existe relación entre la inteligencia emocional y el desempeño de los colaboradores en la Gerencia Territorial Bajo Mayo, Tarapoto 2021, porque la Sig. (bilateral) arrojó un valor equivalente a <.001 (p-valor=<0.05), de igual forma, se reconoció que el coeficiente fue positivo alto (.803), por lo cual se puede aceptar H_1 . Asimismo, para efectuar el cálculo del coeficiente determinante se tuvo que realizar el siguiente procedimiento: Coeficiente determinante = $(.803)^2$, por tanto, fue equivalente a 0.6448, siendo ello representado por un valor porcentual de 65%, por lo que es cierto afirmar que la inteligencia emocional influye en un 65% en el desempeño de los colaboradores en la entidad, mientras que el valor porcentual residual se constituye por otros factores distintos.

Prueba de hipótesis

Hipótesis específica 01

H1: El autoconocimiento se relaciona de manera significativa con el desempeño de los colaboradores en la Gerencia Territorial Bajo Mayo, Tarapoto 2021.

Regla de decisión

- ✓ Si la Sig. (bilateral) < 0.05, se acepta la H1
- ✓ Si la Sig. (bilateral) ≥ 0.05, se rechaza la H1

Tabla 6

Análisis de correlación entre el autoconocimiento y el desempeño de los colaboradores en la Gerencia Territorial Bajo Mayo, Tarapoto 2021

		Desempeño	
Rho de Spearman	Autoconocimiento	Coefficiente de correlación	.717**
		Sig. (bilateral)	<.001
		N	52

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

Según los datos que se dieron a conocer en la tabla anterior, se cuenta con el sustento estadístico suficiente para deducir que existe relación entre el autoconocimiento y el desempeño de los colaboradores en la Gerencia Territorial Bajo Mayo, Tarapoto 2021, porque la Sig. (bilateral) arrojó un valor equivalente a <.001 (p-valor=<0.05), de igual forma, se reconoció que el coeficiente fue positivo alto (.717), por lo cual se puede aceptar H1. Asimismo, para efectuar el cálculo del coeficiente determinante se tuvo que realizar el siguiente procedimiento: Coeficiente determinante = $(.717)^2$, por tanto, fue equivalente a 0.5141, siendo ello representado por un valor porcentual de 51%, por lo que es cierto afirmar que el autoconocimiento influye en un 51% en el desempeño de los colaboradores en la entidad, mientras que el valor porcentual residual se constituye por otros factores distintos.

Prueba de hipótesis

Hipótesis específica 2

H2: La autorregulación se relaciona de manera significativa con el desempeño de los colaboradores en la Gerencia Territorial Bajo Mayo, Tarapoto 2021.

Regla de decisión

- ✓ Si la Sig. (bilateral) < 0.05, se acepta la H2
- ✓ Si la Sig. (bilateral) ≥ 0.05, se rechaza la H2

Tabla 7

Análisis de correlación entre la autorregulación y el desempeño de los colaboradores en la Gerencia Territorial Bajo Mayo, Tarapoto 2021

		Desempeño	
Rho de Spearman	Autorregulación	Coefficiente de correlación	.751**
		Sig. (bilateral)	<.001
		N	52

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

De acuerdo con los datos que se dieron a conocer en la tabla anterior, se cuenta con el sustento estadístico suficiente para deducir que existe relación entre la autorregulación y el desempeño de los colaboradores en la Gerencia Territorial Bajo Mayo, Tarapoto 2021, porque la Sig. (bilateral) arrojó un valor equivalente a <.001 (p-valor=<0.05), de igual forma, se reconoció que el coeficiente fue positivo alto (.751), por lo cual se puede aceptar H2. Asimismo, para efectuar el cálculo del coeficiente determinante se tuvo que realizar el siguiente procedimiento: Coeficiente determinante = $(.751)^2$, por tanto, fue equivalente a 0.5640, siendo ello representado por un valor porcentual de 56%, por lo que es cierto afirmar que la autorregulación influye en un 56% en el desempeño de los colaboradores en

la entidad, mientras que el valor porcentual residual se constituye por otros factores distintos.

Prueba de hipótesis

Hipótesis específica 03

H3: La motivación se relaciona de manera significativa con el desempeño de los colaboradores en la Gerencia Territorial Bajo Mayo, Tarapoto 2021.

Regla de decisión

- ✓ Si la Sig. (bilateral) < 0.05, se acepta la H3
- ✓ Si la Sig. (bilateral) ≥ 0.05, se rechaza la H3

Tabla 8

Análisis de correlación entre la autorregulación y el desempeño de los colaboradores en la Gerencia Territorial Bajo Mayo, Tarapoto 2021

		Desempeño	
Rho de Spearman	Motivación	Coeficiente de correlación	.762**
		Sig. (bilateral)	<.001
		N	52

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

Según los datos que se dieron a conocer en la tabla anterior, se cuenta con el sustento estadístico suficiente para deducir que existe relación entre la motivación y el desempeño de los trabajadores en la Gerencia Territorial Bajo Mayo, Tarapoto 2021, porque la Sig. (bilateral) arrojó un valor equivalente a <.001 (p-valor=<0.05), de igual forma, se reconoció que el coeficiente fue positivo alto (.762), por lo cual se puede aceptar H3. Asimismo, para efectuar el cálculo del coeficiente determinante se tuvo que realizar el siguiente procedimiento: Coeficiente determinante = (.751)², por tanto, fue equivalente a 0.5806, siendo ello representado por un valor porcentual de 58%, por lo que es cierto afirmar que

la motivación influye en un 56% en el desempeño de los colaboradores en la entidad, mientras que el valor porcentual residual se constituye por otros factores distintos.

Prueba de hipótesis

Hipótesis específica 04

H4: La empatía se relaciona de manera significativa con el desempeño de los colaboradores en la Gerencia Territorial Bajo Mayo, Tarapoto 2021.

Regla de decisión

- ✓ Si la Sig. (bilateral) < 0.05, se acepta la H4
- ✓ Si la Sig. (bilateral) ≥ 0.05, se rechaza la H4

		Desempeño	
		Coeficiente de correlación	.820**
Rho de Spearman	Empatía	Sig. (bilateral)	<.001
		N	52
		Sig. (bilateral)	.
		N	52

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

Según los datos que se dieron a conocer en la tabla anterior, se cuenta con el sustento estadístico suficiente para deducir que existe relación entre la empatía y el desempeño de los colaboradores en la Gerencia Territorial Bajo Mayo, Tarapoto 2021, porque la Sig. (bilateral) arrojó un valor equivalente a <.001 (p-valor=<0.05), de igual forma, se reconoció que el coeficiente fue positivo alto (.820), por lo cual se puede aceptar H4. Asimismo, para efectuar el cálculo del coeficiente determinante se tuvo que realizar el siguiente procedimiento: Coeficiente determinante = (.820)², por tanto, fue equivalente a 0.6724, siendo ello representado por un valor porcentual de 67%, por lo que es cierto afirmar que la empatía influye en un 67% en el desempeño de los colaboradores en la

entidad, mientras que el valor porcentual residual se constituye por otros factores distintos.

V. DISCUSIÓN

Para responder a cada uno de los propósitos planteados fue indispensable aplicar los cuestionarios que se relacionan con los temas de estudio. En primer lugar, es propicio mencionar sobre los resultados descriptivos alcanzados, por cuanto para evaluar la inteligencia emocional de los trabajadores en la Gerencia Territorial Bajo Mayo, Tarapoto 2021, se ha tomado en consideración la información bibliográfica proporcionada por Goleman (1998), quien fundamenta que la inteligencia emocional representa una de las capacidades mediante las cuales un individuo puede comprender la forma en la que se siente frente a diferentes circunstancias que puedan presentarse dentro de un momento determinado, así como comprender la forma de sentir de las personas que lo rodean, para lo cual es necesario que ponga en práctica una variedad de habilidades relacionados con el autoconocimiento, autorregulación, motivación y empatía, por tanto, son estas habilidades y cualidades las cuales debe tomar en consideración una persona para desarrollar un alto nivel de inteligencia emocional. En concordancia con la premisa anterior, los colaboradores de la institución aseguran que el nivel de inteligencia emocional es alto en un 48%, medio en un 46% y bajo en un 6% como resultado de que los aspectos determinantes que componen la inteligencia emocional están siendo desarrollados y puestos en práctica de forma continua y efectiva, favoreciendo de esta manera con el bienestar de los mismos y el buen funcionamiento de la entidad. Estos resultados son análogos a la información presentada en el estudio de Guardiola y Basurto (2015), en vista de que concluyeron que la inteligencia emocional se presenta de forma muy buena en un 56% en el personal de la empresa debido a tienen facilidad para adaptarse a las diversas circunstancias que se presentan en su área de trabajo, experimentan con positivismo los escenarios difíciles o complejos, aceptan los errores que pueden cometer durante la realización de sus funciones, ponen en práctica los valores y principios, afrontan con optimismo los problemas o contingencias que se presentan de forma cotidiana, tienen la iniciativa de brindar apoyo a sus compañeros de trabajo en caso que presenten dificultades para llevar a cabo las labores asignadas, tienen

iniciativa para proponer acciones de mejora durante la ejecución de las funciones a fin de que se optimice su desempeño, cumplen con las funciones asignadas y desarrollan actividades alternas a su cargo por iniciativa propia, etc.

Del mismo modo, para evaluar el desempeño de los colaboradores en la Gerencia Territorial Bajo Mayo, Tarapoto 2021, se ha tomado en consideración la información bibliográfica proporcionada por Arbaiza (2016), quien fundamenta que mide el grado de compromiso que un individuo tiene para con la organización a la cual presta sus servicios profesionales, por lo cual se sujeta a ciertas derechos y deberes que deben ser cumplidos en su totalidad durante el tiempo que mantiene un vínculo laboral con la empresa, para lo cual resulta necesario que el trabajador desarrolle una serie de cualidades tales como competencias, responsabilidad y actitud, por cuanto ello va a contribuir con el buen desempeño del mismo. En concordancia con la premisa anterior, los trabajadores de la entidad aseguran que el nivel de desempeño es medio en un 58%, alto en un 40% y bajo en un 2% como resultado de que en la entidad se presentan una serie de inconvenientes y dificultades que imposibilitan que los colaboradores puedan llevar a cabo las actividades asignadas de forma pertinente, adecuada y asertiva. Estos resultados son análogos a la información presentada en el estudio de Ramírez y Zavaleta (2018), en vista de que concluyeron que el nivel de desempeño laboral en la empresa tiene tendencia a ser bajo en un 42% y medio en un 33% a causa de que no brindan una adecuada, equitativa y oportuna atención a los clientes que requieren los servicios, no receptionan asertivamente las inquietudes o reclamos que presentan los clientes, no cumplen en su totalidad las actividades asignadas dentro de los plazos de tiempo previstos, no utilizan los recursos de la empresa con el debido cuidado durante el desempeño de sus labores con la finalidad de asegurar su larga duración, no motivan de forma continua a sus compañeros de trabajo con la finalidad de incrementar la capacidad productiva de su área de trabajo, no estudian ni analizan las debilidades y fortalezas que presentan dentro de su centro laboral a lo largo de la ejecución de sus funciones, no poseen los

conocimientos actualizados ni la experiencia necesaria para ejecutar cada una de las labores asignadas según su cargo por su jefe inmediato, no tienen conocimiento sobre los valores y misión de la empresa, no cumplen de forma cabal las normas y principios bajo los cuales funciona la empresa, no dedican tiempo al estudio de las necesidades y requerimientos que presentan los clientes con la finalidad de brindar mejor atención, etc.

Seguidamente, en lo que respecta a los resultados inferenciales, se tuvo que emplear el programa estadístico para proceder con el desarrollo de los propósitos. Es así como, en relación con el primer propósito específico, se afirma que existe relación entre el autoconocimiento y el desempeño de los colaboradores en la Gerencia Territorial Bajo Mayo, Tarapoto 2021, porque la Sig. (bilateral) arrojó un valor equivalente a $<.001$ ($p\text{-valor}=<0.05$), de igual forma, se reconoció que el coeficiente fue positivo alto (.717), por lo que es cierto afirmar que el autoconocimiento influye en un 51% en el desempeño de los colaboradores en la entidad. Estos resultados son similares a la información presentada en el estudio de Aragón (2019), en vista de que concluyó que el autoconocimiento alcanzó un nivel de 35% y ello ha contribuido de forma considerable con la optimización del desempeño del personal, quedando demostrado así la existencia de una relación directa y significativa entre ambos componentes.

Así también, en relación al segundo objetivo específico, se deduce que existe relación entre la autorregulación y el desempeño de los colaboradores en la Gerencia Territorial Bajo Mayo, Tarapoto 2021, porque la Sig. (bilateral) arrojó un valor equivalente a $<.001$ ($p\text{-valor}=<0.05$), de igual forma, se reconoció que el coeficiente fue positivo alto (.751), por lo que es cierto afirmar que la autorregulación influye en un 56% en el desempeño de los colaboradores en la entidad. Dichos resultados poseen semejanza a la información presentada en el estudio de Aragón (2019), en vista de que concluyeron que la autorregulación alcanzó un índice de 18% entre los componentes más significativos de la inteligencia emocional que favorecen con la mejora del desempeño del personal,

quedando demostrado de esta manera que existe una relación directa y significativa entre ambos componentes.

Por otro lado, en relación al tercer objetivo específico, se deduce que existe relación entre la motivación y el desempeño de los colaboradores en la Gerencia Territorial Bajo Mayo, Tarapoto 2021, porque la Sig. (bilateral) arrojó un valor equivalente a $<.001$ ($p\text{-valor}=<0.05$), de igual forma, se reconoció que el coeficiente fue positivo alto (.762), por lo que es cierto afirmar que la motivación influye en un 56% en el desempeño de los colaboradores en la entidad. Estos resultados se asemejan a la información presentada en el estudio de Espinoza (2015), en vista de que concluyó que la escasa motivación por parte del personal de la empresa ha conllevado a que presenten un bajo nivel de desempeño durante la realización de las actividades asignadas y programadas para un plazo de tiempo concreto, por lo cual ello permitió reconocer que estos componentes se relacionan significativa y directamente dentro de la organización objeto de estudio.

En cambio, en relación al cuarto objetivo específico, se deduce que existe relación entre la empatía y el desempeño de los colaboradores en la Gerencia Territorial Bajo Mayo, Tarapoto 2021, porque la Sig. (bilateral) arrojó un valor equivalente a $<.001$ ($p\text{-valor}=<0.05$), de igual forma, se reconoció que el coeficiente fue positivo alto (.820), por lo que es cierto afirmar que la empatía influye en un 67% en el desempeño de los colaboradores en la entidad. Estos resultados no presentan similitud con la información presentada en el estudio de Borsic y Riveros (2017), en vista de que concluyeron que la empatía no es uno de los elementos principales de la inteligencia emocional que contribuye con la mejora del desempeño laboral, por cuanto no existe relación entre estos debido a que la Sig. alcanzó un valor superior al 0.05.

Finalmente, con relación al objetivo general, se deduce que existe relación entre la inteligencia emocional y el desempeño de los colaboradores en la Gerencia Territorial Bajo Mayo, Tarapoto 2021, porque la Sig. (bilateral) arrojó un valor equivalente a $<.001$ ($p\text{-valor}=<0.05$), de igual forma, se reconoció que el

coeficiente fue positivo alto (.803), por lo cual se puede aceptar H_1 . También, se pudo afirmar que la inteligencia emocional influye en un 65% en el desempeño de los colaboradores en la entidad. Estos resultados son congruentes con la información presentada en el estudio de Enríquez, et al. (2015), en vista de que concluyeron que las variables se relacionan de forma positiva muy fuerte dado que la significancia alcanzó un valor $p=0.001$ y el coeficiente obtuvo un resultado de 0.945, lo cual brinda el sustento estadístico necesario para afirmar que un alto nivel de inteligencia emocional por parte de los colaboradores va a favorecer con la mejora de su desempeño en la ejecución de sus actividades. Los resultados obtenidos demuestran la importancia de la aplicación de acciones conductuales apropiadas para lograr un comportamiento adecuado en el colaborador frente a la atención de usuarios quienes esperan una buena participación de los mismos. Conforme a los autores que sustentan las teorías, las cualidades adoptadas del colaborador frente a situación que vulnera la estabilidad emocional del colaborador, deben ser elementos a estimarse, dado que encaminan el cumplimiento de las actividades y objetivos planteadas por la institución. Existen ciertas características que pueden afectar el desempeño del trabajador y estos se presentan cuando no se sienten valorados o no reciben los beneficios que legalmente les corresponde, estos pueden ser evidenciados cuando se determinan actividades en beneficio de la institución, o en la capacidad de respuesta, y habilidades que son minimizadas, no obstante, la falta de intervención de las instituciones nacionales, en el desarrollo emotivo y conductual de los trabajadores es poco evidenciado, dado que no se no se desarrollan de manera continua talleres o reuniones que optimice y contribuya en un mejoramiento, a esto se añade la coyuntura actual, donde los intereses se centran en la reducción de los impactos del Covid-19, Así también, al mejoramiento de ciertos canales o servicios en beneficio a la sociedad, dejando a un lado, los intereses propios de los colaboradores del estado. Sin embargo, en la investigación se ha evidenciado resultados favorables, dado que la inteligencia presenta una tendencia alta porque la mayoría puede comprender con facilidad sus emociones o sentimientos propios y el sentimiento que

experimentan los demás, lo cual suscita que desarrolle un nivel de consciencia más asertivo con otras personas. Esto ha influenciado claramente en el nivel de desempeño al presentar una tendencia de nivel medio, y pese a las buenas cualidades del personal no se logra cumplir de forma total los objetivos y metas propuestas por la entidad y tampoco se emplean los recursos públicos de forma efectiva y transparente durante la realización de cada una de las actividades y labores encargadas en función al cargo que ocupan. Es por lo expuesto, que debe existir talleres donde se identifique claramente los factores que afectan al desempeño del trabajador público, de esa manera establecer acciones que pueden favorecer a las funciones en su efectividad y oportunidad.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1.** La Inteligencia emocional se relaciona de manera significativa con el desempeño de los colaboradores en la Gerencia Territorial Bajo Mayo, Tarapoto 2021, porque la Sig. (bilateral) arrojó un valor equivalente a $<.001$ ($p\text{-valor}=<0.05$), de igual forma, se reconoció que el coeficiente fue positivo alto (.803), por lo que se afirma que la inteligencia emocional influye en un 65% en el desempeño.
- 6.2.** El autoconocimiento se relaciona de manera significativa con el desempeño de los trabajadores en la Gerencia Territorial Bajo Mayo, Tarapoto 2021, porque la Sig. (bilateral) arrojó un valor equivalente a $<.001$ ($p\text{-valor}=<0.05$), de igual forma, se reconoció que el coeficiente fue positivo alto (.717), por lo que es cierto afirmar que el autoconocimiento influye en un 51% en el desempeño.
- 6.3.** La autorregulación se relaciona de manera significativa con el desempeño de los colaboradores en la Gerencia Territorial Bajo Mayo, Tarapoto 2021, porque la Sig. (bilateral) arrojó un valor equivalente a $<.001$ ($p\text{-valor}=<0.05$), de igual forma, se reconoció que el coeficiente fue positivo alto (.751), por lo que es cierto afirmar que la autorregulación influye en un 56% en el desempeño.
- 6.4.** La motivación se relaciona de manera significativa con el desempeño de los colaboradores en la Gerencia Territorial Bajo Mayo, Tarapoto 2021, porque la Sig. (bilateral) arrojó un valor equivalente a $<.001$ ($p\text{-valor}=<0.05$), de igual forma, se reconoció que el coeficiente fue positivo alto (.762), por lo que es cierto afirmar que la motivación influye en un 56% en el desempeño.
- 6.5.** La empatía se relaciona de manera significativa con el desempeño de los colaboradores en la Gerencia Territorial Bajo Mayo, Tarapoto 2021, porque

la Sig. (bilateral) arrojó un valor equivalente a $<.001$ ($p\text{-valor}=<0.05$), de igual forma, se reconoció que el coeficiente fue positivo alto (.820), por lo que es cierto afirmar que la empatía influye en un 67% en el desempeño.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1.** Al jefe del área de recursos humanos de la Gerencia Territorial Bajo Mayo, Tarapoto, desarrollar talleres y programas orientados a reforzar la inteligencia emocional de los colaboradores con la finalidad de mantener un nivel alto de inteligencia y contribuir con la mejora del desempeño del personal en la ejecución de las funciones asignadas.

- 7.2.** Al jefe del área de recursos humanos de la Gerencia Territorial Bajo Mayo, Tarapoto, tener en consideración durante el proceso de selección la evaluación del autoconocimiento con la finalidad de que la inteligencia emocional pueda ser considerada como un factor relevante en el personal de la entidad.

- 7.3.** Al jefe de área de recursos humanos de la Gerencia Territorial Bajo Mayo, Tarapoto, aplicar mecanismos de control con la finalidad de evaluar continuamente la forma en la que se relacionan los trabajadores dentro de un área de trabajo específico y contribuir con el buen ambiente laboral.

- 7.4.** Al jefe de área de recursos humanos de la Gerencia Territorial Bajo Mayo, Tarapoto, otorgar incentivos financieros y no financieros a los colaboradores con el propósito de que los funcionarios se sientan valorados por la entidad y desarrollen sus funciones de forma pertinente.

- 7.5.** Al jefe de área de recursos humanos de la Gerencia Territorial Bajo Mayo, Tarapoto, programar y desarrollar capacitaciones referentes al dominio de las emociones con el propósito de garantizar que los trabajadores puedan responder de forma asertiva los problemas que se puedan presentar dentro de su área de trabajo.

REFERENCIAS

- Amador, N; Aguirre, M; Anguiano, N; Guizar, J. (2018). *Desempeño laboral de acuerdo al estado de salud del trabajador y el uso del móvil en organizaciones laborales*. Nova scientia, 10(21), 89-114. <https://doi.org/10.21640/ns.v10i21.1406>
- Aragón, J. (2019). *Inteligencia emocional y su relación en el desempeño laboral*. Revista, Naturaleza, Sociedad y Ambiente, 6(1), 55-68. [10.37533/cunsurori.v6i1.41](https://doi.org/10.37533/cunsurori.v6i1.41)
- Arbaiza, L. (2016). *Dirección de recursos humanos. El factor humano*. (1°ed). Perú. Lima. Esan Ediciones.
- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., y Benavides, A. (2020). *La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización*. Universidad y Sociedad, 12(3), 385-390. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n3/2218-3620-rus-12-03-385.pdf>
- Borsic, Z. y Riveros, A. (2017). *La inteligencia emocional en el desempeño laboral de docentes de instituciones de educación superior*. Revista de la UNAM, 1-18. <http://congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/xxii/docs/3.04.pdf>
- Bricio, K., Calle, J., y Zambrano, M. (2018). *El marketing digital como herramienta en el desempeño laboral en el entorno ecuatoriano: estudio de caso egresados de la Universidad de Guayaquil*. Universidad y Sociedad, 10(4), 103-109. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v10n4/2218-3620-rus-10-04-103.pdf>
- Candela, F., Obregón, N. y Condorhuaman, Y. (2020). *Desempeño docente e inteligencia emocional en la institución educativa ST George's College, 2018-2019*. Educa UMCH. Revista sobre Educación y Sociedad, 16(1), 5-22. <https://revistas.umch.edu.pe/EducaUMCH/article/view/162>
- Carmona, P., Vargas, J. y Rosas, R. (2015). *Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral*. Sapienza Organizacional, 2(3), 53-68. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=553056601004>
- Chiang, M., y San Martín, N. (2015). *Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano*. Ciencia & trabajo, 17(54), 159-165. https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=s0718-24492015000300001&script=sci_arttext

- CONCYTEC (2018). *Compendio de normas para trabajos escritos*. (1°ed). Colombia: Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, CONCYTEC.
- De la Villa Moral, M. y Ganzo, S. (2018). *Influencia de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral en trabajadores españoles*. *Psicología desde el caribe*, 35(1), 18–32. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-417X2018000100018&lng=en&nrm=iso
- Delgado, C., Veas, I., Avalos, M., y Gahona, O. (2021). *El rol de la inteligencia emocional y del conflicto trabajo-familia en la satisfacción laboral, el desempeño percibido y la intención de abandono de los docentes*. *Información tecnológica*, 32(1), 169-178. https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642021000100169&ict=es
- Du Plessis, M., Wakelin, Z., & Nel, P. (2015). The influence of emotional intelligence and trust on servant leadership. *SA Journal of Industrial Psychology*, 41(1), 1–9. <http://www.scielo.org.za/pdf/sajip/v41n1/02.pdf>
- Enríquez, E., Martínez, J. y Guevara L. (2015). *Relación de la inteligencia emocional con el desempeño laboral*. *Ciencia & Salud*, 3(11), 41-46. <https://cutt.ly/qb4tsdk>
- Espinoza, O. (2015). *La inteligencia emocional y el desempeño por competencias de docentes en la I.E. Mentas Brillantes – Trujillo, 2014*. UCV-HACER. *Revista de Investigación y Cultura*, 4(2),18-24. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=521751974002>
- García-Ancira, C. (2020). *La inteligencia emocional en el desarrollo de la trayectoria académica del universitario*. *Revista Cubana de Educación Superior*, 39(2), 1-22. <http://scielo.sld.cu/pdf/rces/v39n2/0257-4314-rces-39-02-e15.pdf>
- Gilar, R., Pozo, T., Pertegal, M., & Sanchez, B. (2018). *Emotional intelligence training intervention among trainee teachers: a quasi-experimental study*. *Psicologia: Reflexão e Crítica*, 31(33), 2-13. <https://www.scielo.br/j/prc/a/xrr5dcMj7bCChDykh9kvWjk/?lang=en&format=pdf>
- Gomes, L., & Bittencourt, A. (2015). *Organizational Commitment, Psychological Contract Fulfillment and Job Performance: A Longitudinal Quanti-qualitative Study*. *BAR – Brazilian Administration Review*, 12(3), 250–267. <https://www.scielo.br/j/bar/a/rQh8YFxpTCK9TbtjpFXtvrr/abstract/?lang=en>

- Goleman, D. (1998). *La práctica de la inteligencia emocional*. Editorial Kairós S.A
- Guardiola, C. y Basurto, K. (2015). *Inteligencia emocional y desempeño laboral de los directivos del corporativo adventista del norte de México*. *Apuntes Universitarios. Revista de Investigación*, 1(1), 69-77.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=467646130004>
- Guimarães, E., Queiroga, F., & Valentini, F. (2020). *Short Version of Self-Assessment Scale of Job Performance*. *Anales de Psicología*, 36(3), 543–552.
<https://scielo.isciii.es/pdf/ap/v36n3/1695-2294-ap-36-03-542.pdf>
- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6°ed). México: Editorial Mc Graw-Hill.
- Hussain, S., Khaliq, D., Nisar, Q., Kamboh, A., & Ali, S. (2019). *Impact of Employees' Recognition, Rewards and Job Stress on Job Performance*. *SEISENSE Journal of Management*, 2(2), 69–82: 10.33215/sjom.v2i2.121
- Lado, M., & Alonso, P. (2017). *The Five-Factor model and job performance in low complexity jobs: A quantitative synthesis*. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 33(3), 175–182.
https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S157659622017000300175&script=sci_arttext&tlng=en
- Manjarrez, N., Boza, J, y Mendoza, E. (2020). *La motivación en el desempeño laboral de los empleados de los hoteles en el cantón Quevedo, Ecuador*. *Universidad y Sociedad*, 11(5), 359-365. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n1/2218-3620-rus-12-01-359.pdf>
- Marin, H. y Placencia, M. (2017). *Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado*. *Horizonte Médico*. 17(4), 98-117: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-558X2017000400008
- Matabanchoy, S., Álvarez, K., y Riobamba, O. (2019). *Efectos de la evaluación de desempeño en la calidad de vida laboral del trabajador: Revisión del tema entre 2008–2018*. *Universidad y Salud*, 21(2), 176–187.
<http://www.scielo.org.co/pdf/reus/v21n2/2389-7066-reus-21-02-176.pdf>

- Merino, C., Lunahuaná, M. y Kumar, R. (2016). *Validación estructural del wong-law emotional intelligence scale: estudio preliminar en adultos. Liberabit. 22 (1), 104-110.* <http://ojs3.revistaliberabit.com/index.php/Liberabit/article/view/30/21>
- Nazar, G., y Figueroa, C. (2015). *Creencias estereotípicas sobre el desempeño laboral de trabajadores mayores en Chile. Psicoperspectivas. Individuo y Sociedad, 14(1), 114–125.* <https://scielo.conicyt.cl/pdf/psicop/v14n1/art11.pdf>
- Nunes, J. & Toledo, A. (2021). *Association between emotional intelligence and empathy among medical students: a single center cross-sectional study, Brazil, 2019. Revista Brasileira de Educação Médica, 45(1), 2-9.* <https://www.scielo.br/j/rbem/a/HbKMfNRqJDT4rVvZGdSksSc/?lang=en&format=pdf>
- Oliveira, C. y Haas, J. (2020). *Validity evidences for the Emotion Regulation Test. Psico-USF, 25(4), 613-624.* <https://www.scielo.br/j/pusf/a/JDXH4QwVHrTFkpgGFPGPjhm/?format=pdf&lang=en>
- Páez-Cala, M., y Castaño-Castrillón, J. (2019). *Occupation and correlation between perceived quality of work life, emotional intelligence and coping strategies in university graduates. Revista de la Facultad de Medicina, 67(4), 419–427.* http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S012000112019000400607&ict=es
- Palomino, J., Peña, J., Zevallos, G. y Orizano, L. (2015). *Metodología de la investigación. Guía para elaborar un proyecto en salud y educación. (1°).* Editorial San Marcos E.I.R.L
- Prieto, A. (2016). *Metodología de investigación. (1°).* Canadá: Universidad de Canadá
- Quintana, C., Rey, L. & Neto, F. (2021). *Are loneliness and emotional intelligence important factors for adolescents? Understanding the influence of bullying and cyberbullying victimization on suicidal ideation. Psychosocial Intervention, 30(2), 67-74.* [10.5093/pi2020a18](https://doi.org/10.5093/pi2020a18)
- Ramírez, J. y Zavaleta, V. (2018). *Inteligencia emocional y desempeño laboral en una empresa constructora privada 2017. Revista de Ciencia y tecnología, 14(4), 67-79.* <https://cutt.ly/bb4Mq5X>

- Ramos, P., Barrada, J., Fernández, E., & Koopmans, L. (2019). *Assessing Job Performance Using Brief Self-report Scales: The Case of the Individual Work Performance Questionnaire*. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 35(3), 195–205. <https://scielo.isciii.es/pdf/rpto/v35n3/1576-5962-rpto-35-3-0195.pdf>
- Rodríguez, D. (2020). Emotional intelligence profiles at the end of primary education and academic performance. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 52(1), 218-225. 10.14349/rlp.2020.v52.21
- Rodríguez, G., Gil, J. y García, E. (2016). *Metodología de la investigación cualitativa*. (2ºed). Málaga: Aljibe
- Rivero, Y. (2019). *Evaluación del desempeño: tendencias actuales*. *Revista Archivo Médico de Camagüey*, 23(2), 52-74: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S102502552019000200159
- Rivero, D. (2018). *Metodología de la investigación*. (3ºed). México: Editorial Shalom
- Torres, E. y Zegarra, S. (2015). *Clima organizacional y desempeño laboral en las Instituciones Educativas Bolivarianas de la ciudad Puno -2014 – Perú*. *Revista comunicación*. 6(2), 56-89: <http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v6n2/a01v6n2.pdf>
- Usán, P., Salavera, C. y Mejías, J. (2020). *Relaciones entre la inteligencia emocional, el burnout académico y el rendimiento en adolescentes escolares*. *CES Psicología*, 13(1), 125-139. 10.21615/cesp.13.1.8
- Valente, S., Lourenço, A., Alves, P., & Domínguez, S. (2020). *The role of the teacher's emotional intelligence for efficacy and classroom management*. *CES Psicología*, 13(2), 18-31.10.21615/cesp.13.2.2

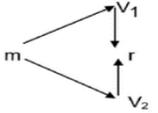
ANEXOS

Matriz de operacionalización de las variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Inteligencia emocional	Capacidad propia de las personas, para analizar sus sentimientos y emociones personales, así como también la de los demás. (Goleman, 1998)	Para medir la inteligencia emocional se aplicó un cuestionario a 52 trabajadores de la Gerencia Territorial Bajo Mayo (contratados y nombrados).	Autoconocimiento	Conciencia emocional	Ordinal
				Autoevaluación	
				Confianza en uno mismo	
			Autorregulación	Autocontrol	
				Confiabilidad	
				Integridad	
				Adaptabilidad	
			Motivación	Innovación	
				Motivación de logro	
				Compromiso	
				Iniciativa	
			Empatía	Optimismo	
				Comprensión de los demás	
Orientación hacia el servicio					
Aprovechamiento de la diversidad					
Desempeño	El desempeño es el cumplimiento de obligaciones y deberes encargados a un colaborador en su lugar de trabajo, además hace referencia al logro de metas y objetivos. (Arbaiza, 2016)	Para evaluar el desempeño de los colaboradores de la Gerencia Territorial Bajo Mayo, se elaboró un cuestionario en base a las dimensiones: competencias, responsabilidad y actitud.	Competencias	Conocimientos	Ordinal
				Habilidades	
			Responsabilidad	Compromiso	
				Puntualidad	
				Resolución de problemas	
			Actitud	Eficacia	
				Eficiencia	

Fuente: Elaboración propia.

Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnicas e instrumentos											
<p>Problema general ¿De qué manera la Inteligencia emocional se relaciona con el desempeño de los colaboradores en la Gerencia Territorial Bajo Mayo, Tarapoto 2021?</p> <p>Problemas específicos ¿De qué manera el autoconocimiento se relaciona con el desempeño de los colaboradores en la Gerencia Territorial Bajo Mayo, Tarapoto 2021? ¿De qué manera la autorregulación se relaciona con el desempeño de los colaboradores en la Gerencia Territorial Bajo Mayo, Tarapoto 2021? ¿De qué manera la motivación se relaciona con el desempeño de los colaboradores en la Gerencia Territorial Bajo Mayo, Tarapoto 2021? ¿De qué manera la empatía se relaciona con el desempeño de los colaboradores en la Gerencia Territorial Bajo Mayo, Tarapoto 2021?</p>	<p>Objetivo general Determinar de qué manera la Inteligencia emocional se relaciona con el desempeño de los colaboradores en la Gerencia Territorial Bajo Mayo, Tarapoto 2021.</p> <p>Objetivos específicos Determinar de qué manera el autoconocimiento se relaciona con el desempeño de los colaboradores en la Gerencia Territorial Bajo Mayo, Tarapoto 2021. Determinar de qué manera la autorregulación se relaciona con el desempeño de los colaboradores en la Gerencia Territorial Bajo Mayo, Tarapoto 2021. Determinar de qué manera la motivación se relaciona con el desempeño de los colaboradores en la Gerencia Territorial Bajo Mayo, Tarapoto 2021. Determinar de qué manera la empatía se relaciona con el desempeño de los colaboradores en la Gerencia Territorial Bajo Mayo, Tarapoto 2021.</p>	<p>Hipótesis general Hi: La Inteligencia emocional se relaciona de manera significativa con el desempeño de los colaboradores en la Gerencia Territorial Bajo Mayo, Tarapoto 2021.</p> <p>Hipótesis específicas H1: El autoconocimiento se relaciona de manera significativa con el desempeño de los colaboradores en la Gerencia Territorial Bajo Mayo, Tarapoto 2021. H2: La autorregulación se relaciona de manera significativa con el desempeño de los colaboradores en la Gerencia Territorial Bajo Mayo, Tarapoto 2021. H3: La motivación se relaciona de manera significativa con el desempeño de los colaboradores en la Gerencia Territorial Bajo Mayo, Tarapoto 2021. H4: La empatía se relaciona de manera significativa con el desempeño de los colaboradores en la Gerencia Territorial Bajo Mayo, Tarapoto 2021.</p>	<p>Técnica Encuesta</p> <p>Instrumento Cuestionario</p>											
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones												
<p>No experimental-Corte Transversal. Descriptivo correlacional</p> <p>Donde: M= 52 trabajadores V1 = Inteligencia emocional. V2 = Desempeño. r = Relación.</p> 	<p>Población: Estuvo conformada por 52 trabajadores nombrados y contratados de la Gerencia Territorial Bajo Mayo.</p> <p>Muestra: Los 52 trabajadores de la Gerencia Territorial Bajo Mayo fueron considerados en su totalidad para la muestra.</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">Variables</th> <th style="width: 50%;">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Inteligencia Emocional</td> <td style="text-align: center;">Autoconocimiento</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Autorregulación</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Motivación</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Empatía</td> </tr> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Desempeño</td> <td style="text-align: center;">Competencias</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Responsabilidad</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Actitud</td> </tr> </tbody> </table>		Variables	Dimensiones	Inteligencia Emocional	Autoconocimiento	Autorregulación	Motivación	Empatía	Desempeño	Competencias	Responsabilidad	Actitud
Variables	Dimensiones													
Inteligencia Emocional	Autoconocimiento													
	Autorregulación													
	Motivación													
	Empatía													
Desempeño	Competencias													
	Responsabilidad													
	Actitud													

Instrumentos de recolección de datos



El siguiente instrumento tiene como propósito evaluar la inteligencia emocional en los trabajadores de la Gerencia Territorial Bajo Mayo. Para ello, se le pide que conteste a cada interrogante según crea conveniente y según la siguiente escala:

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

INTELIGENCIA EMOCIONAL						
N°	Interrogantes	Escala de medición				
D1. Autoconocimiento		1	2	3	4	5
1	Normalmente, soy muy consciente de por qué tengo unos sentimientos u otros.					
2	Comprendo bien mis propios sentimientos.					
3	Ciertamente, entiendo mis emociones y lo que siento.					
4	Siempre sé si estoy o no estoy contento.					
D2. Autorregulación						
5	Siempre reconozco las emociones de mis amigos por la manera en que se comportan.					
6	Soy un/a buen observador/a de las emociones de los demás.					
7	Soy sensible a los sentimientos y emociones de los demás.					
8	Comprendo bastante bien las emociones de las personas de mi alrededor.					
D3. Motivación						
9	Habitualmente me fijo objetivos y luego intento hacer lo mejor que puedo para alcanzarlos.					
10	Siempre me digo a mí mismo/a que soy una persona competente.					

11	Me resulta fácil motivarme a mí mismo/a para hacer las cosas.					
12	Siempre me animo a mí mismo/a intentar hacer las cosas lo mejor que puedo.					
D4: Empatía						
13	Soy capaz de controlar mi temperamento y manejar las dificultades razonadamente					
14	Controlo bastante bien mis propias emociones.					
15	Siempre puedo calmarme con rapidez cuando estoy muy enfadado.					
16	Tengo un buen dominio de mis propias emociones.					



El siguiente instrumento tiene como propósito evaluar el desempeño en los trabajadores de la Gerencia Territorial Bajo Mayo. Para ello, se le pide que conteste a cada interrogante según crea conveniente y según la siguiente escala:

Completamente en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Ni en acuerdo ni en desacuerdo (3)	De acuerdo (4)	Completamente de acuerdo (5)
---------------------------------	-------------------	------------------------------------	----------------	------------------------------

DESEMPEÑO						
N°	Interrogantes	Escala de medición				
		1	2	3	4	5
D1: Competencias						
1	¿Conoce plenamente el contenido de sus funciones?					
2	¿Con qué frecuencia demuestra sus conocimientos en su centro laboral?					
3	¿Frecuentemente demuestra sus habilidades?					
4	¿Presenta bajo nivel de conocimientos y habilidades?					
D2: Responsabilidades						
5	¿Logra cumplir con las funciones que le encomendaron?					
6	¿Asume responsabilidades inherentes a sus funciones?					
7	¿Con qué habitualidad se presenta de forma puntual a su centro de labores?					
8	¿Acostumbra a llegar tarde a su centro de labores?					
9	¿Realiza a tiempo las tareas que le encomiendan en su centro de labores?					
10	¿Realiza acciones oportunas asumiendo los riesgos necesarios?					
11	¿Resuelve los problemas que puedan darse en su centro laboral?					
D3: Actitud						
12	¿Cumple con la totalidad de objetivos y metas establecidas por la organización?					

13	¿Obtiene resultados favorables con el trabajo que realiza?					
14	¿No cumple con los objetivos y metas de la organización?					
15	¿Logra la máxima optimización de los recursos y el tiempo utilizado para el cumplimiento de objetivos y metas?					
16	¿Presenta dificultades para hacer el uso racional de los recursos en su centro laboral?					

Base de datos estadísticos

	INTELIGENCIA EMOCIONAL																Total
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	
T1	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	55
T2	4	4	4	4	3	3	5	5	4	3	3	5	4	3	5	3	62
T3	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	61
T4	4	4	4	4	3	4	3	3	5	4	4	4	4	4	3	4	61
T5	3	2	4	5	3	3	4	3	5	5	4	4	4	5	4	4	62
T6	5	2	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	68
T7	3	2	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	3	5	4	5	67
T8	3	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	3	5	3	3	66
T9	4	4	4	4	3	3	4	5	4	5	5	5	4	4	5	3	66
T10	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	5	5	5	4	4	4	68
T11	5	4	4	4	3	2	5	3	4	4	3	5	4	4	4	4	62
T12	3	2	5	4	5	3	3	4	4	4	3	5	4	4	3	5	61
T13	4	5	5	5	3	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	5	66
T14	5	4	4	4	5	5	4	3	4	5	4	5	4	4	4	5	69
T15	4	5	5	5	4	3	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	72
T16	5	4	5	4	3	5	4	3	4	5	4	5	4	5	4	4	68
T17	3	4	4	5	3	4	5	5	5	5	4	5	5	4	3	4	68
T18	4	2	4	5	3	3	4	5	4	4	5	5	4	5	3	5	65
T19	3	2	4	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	4	68
T20	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	66
T21	5	5	5	4	4	3	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	73
T22	5	2	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	5	65
T23	5	4	3	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	3	5	69
T24	5	3	4	4	5	5	4	4	4	5	3	4	5	4	4	4	67

T25	5	3	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	71
T26	2	2	4	4	4	4	5	2	4	5	4	4	4	3	2	2	55
T27	1	2	2	4	2	3	4	2	4	4	2	4	4	3	2	2	45
T28	4	3	3	4	2	3	4	2	4	2	2	4	4	2	2	4	49
T29	1	5	2	3	2	1	5	5	1	2	3	4	1	3	2	2	42
T30	1	2	2	1	2	1	4	4	4	4	3	2	2	2	2	1	37
T31	5	2	1	2	3	1	4	2	4	2	1	4	3	2	3	2	41
T32	4	2	2	2	1	1	5	3	4	4	2	4	2	3	1	1	41
T33	2	3	3	1	2	1	5	2	1	2	3	4	2	1	1	3	36
T34	1	2	2	1	3	1	4	2	4	4	2	3	2	2	3	1	37
T35	4	2	4	1	2	1	5	3	3	2	2	3	2	1	3	2	40
T36	2	1	3	4	1	2	3	1	3	3	2	1	3	1	2	3	35
T37	4	2	3	1	1	3	5	2	3	1	2	4	1	2	3	2	39
T38	3	3	2	2	2	1	2	1	3	4	3	4	3	3	3	4	43
T39	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	41
T40	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	42
T41	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	39
T42	1	2	2	1	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	35
T43	1	4	2	4	2	3	4	2	4	4	2	4	4	3	2	2	47
T44	4	3	3	4	2	3	4	2	4	3	3	4	4	2	2	4	51
T45	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	60
T46	2	2	4	4	4	4	5	2	4	5	4	4	4	3	2	2	55
T47	1	2	3	1	1	2	5	3	4	3	2	1	3	4	2	2	39
T48	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	2	3	1	3	52
T49	2	2	2	3	3	2	4	2	3	3	3	2	2	1	2	2	38
T50	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	4	3	4	3	44
T51	3	4	3	2	4	3	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	43
T52	2	1	2	1	4	2	1	4	2	2	2	3	3	3	3	3	38

	DESEMPEÑO																Total
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	
T1	4	5	4	3	5	3	5	1	4	4	5	5	4	1	4	1	58
T2	5	5	4	2	5	3	5	1	5	4	5	5	4	1	5	1	60
T3	5	5	5	2	5	3	5	1	5	4	5	5	4	1	5	1	61
T4	5	5	4	2	5	3	5	2	5	4	5	5	4	1	5	1	61
T5	5	5	5	2	5	3	5	2	5	4	4	5	4	2	5	1	62
T6	5	5	5	2	5	3	5	2	5	5	5	5	4	1	5	2	64
T7	5	5	5	2	4	3	5	2	5	5	4	5	4	2	5	2	63
T8	5	5	5	2	4	2	4	1	5	5	5	4	4	2	4	2	59
T9	4	5	4	2	4	2	4	1	4	4	5	4	4	2	4	2	55
T10	4	5	4	2	4	2	4	1	5	5	5	5	5	2	5	2	60
T11	4	4	4	2	5	2	5	1	4	4	5	5	5	2	4	1	57
T12	4	4	4	2	5	2	4	1	4	4	5	5	4	1	5	2	56
T13	4	4	4	2	4	3	4	1	5	4	5	5	4	1	4	2	56
T14	5	4	4	2	5	3	4	2	5	5	5	5	5	1	5	1	61
T15	5	5	5	2	5	3	4	2	4	5	4	4	5	1	4	1	59
T16	5	4	5	2	4	3	4	2	4	4	5	5	4	1	5	2	59
T17	5	5	5	2	5	3	4	2	5	4	4	5	4	2	4	1	60
T18	5	4	4	3	5	2	5	2	5	5	4	5	5	2	4	2	62
T19	5	5	4	3	4	2	5	2	5	5	4	5	5	1	5	1	61
T20	5	4	4	2	4	2	5	2	4	5	5	5	4	2	5	1	59
T21	5	5	4	3	4	2	5	2	5	5	5	4	5	2	5	2	63
T22	3	5	4	2	5	2	4	3	5	5	5	5	4	1	5	2	60
T23	3	4	4	3	5	3	5	2	4	4	4	4	5	1	4	2	57
T24	4	5	4	3	5	2	4	1	5	4	5	5	4	1	5	2	59
T25	4	5	4	2	5	3	5	2	5	5	5	5	4	1	5	2	62

T26	4	5	4	2	5	3	5	1	4	2	3	4	4	2	5	1	54
T27	5	3	2	4	5	3	5	1	5	3	3	3	4	1	4	4	55
T28	3	2	3	1	4	4	4	2	3	1	3	4	3	2	4	5	48
T29	3	1	2	3	1	3	4	2	3	2	3	2	3	2	4	5	43
T30	3	3	2	1	5	3	3	4	1	3	3	1	2	3	2	3	42
T31	4	4	4	2	4	4	5	4	4	4	4	5	1	1	4	1	55
T32	2	2	2	2	3	2	1	1	1	3	1	3	3	2	2	3	33
T33	3	2	2	3	3	3	4	2	3	3	2	3	2	3	3	2	43
T34	3	1	2	4	2	3	4	3	3	1	1	2	4	1	4	1	39
T35	3	3	1	4	3	3	5	1	3	1	1	3	4	3	4	4	46
T36	3	3	2	3	4	4	2	2	1	1	1	3	3	3	2	3	40
T37	2	2	1	2	3	3	4	2	3	1	2	2	2	3	2	3	37
T38	2	2	2	3	3	4	3	2	3	2	4	2	3	3	3	3	44
T39	2	1	1	3	3	3	4	1	3	1	2	3	3	2	4	3	39
T40	3	3	1	3	3	3	4	2	3	3	1	3	3	1	4	3	43
T41	3	3	1	1	3	3	2	1	2	3	2	3	2	2	3	3	37
T42	3	2	2	3	3	2	5	1	4	1	2	3	3	3	4	4	45
T43	4	1	2	2	4	2	4	1	4	2	2	4	1	3	1	3	40
T44	4	1	1	3	4	3	5	1	3	3	3	4	1	2	1	2	41
T45	5	4	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	2	4	1	61
T46	3	1	1	3	4	3	4	1	3	3	3	3	1	3	2	4	42
T47	3	2	3	2	3	3	4	2	3	3	3	3	3	2	2	4	45
T48	4	3	1	3	3	3	4	3	1	1	2	3	3	2	5	5	46
T49	2	3	3	2	3	4	5	2	3	4	1	2	2	4	4	4	48
T50	3	3	3	1	2	3	4	2	3	3	1	4	1	3	4	3	43
T51	1	5	2	3	2	1	5	5	1	2	3	4	1	2	2	2	41
T52	3	3	3	1	2	3	4	2	3	3	1	4	1	3	4	3	43

Índice de confiabilidad

Variable I: Inteligencia emocional

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	20	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	20	100.0

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.504	16

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Ítem1	61.15	14.345	.076	.510
Ítem2	61.70	14.011	.027	.540
Ítem3	60.80	13.537	.390	.452
Ítem4	60.55	13.629	.403	.453
Ítem5	61.40	15.621	-.129	.552
Ítem6	61.35	14.239	.089	.508
Ítem7	60.95	14.892	.023	.516
Ítem8	61.15	14.134	.087	.510
Ítem9	60.70	13.484	.369	.452
Ítem10	60.70	13.379	.395	.448
Ítem11	61.10	13.042	.328	.451
Ítem12	60.40	14.568	.163	.491
Ítem13	61.00	14.000	.233	.477
Ítem14	60.80	13.116	.410	.440
Ítem15	61.05	14.366	.096	.504
Ítem16	60.95	13.629	.201	.481

Variable II: Desempeño

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	20	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	20	100.0

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.371	16

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Ítem1	54.95	4.261	.635	.191
Ítem2	55.00	5.158	.142	.348
Ítem3	55.25	4.934	.236	.318
Ítem4	57.50	5.632	-.030	.389
Ítem5	55.05	5.418	.018	.385
Ítem6	57.05	5.103	.158	.343
Ítem7	55.10	4.726	.327	.286
Ítem8	58.10	4.411	.486	.230
Ítem9	55.00	4.421	.512	.227
Ítem10	55.20	4.800	.292	.298
Ítem11	54.95	6.892	-.567	.527
Ítem12	54.80	5.221	.214	.335
Ítem13	55.35	5.713	-.098	.415
Ítem14	58.20	5.958	-.203	.449
Ítem15	55.05	4.787	.306	.295
Ítem16	58.20	6.274	-.321	.480

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

GOBIERNO REGIONAL DE SAN MARTÍN
GERENCIA TERRITORIAL BAJO MAYO TARAPOTO
SECRETARÍA - DIRECCIÓN
1733
OFICIO N°065-2021-EPA-FCE-UCV-TPP
HORA: 4:47 PM
RECORRIDO POR: [Firma]

OFICIO N°065-2021-EPA-FCE-UCV-TPP

Señora Dra. **JHON S. ALEGRIA ANGULO**
Gerente General de la Gerencia Territorial Bajo Mayo – Tarapoto

Atención : Oficina de Capacitación, Docencia e Investigación

ASUNTO : Ejecución de Proyecto de Tesis

Fecha : Tarapoto, 10 de mayo del 2021

GOBIERNO REGIONAL SAN MARTÍN
Gerencia Territorial Bajo Mayo - Tarapoto
ORIG. TRÁMITE DOCUMENTARIO
10 MAY 2021
EXPE. N°:
HORA: 3:36 PM
FIRMA: [Firma]

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarle cordialmente a nombre de la Escuela Académico Profesional de Administración, de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad César Vallejo Filial Tarapoto, y a través del presente solicitarle que se los permita a nuestros estudiantes **Silvia Giovanny Cachique Sangama**, con DNI N° 73696458 con código de matrícula 7002692902, y **Lidia Cercado Medina**, con DNI N°74727971 con código de matrícula 7002682555, ejecutar su Proyecto de Tesis denominado: **"Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral de los Colaboradores en la Gerencia Territorial Bajo Mayo –Tarapoto, 2021"**, en su prestigiosa institución, con la intención que pueda obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas de la Universidad Cesar Vallejo; la presente actividad es para que realice encuestas a funcionarios y trabajadores de vuestra institución pública, dicha acción es con fines netamente académicos.

Me despido agradeciendo la atención a la presente y deseándole éxitos en su gestión.

Atentamente;



[Firma manuscrita]

Mg. Julio Alberto Escalante Torres

**Coordinador de la Escuela Profesional de Administración
UCV TARAPOTO**

Atendidos

CRISM - GTBM - TARAPOTO
PARA: S.O. Administración
PARA: la Planeación y
Compromiso
FECHA: 10 de mayo
fb/ucv_peru @ucv_peru #saludelante
[Firma manuscrita]
FIRMA GERENCIA

EXP. No. 021_2021 413610

Tarapoto, 02 de junio del 2021.

CARTA N° 033 -2021-GRSM-GTBM-T

Señor

Mg. JULIO ALBERTO ESCALANTE TORRES

Coordinador de la Escuela Profesional de Administración

UCV - TARAPOTO

Ciudad.-

ASUNTO : **AUTORIZA EJECUTAR PROYECTO DE TESIS**
REF. : **Oficio No. 065-2021-EPA-FCE-UCV-TPP.**

Por el presente me dirijo a usted, saludándole cordialmente, a la vez en atención a su documento de la referencia, se le hace de conocimiento la presente AUTORIZACION, para que los mencionados estudiantes de dicha Universidad en la Facultad de CIENCIAS EMPRESARIALES, puedan **Ejecutar su Proyecto de Tesis "INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES EN LA GERENCIA TERRITORIAL BAJO MAYO-TARAPOTO, 2021,** de acuerdo a lo señalado en el documento de la referencia.

Sin otro particular, agradeciendo su merecida atención quedo de Ud.

Atentamente,



GOBIERNO REGIONAL DE SAN MARTÍN
Gerencia Territorial Bajo Mayo - TARAPOTO

Abog. Jhon Sander Angria Angulo
Sub Gerente 1
Gerencia Territorial Bajo Mayo - Tarapoto

C.c.:
Archivo



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Urrutia Reinel Benito
 Institución donde labora : Gerencia Territorial Bajo Mayo - Tarapoto
 Especialidad : Master en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : INTELIGENCIA EMOCIONAL
 Autor (s) del instrumento (s) : Wong-Law (WLEIS; Wong y Law, 2002)

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: INTELIGENCIA EMOCIONAL en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: INTELIGENCIA EMOCIONAL .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: INTELIGENCIA EMOCIONAL .				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente y viable para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

47

Tarapoto, 26 de julio de 2021


 Mg. CPC. Benito Urrutia Reinel
 N° MATRICULA 19 - 117e
 DNI: 80337687

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA****II. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Urrutia Reinel Benito
 Institución donde labora : Gerencia Territorial Bajo Mayo - Tarapoto
 Especialidad : Master en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : DESEMPEÑO
 Autor (s) del instrumento (s) : Arbaiza (2016)

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: DESEMPEÑO en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: DESEMPEÑO .				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: DESEMPEÑO .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente y viable para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

46

Tarapoto 26 de julio de 2021


 Mg. CPC. Benito Urrutia Reinel
 N° MATRICULA 19 - 1178
 DNI: 80337687

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA****I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Del Aguila Urrutia, Dan Robert
 Institución donde labora : Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología del Perú
 Especialidad : Magister en Administración Estratégica de Empresas
 Instrumento de evaluación : INTELIGENCIA EMOCIONAL
 Autor (s) del instrumento (s) : Wong-Law (WLEIS; Wong y Law, 2002)

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: INTELIGENCIA EMOCIONAL en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: INTELIGENCIA EMOCIONAL .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: INTELIGENCIA EMOCIONAL .				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL					45	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento no presenta inconsistencia por lo que se sugiere su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

45

Tarapoto, 27 de julio de 2021


 MBA, CPC, Dan Robert Del Aguila Urrutia
 MATRICULA 18-1082
 Sello personal y firma

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA****II. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Del Aguila Urrutia, Dan Robert
 Institución donde labora : Servicio Nacional de Meteorología e Hidrología del Perú
 Especialidad : Magister en Administración Estratégica de Empresas
 Instrumento de evaluación : DESEMPEÑO
 Autor (s) del instrumento (s) : Arbaiza (2016)

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: DESEMPEÑO en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: DESEMPEÑO .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: DESEMPEÑO .				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL					45	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

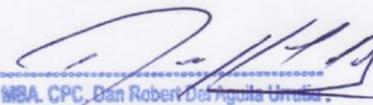
IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento no presenta inconsistencia por lo que se sugiere su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

45

Tarapoto, 27 de julio de 2021


 MBA. CPC. Dan Robert Del Aguila Urrutia.
 MATRICULA 19-1082
 Sello personal y firma



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : RUBIÑOS ALIGA, LUIS ALBERTO
 Institución donde labora : MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SHAMBOYACU
 Especialidad : MG. EN GESTION PUBLICA, CONTADOR PUBLICO
 Instrumento de evaluación : INTELIGENCIA EMOCIONAL
 Autor (s) del instrumento (s) : Wong-Law (WLEIS; Wong y Law, 2002)

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: INTELIGENCIA EMOCIONAL en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: INTELIGENCIA EMOCIONAL .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: INTELIGENCIA EMOCIONAL .				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL					4.2	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 4.1 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

I. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

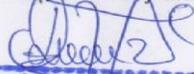
EL INSTRUMENTO ES APLICABLE

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.2

Tarapoto, 23 de Julio de 2021

Sello personal y firma


Luis A. Rubiños Aliaga
 CPC. N° 191809
 ABOGADO EN GESTIÓN PÚBLICA



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : RUBIÑOS ALIGA, LUIS ALBERTO
 Institución donde labora : MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SHAMBOYACU
 Especialidad : MG. EN GESTION PUBLICA, CONTADOR PUBLICO
 Instrumento de evaluación : DESEMPEÑO
 Autor (s) del instrumento (s) : Arbaiza (2016)

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: DESEMPEÑO en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: DESEMPEÑO .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: DESEMPEÑO .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						4.3

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

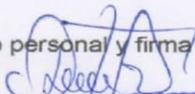
EL INSTRUMENTO ES APLICABLE

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.3

Tarapoto, 23 de Julio de 2021

Sello personal y firma


Luis A. Rubiños Aliga
 cpc. N° 181209
 MAGISTER EN GESTION PÚBLICA

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA****II. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: LEYDI CAROL ORDÓÑEZ RONCAL
 Institución donde labora : GOBIERNO REGIONAL SAN MARTIN
 Especialidad : MG. GESTION PUBLICA
 Instrumento de evaluación : DESEMPEÑO
 Autor (s) del instrumento (s): Arbaiza (2016)

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: DESEMPEÑO en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: DESEMPEÑO.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: DESEMPEÑO.				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL					43	

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICABLE

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.3 (BUENA)

Mg. Leydi Carol Ordoñez Roncal
DNI: 71317390
REGUC N° 20797



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : LOPEZ SANCHEZ, TERESA DEL PILAR
 Institución donde labora : PODER JUDICIAL
 Especialidad : DOCTORA EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD
 Instrumento de evaluación : INTELIGENCIA EMOCIONAL
 Autor (s) del instrumento (s) : Wong-Law (WLEIS; Wong y Law, 2002)

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: INTELIGENCIA EMOCIONAL en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: INTELIGENCIA EMOCIONAL .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: INTELIGENCIA EMOCIONAL .				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						45

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

I. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES APLICABLE

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

45

Tarapoto, 02 de Septiembre de 2021

Sello personal y firma


 DRA. TERESA DEL PILAR LÓPEZ SANCHEZ
 CLAD 12030



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : LOPEZ SANCHEZ, TERESA DEL PILAR
 Institución donde labora : PODER JUDICIAL
 Especialidad : DOCTORA EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD
 Instrumento de evaluación : DESEMPEÑO
 Autor (s) del instrumento (s) : Arbaiza (2016)

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: DESEMPEÑO en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: DESEMPEÑO .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					x
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					x
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					x
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: DESEMPEÑO .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						46

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

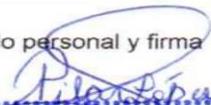
EL INSTRUMENTO ES APLICABLE

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

46

Tarapoto, 02 de Septiembre de 2021

Sello personal y firma


 DRA. TERESA DEL PILAR LOPEZ SANCHEZ
 CLAD 12030