Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

Escuela de Posgrado

Inteligencia emocional y desempeño laboral, del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huarochiri – 2024

Tesis

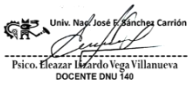
Para optar El Grado Académico de Maestro en Gestión Publica

Autor

Alexander Martin Huaman Ricapa

Asesor

Mtro. Eleazar Lizardo Vega Villanueva



Huacho – Perú

2026



Reconocimiento – No Comercial - >Sin Derivadas – Sin restricciones adicionales
https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/
Reconocimiento: Debe otorgar el crédito correspondiente, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se realizaron cambios. Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de ninguna manera que sugiera que el licenciante lo respalda a usted o su uso**. No comercial:** No puede utilizar el material con fines comerciales. **Sin Derivadas:** Si remezcla, transforma o construye sobre material, no puede distribuir el materia modificado. **Sin restricciones adicionales:** No puede aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros de hacer cualquier cosa que permita la licencia.

UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

LICENCIADA

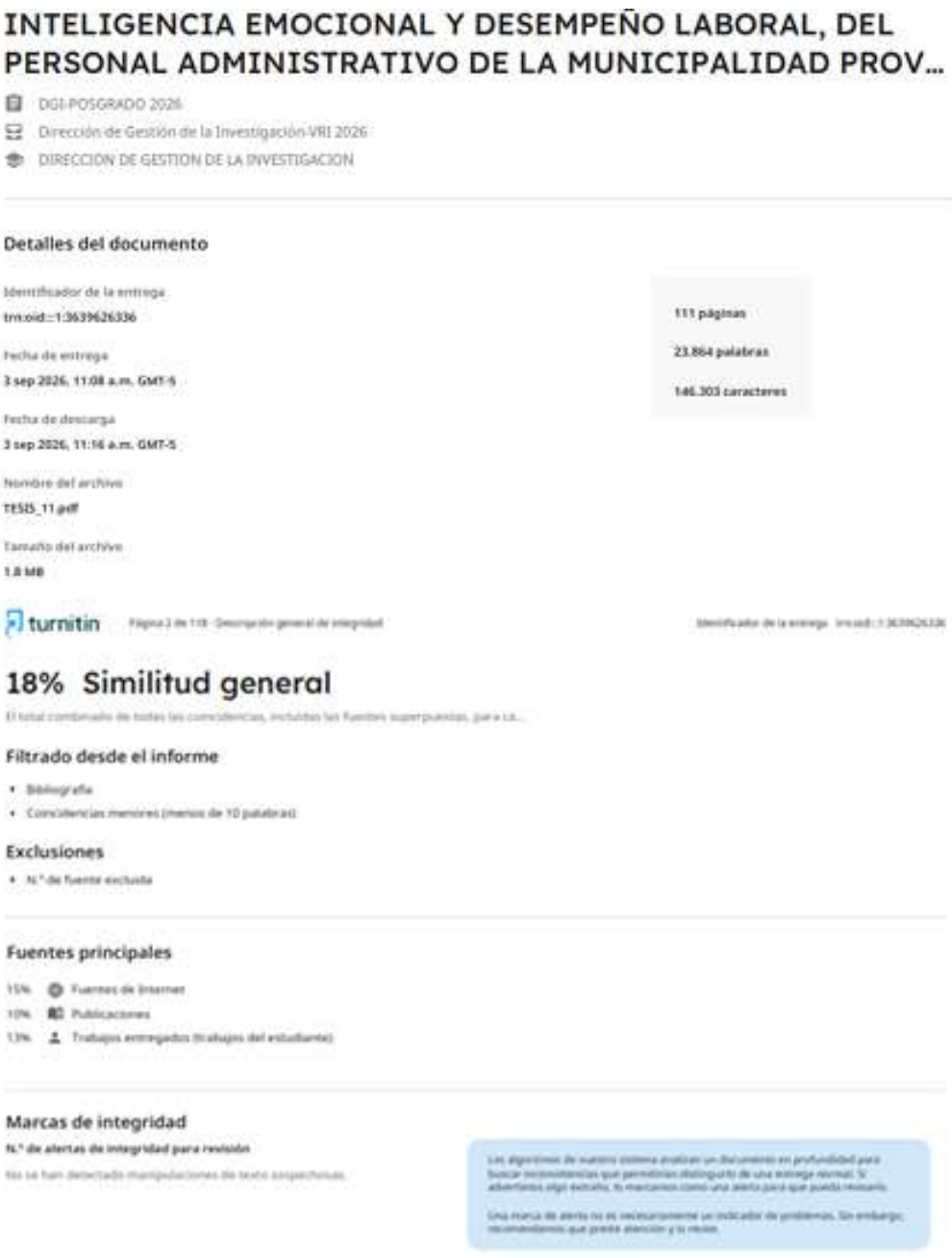
(Resolución de Consejo Directivo N° 012-2020-SUNEDU/CD de fecha 27/01/2020

Escuela Posgrado

Maestría: En Proyectos y Desarrollo Empresarial

INFORMACIÓN DE METADATOS

DATOS DEL AUTOR (ES):		
NOMBRES YAPELLIDOS	**DNI**	**FECHA DE SUSTENTACIÓN**
Alexander Martin Huaman Ricapa	47486527	22 de mayo de 2026
DATOS DEL ASESOR:		
NOMBRES YAPELLIDOS	**DNI**	**CÓDIGO ORCID**
Mtro. Eleazar Lizardo Vega Villanueva	06036222	https://orcid.org/0000-0001-0988-595x
DATOS DE LOS MIEMBROS DE JURADOS – PREGRADO		
NOMBRES Y APELLIDOS	**DNI**	**CODIGO ORCID**
Dr. Timoteo Solano Armas	15605375	https://orcid.org/0000-0003-4380-4909
M(o). Sixto Samanamud Malca	46807619	https://orcid.org/0000-0002-6916-8288
M(a). Rutt Miluska Bardales Ugarte	71431264	https://orcid.org/0000-0003-3917-2734



INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL, DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA MUNICIPALIDAD PROV...

DGI-POSGRADO 2026
Dirección de Gestión de la Investigación-VRI 2026
DIRECCION DE GESTION DE LA INVESTIGACION

Detalles del documento

Identificador de la entrega
trn:oid:::1:3639626336

Fecha de entrega
3 sep 2026, 11:08 a.m. GMT-5

Fecha de descarga
3 sep 2026, 11:16 a.m. GMT-5

Nombre del archivo
TESIS_11.pdf

Tamaño del archivo
1.8 MB

111 páginas

23.864 palabras

146.303 caracteres

turnitin Página 2 de 118 · Descripción general de integridad Identificador de la entrega trn:oid:::1:3639626336

18% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Exclusiones

- N.° de fuente excluida

Fuentes principales

15% Fuentes de Internet
10% Publicaciones
13% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.° de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

DEDICATORIA

A Dios y a mis queridos padres; Este grado académico es un reflejo del incansable esfuerzo que han invertido en un inicio para brindarme una educación sólida. Cada sacrificio que han hecho, cada día de trabajo duro y cada decisión que tomaron en mi nombre son el fundamento de mi éxito. Su dedicación y compromiso con mi educación son un regalo que valoro más allá de las palabras. Esta tesis es un testimonio de su sacrificio y amor, y me llena de orgullo honrarlos de esta manera.

Alexander Martin Huaman Ricapa

AGRADECIMIENTO

Quiero iniciar dirigiendo unas palabras de agradecimiento a mi madre, cuyo amor y educación me han conducido hasta este camino.

De igual manera, valoro mucho a mi hija por estar a mi lado y ser mi mayor inspiración de superación, agradezco mucho su amor y de mi familia por estar siempre ahí conmigo.

Por último, quiero recordar estas líneas como orgullo de lo mucho que me costó y que fui capaz de trabajar y seguir logrando mis sueños.

Alexander Martin Huaman Ricapa

ÍNDICE

DEDICATORIA.....iii

AGRADECIMIENTO.....iv

Resumen.....ix

Abstract.....xi

INTRODUCCIÓN.....15

Capítulo I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción De La Realidad Problemática.....16

1.2 Problemas De Investigación.....17

1.2.1 Problema General.....17

1.2.2 Problemas Específicos.....17

1.3 Objetivos De Investigación.....17

1.3.1 Objetivo General.....17

1.3.2 Objetivos Específicos.....17

1.4 Justificación De Investigación.....18

1.5 Delimitación De Estudio.....19

Capitulo II

MARCO TEORICO

2.1 Antecedentes De Investigación.....20

2.1.1 Antecedentes Internacionales.....20

2.1.2 Antecedentes Nacionales.....21

2.2 Bases Teóricas.....23

2.3 Bases Filosóficas.....63

2.4 Términos Básicos.....64

2.5 Formulación De Hipótesis.....65

2.5.1 Hipótesis General.....65

2.5.2 Hipótesis Especifico.....65

2.6 Operacionalización De Variable.....66

Capitulo III

METODOLOGÍA

3.1 Diseño Metodológico.....67

3.2 Población Y Muestra.....70

3.2.1 Población.....70

3.2.2 Muestra.....70

3.3 Técnicas De Recolección De Datos.....71

3.4 prueba de fiabilidad.....72

3.5 Técnicas Para El Proceso De La Información.....73

Capitulo IV

RESULTADOS

4.1 Análisis de resultados.....74

4.2 Tablas cruzadas.....86

4.3 Prueba de normalidad 88

4.4 Prueba de hipótesis 90

Capítulo V

DISCUSIÓN

5.1 Discusión teórica 95

Capítulo VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones 97

6.2 Recomendaciones 97

Capítulo V

REFERENCIAS

5.1 Fuentes Documentales 100

5.2 Fuentes Bibliográficas 102

5.3 Fuentes Hemerograficas 105

ANEXOS 107

01 INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS 107

02 MATRIZ DE CONSISTENCIA 109

03 FIGURAS DE LAS TABLAS CRUZADAS 110

04 EXCEL 111

05 SPSS 112

ÍNDICE DE FIGURA

Figura 1. Inteligencia emocional…..74

Figura 2. Desempeño laboral… 75

Figura 3. Nivel de inteligencia emocional… 77

Figura 4. Nivel de inteligencia interpersonal… 78

Figura 5. Nivel de inteligencia intrapersonal… 79

Figura 6. Nivel de manejo de estrés…..... 80

Figura 7. Nivel de empatía..... 81

Figura 8. Nivel de desempeño laboral…..82

Figura 9. Nivel de productividad laboral… 83

Figura 10. Nivel de trabajo colaborativo…..84

Figura 11. Nivel de aumento de carga laboral… 85

Figura 12. Tabla cruzada entre inteligencia emocional y desempeño laboral por escala de Likert..... 110

Figura 13. Tabla cruzada entre inteligencia emocional y desempeño laboral por escala de niveles 110

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Alfa de Cronbach 72

Tabla 2. Alfa de Cronbach de Inteligencia emocional 72

Tabla 3. Alfa de Cronbach de Desempeño laboral 72

Tabla 4. Inteligencia emocional 74

Tabla 5. Desempeño laboral 75

Tabla 6. Estadísticos de percentiles p30 y p70 76

Tabla 7. Medición por niveles y rangos 76

Tabla 8. Nivel de inteligencia emocional 77

Tabla 9. Nivel de inteligencia interpersonal 78

Tabla 10. Nivel de inteligencia intrapersonal 79

Tabla 11. Nivel de manejo de estrés 80

Tabla 12. Nivel de empatía 81

Tabla 13. Nivel de desempeño laboral 82

Tabla 14. Nivel de productividad laboral 83

Tabla 15. Nivel de trabajo colaborativo 84

Tabla 16. Nivel de aumento de carga laboral 85

Tabla 17. Tabla cruzada entre inteligencia emocional y desempeño laboral por escala de Likert 86

Tabla 18. Tabla cruzada entre inteligencia emocional y desempeño laboral por escala de niveles 87

Tabla 19. Prueba de Kolmogorov-Smirnov para la variable inteligencia emocional 88

Tabla 20. Prueba de Kolmogorov-Smirnov para la variable desempeño laboral 89

Tabla 21. Pruebas de chi-cuadrado: V1 con la V2 90

Tabla 22. Pruebas de chi-cuadrado: Dimensión 1 de la V1 con la V2 91

Tabla 23. Pruebas de chi-cuadrado: Dimensión 2 de la V1 con la V2 92

Tabla 24. Pruebas de chi-cuadrado: Dimensión 3 de la V1 con la V2 93

Tabla 25. Pruebas de chi-cuadrado: Dimensión 4 de la V1 con la V2 94

Resumen

Objetivo: Determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral, del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huarochiri – 2024. **Metodología:** Tipo básica, nivel descriptivo – correlacional, diseño no experimental con corte trasversal. **Población y muestra:** La población fue de 120 personales administrativos por contrato y 83 personales administrativos nombrados, la muestra fueron los 83 administrativos nombrados de la Municipalidad Provincial de Huarochiri. **Resultados:** El 92,8% (77) de los administrativos "a veces" tienen inteligencia emocional, y el 7,2% (6) de los administrativos "casi siempre" tienen inteligencia emocional, también el 30,1% (25) de los administrativos "a veces" tienen buen desempeño laboral, también el 18,1% (15) de los administrativos "casi siempre" tienen buen desempeño laboral, y el 51,8% (43) de los administrativos "siempre" tienen buen desempeño laboral. **Conclusión**: Se puede observar en la tabla 21, que el P-valor (sig) es del 0,049. Esto nos indica que es menor al 0.05, decidiendo que se rechaza la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alternativa, es decir: Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral, del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huarochiri – 2024.

Palabras clave: Inteligencia emocional, inteligencia interpersonal, inteligencia intrapersonal, manejo de estrés, empatía y desempeño laboral.

Abstract

Objective: Determine the relationship that exists between emotional intelligence and job performance of the administrative staff of the Provincial Municipality of Huarochiri – 2024. **Methodology:** Basic type, descriptive level – correlational, non-experimental design with cross-sectional section. **Population and Sample:** The population was 120 contract administrative personnel and 83 appointed administrative personnel; the sample was the 83 appointed administrative personnel of the Provincial Municipality of Huarochiri. **Results:** 92.8% (77) of the administrative staff "sometimes" have emotional intelligence, and 7.2% (6) of the administrative staff "almost always" have emotional intelligence, also 30.1% (25) of the administrative employees "sometimes" have good job performance, also 18.1% (15) of the administrative employees "almost always" have good job performance, and 51.8%

(43) of the administrative employees "always" have good job performance. job performance. **Conclusion:** It can be observed in Table 21 that the P-value (sig) is

0.049. This indicates that it is less than 0.05, deciding that the null hypothesis is rejected and accepting the alternative hypothesis, that is: There is a significant relationship between emotional intelligence and job performance of the administrative staff of the Provincial Municipality of Huarochiri - 2024.

Keywords: Emotional intelligence, interpersonal intelligence, intrapersonal intelligence, stress management, empathy and job performance.

INTRODUCCIÓN

A nivel mundial, la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral ha sido un tema de creciente interés para investigadores y profesionales de recursos humanos. Autores como Daniel Goleman (1995) han destacado la importancia de las habilidades emocionales en el ámbito laboral, argumentando que la inteligencia emocional puede influir significativamente en el rendimiento y la productividad de los empleados.

Adicionalmente se menciona los capítulos con sus respectivas descripciones: **Capítulo I:** Esta parte del capítulo ingresa el tema a investigar, los planteamientos de la realidad problemática, la formulación del problema, los objetivos de la investigación, la delimitación del estudio y el análisis crítico de la realidad.

Capitulo II: En esta parte del capítulo ingresa el desarrollo de la investigación, los antecedentes, se establecen las categorías y dimensiones, el fundamento filosófico. Permitiendo de esta manera un buen desarrollo del marco teórico que valla en relación al estudio y sus variables.

Capítulo III: En esta parte nos encontramos con todo lo que se refiere a la metodología, el tipo, el diseño, el nivel y el enfoque de investigación, a su vez también se incluye la población y muestra a tratar con el instrumento de recolección de datos para posteriormente dar el análisis estadístico.

Capitulo IV: Este capítulo contiene los resultados y la interpretación y análisis de los datos, también se incluye las figuras y tablas, la contrastación de las hipótesis, los resultados y recomendaciones finales.

Capítulo V: Contiene la discusión teórica entre los resultados y la base teórica dentro del trabajo de investigación.

Capítulo VI: En este capítulo se dan a conocer las conclusiones, las recomendaciones al final de los resultados.

Capítulo I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

A nivel mundial, la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral ha sido un tema de creciente interés para investigadores y profesionales de recursos humanos. Autores como Goleman (1995) han destacado la importancia de las habilidades emocionales en el ámbito laboral, argumentando que la inteligencia emocional puede influir significativamente en el rendimiento y la productividad de los empleados.

En el contexto peruano, diversos estudios han explorado la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en diferentes sectores y organizaciones. Por ejemplo, una investigación realizada por Salas (2018) en empresas peruanas encontró que los empleados con mayores niveles de inteligencia emocional tienden a ser más eficaces en la resolución de problemas, la toma de decisiones y la adaptación al entorno laboral.

En el ámbito local, la Municipalidad Provincial de Huarochirí enfrenta desafíos específicos relacionados con la gestión de su personal administrativo. Si bien la entidad ha implementado programas de capacitación y desarrollo, aún persisten problemas en cuanto a la eficiencia y efectividad de los empleados en sus funciones. Existe una creciente preocupación por la necesidad de mejorar el desempeño laboral para garantizar la prestación adecuada de servicios a la comunidad.

La realidad problemática se centra en comprender cómo la inteligencia emocional del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huarochirí impacta en su desempeño laboral. Esta investigación busca identificar las habilidades emocionales más relevantes para el éxito en el ámbito laboral y proponer estrategias de intervención que promuevan un mejor rendimiento y una mayor satisfacción en el trabajo.

1.2 Problemas de investigación

1.2.1 Problema general

PG: ¿Qué relación existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral, del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huarochiri – 2024?

1.2.2 Problemas específicos

PE1: ¿Qué relación existe la inteligencia interpersonal y el desempeño laboral, del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huarochiri – 2024?

PE2: ¿Qué relación existe entre la inteligencia intrapersonal y el desempeño laboral, del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huarochiri – 2024?

PE3: ¿Qué relación existe entre el manejo de estrés y el desempeño laboral, del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huarochiri – 2024? **PE4:** ¿Qué relación existe entre la empatía y el desempeño laboral, del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huarochiri – 2024?

1.3 Objetivos de investigación

1.3.1 Objetivo general

OG: Determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral, del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huarochiri – 2024.

1.3.2 Objetivos específicos

OE1: Determinar la relación que existe entre la inteligencia interpersonal y el desempeño laboral, del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huarochiri – 2024.

OE2: Determinar la relación que existe entre la inteligencia intrapersonal y el desempeño laboral, del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huarochiri – 2024.

OE3: Determinar la relación que existe entre el manejo de estrés y el desempeño laboral, del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huarochiri – 2024.

OE4: Determinar la relación que existe entre la empatía y el desempeño laboral, del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huarochiri – 2024.

1.4 Justificación de investigación

Justificación de interés: El interés en esta investigación radico en comprender cómo la inteligencia emocional influye en el desempeño laboral del personal administrativo. La relevancia de esta relación radico en su potencial para mejorar la dinámica laboral, el ambiente de trabajo y las relaciones interpersonales dentro de la entidad municipal.

Justificación de importancia: Esta investigación fue fundamental porque analiza un aspecto clave en el entorno laboral: la inteligencia emocional. Comprender cómo las competencias emocionales del impacto personal su desempeño puede llevar a estrategias de gestión más efectivas, programas de capacitación específicos y una cultura organizacional más saludable.

Justificación de utilidad: Los resultados obtenidos fueron de utilidad tanto para la Municipalidad Provincial de Huarochiri como para otros entes administrativos. La información permitirá desarrollar programas de formación y capacitación en inteligencia emocional, promoviendo habilidades que contribuyan a mejorar la productividad y el bienestar laboral del personal administrativo.

Justificación de impacto social: Al mejorar el desempeño laboral del personal administrativo a través del fortalecimiento de la inteligencia emocional, se pudo impactar positivamente en el ambiente laboral y, por ende, en la eficiencia y calidad de los servicios que la municipalidad brinda a la comunidad, generando un impacto social positivo.

Justificación de factibilidad: La factibilidad de esta investigación se apoyó en la disponibilidad de acceso al personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huarochiri, la existencia de herramientas y metodologías para medir la inteligencia emocional y el desempeño laboral, así como la colaboración potencial de las autoridades. y el personal para participar en el estudio.

1.5 Delimitación de estudio

Delimitación temática: Esta investigación se enfocó específicamente en la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huarochiri. Se analizaron las habilidades emocionales y su influencia en aspectos laborales como la productividad, satisfacción laboral y relaciones interpersonales en el entorno laboral municipal.

Delimitación institucional: La investigación se circunscribió al ámbito de la Municipalidad Provincial de Huarochiri. Se consideraron las particularidades organizativas, políticas internas y entorno laboral específico de esta institución para comprender cómo la inteligencia emocional influye en el desempeño del personal administrativo en este contexto.

Delimitación poblacional: El estudio se centró en el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huarochiri. La población objetivo fueron los empleados que ocupan roles administrativos dentro de la institución, considerando su diversidad en términos de áreas de trabajo, experiencia laboral y nivel jerárquico.

Delimitación temporal: El estudio se realizó y ejecuto entre los meses de enero del 2024 a abril del 2024. Se analizaron datos, percepciones y comportamientos relacionados con la inteligencia emocional y el desempeño laboral del personal administrativo de la municipalidad en este período para proporcionar una imagen actualizada y representativa de la situación.

Capitulo II

MARCO TEORICO

2.1 Antecedentes de investigación

2.1.1 Antecedentes internacionales

Peeraulle et al. (2020) realizaron un estudio en la República de Mauricio cuyo objetivo fue examinar el impacto de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los empleados del sector privado, así como determinar si la satisfacción laboral actuaba como mediador entre estas dos variables. La investigación, basada en una muestra de 75 respuestas y utilizando análisis factorial y modelado de ecuaciones, encontró que la inteligencia emocional no influye directamente en el desempeño laboral, pero sí tiene una relación positiva con la satisfacción laboral, la cual a su vez conduce a un mejor rendimiento en el trabajo.

Tănăsescu y Leon (2019) llevaron a cabo una investigación en el sistema bancario rumano para medir la inteligencia emocional, el estrés ocupacional y el desempeño laboral de los empleados del departamento de administración de ING Bank Romania (Bucarest). A través de un enfoque cuantitativo y un estudio de caso con una muestra de 55 trabajadores, los resultados demostraron que la inteligencia emocional tiene un impacto positivo en la reducción del estrés laboral y el aumento del rendimiento de los empleados.

Cuadrado y Guajala (2017) realizaron un análisis bibliográfico sobre la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral. A través de una metodología descriptiva y exploratoria, sin una muestra específica, concluyeron que la inteligencia emocional tiene una fuerte relación con el desempeño laboral y que las empresas pueden mejorar los procedimientos y fortalecer las habilidades de inteligencia emocional de sus empleados mediante instrumentos de evaluación, observación externa y tareas de ejecución.

Lopez et al. (2016) investigaron la relación entre la inteligencia emocional de los trabajadores y la satisfacción de los usuarios de los servicios municipales en España. Aplicando una encuesta a 50 personas (25 clientes y 25 trabajadores), el estudio cuantitativo y descriptivo-correlacional evidenció una relación moderada entre la satisfacción de los usuarios y la inteligencia emocional de los colaboradores municipales. Los clientes identificaron dimensiones de inteligencia emocional en los trabajadores, tales como conocimiento (19.3%), autorregulación (19.1%), automotivación (21.9%), empatía (19.5%) y habilidades sociales (20.2%).

Morales (2016) realizó una tesis en Guatemala para establecer los niveles de empoderamiento en el desempeño laboral de los colaboradores de una institución educativa. Aplicando un instrumento basado en la escala de Likert a una muestra de 34 personas (14 hombres y 20 mujeres), la investigación descriptiva correlacional concluyó que el nivel de empoderamiento era bajo, lo que limitaba la iniciativa y la toma de decisiones de los trabajadores, afirmando que el desempeño laboral de un trabajador motivado prevalece los niveles de la institución y de los usuarios, lo cual determina que el empoderamiento es de suma importancia.

2.1.2 Antecedentes nacionales

Pajares (2023) investigó la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en la empresa H&M en Lima, durante el año 2020. El estudio, de tipo descriptivo-correlacional con un diseño no experimental, se realizó con una muestra de 50 trabajadores de la empresa. Los resultados indicaron una relación directa y positiva (Rho = ,701) entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral, lo que sugiere que el manejo adecuado de las emociones, tanto en el trabajo como fuera de él, contribuye a mejorar el rendimiento de los colaboradores.

Rosales (2022) examinó la influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los trabajadores de la biblioteca central de la Universidad Peruana Cayetano Heredia durante el año 2020. La investigación, de tipo descriptiva no experimental correlacional de corte transversal, utilizó una muestra censal. Los hallazgos revelaron que el nivel predominante de inteligencia emocional era regular (64.3%), y que el 57.1% de los colaboradores presentaba un nivel regular de desempeño laboral.

Gálvez (2022) analizó la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en una empresa de outsourcing durante el año 2021. El estudio, con un diseño descriptivo-correlacional, contó con la participación de 120 colaboradores de entre 20 y 53 años, en su mayoría mujeres (89.2%) y trabajadores de áreas como ventas, recursos humanos, finanzas y análisis de trade marketing (83.3%). Los resultados mostraron que la inteligencia emocional se relaciona de manera positiva, significativa y con un efecto moderado con el desempeño de los colaboradores estudiados.

Avellaneda (2021) investigó la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en colaboradores de la empresa Posada Perú SAC, en San Isidro, Lima, durante el año 2021. El estudio, de tipo correlacional de diseño transversal con un enfoque cuantitativo, se realizó con una muestra de 25 trabajadores. Los resultados indicaron que no existe influencia entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa.

Mayhuire y Cusi (2020) examinaron la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los ejecutivos durante el período de confinamiento por el brote del Covid-19 en Lima, durante el año 2020. El estudio, con un enfoque cuantitativo, método hipotético deductivo, tipo aplicada, nivel correlacional, con diseño no experimental y corte transversal, contó con una muestra de 109 colaboradores de tres áreas (sistemas,

administrativos y comercial). Los resultados mostraron que a una mayor inteligencia emocional existe un alto desempeño laboral.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Variable1: Inteligencia emocional

2.2.1.1 Definiciones de la variable

Goleman (2010), reconocido por su obra sobre inteligencia emocional, la define como la capacidad de identificar y comprender las emociones propias y ajenas, así como la habilidad de motivarse y gestionar las emociones de manera efectiva. Aedo (2023), citando a Cooper (1999), describe la inteligencia emocional como la aptitud para sentir, comprender y aplicar el poder de las emociones como una fuente de energía, información, conexión e influencia. Mayer y Salovey (1997) proponen:

Una definición más extensa, que incluye la habilidad para percibir, valorar y expresar emociones con precisión, acceder y generar sentimientos que faciliten el pensamiento, comprender la emoción y el conocimiento emocional, y regular las emociones para promover el crecimiento emocional e intelectual (p.37).

Bisquerra (2009) aborda las emociones desde dos perspectivas: como un concepto genérico que abarca diversos fenómenos afectivos objeto de estudio científico, y como un conjunto de emociones discretas, como la ira, la tristeza o la alegría.

La variable de inteligencia emocional se define desde diferentes enfoques y perspectivas. Goleman, autor de renombre en el ámbito, la caracteriza como la capacidad de reconocer tanto las propias emociones como las ajenas, motivarse y gestionarlas eficazmente. Cooper, según la visión de Aedo, la describe como la habilidad para sentir, entender y aplicar eficientemente el poder de las emociones en la energía humana, la información, la conexión y la influencia. Mayer y Salovey, por su parte, la definen de manera más amplia, abarcando la percepción, valoración y expresión de emociones, el acceso a los sentimientos que facilitan el

pensamiento, la comprensión emocional y la regulación para promover el crecimiento emocional e intelectual. Además, Bisquerra destaca la dualidad del término, abordándolo tanto en su concepto genérico, que involucra diversos fenómenos afectivos objeto de investigación, como en su sentido plural, referente al conjunto de emociones discretas como la ira, la tristeza o la alegría.

Estas definiciones muestran la complejidad de la inteligencia emocional y resaltan su importancia en el reconocimiento, manejo y aprovechamiento de las emociones, tanto propias como ajenas, como herramienta para el crecimiento personal y la interacción social. La diversidad de enfoques evidencia la amplitud y riqueza conceptual de este constructo, lo cual puede generar debates en torno a su comprensión y medición precisa en diferentes contextos de estudio. En general, se reconoce que la inteligencia emocional es un factor clave para el éxito en diversos ámbitos de la vida, incluyendo el laboral, el académico y el personal, ya que permite a las personas establecer relaciones más saludables, tomar decisiones más informadas y afrontar los desafíos con mayor resiliencia.

2.2.1.2 Sustento teórico de la variable

2.2.1.2.1 Las emociones

James (1991) argumenta que:

La emoción es la percepción de los cambios corporales que resultan de un estímulo. En su teoría, el orden causal de las emociones se define de la siguiente manera los cambios físicos se siguen directamente de la percepción del factor excitante y nuestro sentir de esos cambios (físicos) cuando ocurren en la emoción (p.45).

James (1991) enfatiza que, si se eliminara el aspecto físico de las emociones, no quedaría nada que justificara su existencia. Si bien reconoce que algunas emociones son más sutiles que otras en su manifestación física, insiste en que un cierto tipo de cambio corporal perceptible es una condición necesaria para la existencia de las emociones. James (1991)

destaca la importancia de los estados físicos en las emociones, afirmando que la expresión de la emoción es una condición necesaria para la misma. Enfatiza que, si se niega la expresión de una emoción, esta desaparece.

Damasio (2001) propone una perspectiva diferente sobre las emociones, describiéndolas como:

> Conjuntos complejos de respuestas químicas y neurales que forman un patrón. Todas las emociones desempeñan un papel regulador, conduciendo a la creación de circunstancias ventajosas para el organismo. Las emociones se refieren a la vida de un organismo, específicamente a su cuerpo, y su función es ayudar al organismo a conservar la vida. Damasio añade que la variedad individual y la influencia de la cultura en la formación de algunos inductores no niegan el propósito estereotipado, automático y regulador de las emociones (p.61).

Damasio, (2001) aunque con perspectivas distintas, ofrecen valiosas contribuciones a la comprensión de las emociones. James (1991) enfatiza

> El papel fundamental de los cambios corporales en la experiencia emocional, mientras que Damasio destaca la función reguladora y adaptativa de las emociones para la supervivencia del organismo. Si bien la teoría de James puede ser criticada por su enfoque excesivo en lo físico, su énfasis en la conexión entre el cuerpo y la mente sigue siendo relevante (p.67).

La perspectiva de Damasio (2001), por su parte, ofrece una visión más integradora, considerando tanto los aspectos biológicos como los culturales de las emociones. En conjunto, estas teorías nos invitan a reflexionar sobre la complejidad de las emociones y su importancia en la vida humana.

Estas visiones contrastantes sobre las emociones ofrecen perspectivas complejas y complementarias. James enfatiza la relación entre la percepción y los cambios físicos que

definen las emociones, subrayando que la percepción desencadena cambios corporales, y nuestra percepción de estos cambios es lo que constituye la emoción. Además, resalta la importancia crucial de la expresión emocional, argumentando que reprimir una emoción puede extinguirla, resaltando así la conexión entre la expresión y la existencia de la emoción misma.

Damasio, (2001) por otro lado, ofrece una visión más biológica, describiendo las emociones como:

> complejas respuestas químicas y neurales que se despliegan para servir a la supervivencia del organismo. Él subraya el papel fundamental de las emociones en la regulación y adaptación del organismo para preservar la vida, destacando que, a pesar de la diversidad individual y cultural, las emociones tienen un propósito automático y estereotipado para asegurar la supervivencia (p.56).

Estos enfoques enfatizan aspectos diferentes de las emociones: James pone énfasis en la interacción entre la percepción y la experiencia subjetiva, mientras que Damasio (2001) resalta su función biológica y adaptativa en la supervivencia. Sin embargo, ambos subrayan la importancia fundamental de las emociones en la vida humana y la regulación del organismo.

2.2.1.2.2 Propósito de las emociones

Goleman (1995) postula que subestimar el poder de las emociones en la naturaleza humana resulta ser un error significativo.

> La experiencia demuestra que los sentimientos influyen en las decisiones y acciones tanto como el pensamiento, e incluso con mayor frecuencia. Las emociones, en su esencia, son impulsos que incitan a la acción, representando planes inmediatos para afrontar la vida, los cuales han sido desarrollados a través de la evolución. En otras palabras, las emociones impulsan a la acción (p.14).

Esta perspectiva resalta la importancia de reconocer y comprender las emociones como fuerzas impulsoras del comportamiento humano. Goleman argumenta que las emociones no son irracionales o perjudiciales, sino que constituyen planes de acción adaptativos que nos permiten responder rápidamente a los desafíos del entorno. Ignorar el poder de las emociones implica una visión limitada de la naturaleza humana y puede llevar a decisiones y acciones poco efectivas. En este sentido, el desarrollo de la inteligencia emocional se vuelve fundamental para comprender y gestionar nuestras emociones, así como para tomar decisiones más conscientes y alineadas con nuestros objetivos.

La perspectiva de Goleman sobre las emociones como impulsores de la acción y elementos fundamentales en la toma de decisiones resalta su poder en la configuración de nuestras vidas. Destaca cómo las emociones no solo coexisten con el pensamiento, sino que a menudo influyen significativamente en nuestras acciones y elecciones diarias. Subraya la importancia de las emociones como parte esencial de la naturaleza humana, señalando que estas no son solo respuestas pasivas, sino impulsos para la acción que evolucionaron para permitirnos enfrentar los desafíos de la vida.

Sin embargo, una crítica podría ser que esta visión a veces puede simplificar la complejidad de las emociones al enfocarse principalmente en su función impulsora. Aunque es cierto que las emociones pueden motivarnos y conducirnos a actuar, no siempre guían de manera directa o infalible nuestras decisiones. Además, el énfasis en la acción inmediata podría pasar por alto el papel fundamental de la regulación emocional y el análisis reflexivo que a menudo acompaña a las respuestas emocionales.

2.2.1.2.3. Niveles de la emoción

Jiménez (2013). Especifica los tres niveles para las emociones, las cuales son las siguientes:

Fisiológico: Patrón respiratorio, ritmo cardiaco, convulsión estomacal, etc.

Significativo: Modos de postura, expresiones faciales, etc.

Cognición o parcial: Exclusión, designado, mandato, interpretación y valoración, etc.

Los tres niveles de las emociones, identificados por Jiménez, revelan una perspectiva integral que abarca desde lo fisiológico hasta lo cognitivo en la experiencia emocional. El nivel fisiológico destaca los cambios corporales evidentes, como la variación en la respiración, el ritmo cardíaco y las sensaciones estomacales, que acompañan a las emociones. El nivel significativo se centra en la expresión externa de las emociones a través de la postura corporal, las expresiones faciales y otros modos de comportamiento no verbales. Por último, el nivel cognitivo o parcial incide en los procesos internos relacionados con la interpretación, el significado y la valoración subjetiva de las experiencias emocionales.

Sin embargo, una crítica podría recaer en la simplicidad con la que se dividen estos niveles. La interrelación entre ellos puede ser mucho más compleja de lo que estas categorías representan, ya que las emociones suelen ser procesos multifacéticos que involucran una interacción dinámica entre lo físico, lo expresivo y lo cognitivo. Además, la exclusión de ciertos elementos importantes podría limitar la comprensión integral de la experiencia emocional, ya que otras variables, como el contexto social o cultural, también pueden influir significativamente en cómo experimentamos y expresamos nuestras emociones.

El Modelo Alba de Emociones, creado por Susana Bloch, presenta las emociones básicas en la interacción social humana, sirviendo como base para técnicas psicofisiológicas de generación y control emocional, y siendo utilizado en programas de desarrollo personal y formación actoral. Este modelo identifica las siguientes emociones como fundamentales para el desarrollo personal y social:

Molestia: Surge del distanciamiento afectivo tras una ruptura o por la falta de dignidad.

Temor: Se manifiesta al enfrentar situaciones que ponen en riesgo la armonía, salud

física, comodidad y paz personal. Se destaca la capacidad humana de mostrar valentía ante el miedo.

Felicidad: Impulsa la búsqueda de experiencias positivas y el logro de nuevos objetivos.

Pena: Se experimenta ante la pérdida de un ser querido.

Ternura/empatía: Se dirige hacia personas o seres que brindan aceptación y comprensión.

Erotismo: Facilita la expresión de la sexualidad.

El Modelo Alba de Emociones ofrece una interesante perspectiva sobre las emociones básicas que influyen en la vida social humana. Al identificar emociones como la molestia, el temor, la felicidad, la pena, la ternura y el erotismo, se proporciona un marco para comprender las motivaciones y reacciones humanas en diferentes contextos. La aplicación de este modelo en técnicas psicofisiológicas y programas de desarrollo personal resalta su utilidad práctica para el manejo y la expresión de las emociones. Sin embargo, es importante considerar que este modelo puede no ser exhaustivo y que existen otras emociones y matices emocionales que también juegan un papel importante en la experiencia humana.

El Modelo Alba de Emociones, propuesto por Susana Bloch, identifica las emociones básicas que influyen en el desarrollo personal y social, abarcando una gama variada de experiencias emocionales. Desde la molestia hasta la felicidad, pasando por el temor, la pena, la ternura o empatía, y el erotismo, este modelo ofrece una visión amplia de las emociones fundamentales en la vida social humana.

Sin embargo, se puede cuestionar la inclusión de algunas categorías y la forma en que se presentan. La categorización de la emoción del erotismo, por ejemplo, puede generar controversia debido a su complejidad y a la diversidad de interpretaciones culturales y personales que existen en torno a esta experiencia. Además, la omisión de emociones

reconocidas en otras teorías podría limitar la comprensión global de la experiencia emocional, ya que se trata de un espectro complejo que puede ir más allá de las categorías establecidas en este modelo específico.

2.2.1.2.4 Tipos de emociones

Jiménez (2013) propone que cada emoción puede clasificarse como primaria, secundaria o instrumental.

Según Jiménez (2013), las emociones primarias:

> Pueden ser adaptativas, como la timidez ante las amenazas, el dolor ante la pérdida, la ira ante el ataque y el miedo como autoexpresión. Sin embargo, las emociones primarias también pueden ser desadaptativas si están relacionadas con el pasado y se adaptan a situaciones que ya no existen (p.36).

Jiménez (2013) describe las emociones secundarias como respuestas a una emoción primaria, a menudo utilizadas como defensa. Por ejemplo, una persona puede reaccionar con ira para ocultar la timidez y proteger su imagen. Estas emociones secundarias suelen ser el resultado de un sistema de creencias y pueden surgir cuando una persona no puede soportar el temor o la pena, volviéndose conscientes y sensatas, incluso superando la emoción primaria.

Jiménez (2013) explica que la emoción instrumental es aquella que se utiliza para influir en el comportamiento de otras personas, ya sea de manera consciente o subconsciente, con el fin de lograr un propósito determinado.

La clasificación de las emociones propuesta por Jiménez (2013) ofrece un marco interesante para comprender la complejidad de la experiencia emocional humana:

> La distinción entre emociones primarias, secundarias e instrumentales permite analizar cómo las emociones pueden surgir como respuestas adaptativas o desadaptativas a diferentes situaciones, y cómo pueden ser utilizadas de manera consciente o inconsciente para influir en los demás. Sin embargo, es importante

> reconocer que esta clasificación es una simplificación de la realidad emocional, y que las emociones a menudo se entrelazan y se influyen mutuamente de maneras complejas (p.78).

El análisis de Jiménez (2013), sobre los tipos de emociones destaca la complejidad de las respuestas emocionales. Clasificar las emociones como primarias, secundarias o instrumentales ofrece una visión detallada de cómo se manifiestan y se relacionan entre sí.

Sin embargo, la distinción entre estas categorías podría resultar un tanto rígida. La idea de emociones primarias como respuestas inmediatas y adaptativas es válida, pero la relación entre las emociones secundarias y las primarias no siempre es tan lineal. La interpretación de las emociones secundarias como resultado de sistemas de creencias puede ser válida en algunos contextos, pero puede variar enormemente entre individuos y culturas.

Además, la noción de emociones instrumentales, utilizadas para influir en el comportamiento de otras personas, puede plantear cuestiones éticas sobre cómo se manipulan las emociones en las interacciones sociales.

En resumen, aunque la categorización de emociones según su naturaleza primaria, secundaria o instrumental ofrece una estructura para comprender su complejidad, estas clasificaciones pueden resultar simplistas cuando se aplican a la riqueza y variedad de experiencias emocionales humanas.

2.2.1.2.5 Clases de emociones

Pareces et al. (2005) clasificaron las emociones en cuatro categorías principales:

Las principales emociones de la salud: Las emociones primarias de la salud incluyen sorpresa, alegría, enfado, tristeza, miedo y asco. Estas emociones son innatas y están biológicamente relacionadas con la adaptación y la supervivencia. Cada señal emocional es puntual, directa y, cuando es clara o fuerte, su significado es fácilmente comprensible. Por ejemplo, ante una sorpresa, la reacción automática es saltar, sin

necesidad de una reflexión previa. Asimismo, el enfado surge para proteger los derechos individuales. Estas emociones son respuestas básicas a circunstancias, llegan y se van rápidamente, representan el principio de la inteligencia emocional y pueden ser utilizadas como guía si se identifican correctamente.

La clasificación de Pareces, et al. (2005) sobre las clases de emociones destaca la naturaleza inherente y adaptativa de las respuestas emocionales. La distinción entre emociones de salud primarias como sorpresa, alegría, enfado, tristeza, miedo y asco ofrece una perspectiva biológica y evolutiva sobre cómo reaccionamos ante diferentes estímulos. Sin embargo, esta clasificación podría simplificar la complejidad de las emociones humanas. Si bien estas emociones primarias son fundamentales para nuestra supervivencia, nuestra experiencia emocional va más allá de estas respuestas básicas. Las emociones humanas son multifacéticas y pueden ser moldeadas por factores culturales, sociales y personales.

Además, aunque se plantea que estas emociones llegan rápido y se van rápidamente, la realidad de cómo experimentamos y gestionamos nuestras emociones puede variar enormemente. La idea de utilizar estas emociones como consejeras es interesante, pero a veces nuestras reacciones emocionales pueden ser complejas y desafiantes de interpretar o manejar.

Aunque la clasificación de emociones primarias es útil para comprender respuestas emocionales instintivas, no captura la totalidad de la riqueza y diversidad de la experiencia emocional humana.

Principales emociones nocivas: Las emociones nocivas principales son las mismas que las emociones primarias, pero se producen cuando el entorno que las generó ya ha desaparecido. Aunque el sentimiento pueda sentirse "real", ya no resulta saludable.

Estas emociones son reacciones a condiciones externas o internas, pero persisten incluso después de que la situación haya terminado, causando problemas y confusión.

La clasificación de Pareces, et al. (2005) introduce una perspectiva interesante al identificar las "principales emociones nocivas", aquellas que persisten incluso después de que la situación que las generó ha pasado. Esta noción destaca cómo ciertas emociones, aunque fundamentales y válidas en su origen, pueden volverse perjudiciales cuando se prolongan más allá de su contexto inicial.

Sin embargo, esta clasificación plantea un desafío en la comprensión de la salud emocional. Si bien es crucial reconocer que algunas emociones pueden persistir y afectar negativamente el bienestar mental, categorizarlas como "nocivas" puede simplificar la complejidad de las respuestas emocionales humanas.

Además, la noción de emociones persistentes como no saludables puede no capturar completamente su utilidad o su potencial para la introspección y el crecimiento personal. A veces, estas emociones prolongadas pueden ser señales de áreas que necesitan atención y cuidado, en lugar de ser simplemente dañinas.

Aunque la identificación de emociones persistentes es relevante para la salud mental, la percepción de estas emociones como inherentemente nocivas puede pasar por alto su complejidad y su papel en el autorreflexión y el desarrollo personal.

Emociones secundarias: Las emociones secundarias son reacciones a emociones o pensamientos más primarios, lo que a menudo dificulta la comprensión del proceso generador principal. Por ejemplo, el miedo primario puede manifestarse a través de la ira secundaria, o la ira primaria puede ser expresada mediante llanto o tristeza. Estas emociones pueden responder a sentimientos más primitivos, repitiéndose sin una razón aparente. Por ejemplo, las mujeres pueden llorar cuando están enojadas, mientras que los hombres pueden mostrar ira para ocultar el miedo.

El planteamiento de Pareces, et al (2005) sobre las "emociones secundarias" destaca cómo ciertas emociones pueden surgir como respuestas secundarias a estados emocionales más primitivos o fundamentales. Esta perspectiva resalta la complejidad de las respuestas emocionales y cómo pueden enmascarar las emociones primarias.

Sin embargo, esta clasificación plantea ciertas dificultades al sugerir una relación unidireccional entre las emociones primarias y secundarias. Si bien es cierto que algunas emociones secundarias pueden manifestarse como reacciones a emociones primarias, esta dinámica puede ser mucho más variada y compleja.

Además, la idea de que las emociones secundarias se repiten sin razón aparente puede simplificar la naturaleza multifacética y contextual de las respuestas emocionales. Estas emociones pueden surgir por una interacción compleja de factores internos y externos, no necesariamente de manera unidireccional o predecible.

Aunque la identificación de emociones secundarias destaca la complejidad de las respuestas emocionales, su interpretación como respuestas automáticas y sin razón puede no reflejar completamente la diversidad y la riqueza de la experiencia emocional humana.

Emociones instrumentales: Las emociones instrumentales son expresiones utilizadas para lograr un objetivo, como mostrar tristeza para despertar compasión o enfado para intimidar. Suelen requerir un entorno coordinado y empático. Para utilizarlas hábilmente, es crucial distinguir los diferentes tipos de emociones, ya que expresar estas emociones con la expectativa de manipular a otros puede resultar contraproducente, generando rechazo y desconfianza.

El enfoque de Pareces et al (2005) sobre las "emociones instrumentales" destaca la capacidad humana para utilizar conscientemente ciertas emociones como herramientas para lograr objetivos específicos en interacciones sociales. Esta perspectiva resalta la naturaleza estratégica de las emociones en las relaciones humanas.

En síntesis, aunque reconocer las emociones instrumentales destaca la complejidad de las interacciones sociales, plantea desafíos éticos y morales sobre el uso consciente de las emociones como instrumentos de manipulación en las relaciones humanas.

2.2.1.2.6 Armonía entre las emociones y el pensamiento

Cooper y Sawaf (1997) postulan que:

La interrelación entre el sistema límbico y la neocorteza, así como entre la amígdala y los lóbulos frontales, implica que cada uno de estos componentes desempeña un papel fundamental en la vida mental. La interacción positiva entre estos elementos potencia tanto la inteligencia emocional como la capacidad intelectual (p.23).

Esta perspectiva destaca la importancia de la integración entre la razón y la emoción para un funcionamiento mental óptimo. Al reconocer que tanto el sistema límbico (sede de las emociones) como la neocorteza (sede del pensamiento racional) son socios plenos en la vida mental, se subraya la necesidad de cultivar una inteligencia emocional que complemente y enriquezca la capacidad intelectual. En este sentido, el desarrollo de habilidades como la autoconciencia, la autorregulación, la empatía y las habilidades sociales se vuelve fundamental para potenciar el bienestar y el éxito en diversos ámbitos de la vida.

2.2.1.2.7 Importancia de la inteligencia emocional

La inteligencia emocional es la capacidad que permite a las personas estar satisfechas con el mundo, con ellas mismas y con los demás. Asimismo, permite disfrutar de actividades, relaciones y permite tener éxitos y disfrutarlos, así como también tener fracasos y reconocerlos, señalando que ambos son experiencia para avanzar y probar nuevos caminos Goleman (1995). La inteligencia emocional muestra cómo gestionar las emociones y aprender a detectarlas y transformarlas en energía positiva a través de la auto-comprensión.

La importancia de la inteligencia emocional está ligada a saber controlar nuestras emociones para nuestro propio bienestar. Lograr esta inteligencia emocional es lo que

realmente nos ayudará a vivir una vida más segura y confiada. Mucha gente piensa que un coeficiente intelectual alto, determinado por las pruebas o el éxito en los negocios, nos da una etiqueta de confianza y por eso creen que simplemente sentirse realizado es suficiente (p.87).

Ésta es una percepción errónea de las cosas. Puedes ser el mejor cirujano, el mejor arquitecto, el abogado más honesto, el mejor futbolista, el hombre de negocios más audaz; Pero si no tienes inteligencia emocional en la vida, la vida siempre será inestable. La explicación es muy simple pero no fácil de entender, especialmente para personas con una forma de pensar egoísta y lineal que solo se enfoca en una dirección: ellos siempre tienen razón, los demás se equivocan. Muchas personas tienen éxito en sus carreras y tienen problemas en otros aspectos de sus vidas, pero no pueden afrontarlos adecuadamente porque sus emociones están a flor de piel. Puedes tener muchos ejemplos de personas que sobresalieron en sus negociaciones y en sus carreras, personas que no estaban embargadas a nivel familiar o de pareja, personas que eran completamente inestables porque no podían controlar sus impulsos, y esto se debe a que tienen una Personalidad falsa y el concepto de Inteligencia Emocional.

Por último, hay que decir que tener empatía es el primer paso para desarrollar con firmeza la inteligencia emocional, que es mucho más importante en la vida que conseguir títulos o el éxito profesional, porque controlar tus emociones te da una verdadera estabilidad. Tener inteligencia emocional significa tener el equilibrio adecuado para sopesar el éxito y el fracaso y poder encontrarse en el punto de equilibrio, el punto exacto en el que se permanece sereno, sensible y feliz.

2.2.1.2.8 Aptitudes emocionales

Para Anaya (2023). Quien cita a Goleman (1995). Nos menciona que, de las veintiuna aptitudes emocionales de la inteligencia emocional, están agrupadas en dos facultades

importantes, las cuales son las actitudes personales y la actitud social, la cual de específica a continuación:

Aptitudes personales: Estas se refieren a las características individuales que permiten a una persona gestionarse a sí misma de manera efectiva. Incluyen el reconocimiento de las propias emociones y su impacto en el comportamiento, así como la conciencia de los recursos internos y la intuición. Implican una correcta valoración de las fortalezas y debilidades, junto con la confianza en las propias capacidades. La autorregulación es un componente clave, que abarca el autocontrol y la capacidad de manejar las emociones conflictivas, así como la fiabilidad, la integridad y la responsabilidad personal. Finalmente, la adaptabilidad y la apertura a la innovación, junto con la motivación intrínseca, completan el conjunto de aptitudes personales.

La categorización de aptitudes emocionales según Anaya, basada en Goleman (1995), destaca dos facetas cruciales: las aptitudes personales y las sociales. Las aptitudes personales engloban una serie de habilidades internas que impactan en la autopercepción y la autorregulación emocional.

Estas habilidades incluyen la conciencia emocional y de uno mismo, que involucra la comprensión y reconocimiento de las propias emociones, así como la valoración adecuada y la confianza en uno mismo. Además, se resalta la importancia de la autorregulación emocional, el autocontrol, la confiabilidad, la integridad, la adaptabilidad, la disposición a la innovación y la motivación como factores que guían el logro de metas y objetivos personales.

En resumen, aunque las aptitudes personales resaltan aspectos fundamentales del autodesarrollo emocional, plantean interrogantes sobre su enseñanza, evaluación y su relación con las habilidades sociales en la inteligencia emocional.

Aptitudes sociales: Estas se relacionan con la capacidad de interactuar y relacionarse eficazmente con los demás. Abarcan la empatía, entendida como la conciencia de las

necesidades y sentimientos ajenos, así como la capacidad de comprender diferentes puntos de vista. La orientación al servicio implica anticiparse y satisfacer las necesidades de los demás, mientras que el aprovechamiento de la diversidad implica valorar las oportunidades que brindan las diferencias individuales. La conciencia política permite comprender las dinámicas emocionales y de poder en un grupo, y las habilidades sociales facilitan la influencia positiva sobre los demás. Esto se manifiesta a través de la comunicación clara, el liderazgo inspirador, la catalización del cambio y la resolución de conflictos.

La inteligencia emocional, según Anaya citando a Goleman (1995), abarca un espectro de aptitudes sociales y personales fundamentales. Las aptitudes sociales, en particular, revelan habilidades cruciales para la interacción efectiva y la comprensión de los demás.

Estas habilidades incluyen la empatía, es decir, la capacidad de sintonizar y comprender los sentimientos y necesidades de los demás. Asimismo, se destaca la comprensión de los otros, la orientación hacia el servicio y la habilidad de aprovechar la diversidad para enriquecer las interacciones humanas.

En resumen, aunque estas aptitudes sociales sean esenciales para una interacción efectiva, plantean interrogantes sobre su enseñanza, evaluación y su relación con las habilidades personales en la inteligencia emocional.

2.2.1.2.9 Estados de animo

Jiménez (2013) señala que:

Los estados de ánimo se distinguen de las emociones por su mayor duración, su falta de conexión directa con una situación específica y su carácter sutil para quien los experimenta, lo que dificulta la conciencia del propio estado psicológico en condiciones normales (p.37).

Jiménez (2013) también plantea que las emociones son contagiosas y pueden generar estados mentales compartidos en grupos o sistemas. La respuesta a diversas situaciones determina la adopción de uno de los siguientes estados:

Furia sigilosa: Caracteriza a individuos o grupos resentidos con el sistema social, que manifiestan indisciplina y critican las decisiones y propuestas. Aunque existe un cierto grado de aceptación, a menudo oculta, buscan activamente interrumpir acciones o posibilidades.

Acogida o tranquilidad: Describe a sociedades o sistemas comunitarios que se distinguen por su estabilidad, paz y orgullo de pertenencia. Sus miembros son leales, activos, están abiertos al aprendizaje y alcanzan un estado de adaptabilidad y serenidad.

Conformidad: Define a sociedades o sistemas comunitarios que se encuentran en un estado de resignación, caracterizado por la falta de motivación, la frustración y la ausencia de iniciativa. Evitan los desafíos y se adaptan pasivamente a su entorno, mostrando pena, pereza e indiferencia.

Codicia/dominio y seseo: Describe a individuos o grupos ambiciosos y anhelantes, dispuestos a desafiar y transformar su entorno. Están altamente enfocados en los resultados y se caracterizan por su ingenio y determinación. Sin embargo, esta intensidad puede generar estrés, por lo que es importante que atiendan a su descanso y recreación.

Jiménez (2013) ofrece una interesante reflexión sobre la dinámica emocional en individuos y colectividades. Al contrastar la sutileza y persistencia de los estados de ánimo con la intensidad y brevedad de las emociones, invita a considerar la importancia de la autoconciencia para comprender nuestro propio estado psicológico. Asimismo, al analizar el contagio emocional y los diversos estados mentales que pueden surgir en grupos o sistemas,

proporciona herramientas para comprender la dinámica social y promover estados emocionales más positivos y constructivos. En particular, destaca la importancia de cultivar la "acogida o tranquilidad" como un estado que favorece la lealtad, el aprendizaje y la adaptabilidad, en contraposición a la "furia sigilosa", la "conformidad" o la "codicia/dominio", que pueden generar resultados negativos a nivel individual y colectivo.

Los estados de ánimo que van más allá de las emociones momentáneas, enfocándose en estados psicológicos prolongados. Estos estados tienen una naturaleza más persistente y pueden influir en grupos sociales o sistemas comunitarios.

En síntesis, aunque se identifican varios estados de ánimo con características distintas, es fundamental explorar más a fondo su naturaleza, su variabilidad y su relación con el bienestar individual y colectivo en diversos contextos sociales y culturales.

2.2.1.2.10 La inteligencia emocional y resiliencia

Jiménez (2013) señala que la inteligencia emocional fortalece la capacidad de adaptación ante adversidades, incrementando la tolerancia al estrés y permitiendo enfrentar situaciones complejas sin afectar la eficacia en la conducta. Según el autor, quienes poseen elevada inteligencia emocional presentan rasgos como:

Gestionar de manera constructiva sus emociones, optimizar la superación de duelos o pérdidas, influir positivamente en grupos fomentando creatividad e innovación, y ejercer liderazgo transformacional con habilidades para motivar y analizar críticamente. Además, demuestran empatía, buscan soluciones colaborativas en conflictos, reconocen sus limitaciones mientras potencian sus competencias, y se apoyan en otros para complementar habilidades. Estas personas priorizan la autenticidad emocional en entornos laborales, evitando reprimir emociones negativas y reduciendo la identificación personal con situaciones estresantes (p. 462).

Desde una perspectiva organizacional, las conclusiones de Jiménez (2013) subrayan la importancia de integrar la inteligencia emocional como:

Competencia transversal en entornos laborales. La correlación entre esta habilidad y el liderazgo transformacional sugiere que su desarrollo podría ser clave para mejorar la cohesión de equipos y la innovación. Sin embargo, cabría explorar cómo factores culturales o jerárquicos influyen en la aplicación práctica de estos principios, ya que la expresión emocional en el trabajo varía según contextos organizacionales. Además, sería relevante investigar estrategias específicas para entrenar estas competencias en profesionales de sectores altamente estresantes, donde la resiliencia es crítica (p.34).

La inteligencia emocional, según Jiménez, es una herramienta clave que fortalece la resiliencia humana, permitiendo afrontar desafíos y presiones sin comprometer la efectividad conductual. Las personas con alta inteligencia emocional exhiben una serie de características que abarcan desde la gestión positiva de los sentimientos hasta la promoción de la creatividad y el liderazgo.

Sin embargo, sería valioso cuestionar la universalidad de estas características. Si son estas cualidades inherentes a todos los individuos con alta inteligencia emocional, o existe variabilidad individual en la manifestación de estas habilidades. Otro aspecto crítico sería examinar si estas características son un resultado directo de la inteligencia emocional o si hay otros factores intervinientes, como la educación, las experiencias de vida o la genética, que podrían influir en estas habilidades.

También, es relevante explorar cómo estas habilidades pueden ser desarrolladas en aquellos que carecen de ellas y qué impacto tiene esto en su capacidad para enfrentar situaciones difíciles o estresantes.

En síntesis, aunque se destacan una serie de características en individuos con alta inteligencia emocional, es esencial profundizar en la naturaleza de estas habilidades, su desarrollo y su aplicación en diferentes contextos y culturas.

2.2.1.2.11 Desarrollo de las habilidades sociales y emocionales

Un número cada vez mayor de investigaciones revela que la formación en competencias socioemocionales durante las etapas tempranas de la vida laboral influye significativamente en el bienestar integral a largo plazo. Los estudios indican que los patrones conductuales y el funcionamiento emocional se consolidan tras años de práctica profesional, pudiendo anticipar comportamientos futuros y estabilidad mental. En este sentido, el aprendizaje de herramientas para gestionar emociones de manera productiva y establecer vínculos basados en el respeto durante la juventud y los primeros años de carrera reduce la probabilidad de desarrollar trastornos como depresión, agresividad u otras afecciones psicológicas graves en etapas posteriores de la vida.

Daniel Goleman ha sido fundamental en la conceptualización de la educación emocional como pilar del desarrollo profesional. En la actualidad, numerosas iniciativas globales incorporan la enseñanza de estas habilidades en los programas formativos laborales.

Goleman sintetizó hallazgos de la neurociencia y psicología clínica, evidenciando que el cociente emocional (EQ) y el intelectual (IQ) poseen igual relevancia para el crecimiento personal y el éxito profesional. En sus obras, el autor subraya que, pese al enfoque tradicional en capacidades cognitivas, los logros académicos medidos por pruebas estandarizadas como el SAT apenas correlacionan con el triunfo en la vida adulta. Según sus análisis, el coeficiente intelectual explica únicamente el 20% de los factores determinantes del éxito, dejando el 80% restante a variables como la inteligencia emocional, la perseverancia y las relaciones interpersonales

La integración de programas de habilidades socioemocionales en entornos laborales, como destaca Goleman, representa un avance crucial para modelos organizacionales más humanos y sostenibles. Sin embargo, su implementación efectiva requiere superar desafíos estructurales, como la resistencia cultural a priorizar competencias no técnicas en sectores altamente competitivos. Además, sería pertinente investigar cómo adaptar estas metodologías a realidades laborales específicas, considerando variables como la precariedad laboral o la diversidad generacional en equipos de trabajo. La evidencia sobre el impacto del EQ en la prevención de trastornos mentales sugiere la necesidad de políticas públicas que fomenten su desarrollo desde la educación básica, creando una transición fluida hacia el ámbito profesional. Por último, el énfasis en el 80% de factores no cognitivos abre debates sobre la medición objetiva de estas habilidades y su valoración equitativa en procesos de selección laboral.

2.2.1.2.12 Modelos de inteligencia emocional

Modelo de Goleman

Daniel Goleman (1995), psicólogo, escritor y periodista estadounidense nacido en 1946, es reconocido por su obra “inteligencia emocional” en 1995, un referente global en el estudio de las competencias emocionales. Según su modelo, las capacidades personales vinculadas a la inteligencia emocional se distancian del rendimiento académico, enfocándose en la autogestión y las dinámicas sociales. García y Giménez (2010) sintetizan su propuesta en cuatro componentes fundamentales:

Conciencia de uno mismo: Implica reconocer los estados internos, recursos e intuiciones personales, así como comprender las causas, efectos y alcances de las propias emociones en la toma de decisiones.

Autorregulación: Consiste en gestionar impulsos y emociones para mantener la coherencia con objetivos personales, incluyendo la capacidad de superar obstáculos y

regulares emociones disruptivas sin afectar la productividad.

Empatía: Representa la habilidad para interpretar necesidades y sentimientos ajenos mediante claves verbales, tonales y corporales, facilitando conexiones interpersonales significativas.

Habilidades sociales: Abarcan la capacidad de fomentar colaboración efectiva en equipos, resolver conflictos mediante escucha activa, persuasión asertiva y manejo de relaciones basado en reciprocidad (García y Giménez, 2010).

El modelo de Goleman, reforzado por interpretaciones como la de García y Giménez (2010), subraya la relevancia de integrar la inteligencia emocional en sistemas educativos y organizacionales. No obstante, su aplicación efectiva requiere superar desafíos como la estandarización de metodologías de evaluación emocional y la adaptación a contextos culturales diversos, donde la expresión de emociones varía. Además, la priorización de habilidades sociales en entornos laborales plantea interrogantes sobre cómo equilibrar esta dimensión con demandas técnicas específicas, especialmente en sectores altamente especializados. Sería pertinente explorar cómo tecnologías emergentes, como herramientas de análisis biométrico, podrían complementar el desarrollo de estas competencias mediante feedback en tiempo real. Por último, la empatía como componente crítico sugiere la necesidad de diseñar políticas que fomenten entornos inclusivos, donde la diversidad emocional sea reconocida como un activo colectivo.

Modelo de BarOn

El modelo se estructura en cinco componentes:

Intrapersonal: Prieto y Ferrandiz (2001) lo definen como la habilidad para acceder a los propios estados emocionales y ejercer metacognición, mientras García y Giménez (2010) añaden subcomponentes como la comprensión emocional (diferenciar y analizar emociones), asertividad (expresar opiniones sin agresividad), autoconcepto

(autoaceptación realista) e independencia (autonomía en decisiones).

Interpersonal: Incluye empatía (reconocer emociones ajenas), relaciones interpersonales (establecer vínculos significativos) y responsabilidad social (contribuir al grupo cooperativamente), según García y Giménez (2010).

Adaptabilidad: García y Giménez (2010) destacan la solución de problemas (generar respuestas prácticas), prueba de realidad (contrastar percepciones con hechos) y flexibilidad (ajustar conductas a contextos cambiantes).

Manejo de estrés: Abarca tolerancia al estrés (enfrentar adversidades activamente) y control de impulsos (regular reacciones emocionales inmediatas), como señalan García y Giménez (2010) y Ugarriza (2001).

Estado de ánimo: Incluye felicidad (satisfacción vital) y optimismo (enfoque positivo ante dificultades), según García y Giménez (2010).

El enfoque multifactorial de BarOn (1997), ampliado por autores como Ugarriza y Pajares (2005), ofrece un marco integral para evaluar competencias emocionales en ámbitos laborales y educativos. Sin embargo, su aplicación práctica enfrenta desafíos como la medición objetiva de componentes como la felicidad o el optimismo, que pueden variar según contextos culturales. Además, la interdependencia entre los componentes sugiere que intervenciones en un área (por ejemplo, manejo de estrés) podrían potenciar otras (como la adaptabilidad), lo que requiere programas de entrenamiento holísticos. Sería relevante investigar cómo tecnologías de inteligencia artificial podrían complementar estos modelos mediante análisis predictivos del comportamiento emocional en entornos dinámicos. Por último, la inclusión de la responsabilidad social como subcomponente interpersonal plantea oportunidades para alinear la inteligencia emocional con modelos de sostenibilidad organizacional, donde la cooperación colectiva adquiere relevancia estratégica.

Modelo de Mayer y Salovey

Mayer y Salovey (1993) definen su modelo como la capacidad de reconocer, evaluar y manifestar emociones con precisión, así como de generar sensaciones que optimicen el pensamiento, interpretar información emocional y regular estas respuestas para impulsar el desarrollo cognitivo y afectivo. Según los autores, este enfoque se estructura en cuatro dimensiones clave:

Percepción emocional: García y Giménez (2010) explican que esta habilidad implica detectar estados emocionales propios y ajenos mediante señales como expresiones faciales, tono de voz o lenguaje corporal, además de discernir entre manifestaciones auténticas y falsas.

Facilitación emocional: Trigoso (2013) señala que este componente permite integrar emociones en procesos cognitivos, utilizando estados afectivos para priorizar información relevante y mejorar la toma de decisiones mediante una sinergia entre sentimientos y razonamiento lógico.

Comprensión emocional: Para Trigoso (2013), esta competencia abarca el análisis de combinaciones emocionales, su evolución temporal y la interpretación de significados subyacentes, incluyendo la distinción entre emociones contradictorias como amor y resentimiento en contextos relacionales.

Regulación emocional: Trigoso (2013) enfatiza la gestión activa de emociones personales y colectivas, promoviendo el equilibrio entre la mitigación de afectos negativos y el fortalecimiento de los positivos para facilitar el crecimiento interpersonal e intrapersonal (García y Giménez, 2010; Trigoso, 2013).

El modelo de Mayer y Salovey (1993), ampliado por aportaciones como las de Trigoso (2013), establece un marco riguroso para analizar el papel de las emociones en procesos cognitivos y sociales. No obstante, su aplicación práctica enfrenta retos como la

medición objetiva de la percepción emocional, donde factores culturales pueden sesgar la interpretación de expresiones no verbales. La regulación emocional, en particular, plantea interrogantes sobre cómo equilibrar la autenticidad afectiva con la adaptabilidad en entornos profesionales, especialmente en contextos de alta presión donde la supresión emocional podría ser contraproducente. Sería pertinente investigar cómo tecnologías de reconocimiento facial o análisis vocal podrían complementar el desarrollo de estas habilidades mediante retroalimentación en tiempo real. Además, la integración de la facilitación emocional en sistemas educativos sugiere la necesidad de reformular metodologías pedagógicas para incluir el entrenamiento explícito en metacognición emocional desde etapas tempranas. Por último, la dimensión interpersonal de la regulación emocional subraya la importancia de diseñar políticas organizacionales que fomenten entornos donde la gestión colectiva de emociones sea prioritaria, evitando enfoques individualistas que descuiden dinámicas grupales.

2.2.1.2.13 Herramientas para la inteligencia emocional

Para Mayer (2006). Nos dice que dependiendo el área de la institución donde se quiera potenciar la inteligencia emocional se podrían usar algunas herramientas, las cuales se muestran a continuación:

Selección: Los procesos de selección pueden identificar si el candidato es una persona emocionalmente inteligente. La clásica selección por competencias puede adaptarse a este propósito si se identifican competencias asociadas con el EQ como el autocontrol, la comunicación, la persuasión, etc. Las dinámicas de grupo también son una buena herramienta para ver cómo reacciona una persona en un entorno determinado.

Además, desde el ámbito académico donde nació la teoría se han proporcionado tests para medir las capacidades emocionales de una persona.

Liderazgo: Según Goleman, puede potenciarse la inteligencia emocional mediante un proceso de coaching porque la presencia del coach ayuda a tomar conciencia emocional de uno mismo (actúa como espejo) y facilita la empatía.

Potenciación del talento: Un equipo que presente un clima emocionalmente inteligente permite que aflore el talento y la creatividad subyacentes. Sus integrantes no se autocensuran, no temen la reacción del grupo a sus ideas, en definitiva, no buscan la atribución personalista del éxito, sino que piensan en el equipo como instancia generadora de ideas y decisiones.

Técnicas genéricas: *Formación:* es posible realizar cursos de formación en capacidades fronterizas con la inteligencia emocional. De hecho, hay movimientos que piden la introducción de estas técnicas en la propia formación primaria. Se basan en el principio, aceptado por Goleman, pero discutido por otros teóricos, de que la inteligencia emocional se puede trabajar. *Encuentros informales:* la potenciación de espacios y momentos propicios en los encuentros informales mejora el clima emocional de un grupo. *Meditación:* Goleman se declara partidario de las técnicas de meditación de raíz budista para potenciar la inteligencia emocional.

Se destacan herramientas para potenciar la inteligencia emocional en diversos ámbitos, desde la selección de personal hasta el liderazgo y la potenciación del talento. Se mencionan técnicas específicas, como las dinámicas grupales en procesos de selección, el coaching para desarrollar la conciencia emocional y la empatía en el liderazgo, así como la importancia del clima emocional en el fomento del talento creativo.

Sería relevante indagar más sobre la aplicabilidad de estas herramientas en entornos laborales o educativos específicos, así como explorar el impacto a largo plazo de estas estrategias en el desarrollo de la inteligencia emocional y su relación con el rendimiento laboral o académico.

2.2.1.3 Teorías para la variable

Para analizar los fundamentos teóricos de la inteligencia emocional, resulta clave el modelo de Goleman (1995), el cual propone cinco pilares esenciales:

Reconocimiento emocional: La capacidad de identificar y evaluar las propias emociones ante situaciones específicas, lo cual facilita la comprensión de conductas individuales. Este autoconocimiento constituye la base para ejercer control sobre reacciones impulsivas.

Gestión emocional: La habilidad para regular y expresar emociones de manera adecuada, derivada de una conciencia emocional desarrollada. Este dominio permite mitigar respuestas negativas como la ira o la frustración.

Automotivación: El vínculo entre estados emocionales y la capacidad para canalizarlos hacia metas personales, utilizando la energía afectiva como impulsora de acciones alineadas con objetivos.

Empatía: Competencia central de la inteligencia interpersonal que, combinada con la intrapersonal, forma el núcleo de la inteligencia emocional. Implica interpretar emociones ajenas y comprender perspectivas externas para establecer conexiones significativas.

Liderazgo social: Desarrollo de competencias relacionales que fomentan interacciones armoniosas, facilitando la emergencia de habilidades directivas basadas en la colaboración y la influencia positiva (Goleman, 1995).

El modelo de Goleman (1995) sigue siendo relevante para entender la interdependencia entre autogestión emocional y competencias sociales en entornos profesionales. No obstante, su aplicación contemporánea requiere adaptaciones, como integrar herramientas tecnológicas que midan respuestas fisiológicas asociadas a emociones para validar el autoconocimiento declarativo. Además, el énfasis en el liderazgo como

resultado de la inteligencia emocional plantea interrogantes sobre cómo equilibrar esta dimensión con demandas técnicas en contextos altamente especializados, donde la expertise disciplinar podría priorizarse sobre habilidades blandas. Sería pertinente explorar cómo factores culturales modulan la expresión de empatía o la percepción de liderazgo, ya que normas sociales influyen en la valoración de estas competencias. Por último, la automotivación como componente crítico sugiere la necesidad de diseñar políticas organizacionales que fomenten entornos donde los colaboradores puedan alinear sus metas personales con las institucionales, evitando enfoques unidireccionales que ignoren diversidades motivacionales.

Las citas destacan diferentes aspectos fundamentales propuestos por Goleman para comprender la inteligencia emocional. Estos aspectos incluyen el reconocimiento de las propias emociones como punto de partida para el autocontrol, el manejo adecuado de las emociones para expresarlas de manera efectiva, la motivación como impulsor de acciones beneficiosas, la empatía como clave para comprender las emociones de los demás, y el desarrollo del liderazgo a través de una competencia social óptima.

Si bien estas dimensiones presentadas por Goleman son significativas y han ganado aceptación en el estudio de la inteligencia emocional, algunas críticas podrían surgir respecto a la sobrevaloración de estas características como una fórmula única para el desarrollo de la inteligencia emocional. Se podría argumentar que existen otras dimensiones o enfoques igualmente importantes o más relevantes en diferentes contextos o culturas, y que el énfasis en estas dimensiones podría ser insuficiente para capturar la complejidad de la inteligencia emocional en su totalidad.

2.2.1.4 Dimensiones de la variable

La inteligencia emocional se define como la capacidad para interpretar, gestionar y emplear las emociones de manera efectiva, permitiendo reducir tensiones y mejorar la

comunicación interpersonal. Su desarrollo facilita la construcción de relaciones sociales equilibradas y saludables. En este marco, se identifican cuatro dimensiones clave:

Dimensión 1: Inteligencia interpersonal: Según Prieto y Ferrándiz (2011), consiste en interpretar adecuadamente estados de ánimo, motivaciones y deseos ajenos, demostrando habilidades sociales como escucha activa y aprecio por las perspectivas externas.

Dimensión 2: Inteligencia intrapersonal: Prieto y Ferrándiz (2001) la conceptualizan como la habilidad para acceder a los propios sentimientos, discernir emociones internas y ejercer metacognición sobre los procesos mentales, lo que favorece la expresión libre de necesidades afectivas.

Dinension3: Manejo de estrés: Urrutia (2018) destaca la tolerancia al estrés para gestionar emociones disruptivas y el control de impulsos para responder constructivamente ante presiones, características observables en trabajadores que mantienen calma y productividad en entornos laborales exigentes.

Dinension4: Empatía: El MINEDU (2007) señala que esta competencia implica identificar estados emocionales ajenos, establecer vínculos basados en normas éticas y reconocer fortalezas y debilidades en otros, fomentando interacciones armoniosas.

La integración de estas dimensiones, como propone el MINEDU (2007) junto a autores como Prieto y Ferrándiz, subraya la necesidad de abordar la inteligencia emocional desde un enfoque multidimensional en entornos laborales. Sin embargo, su implementación efectiva requiere superar desafíos como la estandarización de metodologías de evaluación emocional, ya que factores culturales pueden influir en la expresión de empatía o la percepción del estrés. Además, la automotivación como pilar clave plantea interrogantes sobre cómo alinear objetivos individuales con expectativas organizacionales en contextos de alta rotación laboral. Sería pertinente investigar cómo tecnologías de retroalimentación

emocional en tiempo real podrían optimizar el desarrollo de estas competencias, especialmente en sectores con altos índices de burnout. Por último, la dimensión interpersonal sugiere la importancia de diseñar políticas que fomenten entornos colaborativos, donde la diversidad emocional sea gestionada como un activo colectivo en lugar de un obstáculo operativo.

2.2.2 Variable 2: Desempeño laboral

2.2.2.1 Definiciones de la variable

Para Chiavenato (2011). El desempeño laboral es:

El comportamiento donde el del trabajador en lograr los objetivos fijados por la institución; éste constituye una de las tantas estrategias de manera individual para que se pueda alcanzar los objetivos y las metas pretendidos por parte de la institución (p.204).

El tipo de comportamiento que lo trabajadores muestran, estas deben de ser eficaces y de calidad, pue solo de esta manera se podrá cumplir los objetivos de la organización. Por otro lado, Robbins (2018). Es: "Cumplimiento de los objetivos y realización del trabajo como se debe" (p.8). dentro del desarrollo de las actividades esta de manera implica el hacer lo correcto para que estas puedan alcanzar las metas de las organizaciones.

También nos dice Echeverría (2019). Indica de manera precisa: "Puede concebirse como aquellas acciones, comportamientos y resultados escalables en los que los empleados se involucran, están vinculados y contribuyen al logro de las metas de la organización" (p.152). las acciones desarrolladas de manera eficiente por los trabajadores permiten alcanzar las metas de la organización.

Para finalizar, tenemos a Romero (2016). Que sostiene:

Está estrechamente relacionado con las actitudes y habilidades de los empleados y seguido de las políticas, los estándares, según los objetivos que los empleados quieran

alcanzar. En concreto, incluye mejoras en aspectos como los objetivos personales, la iniciativa, las relaciones interpersonales y el liderazgo. (p.11)

2.2.2.2 Sustento teórico de la variable

2.2.2.2.1 Características del desempeño labora

Pérez (2015). Nos describe las siguientes características del desempeño laboral, las cuales son:

Adaptabilidad: Cuidar la competencia en diferentes entornos y diversas tareas. Se refiere a la capacidad de expresar con eficacia las propias ideas en un grupo o individualmente.

Iniciativa: Muestre su intención de influir positivamente en el evento para lograr sus objetivos. Es el conocimiento técnico y/o profesional alcanzado en un campo relacionado con su ocupación.

Trabajo en equipo: Habilidad de trabajar en equipos para lograr los objetivos que están previamente establecidos y contribuir a crear un ambiente saludable que facilite la compatibilidad.

Criterios de trabajo: Habilidad de cumplir metas y obtener datos que permitan retroalimentar los sistemas y mejoras. (p.23)

Cuando las personas reconocen su comportamiento, planifican su mejora y reciben los recursos necesarios, tienden a competir en cualquier situación. Este hábito crea responsabilidad y conduce a mayores esfuerzos de mejora personal y profesional. Entre sus características más destacables se encuentran las habilidades y conocimientos necesarios para realizar la tarea, y el hecho de ser no pasivo ya que el receptor debe hacer lo que se le dice, y depende de la situación, lo que se refleja en su capacidad para afrontarla. Es la capacidad para trabajar más de lo necesario, capacitarse y actualizarse para maximizar las oportunidades.

2.2.2.2.2 Niveles de medición del desempeño laboral

Sucapuca (2022). Quien cita a Werther y Davis (2014). Señalan que la investigación del lugar de trabajo se puede utilizar para generar niveles de desarrollo para un puesto, estas áreas se configuran con dos propósitos para lograr una verdadera satisfacción:

En primero lugar: una interacción clara y consistente de las áreas de desarrollo es uno de los elementos esenciales para promover un buen ambiente laboral. Sin una clasificación adecuada, la moral y los incentivos de los empleados se verán afectados. **En segundo lugar:** el área de desarrollo es un parámetro para calcular en qué medida una tarea logra sus objetivos establecidos.

Es imprescindible para los gerentes y el área de gestión del capital humano, ya que les permite evaluar, calcular y gestionar su desempeño laboral. Todas las estructuras de gestión tienen características, parámetros y requieren medición, modificación y retroalimentación, la cual ayudará al trabajador o colaborador, dentro de su ambiente de trabajo, y esta traerá consigo un mejor desempeño.

Para reforzar tenemos los aportes del portal web Bizneo (revisado el 2024), quien nos plantea algunas características para poder medir el desempeño, teniendo en cuenta las cualidades del trabajador. Nos dice que, para tener un buen desempeño aboral, esta tiene que estar marcado por algunas características intrínsecas del individuo las cuales tiene que ser positivas, las cuales son:

Ser aplicado: como decíamos, la actitud, el esfuerzo, la disposición de la persona es fundamental a la hora de encontrar soluciones. La productividad, el interés y compromiso con la compañía inciden en los resultados.

Tener capacidad de aprendizaje: directamente relacionado con lo anterior.

Ser integro: las empresas quieren empleados en los que puedan confiar. Esto quiere decir que, precisamente como trabajadores de la compañía, tomarán las decisiones más íntegras y las que beneficien el interés general.

Adaptable y flexible: para continuar siendo productivo cuando se produzcan cambios en la organización.

Buenas habilidades interpersonales: para relacionarse bien en equipo y con el resto de departamentos.

Estos niveles de medición se realizan a partir de los datos obtenidos mediante análisis de ubicación, a partir de los cuales se mide el desempeño real alcanzado en las tareas diarias. Si las mediciones muestran desviaciones relevantes de los parámetros establecidos, los científicos y gerentes de gestión del capital humano intervienen y toman medidas correctivas.

Por lo tanto, el comportamiento de los empleados crea un conjunto de datos relevante que representa retroalimentación, y las variaciones en el comportamiento establecido son aceptables si los empleados se equivocan o se desvían de la norma al observar su trabajo diario.

2.2.2.2.3 Tipos de conductas que contribuyen el desempeño laboral

Robbins y Judge (2017) destacan que, a diferencia de enfoques tradicionales centrados exclusivamente en tareas específicas descritas en manuales de funciones, las organizaciones contemporáneas evalúan tres dimensiones conductuales interrelacionadas en el desempeño laboral:

Desempeño de la tarea: Ejecución efectiva de responsabilidades centrales vinculadas a la producción de bienes, prestación de servicios o gestión administrativa, abarcando las actividades esenciales asociadas a cada puesto.

Civismo: Conductas voluntarias que fomentan el bienestar organizacional, como el trato respetuoso entre colegas y la alineación con los objetivos institucionales, incluso sin mediar incentivos explícitos.

Falta de productividad: Acciones deliberadas que perjudican operaciones o clima laboral, incluyendo robos, sabotaje de infraestructura, agresividad interpersonal o ausentismo recurrente.

El modelo tridimensional de Robbins y Judge (2017) refleja la evolución hacia una evaluación integral del desempeño, donde aspectos como el civismo adquieren relevancia comparable a la productividad operativa. No obstante, su implementación enfrenta desafíos como la medición objetiva de conductas prosociales, que suelen ser subjetivas y culturalmente condicionadas. Además, la inclusión de la "falta de productividad" como categoría independiente plantea interrogantes sobre cómo diferenciar entre comportamientos intencionalmente dañinos y aquellos derivados de factores externos como estrés organizacional o deficiencias en recursos. Sería pertinente explorar cómo tecnologías de análisis conductual predictivo podrían identificar patrones de riesgo antes que se materialicen en daños, complementando así enfoques reactivos tradicionales. Por último, la dimensión de civismo sugiere la necesidad de políticas que fomenten culturas organizacionales basadas en reciprocidad, donde el respeto mutuo sea institucionalizado mediante mecanismos formales de reconocimiento.

Creo que, para desempeñarse bien y lograr buenos resultados dentro de una empresa, la mayoría de los gerentes deben centrarse en el desarrollo de tareas, el altruismo y la evitación. La mayoría de las empresas no consideran buenos empleados a los empleados que desempeñan bien sus funciones pero que son groseros e impulsivos con sus compañeros de trabajo. Por otro lado, incluso si sus mejores empleados no pueden realizar tareas básicas, siguen siendo excelentes empleados.

2.2.2.2.4 Motivación y desempeño laboral

Griffin y Moorhead (2010). Señalan que la combinación de diferentes teorías de motivación y técnicas operativas transforma la motivación potencial en desempeño. En otras palabras, los empleados pueden ser motivados para satisfacer diferentes necesidades específicas a través de diferentes procesos como la injusticia, las expectativas y las condiciones de refuerzo.

Este concepto basado en necesidades, procesos y aprendizaje conduce a una situación en la que el comportamiento motivado tiene como objetivo mejorar el desempeño. Digamos, por ejemplo, que el empleado quiere relaciones más humanas, es decir, quiere satisfacer las necesidades de pertenencia y pertenencia. En otras palabras, hay habilidades que un empleado estará dispuesto a trabajar bien si cree que satisfacen las necesidades sociales. De manera similar, si el empleado recibió un fuerte refuerzo positivo en el pasado y se desempeñó eficazmente, nuevamente es posible motivarlo para que su desempeño sea mejor.

Los gerentes deben tomar ciertas acciones para transformar el potencial de la motivación para un mejor desempeño en motivación real e incluso desempeño real. En algunas situaciones, estas actividades pueden estar relacionadas con una necesidad o proceso específico que creó el potencial existente.

2.2.2.2.5 Evaluación del desempeño laboral

Según Snell y Morris (2020). Es el proceso de evaluar el desempeño de un socio frente a los requisitos del puesto del socio. Esta información se utiliza para proporcionar comentarios a los socios comerciales sobre áreas específicas de mejora.

Griffin, Phillips y Gurley (2020). Nos dicen que:

La evaluación del desempeño es también una técnica o procedimiento realizado por el superior inmediato para reducir la incertidumbre entre los compañeros de trabajo. El

objetivo es medir el comportamiento laboral, registrar resultados y proporcionar retroalimentación a los empleados sobre los resultados (p.87).

Finalmente, podemos mencionar que la evaluación del desempeño es un proceso formal para evaluar el desempeño de los asociados, cómo realizan sus actividades y cómo contribuyen al logro de las metas institucionales. Todas las organizaciones, incluidas las bibliotecas académicas, se esfuerzan por seguir siendo competitivas en un mundo globalizado y, para ello, sus colaboradores deben desempeñarse bien para lograr los objetivos institucionales.

2.2.2.2.6 Importancia de la evaluación de desempeño

Para Franklin (2019). Esta radica dentro del valor que llega a poseer esta actividad, ya que permite la:

Validación de los instrumentos de selección, la eficacia de la inducción y socialización, programas de capacitación y desarrollo, estrategias para el manejo de las remuneraciones y las promociones, así como servir de mecanismo de retroalimentación para mejorar el desempeño laboral. (p.174)

Asimismo, Evans y Lindsay (2019). Señalaron la importancia de la evaluación del desempeño como un proceso efectivo, que debe centrarse en la retroalimentación y la mejora de los empleados.

Esta retroalimentación permitirá a los empleados trabajar en sus debilidades y fortalezas; En base a esto, los empleados pueden recibir capacitación, remuneración y ascensos. Esta evaluación del desempeño en la organización se convierte en una herramienta importante, pues nos permite comprender las falencias que presentan nuestros socios y, con base en esto, podemos desarrollar medidas de mejora o formular políticas institucionales que sirvan de guía para el logro de las metas institucionales.

2.2.2.2.7 Objetivos de la evaluación de desempeño

Robbins y Judge (2017). Argumentaron que la evaluación del desempeño tiene muchos propósitos. Determinar los requisitos de formación y desarrollo. Se identifican deficiencias en las habilidades y habilidades de los empleados y se pueden tomar medidas correctivas. Además, lograron su objetivo de brindar a los empleados comentarios sobre la empresa y su crecimiento. Nuevamente, éstas son la base para otorgar recompensas. A menudo afectan quién recibe aumentos y quién es ascendido.

La selección de criterios para evaluar el desempeño de los colaboradores tiene un impacto significativo en la precisión de los resultados. Los más comunes incluyen:

Resultados individuales: Cuando la prioridad son los efectos más que los procesos, los gestores evalúan indicadores como volumen de producción, desperdicios generados y costos unitarios, especialmente relevante en roles directivos u operativos con métricas cuantificables.

Comportamientos: En posiciones de apoyo o trabajo en equipo, resulta complejo atribuir resultados específicos a acciones individuales, lo que dificulta medir contribuciones particulares sin métodos de evaluación grupal.

Características personales: Aunque ampliamente utilizados, estos criterios (como rasgos de personalidad) son los menos vinculados directamente al desempeño laboral concreto.

2.2.2.2.8 Elementos del desempeño laboral

Respecto a los elementos del desempeño, Vargas (2022), citando a Davis y Newstrom (2000), identifica capacidades, adaptabilidad, comunicación, iniciativa y trabajo colaborativo como factores clave para optimizar el diseño de roles y potenciar resultados. Estos autores enfatizan la evaluación mediante valores actitudinales (como compromiso) y operativos (calidad, cantidad, precisión y liderazgo). Benavides (2002), también referenciado por

Vargas, argumenta que el desarrollo de competencias visibles (destrezas y conductas observables) es fundamental para un desempeño eficiente. Robbins (2004) complementa esta visión al sugerir que la evaluación gerencial debe centrarse en habilidades normadas y su alineación con objetivos estratégicos.

Se desprende del texto citado de Vargas (2022). La importancia de las competencias, capacidades y habilidades del trabajador para el logro de un desempeño eficaz en el entorno laboral. Las referencias a Davis, Newtons, Benavides y Robbins convergen en la idea de que las capacidades individuales, la adaptabilidad, la comunicación, la iniciativa y el trabajo en equipo son fundamentales para potenciar el diseño del trabajo y maximizar el desempeño laboral. Se destaca la evaluación del desempeño a través de factores definidos, incluyendo aspectos operativos como la calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo y liderazgo, subrayando la importancia de estos elementos en la productividad laboral. Además, se resalta la noción de que el desarrollo de las competencias conlleva a una mejora del desempeño, ya que las capacidades son visibles y contribuyente a cumplir responsabilidades de manera eficaz y satisfactoria. Por último, se hace hincapié en la reflexión y evaluación de los gerentes, quienes deben orientar sus acciones hacia el desarrollo de habilidades y competencias normadas para alcanzar los objetivos organizacionales. En resumen, el texto destaca la relación directa entre las competencias individuales y el desempeño laboral eficaz, sugiriendo que el fortalecimiento de habilidades es clave para el éxito en el ámbito laboral.

2.2.2.3 Teorías para la variable

Existen varias teorías que explican la relación entre el desempeño laboral con la inteligencia emocional. A continuación, se presenta algunas de las teorías más relevantes al respecto:

Teoría de la inteligencia emocional de Mayer y Salovey: Esta teoría propone que la inteligencia emocional se compone de cuatro habilidades fundamentales: percepción

emocional, facilitación emocional, comprensión emocional y regulación emocional. En el contexto laboral, se sostiene que aquellos individuos que poseen habilidades más desarrolladas en estas áreas tienen más probabilidades de gestionar exitosamente sus emociones y las de los demás, lo que podría impactar positivamente en su desempeño laboral.

Modelo de inteligencia emocional de Daniel Goleman: Goleman identifica cinco componentes clave de la inteligencia emocional: autoconciencia, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales. Según este modelo, los individuos que poseen una alta inteligencia emocional tienen mayor capacidad para manejar el estrés, tomar decisiones efectivas, trabajar en equipo, resolver conflictos y liderar, aspectos que pueden mejorar su desempeño laboral.

Teoría de la eficiencia emocional de Bar-On: Bar-On considera la inteligencia emocional como un conjunto de habilidades no cognitivas que permiten a las personas enfrentar las demandas y presiones de su entorno. Según esta teoría, el personal administrativo con una inteligencia emocional bien desarrollada tiende a adaptarse mejor al entorno laboral, manejar el estrés, trabajar en equipo y resolver problemas, lo que influye positivamente en su desempeño.

Teoría de la compensación emocional de Salovey y Mayer: Esta teoría sugiere que las personas con habilidades más altas en inteligencia emocional tienen la capacidad de compensar las deficiencias en otras habilidades cognitivas. En un entorno laboral, esto podría implicar que aquellos empleados con una inteligencia emocional más desarrollada podrían desempeñarse mejor incluso si no tienen las habilidades técnicas más avanzadas.

Estas teorías sugieren que un mayor nivel de inteligencia emocional en el personal de trabajo podría conducir a un mejor desempeño laboral. La capacidad para comprender y

gestionar las emociones propias y de los demás podría mejorar la toma de decisiones, el manejo de conflictos, la adaptabilidad y la productividad en el entorno laboral.

2.2.2.4 Dimensiones de la variable

El desempeño laboral constituye un factor determinante para mantener la productividad institucional, funcionando como indicador clave de la calidad y eficiencia en organizaciones públicas o privadas. Para analizar esta variable en entornos estatales, se identifican tres dimensiones fundamentales:

Dimensión 1: Productividad laboral: Vargas (2022), citando a Galindo et al. (2015), la define como la eficiencia en el uso de recursos laborales y capitales para generar valor económico, donde altos niveles permiten maximizar resultados con insumos limitados. Delgado (2010), también referenciado por Vargas, añade que implica optimizar la gestión del talento humano para alcanzar mejoras colectivas sostenibles. **Dimensión 2: Trabajo colaborativo**: Según Gamón (2012), citado por Vargas (2022), consiste en una estrategia coordinada donde los empleados intercambian experiencias y respetan roles para lograr metas comunes. Huillca (2017), igualmente mencionado por Vargas, enfatiza la sinergia entre individuos con habilidades complementarias que trabajan bajo compromisos compartidos.

Dimensión 3: Aumento de carga laboral: Nogareda (s.f.), citado por Vargas (2022), la conceptualiza como el esfuerzo físico y mental requerido para transformar realidades mediante tareas específicas. Cañas (2011), también incluido por Vargas, la vincula a la cantidad de recursos aplicados en la ejecución de actividades.

La integración de estas dimensiones, como propone Vargas (2022), subraya la necesidad de equilibrar eficiencia productiva con bienestar laboral, especialmente en instituciones públicas donde la sobrecarga de trabajo podría comprometer la calidad de los servicios. Sin embargo, la medición de la productividad mediante parámetros económicos,

según Galindo et al. (2015), podría omitir variables cualitativas como la satisfacción laboral o el impacto social, aspectos críticos en sectores estatales. El trabajo colaborativo, aunque teóricamente sólido según Gamón (2012) y Huillca (2017), enfrenta desafíos prácticos en entornos burocráticos con estructuras jerárquicas rígidas. Respecto a la carga laboral, las definiciones de Nogareda (s.f.) y Cañas (2011) evidencian la urgencia de incorporar herramientas ergonómicas y tecnológicas que mitiguen riesgos psicosociales, un aspecto débilmente desarrollado en la literatura actual.

2.3 Bases filosóficas

La base filosófica esta desde la perspectiva durkheimiana, el tema de investigación sobre la inteligencia emocional y el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huarochiri en el año 2023 puede ser abordado considerando la influencia de los factores sociales en el entorno laboral y su impacto en el bienestar. individuales y colectivos. Emile Durkheim, un destacado sociólogo, enfatizaba la importancia de la interacción social y la cohesión en la sociedad. Aquí te presento una base filosófica desde esta perspectiva:

El análisis de la inteligencia emocional y el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huarochiri en el año 2023 desde la óptica durkheimiana implica considerar la importancia de los factores sociales en el contexto laboral. La inteligencia emocional, que incluye la capacidad de reconocer, comprender y gestionar las emociones propias y ajenas, puede ser vista como un elemento que va más allá de la esfera individual y que afecta el ambiente social en el trabajo.

Durkheim planteaba que las instituciones sociales, como el entorno laboral, desempeñan un papel crucial en la formación de la identidad y el bienestar de los individuos. Desde esta perspectiva, un ambiente laboral que fomente y promueva la inteligencia emocional entre su personal puede contribuir a una mayor cohesión y armonía en el trabajo.

La capacidad de comprender y regular las emociones no solo beneficia al individuo en su desempeño laboral, sino que también puede impactar positivamente en el clima laboral y la interacción entre colegas.

Además, la gestión de la inteligencia emocional en el entorno laboral puede fortalecer la solidaridad y el sentido de pertenencia a la institución. La creación de relaciones laborales basadas en la comprensión emocional mutua puede generar un ambiente laboral más colaborativo y favorable para el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Por lo tanto, desde la perspectiva durkheimiana, el estudio de la inteligencia emocional y el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huarochiri en el año 2023 debe considerar la influencia de los factores sociales en el entorno laboral y cómo estos pueden impactar en el bienestar individual y colectivo dentro de la institución.

2.4 Términos básicos

Inteligencia emocional: Nespereira y Vázquez (2017) conceptualizan esta capacidad como el procesamiento de información emocional, donde individuos competentes en este ámbito interpretan las causas de sus emociones y las regulan adaptativamente en su contexto.

Emociones: García (2019) las describe como estados fisiológico-conductuales desencadenados por estímulos externos o internos, generando respuestas específicas en el individuo.

Desempeño laboral: Según Jara et al. (2018), corresponde a conductas observables en trabajadores que contribuyen directamente al cumplimiento de metas organizacionales.

Estrés: Otero (2015) lo define como la respuesta del organismo ante estímulos percibidos como amenazantes, manifestándose mediante esfuerzos fisiológicos extremos que pueden derivar en alteraciones neurológicas o patológicas.

Estrés laboral: Peiro (2009) lo caracteriza como reacciones emocionales y fisiológicas ante demandas adversas en el entorno laboral, expresadas mediante ansiedad recurrente y percepción de incapacidad para gestionar situaciones desafiantes.

Inteligencia social: Bonilla-Flores et al. (2021) la entienden como la habilidad para establecer relaciones cooperativas y armoniosas que faciliten el logro de objetivos individuales o colectivos.

Empatía: Altuna (2018) la describe como la capacidad de reconocer estados emocionales ajenos y responder con reacciones afectivas apropiadas.

2.5 Formulación de hipótesis

2.5.1 Hipótesis general

HG: Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral, del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huarochiri – 2024.

2.5.2 Hipótesis especifico

HE1: Existe relación significativa entre la inteligencia interpersonal y el desempeño laboral, del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huarochiri – 2024.

HE2: Existe relación significativa entre la inteligencia intrapersonal y el desempeño laboral, del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huarochiri – 2024.

HE3: Existe relación significativa entre el manejo de estrés y el desempeño laboral, del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huarochiri – 2024.

HE4: Existe relación significativa entre la empatía y el desempeño laboral, del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huarochiri – 2024.

2.6 Operacionalización de variable

INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL, DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUAROCHIRI – 2024				
VARIABLE	**DEFINICIÓN**	**DIMENSIONES**	**INDICADORES**	**ÍTEMS**
Variable 1 Inteligencia Emocional	La inteligencia emocional es la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y lo ajeno, de motivarnos y de manejar bien las emociones" (p.5) (Goleman (2010))	**Inteligencia interpersonal**	-acceso a sentimientos propios -discernir emociones intimas -pensar sobre los pensamientos propios	
		Inteligencia intrapersonal	-capacidad de percibir emociones propias -capacidad de controlar las emociones propias -capacidad de motivarse uno mismo	
		Manejo de estrés	-tolerancia al estrés -manejo de emociones -control de impulsos	
		Empatía	-identificar y distinguir estados de ánimos -relaciones interpersonales -actuar correctamente -reconocer las fortalezas de los demás -reconocer las debilidades de los demás	
		NIVELES -Escala de Likert **ESCALA DE MEDICIÓN** -Ordinal		
Variable 2 Desempeño Laboral	"Puede concebirse como aquellas acciones, comportamientos y resultados escalables en los que los empleados se involucran, están vinculados y contribuyen al logro de las metas de la organización" (p.152) (Echeverría (2019))	**Productividad laboral**	-efectividad en el trabajo -producción del valor económico -aumento de productividad -estrategia colectiva	
		Trabajo colaborativo	-objetivos en el trabajo -colaboración conjunta -compromiso conjunto -atención medica	
		Aumento de carga laboral	-programas de salud -promoción y prevención	
		NIVELES -Escala de Likert **ESCALA DE MEDICIÓN** -Ordinal		

Capitulo III

METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico

3.1.1 Tipo de investigación

La investigación fue de tipo básica o pura, este método de investigación que se dedica a la exploración y construcción de conocimiento científico fundamental, con el propósito de establecer principios generales, leyes naturales o fundamentos teóricos, sin considerar su aplicación directa en contextos prácticos.

Nos menciona Hernández, et al. (1997). Para poder entender sobre la investigación de tipo básica:

En un experimento se analizan relaciones "puras" entre las variables de interés, sin contaminación de otras variables, y por ello podemos establecer relaciones causales con mayor precisión. Por ejemplo, en un experimento sobre el aprendizaje podemos variar el estilo de liderazgo del profesor, el método de enseñanza y otros factores. Así, podemos saber cuánto afectó cada variable. En cambio, en la investigación no experimental, resulta más complejo separar los efectos de las múltiples variables que intervienen (en un estudio no experimental sobre los daños que provoca el tabaquismo, sería más difícil saber qué tanto contribuyó el tipo de papel en el que se envolvió el tabaco, qué tanto cada sustancia que compone la mezcla, el número de cigarrillos fumados, el grado hasta donde el fumador se acaba cada cigarrillo, etcétera). En la investigación experimental las variables pueden manipularse por separado o conjuntamente con otras para conocer sus efectos, en la investigación no experimental no podemos hacerlo. (p.254)

3.1.2 Nivel de investigación

La investigación fue de nivel descriptivo-correlacional, este modo de investigación que se orienta a describir y analizar la posible relación o asociación entre variables cuantificables, sin implicar una influencia directa de una sobre otra, sino identificando si hay algún tipo de correspondencia o conexión entre ellas.

Para Sánchez, et al. (2018). Nos menciona sobre el estudio de tipo descriptivo:

El estudio descriptivo, comprende el análisis que se presenta en una investigación descriptiva o en un estudio de carácter social. Implica realizar caracterizaciones globales y descripciones del contexto, de las propiedades, de las partes o del desarrollo de un fenómeno o acontecimiento. Puede llevar a un diagnóstico descriptivo. El análisis puede ser cuantitativo y/o cualitativo. (p.17)

También nos dice sobre el estudio correlaciona, lo siguientes:

El estudio correlacional mide la asociación o relación entre dos o más variables; se expresa en indicadores de correlación que van desde -1, pasando por el 0 al +1. Se realiza con el propósito de lograr identificar el grado de asociación y poder inferir relaciones causales posteriores. Los resultados se presentan en forma de correlaciones. Puede obtenerse la correlación producto momento de Pearson, o la correlación ordinal de Spearman. (p.65)

3.1.3 Diseño de investigación

La investigación fue no experimental con corte trasversal, es una estrategia de investigación que busca recopilar datos de múltiples variables en un grupo de estudio en un solo punto temporal, con el propósito de caracterizar, comparar o explorar relaciones entre estas variables sin intervenir en su desarrollo.

Paragua, et al. (2022). Nos dice sobre la investigación de carácter no experimental:

Las investigaciones del tipo no experimentales incluyen diversos métodos que describen relaciones entre las variables. Además, no establecen y no pueden probar las relaciones causales entre las variables principales de investigación. Tampoco se manipulan las variables con la finalidad de producir efectos. En los métodos de investigación no experimentales se tiene las investigaciones: descriptivas, históricos y correlacionales, cada uno con sus propias características. (p.58)

Nos menciona también sobre el diseño de corte transversal, nos dice:

Este diseño es el más usado en la investigación por encuesta. Los datos se recogen de la muestra determinadas previamente, en un solo momento temporal; en consecuencia, el estudio es en un determinado corte puntual en el tiempo. Parece ser más bien una estrategia para recolectar datos, sin embargo, el carácter transversal permite compartir supuestos, objetivos y aspectos metodológicos, que le hace aplicable a este tipo de estudio. (p.97)

3.1.4 Enfoque de investigación

La investigación fue de enfoque cuantitativo, este método de estudio científico que emplea procedimientos y técnicas cuantitativas para recolectar información numérica, estructurada y cuantificable, con el propósito de inferir resultados y hacer generalizaciones sobre una población o fenómeno.

Nos dice Cohen y Gómez (2019). Menciona que:

Como bien sabemos, en la investigación cuantitativa se trabaja con magnitudes, se hacen estimaciones, proyecciones. En el análisis se utilizan coeficientes, índices, tasas, se aplican modelos estadísticos multivariados descriptivos y explicativos, entre otros recursos de menor o mayor complejidad. Pero, también sabemos, que para llegar a esas instancias es necesario producir datos, en este caso, cuantitativos. (p.183)

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

Es la totalidad de sujetos, entidades o elementos que cumplen con los criterios de inclusión definidos por el investigador y que son objeto de observación, medición o análisis en una investigación específica.

La cantidad poblacional de la Municipalidad provincial de Huarochiri, cuenta con los siguientes datos poblacionales: 1 alcalde, 8 regidores, 1 ejecutor colectivo, 10 funcionarios, 120 personales administrativos por contrato y 83 personales administrativos nombrados.

Nos dice Tamayo (2003). Lo siguiente:

> Es la totalidad de un fenómeno de estudio, incluye la totalidad de unidades de análisis o entidades de población que integran dicho fenómeno y que debe cuantificarse para un determinado estudio integrando conjunto N de entidades que participan de una determinada característica y se le denomina población por constituir la totalidad del fenómeno adscrito a un estudio o investigación. (p.176)

3.2.2 Muestra

Viene a ser el subgrupo de individuos seleccionados intencionalmente por criterios específicos y no al azar, con el propósito de obtener información sobre un grupo particular de interés en la investigación.

Para la presente investigación. Respecto a la muestra, fue tomado por un muestreo no probabilístico con carácter por conveniencia, es decir, que nuestra unidad de análisis es en concreto los 203 administrativos entre contratado y nombrado, pero para ser más objetivos nuestra serán los administrativos nombrados, entonces se concluye, que la muestra será de 83 administrativos nombrados, de la Municipalidad provincial de Huarochiri.

Arias (2006). Nos menciona sobre la muestra representativa: “Es aquella que por su tamaño y características similares a las del conjunto, permite hacer inferencias o generalizar los resultados al resto de la población con un margen de error conocido” (p.83).

3.3 Técnicas de recolección de datos

3.3.1 Encuesta

Es un método de investigación que busca recopilar información sobre las actitudes, creencias, percepciones o preferencias de individuos o grupos dentro de una población específica, utilizando preguntas estructuradas y predefinidas.

Nos mención al respecto Behar (2008). Sobre la encuesta: “A diferencia de un censo, donde todos los miembros de la población son estudiados, las encuestas recogen información de una porción de la población de interés, dependiendo el tamaño de la muestra en el propósito del estudio” (p.62).

3.3.2 Cuestionario

Es un conjunto de ítems o preguntas diseñadas para indagar sobre variables específicas de interés en una investigación, permitiendo obtener datos sobre actitudes, comportamientos, conocimientos u otras características de los participantes. La cual será aplicado al personal administrativo de la Municipalidad provincial de Huarochiri

Nos dice, Bernal (2010). Sobre el cuestionario:

El cuestionario es un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios, con el propósito de alcanzar los objetivos del proyecto de investigación. Se trata de un plan formal para recabar información de la unidad de análisis objeto de estudio y centro del problema de investigación. (p.266)

3.3.3 Características del instrumento para la variable: Inteligencia emocional

El instrumento de recolección de datos está compuesto por 20 ítems, la cual está dividida en 5 ítems que corresponde a cada una de las dimensiones, el presente

instrumento está compuesto por una escala de Likert, este es uno de los métodos más utilizados para la construcción de instrumento de tomas de dados, este nivel de estala nos permitía conocer el nivel de nunca, a veces y siempre, con una escala de calificación de: 1, 2 y 3. La cual también esta con un nivel de escala ordinal.

3.3.3 Características del instrumento para la variable: Desempeño laboral

El instrumento de recolección de datos está compuesto por 15 ítems, la cual está dividida en 5 ítems que corresponde a cada una de las dimensiones, el presente instrumento está compuesto por una escala de Likert, este es uno de los métodos más utilizados para la construcción de instrumento de tomas de dados, este nivel de estala nos permitía conocer el nivel de nunca, a veces y siempre, con una escala de calificación de: 1, 2 y 3. La cual también esta con un nivel de escala ordinal.

3.4 Prueba de fiabilidad

Tabla 1.
Alfa de Cronbach

RANGO	NIVEL
0, 53 a menos	Nula confiabilidad
0,54 a 0,59	Baja confiabilidad
0,60 a 0,65	Confiable
0,66 a 0,71	Muy confiable
0,72 a 0,99	Excelente confiabilidad
1,00	Perfecta confiabilidad

Fuente: Ñaupas et al. (2018).

V1: Inteligencia Emocional

Tabla 2.
Alfa de Cronbach de Inteligencia emocional

Alfa de Cronbach	N de elementos
,706	20

V2: Desempeño Laboral

Tabla 3.
Alfa de Cronbach de Desempeño laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
,981	15

3.5 Técnicas para el proceso de la información

Una vez obtenida la recolección de datos y convertida en información con la ayuda del instrumento, se procedió de manera continua el uso del programa Excel y el programa estadístico SPSS v26, con la finalidad de poder obtener los resultados cuantitativos y con ella la posterior contrastación de hipótesis la cual estará a cargo del estadístico de prueba Chi-cuadrado de Pearson y finalizando con su interpretación y descubrimiento de su relación o no relación de las variables.

Capitulo IV

RESULTADOS

4.1 Análisis de resultados

4.1.1 Tablas de frecuencia descriptivo por variables

Inteligencia emocional

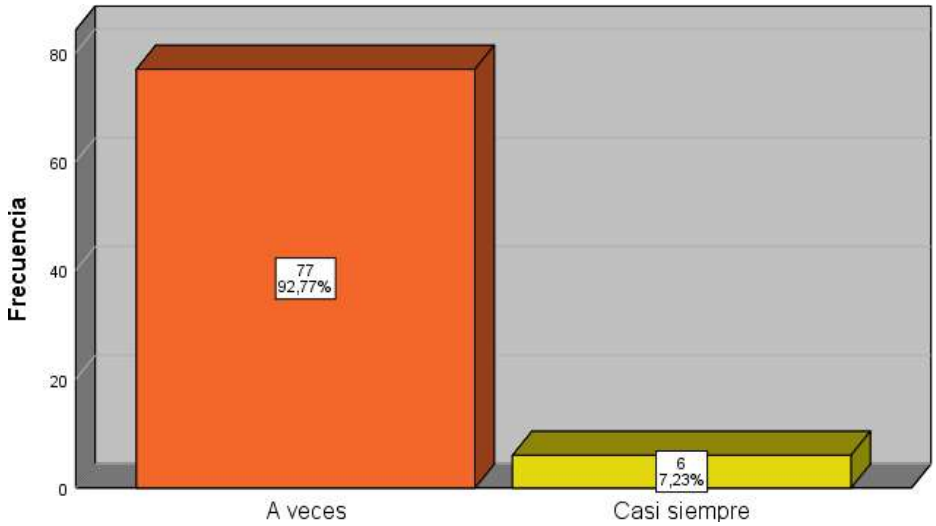
Tabla 4.
Inteligencia emocional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	77	92,8	92,8	92,8
	Casi siempre	6	7,2	7,2	100,0
	Total	83	100,0	100,0	

De acuerdo a la tabla 4. El **92,8% (77)** de los administrativos “a veces” tienen inteligencia emocional, y el **7,2% (6)** de los administrativos “casi siempre” tienen inteligencia emocional.

Se coloca su respectiva figura:

Figura 1.
Inteligencia emocional



Desempeño laboral

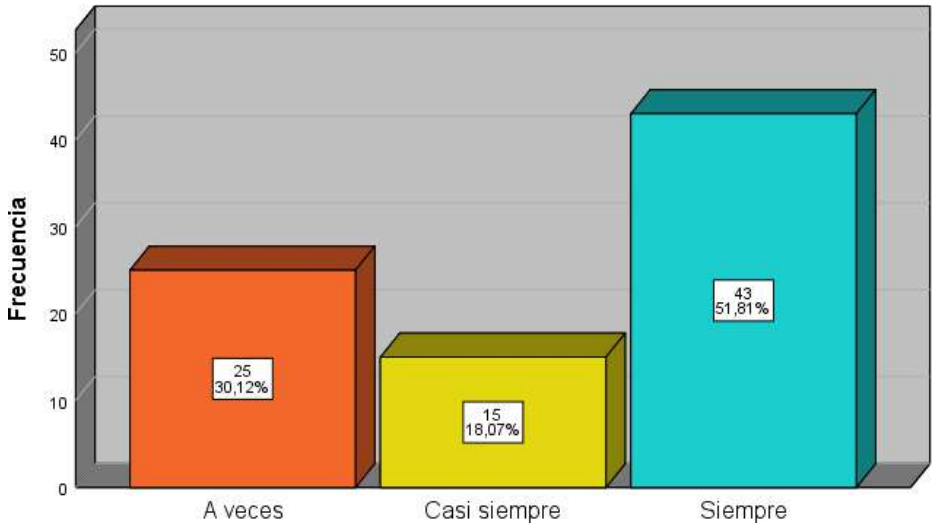
Tabla 5.
Desempeño laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	25	30,1	30,1	30,1
	Casi siempre	15	18,1	18,1	48,2
	Siempre	43	51,8	51,8	100,0
	Total	83	100,0	100,0	

De acuerdo a la tabla 5. El **30,1% (25)** de los administrativos "a veces" tienen buen desempeño laboral, también el **18,1% (15)** de los administrativos "casi siempre" tienen buen desempeño laboral, y el **51,8% (43)** de los administrativos "siempre" tienen buen desempeño laboral.

Se coloca su respectiva figura:

Figura 2.
Desempeño laboral



4.1.2 Baremación de percentiles p30 y p70

Estadísticos de percentiles p30 y p70

Tabla 6.
Estadísticos de percentiles p30 y p70

		SUMA_V1	SUMA_V1_D1	SUMA_V1_D2	SUMA_V1_D3	SUMA_V1_D4	SUMA_V2	SUMA_V2_D1	SUMA_V2_D2	SUMA_V2_D3
N	Válido	83	83	83	83	83	83	83	83	83
	Perdidos	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mínimo		56	5	17	15	16	45	17	13	15
Máximo		74	12	23	22	21	76	27	26	27
Percentiles	30	60	6	19	17	17	53	19	17	17
	70	66	9	21	19	19	74	25	24	25

Medición por niveles y rangos

Tabla 7.
Medición por niveles y rangos

Niveles y rangos	Nivel bajo	Nivel medio	Nivel alto
V1: INTELIGENCIA EMOCIONAL	[56-60]	[61-66]	[67-74]
D1: Inteligencia interpersonal	[5-6]	[7-9]	[10-12]
D2: Inteligencia intrapersonal	[17-19]	[20-21]	[22-23]
D3: Manejo de estrés	[15-17]	[18-19]	[20-22]
D4: Empatía	[16-17]	[18-19]	[20-21]
V2: DESEMPEÑO LABORAL	[45-53]	[54-74]	[75-76]
D1: Productividad laboral	[17-19]	[20-25]	[26-27]
D2: Trabajo colaborativo	[13-17]	[18-24]	[25-26]
D3: Aumento de carga laboral	[15-17]	[18-25]	[26-27]

4.1.3 Tablas de frecuencia descriptivo por niveles de las variables y dimensiones

Nivel de inteligencia emocional

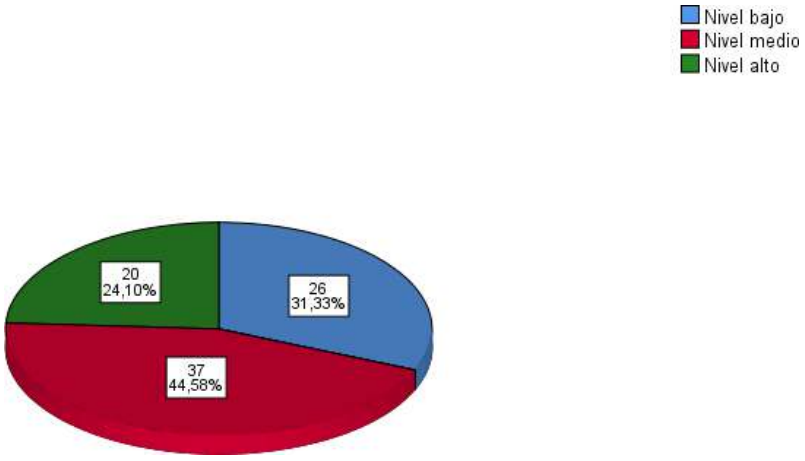
Tabla 8.
Inteligencia emocional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel bajo	26	31,3	31,3	31,3
	Nivel medio	37	44,6	44,6	75,9
	Nivel alto	20	24,1	24,1	100,0
	Total	83	100,0	100,0	

De acuerdo a la tabla 8. Se observa que, existe un "nivel bajo" de presencia de inteligencia emocional por parte del personal administrativo, representado por el **31,3% (26)**; también existe un "nivel medio" de presencia de inteligencia emocional por parte del personal administrativo, representado por el **44,6% (26)**; y finalmente existe un "nivel alto" de presencia de inteligencia emocional por parte del personal administrativo, representado por el **24,1% (20)**.

Se coloca su respectiva figura:

Figura 3.
Inteligencia emocional



Nivel de inteligencia interpersonal

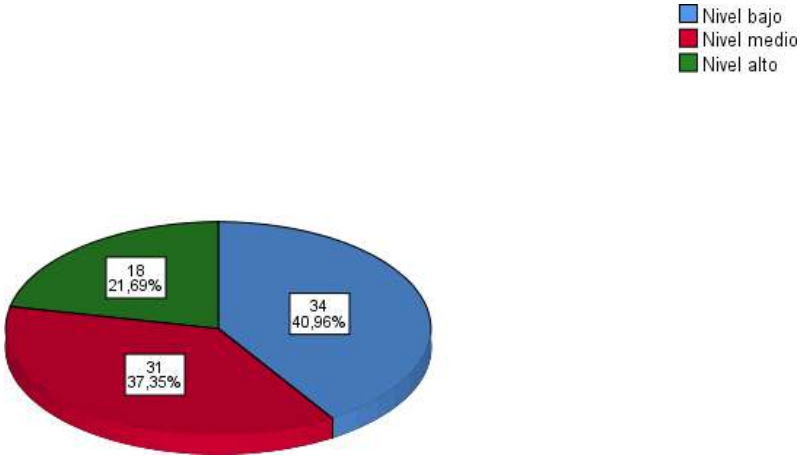
Tabla 9.
Inteligencia interpersonal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel bajo	34	41,0	41,0	41,0
	Nivel medio	31	37,3	37,3	78,3
	Nivel alto	18	21,7	21,7	100,0
	Total	83	100,0	100,0	

De acuerdo a la tabla 9. Se observa que, existe un "nivel bajo" de presencia de inteligencia interpersonal por parte del personal administrativo, representado por el **41,0% (34)**; también existe un "nivel medio" de presencia de inteligencia interpersonal por parte del personal administrativo, representado por el **37,3% (31)**; y finalmente existe un "nivel alto" de presencia de inteligencia interpersonal por parte del personal administrativo, representado por el **21,7% (18)**.

Se coloca su respectiva figura:

Figura 4.
Inteligencia interpersonal



Nivel de inteligencia intrapersonal

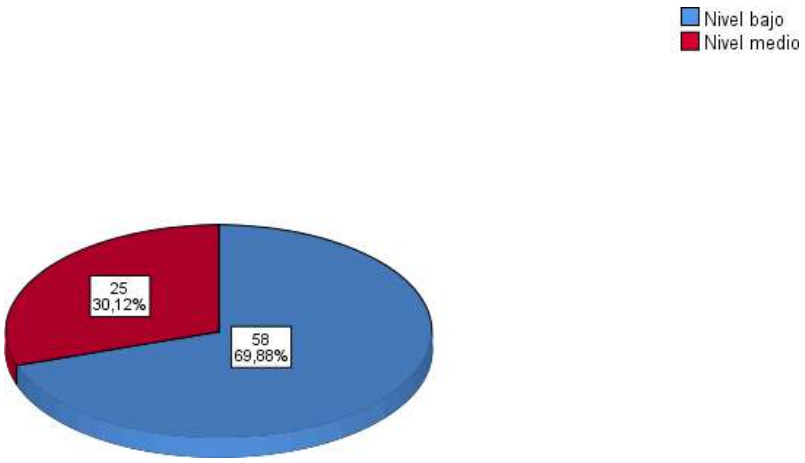
Tabla 10.
Inteligencia intrapersonal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel bajo	58	69,9	69,9	69,9
	Nivel medio	25	30,1	30,1	100,0
	Total	83	100,0	100,0	

De acuerdo a la tabla 10. Se observa que, existe un "nivel bajo" de presencia de inteligencia intrapersonal por parte del personal administrativo, representado por el **69,9% (58)**; y finalmente existe un "nivel medio" de presencia de inteligencia intrapersonal por parte del personal administrativo, representado por el **30,1% (25)**.

Se coloca su respectiva figura:

Figura 5.
Inteligencia intrapersonal



Nivel de manejo de estrés

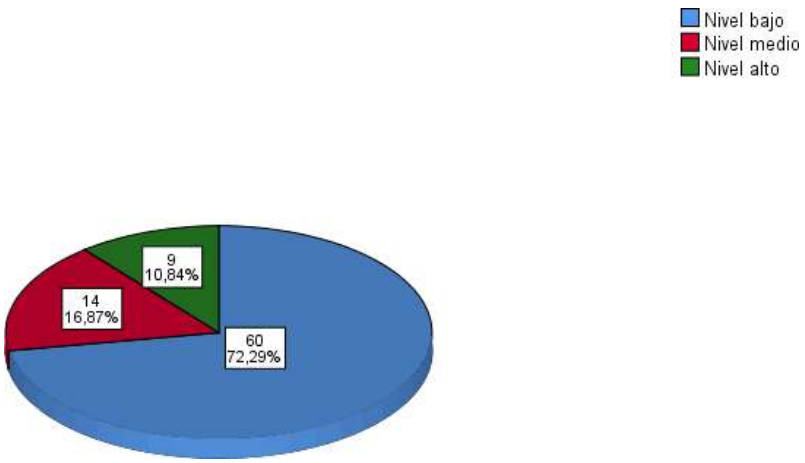
Tabla 11.
Manejo de estrés

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel bajo	60	72,3	72,3	72,3
	Nivel medio	14	16,9	16,9	89,2
	Nivel alto	9	10,8	10,8	100,0
	Total	83	100,0	100,0	

De acuerdo a la tabla 11. Se observa que, existe un "nivel bajo" de presencia de manejo de estrés por parte del personal administrativo, representado por el **72,3% (60)**; también existe un "nivel medio" de presencia de manejo de estrés por parte del personal administrativo, representado por el **16,9% (14)**; y finalmente existe un "nivel alto" de presencia de manejo de estrés por parte del personal administrativo, representado por el **10,7% (9)**.

Se coloca su respectiva figura:

Figura 6.
Manejo de estrés



Nivel de empatía

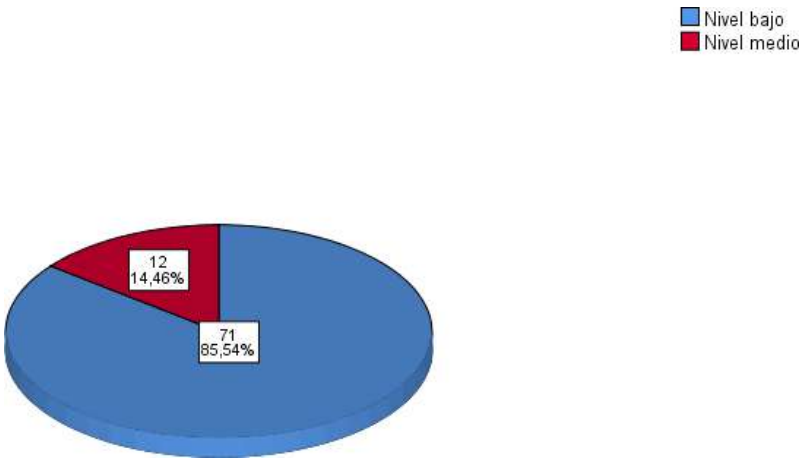
Tabla 12.
Empatía

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel bajo	71	85,5	85,5	85,5
	Nivel medio	12	14,5	14,5	100,0
	Total	83	100,0	100,0	

De acuerdo a la tabla 12. Se observa que, existe un "nivel bajo" de presencia de empatía por parte del personal administrativo, representado por el **85,5% (71)**; y finalmente existe un "nivel medio" de presencia de empatía por parte del personal administrativo, representado por el **14,5% (12)**.

Se coloca su respectiva figura:

Figura 7.
Empatía



Nivel de desempeño laboral

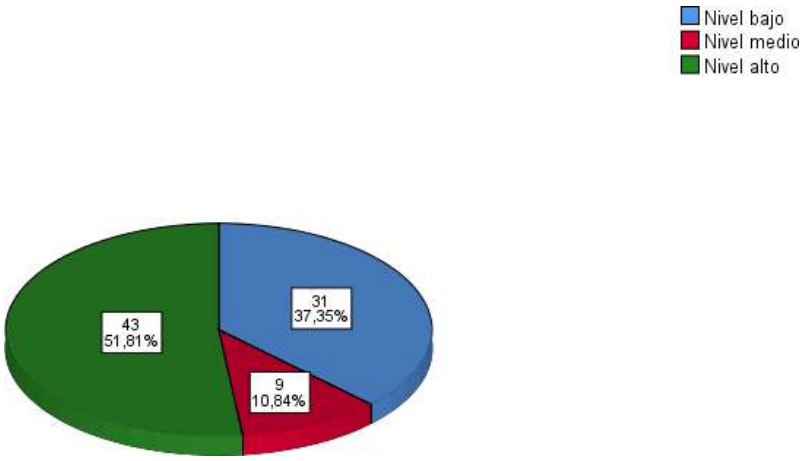
Tabla 13.
Desempeño laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel bajo	31	37,3	37,3	37,3
	Nivel medio	9	10,8	10,8	48,2
	Nivel alto	43	51,8	51,8	100,0
	Total	83	100,0	100,0	

De acuerdo a la tabla 13. Se observa que, existe un "nivel bajo" de desempeño laboral por parte del personal administrativo, representado por el **37,3% (31)**; también existe un "nivel medio" de desempeño laboral por parte del personal administrativo, representado por el **10,8% (9)**; y finalmente existe un "nivel alto" de desempeño laboral por parte del personal administrativo, representado por el **51,8% (43)**.

Se coloca su respectiva figura:

Figura 8.
Desempeño laboral



Nivel de productividad laboral

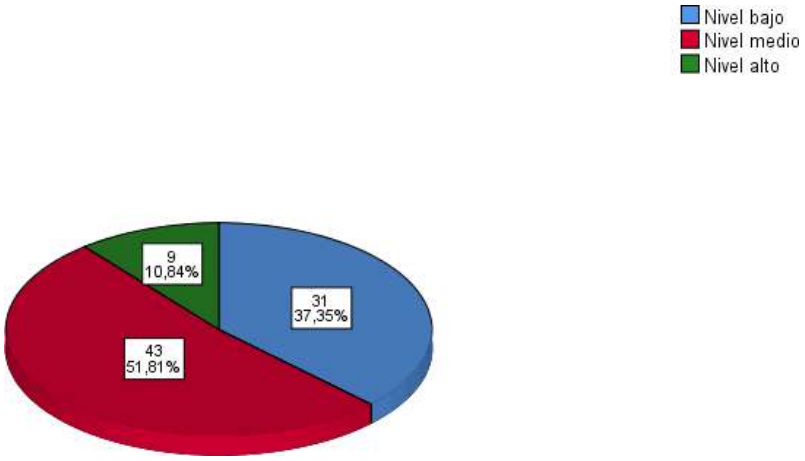
Tabla 14.
Productividad laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel bajo	31	37,3	37,3	37,3
	Nivel medio	43	51,8	51,8	89,2
	Nivel alto	9	10,8	10,8	100,0
	Total	83	100,0	100,0	

De acuerdo a la tabla 14. Se observa que, existe un "nivel bajo" de productividad laboral por parte del personal administrativo, representado por el **37,3% (31)**; también existe un "nivel medio" de productividad laboral por parte del personal administrativo, representado por el **51,8% (43)**; y finalmente existe un "nivel alto" de productividad laboral por parte del personal administrativo, representado por el **10,8% (9)**.

Se coloca su respectiva figura:

Figura 9.
Productividad laboral



Nivel de trabajo colaborativo

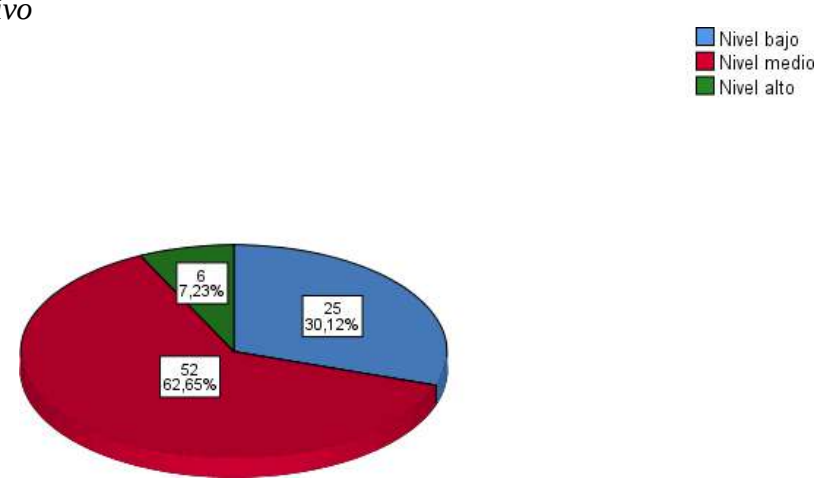
Tabla 15.
Trabajo colaborativo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel bajo	25	30,1	30,1	30,1
	Nivel medio	52	62,7	62,7	92,8
	Nivel alto	6	7,2	7,2	100,0
	Total	83	100,0	100,0	

De acuerdo a la tabla 15. Se observa que, existe un "nivel bajo" de trabajo colaborativo por parte del personal administrativo, representado por el **30,1% (25)**; también existe un "nivel medio" de trabajo colaborativo por parte del personal administrativo, representado por el **62,7% (52)**; y finalmente existe un "nivel alto" de trabajo colaborativo por parte del personal administrativo, representado por el **7,2% (6)**.

Se coloca su respectiva figura:

Figura 10.
Trabajo colaborativo



Nivel de aumento de carga laboral

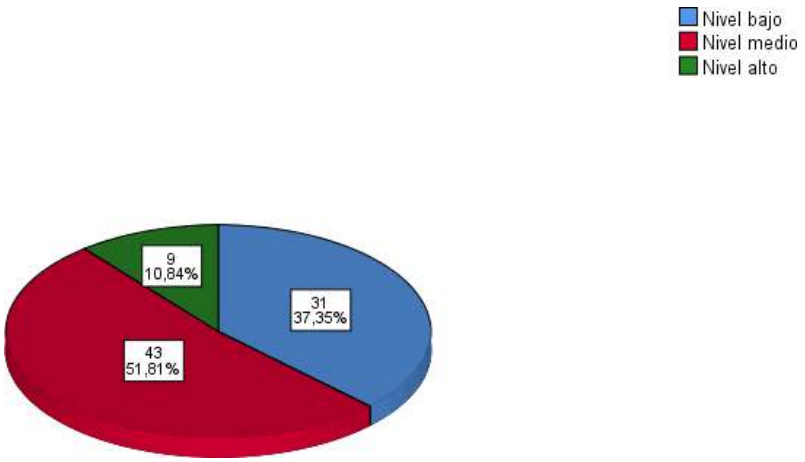
Tabla 16.
Aumento de carga laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel bajo	31	37,3	37,3	37,3
	Nivel medio	43	51,8	51,8	89,2
	Nivel alto	9	10,8	10,8	100,0
	Total	83	100,0	100,0	

De acuerdo a la tabla 16. Se observa que, existe un "nivel bajo" de aumento de carga laboral al personal administrativo, representado por el **37,3% (31)**; también existe un "nivel medio" de aumento de carga laboral al personal administrativo, representado por el **51,8% (43)**; y finalmente existe un "nivel alto" de aumento de carga laboral al personal administrativo, representado por el **10,8% (9)**.

Se coloca su respectiva figura:

Figura 11.
Aumento de carga laboral



4.2 Tablas cruzadas

Tabla cruzada por escala de Likert

Tabla 17.
Tabla cruzada entre inteligencia emocional y desempeño laboral por escala de Likert

			Desempeño laboral			
			A veces	Casi siempre	Siempre	Total
Inteligencia emocional	A veces	Recuento	22	15	40	77
		% del total	26,5%	18,1%	48,2%	92,8%
	Casi siempre	Recuento	3	0	3	6
		% del total	3,6%	0,0%	3,6%	7,2%
Total		Recuento	25	15	43	83
		% del total	30,1%	18,1%	51,8%	100,0%

De acuerdo a la tabla 17. Los administrativos que perciben que “a veces” existe buena inteligencia emocional por parte del personal administrativo, está representado por el **92.8% (77)**; dentro de ella se aprecia que el **26,5% (22)**; “a veces” se tiene buen desempeño laboral, también aprecia que el **18,1% (15)**; “casi siempre” se tiene buen desempeño laboral, y finalmente se aprecia que el **48,2% (40)**; “siempre” se tiene buen desempeño laboral. Por otro lado, los administrativos que perciben que “casi siempre” existe buena inteligencia emocional por parte del personal administrativo, está representado por el **7.2% (6)**; dentro de ella se aprecia que el **3,6% (3)**; “a veces” se tiene buen desempeño laboral, y finalmente se aprecia que el **3,6% (3)**; “siempre” se tiene buen desempeño laboral.

Tabla cruzada por escala de niveles

Tabla 18.
Tabla cruzada entre inteligencia emocional y desempeño laboral por escala de niveles

			Desempeño laboral			
			Nivel bajo	Nivel medio	Nivel alto	Total
Inteligencia emocional	Nivel bajo	Recuento	6	3	17	26
		% del total	7,2%	3,6%	20,5%	31,3%
	Nivel medio	Recuento	16	3	18	37
		% del total	19,3%	3,6%	21,7%	44,6%
	Nivel alto	Recuento	9	3	8	20
		% del total	10,8%	3,6%	9,6%	24,1%
Total		Recuento	31	9	43	83
		% del total	37,3%	10,8%	51,8%	100,0%

De acuerdo a la tabla 18. Se observa que, donde existe un "nivel bajo" de inteligencia emocional por parte del personal administrativo, está representado por el **31.3% (26)**; dentro de ella se aprecia que existe un "nivel bajo" de desempeño laboral, representado por el **7,2% (6)**; también dentro de ella se aprecia que existe un "nivel medio" de desempeño laboral, representado por el **3,6% (3)**; y finalmente dentro de ella se aprecia que existe un "nivel alto" de desempeño laboral, representado por el **20,5% (17)**. También, se observa que, donde existe un "nivel medio" de inteligencia emocional por parte del personal administrativo, está representado por el **44.6% (37)**; dentro de ella se aprecia que existe un "nivel bajo" de desempeño laboral, representado por el **19,3% (16)**; también dentro de ella se aprecia que existe un "nivel medio" de desempeño laboral, representado por el **3,6% (3)**; y finalmente dentro de ella se aprecia que existe un "nivel alto" de desempeño laboral, representado por el **21,7% (18)**. Y finalmente, se observa que, donde existe un "nivel alto" de inteligencia emocional por parte del personal administrativo, está representado por el **24.1% (20)**; dentro de ella se aprecia que existe un "nivel bajo" de desempeño laboral, representado por el **10,8% (9)**; también dentro de ella se aprecia que existe un "nivel medio" de desempeño laboral, representado por el **3,6% (3)**; y finalmente dentro de

ella se aprecia que existe un “nivel alto” de desempeño laboral, representado por el **9,6% (8)**.

4.3 Prueba de normalidad

4.3.1 Prueba de normalidad de la variable V1

Ho: La variable inteligencia emocional presenta una distribución normal.

Ha: La variable inteligencia emocional NO presenta una distribución normal.

Tabla 19.
Prueba de Kolmogorov-Smirnov para la variable inteligencia emocional

		Inteligencia emocional
N		83
Parámetros normales[a,b]	Media	3,07
	Desv. Desviación	,261
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,537
	Positivo	,537
	Negativo	-,391
Z de Kolmogorov-Smirnov		,537
Sig. asintótica(bilateral)		,000[c]

a. La distribución de prueba es normal.
b. Se calcula a partir de datos.
c. Corrección de significación de Lilliefors.

Nota:
Nivel de significación o riesgo: $\alpha = 5\% = .05$

Estadístico de prueba: Kolmogorov-Smirnov

Regla de decisión.

- Si P-valor (sig.) es < .05 se llega a rechazar la hipótesis nula
- Si P-valor (sig.) es ≥ .05 no se llega a rechazar la hipótesis nula

Interpretación: Se puede observar en la tabla 19, que el P-valor (sig) es del 0,000. Esto nos indica que es menor al 0.05, decidiendo que se rechaza la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alternativa, es decir: La variable inteligencia emocional NO presenta una distribución normal.

4.3.2 Prueba de normalidad de la variable V2

Ho: La variable desempeño laboral presenta una distribución normal.

Ha: La variable desempeño laboral NO presenta una distribución normal.

Tabla 20.
Prueba de Kolmogorov-Smirnov para la variable desempeño laboral

		Desempeño laboral
N		83
Parámetros normales[a,b]	Media	4,22
	Desv. Desviación	,884
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,330
	Positivo	,217
	Negativo	-,330
Z de Kolmogorov-Smirnov		,330
Sig. asintótica(bilateral)		,000[c]

a. La distribución de prueba es normal.
b. Se calcula a partir de datos.
c. Corrección de significación de Lilliefors.

Nota:
Nivel de significación o riesgo: $\alpha = 5\% = .05$

Estadístico de prueba: Kolmogorov-Smirnov

Regla de decisión.

- Si P-valor (sig.) es < .05 se llega a rechazar la hipótesis nula
- Si P-valor (sig.) es ≥ .05 no se llega a rechazar la hipótesis nula

Interpretación: Se puede observar en la tabla 20, que el P-valor (sig) es del 0,000. Esto nos indica que es menor al 0.05, decidiendo que se rechaza la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alternativa, es decir: La variable desempeño laboral NO presenta una distribución normal.

4.4 Prueba de hipótesis

4.4.1 Hipótesis general

Ho: NO Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral, del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huarochiri – 2024.

Ha: Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral, del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huarochiri – 2024.

Tabla 21.
Pruebas de chi-cuadrado: V1 con la V2

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	2,021[a]	2	,049
Razón de verosimilitud	2,973	2	,226
Asociación lineal por lineal	,389	1	,533
N de casos válidos	83		

a. 3 casillas (50,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,08.

Nota:
Nivel de significación o riesgo: $\alpha = 5\% = .05$

Estadístico de prueba: Chi-cuadrado de Pearson

Regla de decisión.

- Si P-valor (sig.) es < .05 se llega a rechazar la hipótesis nula
- Si P-valor (sig.) es ≥ .05 no se llega a rechazar la hipótesis nula

Interpretación: Se puede observar en la tabla 21, que el P-valor (sig) es del 0,049. Esto nos indica que es menor al 0.05, decidiendo que se rechaza la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alternativa, es decir: Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral, del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huarochiri – 2024.

4.4.2 Hipótesis específicos

Hipótesis especifica 1

Ho: NO Existe relación significativa entre la inteligencia interpersonal y el desempeño laboral, del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huarochiri – 2024.

Ha: Existe relación significativa entre la inteligencia interpersonal y el desempeño laboral, del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huarochiri – 2024.

Tabla 22.
Pruebas de chi-cuadrado: Dimensión 1 de la V1 con la V2

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	4,403[a]	2	,044
Razón de verosimilitud	4,704	2	,095
Asociación lineal por lineal	,640	1	,424
N de casos válidos	83		

a. 0 casillas (,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 6,51.

Nota:
Nivel de significación o riesgo: $\alpha = 5\% = .05$

Estadístico de prueba: Chi-cuadrado de Pearson

Regla de decisión.

- Si P-valor (sig.) es < .05 se llega a rechazar la hipótesis nula
- Si P-valor (sig.) es ≥ .05 no se llega a rechazar la hipótesis nula

Interpretación: Se puede observar en la tabla 22, que el P-valor (sig) es del 0,044. Esto nos indica que es menor al 0.05, decidiendo que se rechaza la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alternativa, es decir: Existe relación significativa entre la inteligencia interpersonal y el desempeño laboral, del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huarochiri – 2024.

Hipótesis especifica 2

Ho: NO Existe relación significativa entre la inteligencia intrapersonal y el desempeño laboral, del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huarochiri – 2024.

Ha: Existe relación significativa entre la inteligencia intrapersonal y el desempeño laboral, del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huarochiri – 2024.

Tabla 23.
Pruebas de chi-cuadrado: Dimensión 2 de la V1 con la V2

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	5,600[a]	2	,061
Razón de verosimilitud	6,307	2	,043
Asociación lineal por lineal	,663	1	,415
N de casos válidos	83		

a. 3 casillas (50,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,08.

Nota:
Nivel de significación o riesgo: $\alpha = 5\% = .05$

Estadístico de prueba: Chi-cuadrado de Pearson

Regla de decisión.

- Si P-valor (sig.) es < .05 se llega a rechazar la hipótesis nula
- Si P-valor (sig.) es ≥ .05 no se llega a rechazar la hipótesis nula

Interpretación: Se puede observar en la tabla 23, que el P-valor (sig) es del 0,061. Esto nos indica que es mayor al 0.05, decidiendo que se rechaza la hipótesis alternativa y aceptando la hipótesis nula, es decir: NO Existe relación significativa entre la inteligencia intrapersonal y el desempeño laboral, del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huarochiri – 2024.

Hipótesis especifica 3

Ho: NO Existe relación significativa entre el manejo de estrés y el desempeño laboral, del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huarochiri – 2024.

Ha: Existe relación significativa entre el manejo de estrés y el desempeño laboral, del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huarochiri – 2024.

Tabla 24.
Pruebas de chi-cuadrado: Dimensión 3 de la V1 con la V2

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	,752[a]	2	,066
Razón de verosimilitud	,755	2	,685
Asociación lineal por lineal	,735	1	,391
N de casos válidos	83		

a. 0 casillas (,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 6,33.

Nota:
Nivel de significación o riesgo: $\alpha = 5\% = .05$

Estadístico de prueba: Chi-cuadrado de Pearson

Regla de decisión.

- Si P-valor (sig.) es < .05 se llega a rechazar la hipótesis nula
- Si P-valor (sig.) es ≥ .05 no se llega a rechazar la hipótesis nula

Interpretación: Se puede observar en la tabla 24, que el P-valor (sig) es del 0,066. Esto nos indica que es mayor al 0.05, decidiendo que se rechaza la hipótesis alternativa y aceptando la hipótesis nula, es decir: NO Existe relación significativa entre el manejo de estrés y el desempeño laboral, del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huarochiri – 2024.

Hipótesis especifica 4

Ho: NO Existe relación significativa entre la empatía y el desempeño laboral, del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huarochiri – 2024.

Ha: Existe relación significativa entre la empatía y el desempeño laboral, del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huarochiri – 2024.

Tabla 25.
Pruebas de chi-cuadrado: Dimensión 4 de la V1 con la V2

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	,752[a]	2	,047
Razón de verosimilitud	,755	2	,685
Asociación lineal por lineal	,735	1	,391
N de casos válidos	83		

a. 0 casillas (,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 6,33.

Nota:
Nivel de significación o riesgo: $\alpha = 5\% = .05$

Estadístico de prueba: Chi-cuadrado de Pearson

Regla de decisión.

- Si P-valor (sig.) es < .05 se llega a rechazar la hipótesis nula
- Si P-valor (sig.) es ≥ .05 no se llega a rechazar la hipótesis nula

Interpretación: Se puede observar en la tabla 25, que el P-valor (sig) es del 0,047. Esto nos indica que es menor al 0.05, decidiendo que se rechaza la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alternativa, es decir: Existe relación significativa entre la empatía y el desempeño laboral, del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huarochiri – 2024.

Capítulo V

DISCUSIÓN

5.1 Discusión teórica

Los resultados obtenidos en la contratación de hipótesis proporcionan una base sólida para analizar la relación entre estas dos variables clave, integrando tanto los antecedentes de la investigación a nivel internacional y nacional, como los hallazgos empíricos locales. A continuación, se presenta una discusión crítica y analítica en torno a estos resultados:

A nivel internacional, diversas investigaciones han explorado la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral, destacando enfoques divergentes y conclusiones variadas. Un ejemplo relevante es el estudio de Peeraulle et al. (2020) en la República de Mauricio, donde los autores concluyen que la inteligencia emocional no influye directamente en el desempeño laboral, pero sí lo hace indirectamente a través de la satisfacción laboral. Esta conclusión resalta la importancia de entender que, aunque la IE no siempre tiene un impacto directo sobre el rendimiento, actúa como mediador en otras variables que afectan el desempeño, como la satisfacción en el trabajo.

En contraste, el estudio de Tănăsescu y Leon (2019) en el sector bancario de Rumania establece que la inteligencia emocional tiene un impacto positivo directo en la reducción del estrés laboral y el aumento del rendimiento de los empleados. Este hallazgo es relevante para nuestro estudio, dado que el estrés ocupacional es un componente importante en el entorno de la administración pública. A pesar de esto, en el caso de la Municipalidad Provincial de Huarochiri, los resultados indican que no existe una relación significativa entre el manejo del estrés y el desempeño laboral (P-valor 0.066). Este hallazgo podría deberse a que, en el contexto específico de Huarochirí, los factores de estrés no están directamente relacionados con la gestión emocional, sino con otros factores estructurales o culturales.

El estudio de Cuadrado y Guajala (2017) en Ecuador también aporta un enfoque teórico, sugiriendo que la inteligencia emocional está profundamente vinculada con el desempeño laboral y que las organizaciones pueden mejorar esta habilidad mediante el uso de herramientas de evaluación continua. Sin embargo, cabe resaltar que, en nuestra investigación, algunos componentes específicos de la inteligencia emocional, como la inteligencia intrapersonal, no muestran una relación significativa con el desempeño (P-valor 0.061), lo que sugiere que el desarrollo de habilidades emocionales requiere un enfoque más integrador en los procesos de formación y desarrollo dentro del ámbito municipal.

En cuanto a los estudios nacionales, Pajares (2023) demostró que existe una correlación positiva y significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en la empresa H&M de Lima. Este resultado está en consonancia con los hallazgos de la hipótesis general de la presente investigación, que también establece una relación significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Huarochiri (P-valor 0.049). Este resultado subraya la importancia de la IE en la gestión de empleados en el ámbito público y privado en Perú, aunque el impacto de sus dimensiones específicas puede variar dependiendo del contexto organizacional y del tipo de trabajo realizado.

El estudio de Rosales (2022) encontró que los niveles predominantes de inteligencia emocional y desempeño laboral en los trabajadores de una biblioteca universitaria eran regulares, lo que sugiere que la inteligencia emocional, aunque presente, no siempre se manifiesta de manera óptima en entornos laborales académicos o gubernamentales. Este hallazgo resuena con los resultados de la presente investigación, que muestra una relación limitada entre algunos aspectos de la inteligencia emocional, como la inteligencia intrapersonal y el manejo del estrés, con el desempeño laboral en la administración pública.

Capítulo VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

Conclusión 1: Se determinó que, Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral, del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huarochiri – 2024.

Conclusión 2: Se determinó que, Existe relación significativa entre la inteligencia interpersonal y el desempeño laboral, del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huarochiri – 2024.

Conclusión 3: Se determinó que, NO Existe relación significativa entre la inteligencia intrapersonal y el desempeño laboral, del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huarochiri – 2024.

Conclusión 4: Se determinó que, NO Existe relación significativa entre el manejo de estrés y el desempeño laboral, del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huarochiri – 2024.

Conclusión 5: Se determinó que, Existe relación significativa entre la empatía y el desempeño laboral, del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huarochiri – 2024.

6.2 Recomendaciones

Hipótesis general: Relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral

Resultado: Existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Huarochiri (P-valor 0.049).

Recomendación: La Municipalidad debería implementar programas de formación en inteligencia emocional dirigidos a los empleados administrativos. Estos programas

podrían incluir talleres y capacitaciones orientadas a mejorar el reconocimiento y manejo de emociones propias y de los demás, lo que redundaría en un mejor desempeño laboral. Es importante que se integre la inteligencia emocional como un componente clave en las evaluaciones de rendimiento y en los planos de desarrollo profesional.

Hipótesis específica 1: Relación entre la inteligencia interpersonal y el desempeño laboral

Resultado: Existe una relación significativa entre la inteligencia interpersonal y el desempeño laboral (P-valor 0.044).

Recomendación: Promotor dinámicas de trabajo en equipo y talleres de desarrollo de habilidades interpersonales. Estas actividades deben centrarse en mejorar la comunicación efectiva, la colaboración y la resolución de conflictos en el lugar de trabajo. Además, se sugiere fomentar espacios de interacción social dentro de la municipalidad, como reuniones periódicas o actividades recreativas, para fortalecer las relaciones interpersonales.

Hipótesis específica 2: Relación entre la inteligencia intrapersonal y el desempeño laboral

Resultado: No existe una relación significativa entre la inteligencia intrapersonal y el desempeño laboral (P-valor 0.061).

Recomendación: Aunque no se supervisa una relación significativa, se recomienda desarrollar talleres o sesiones de coaching que ayuden a los empleados a mejorar su autoconocimiento y autoevaluación. Este tipo de actividades puede contribuir al crecimiento personal de los trabajadores y mejorar su bienestar, lo que podría impactar positivamente en su desempeño laboral a largo plazo.

Hipótesis específica 3: Relación entre el manejo del estrés y el desempeño laboral

Resultado: No existe una relación significativa entre el manejo del estrés y el desempeño laboral (P-valor 0.066).

Recomendación: A pesar de que no se encontró una relación significativa, es recomendable que la Municipalidad implemente programas de manejo del estrés, como sesiones de mindfulness, pausas activas o acceso a consejería psicológica. Un entorno laboral saludable y con herramientas adecuadas para gestionar el estrés puede prevenir problemas futuros y contribuir al bienestar general de los trabajadores.

Hipótesis específica 4: Relación entre la empatía y el desempeño laboral

Resultado: Existe una relación significativa entre la empatía y el desempeño laboral (P-valor 0.047).

Recomendación: Se recomienda fomentar la empatía entre los empleados mediante programas de sensibilización y capacitación en habilidades sociales. Los trabajadores pueden beneficiarse de actividades como juegos de rol o simulaciones que les permitan ponerse en el lugar de los demás, mejorando así el clima laboral y el servicio al ciudadano. Además, se sugiere la empatía como un criterio en las evaluaciones de desempeño y en los procesos de selección de personal.

Capítulo V

REFERENCIAS

5.1 Fuentes documentales

Aedo, A (2023). Inteligencia emocional y rendimiento académico en los niños del nivel inicial de la institución educativa particular magister de comas. Universidad nacional Jose Faustino Sánchez Carrión. Recuperado de: https://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/20.500.14067/7633

Anaya, A (2023). El clima laboral y la inteligencia emocional en los estudiantes de la especialidad de Matemática Física e Informática UNJFSC 2019. Universidad nacional Jose Faustino Sánchez Carrión. Recuperado de: https://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/20.500.14067/7743

Avellaneda, V. (2021). Inteligencia Emocional Y Desempeño Laboral En Colaboradores De La Empresa Posada Peru Sac, San Isidro, Lima, 2021. Para optar el título de licenciado en administración y gestión de empresas. Universidad las Américas. Recuperado de: 01.EJEMPLAR DE TESIS - AVELLANEDA VASQUEZ MIGUEL ANGEL.pdf (ulasamericas.edu.pe)

Cuadrado, S y Guajala, S. (2017). La Importancia De La Inteligencia Emocional En El Desempeño Laboral. Universidad de Especialidades Espíritu Santo. Ecuador. Recuperado de: Repositorio digital de la Universidad de Especialidades Espíritu Santo: LA IMPORTANCIA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL. (uees.edu.ec)

Gálvez, A. (2022). Inteligencia emocional y desempeño laboral de una empresa outsourcing - 2021. Para optar el grado de maestro en gestión del talento humano. Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de: Gálvez_AMJ-SD.pdf (ucv.edu.pe)

Lopez, G. et al (2016). La inteligencia Emocional Como Habilidad directiva. Estudio aplicado En Los Municipios de La provincia de Córdoba (España). Revista de ciencias y humanidades. España. Recuperado de: Vista de La inteligencia emocional
como habilidad directiva. Estudio aplicado en los municipios de la provincia de Córdoba (España) (uacj.mx)

Mayhuire, B. y Cusi, M. (2020). La Inteligencia Emocional Y Su Relación Con El Desempeño Laboral De Los Ejecutivos Durante El Periodo De Confinamiento Por El Brote Del Covid – 19. Lima, 2020. Para optar el título de licenciado en administración de empresas. Universidad Científica del Sur. Recuperado de: TL-Mayhuire S-Cusi A-
Ext.pdf (cientifica.edu.pe)

Morales, E. (2016). Empoderamiento y desempeño laboral. Universidad Rafael Landivar. Guatemala. Recuperado de: http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2016/06/14/Morales-Edswin.pdf

Pajares, V. (2023). La Inteligencia Emocional Y Su Relación Con El Desempeño Laboral En La Empresa H&M, Lima 2020. Para optar el título de licenciado en administración. Universidad Señor de Sipan. Recuperado de: Pajares Vargas, Carlos Alberto.pdf
(uss.edu.pe)

Peeraulle, S. et al (2020). Emotional Intelligence And Job Performance Of Mauritian Employees In The Era Of Transformative Marketing. Publicado por la Facultad de Ingeniería. Reino Unido. Recuperado de: IME (pesjournal.net)

Rosales, C. (2022). Inteligencia emocional y desempeño laboral en los trabajadores de la biblioteca central de la Universidad Peruana Cayetano Heredia – 2020. Para optar el título de licenciado en bibliotecología y ciencias de la información. UNMSM. Recuperado de: Rosales_cc.pdf (unmsm.edu.pe)

Tănăsescu, L. y Leon, D. (2019). Emotional Intelligence, Occupational Stress and Job Performance in the Romanian Banking System: A Case Study Approach. National University of Political Studies and Public Administration. Rumania. Recuperado de: file:///C:/Users/PC/Downloads/TanasescuLeon2019.pdf

5.2 Fuentes bibliográficas

Altuna, B. (2018). Empatía y moralidad: las dimensiones psicológicas y filosóficas de una relación compleja. Revista de Filosofía.

Arias, F. (2006). El proyecto de investigación: Introducción a la investigación científica (5ta ed.). Caracas, Venezuela: Editorial Episteme, C.A.

BarOn, R. (1997). The emotional quotient inventory (EQ-i): A test of emotional intelligence.

Toronto: Multi-Health Systems.

Behar, R. (2008). Metodología de la investigación. Editorial Shalom. ISBN 978-959-212-783-7.

Bernal, C (2010). Metodología de la investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales. Editorial Pearson Educación, Colombia, 2010 ISBN: 978-958-699-128-5.

Bisquerra, R. (2009). Psicopedagogía de las emociones. Madrid: Síntesis.

Bonilla-Flores, L. et al. (2021). Habilidades para la vida e inteligencia social como elementos favorecedores de la salud mental en universitarios. Gac Méd Caracas.

Chiavenato, I. (2011). Administración de recursos humanos. El capital humano en las organizaciones. McGraw-Hill

Cohen, N. y Gómez, R. (2019). Metodología de la investigación, ¿para qué?: la producción de los datos y los diseños. Buenos Aires, Argentina. Editorial Teseo

Cooper, R., y Sawaf, A. (1997). Estrategia Emocional para ejecutivos. Barcelona: Martínez Roca.

Damasio, A. (2001). El error de Descartes. Barcelona: Crítica.

Echeverría, S. y Galaz, M. (2019). Organizational culture and labor satisfaction as predictors of job performance in librarians. Investigacion Bibliotecologica, 33(79).

Editores.

Evans, J. y Lindsay W. (2019). Administración y control de calidad. Cengage

Franklin, E. (2019). Introducción a la administración: evolución, aplicaciones y tendencias.

Cengage Learning.

García, M., y Giménez, S. (2010). La Inteligencia emocional y sus principales modelos: propuesta de un modelo integrador. Revista Digital del Centro del Profesorado Cuevas - Olula (Almeria)

García, S. C. P. (2019). Aprendiendo desde la emoción. Infancias imágenes. Goleman, D. (1995). Inteligencia Emocional. Barcelona: Kairós.

Goleman, D. (1995). Inteligencia emocional. Ediciones B.

Goleman, D. (2009). Inteligencia emocional infantil y juvenil. Mdrid: Aguilar. Goleman, D. (2010). La inteligencia emocional. Barcelona: Zeta.

Griffin, R. et sl. (2020). Comportamiento organizacional:

Griffin, R. y Moorhead, G. (2010). Comportamiento organizacional. Gestión de Hernández, et al. (1997). Metodología de la investigación. Miembro de la Cámara Nacional

de la Industria Editorial, Reg. Núm. 1890. MCGRAW-HILL. James, W. (1991). Principios de Psicología. Buenos Aires: Glem.

Jiménez, A. (2013). Inteligencia Emocional. Madrid: Curso de Actualización Pedriatia.

Learning.

Mayer, J. y Salovey, P. (1997). What is emotional intelligence? En P. Salovey y D. Sluyter (eds.). Emotional Development and Emotional Intelligence: implications for educators. New York: Basic Books.

MINEDU. (2007). Las Inteligencias Múltiples. Lima, Perú: Ministerio de Educación. Otero, J. (2015). Estrés laboral y Burnout.(Primera edicion). Editorial Diaz de los Santos.

Paragua, et al. (2022). Investigación científica formulación de proyectos de investigación y tesis. Primera Edición Digital. Biblioteca Nacional del Perú N°:202203464.

Pareces, J., et al. (2005). Inteligencia emocional: Un enfoque desde la psicología positiva. Murcía: Escuela de admistracción. Pearson.

Peirò, J. (2009). Estrés Laboral y Riesgos psicosociale. (Primera edición). Editorial Universidad de Valencia

Pérez A (2015). Percepción del clima organizacional por directores de policlínicos. Cuba, 2003. Correo Científico Médico Holguín.

personas y organizaciones. (9 ed.). México: Cengage Learning.

Prieto, M., y Ferrándiz, C. (2001). Inteligencias Múltiples y Curriculum escolar. Málaga: Aljibe.

Robbins, S. y Coulter, M. (2018). Administración. Pearson Educación.

Robbins, S. y Judge, T. (2017). Comportamiento organizacional (17 ed.). México: Romero, F. (2016). Desempeño laboral y calidad de servicio del personal

Salas, J. (2018). Inteligencia emocional y desempeño laboral en empresas peruanas. Revista de Psicología Organizacional.Sánchez, et al. (2018). Manual de términos de investigación científica, tecno lógica y humanística. Primera Edición, Junio 2018. a Biblioteca Nacional del Perú N° 2018-07914.

Snell, S. y Morris, S. (2020). Administración de recursos humanos. Cengage Learning Tamayo, M. (2003). El proceso de la investigación científica (4ta ed.). México, D. F:

Editorial Limusa S.A.

Trigoso, M. (2013). Inteligencia Emocional en Jóvenes y Adolescentes Españoles y Peruanos: variables psicológicas y educativas. España: Universidad de León.

Ugarriza, N. (2001). La evaluación de la inteligencia emocional a través del inventario de BarOn (I-CE) en una muestra de Lima Metropolitana. Persona.

Ugarriza, N., y Pajares, L. (2005). La evaluación de la inteligencia emocional a través del inventario de BarOn ICE: NA, en una muestra de niños y adolescentes. Dialnet

Urrutia, P. (2018). Dimensiones de la Inteligencia Emocional en el Rendimiento Académico de estudiantes de primer año de una Universidad perteneciente al Consejo de Rectores, provenientes de establecimientos PACE. Concepción, Chile: Universidad de Concepción.

5.3 Fuentes Hemerograficas

Bizneo (revisado el 2024). Qué es el desempeño laboral y cómo medirlo. Recuperado de: https://www.bizneo.com/blog/como-evaluar-desempeno-laboral/#Medicion_del_desempeno_cualidades_de_un_empleado_con_buen_desempeno_laboral

Jara, A. et al. (2018). Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral. Revista Venezolana de Gerencia. Recuperado de: https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29058775014

Mayer, J (2006). Razonar y hacer abstracción a partir de emociones es un tipo de raciocinio tan formal como el que utilizamos para resolver un silogismo. Recuperado de: https://www.factorhuma.org/attachments_secure/article/8301/IE_cast.pdf

Nespereira, T. y Vasquez, M. (2017). Inteligencia emocional y manejo del estrés en profesionales de Enfermería del Servicio de Urgencias hospitalarias. Enfermería Clínica. Recuperado de: https://doi.org/10.1016/j.enfcli.2017.02.007

Sucapuca, L (2022). Motivación laboral y desempeño laboral del personal en el banco Mi banco, agencia Huancané, 2018. Recuperado de: https://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/20.500.14067/6961

Vargas, M. (2022). La gestion estrategica en el desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad provincial de huaral-2021. Recuperado de: https://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/20.500.14067/7550

Vargas, M. (2022). La gestión estratégica en el desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad provincial de huaral-2021. Recuperado de: La gestion estrategica en el

desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaral-2021 (unjfsc.edu.pe)

ANEXOS

01 INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

El presente instrumento tiene como finalidad la toma de datos para poder encontrar la relación entre la motivación y el desempeño laboral, que será aplicada al personal administrativo de la Municipalidad Provincial De Huarochirí, el encuestado deberá responder con suma sinceridad ya que el instrumento es de carácter anónimo. Teniendo en cuenta la siguiente escala de calificación.

Escala de calificación

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

N°	VARIABLE I: INTELIGENCIA EMOCIONAL					
D1	**Inteligencia interpersonal**	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
1	Tengo mal genio					
2	Soy de molestarme fácilmente					
3	Cuando yo deseo, tengo muchas maneras de responder a una pregunta difícil					
4	Se cuando alguien está enojado aun cuando no dicen nada					
5	Me siento a gusto hacer las cosas por los demás como favores					
D2	**Inteligencia intrapersonal**	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
6	Tengo un buen concepto de todas las personas					
7	No soy de enojarme fácilmente					
8	Puedo hablar de manera fácil sobre mis sentimientos					
9	Puedo usar distintos modos y formas para resolver problemas					
10	Creo que soy agradable para los demás					
D3	**Manejo de estrés**	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
11	Soy capaz de respetar a los demás					
12	Soy de irritarme fácilmente					
13	Cuando siento que algo me enoja, me aparto por un momento					
14	Resuelvo los problemas con dialogo					
15	No soy impulsivo antes los problemas					
D4	**Empatía**	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
16	Pienso antes de actuar					
17	Me importa lo que les llega a sucedes a las personas					
18	Puedo percibir cuando algún trabajador se siente triste					
19	Puedo describir mis sentimientos					
20	Me pongo en el lugar del otro ante cualquier situación					

Escala de calificación

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

N°	VARIABLE II: DESEMPEÑO LABORAL					
D1	**Productividad laboral**	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
1	Considero que tengo eficiencia en el trabajo contribuyendo en los objetivos de la municipalidad					
2	Efectuó las instrucciones de los gerentes para poder brindar un mejor trabajo					
3	Realizo mis labores con suma eficacia en los tiempos establecidos					
4	Mi productividad aumenta por la complacencia salarial					
5	En mi área se hace uso de los recursos de manera eficiente para cada actividad					
D2	**Trabajo colaborativo**	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
6	Me involucro en las actividades que están más allá de las labores dentro de la oficina					
7	Mejoro de manera contante mi trabajo en la municipalidad					
8	Los que trabajan en mi área asumen una actitud para poder innovar con ideas dentro del trabajo					
9	Se tiene buenas relaciones interpersonales con mi equipo de trabajo					
10	Comparto mis habilidades con el grupo de trabajo					
D3	**Aumento de carga laboral**	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
11	Solicito ayuda cunado el trabajo es excesivo					
12	Los jefes no prestan atención cuando hay acumulación de trabajos					
13	Prevalezco de manera adecuada mis labores para darles cumplimiento					
14	Me acomodo de manera rápida a la dinámica dentro del trabajo en equipo					
15	Colaboro con mis compañeros, aunque no esté dentro de mis labores					

02 MATRIZ DE CONSISTENCIA

INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL, DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUAROCHIRI – 2024

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES E INDICADORES	METODOLOGÍA
Problema General **PG:** ¿Qué Relación Existe Entre La Inteligencia Emocional Y El Desempeño Laboral, Del Personal Administrativo De La Municipalidad Provincial De Huarochiri – 2024?	**Objetivo General** **OG:** Determinar La Relación Que Existe Entre La Inteligencia Emocional Y El Desempeño Laboral, Del Personal Administrativo De La Municipalidad Provincial De Huarochiri – 2024	**Hipótesis General** **HG**: Existe Relación significativa Entre La Inteligencia Emocional Y El Desempeño Laboral, Del Personal Administrativo De La Municipalidad Provincial De Huarochiri – 2024		**Inteligencia interpersonal** -acceso a sentimientos propios -discernir emociones intimas -pensar sobre los pensamientos propios **Inteligencia intrapersonal** -capacidad de percibir emociones propias -capacidad de controlar las emociones propias -capacidad de motivarse uno mismo **Manejo de estrés** -tolerancia al estrés -manejo de emociones -control de impulsos **Empatía** -identificar y distinguir estados de ánimos -relaciones interpersonales -actuar correctamente -reconocer las fortalezas de los demás -reconocer las debilidades de los demás	**Tipo de investigación:** Básica **Nivel de investigación:** Descriptivo - Correlacional **Diseño de investigación:** No experimental de tipo Transversal **Enfoque:** Cuantitativo **Población y Muestra:** **Población:** Datos poblacionales: 1 alcalde, 8 regidores, 1 ejecutor colectivo, 10 funcionarios, 120 personales administrativos por contrato y 83 personales administrativos nombrados. **Muestra:** 83 administrativos nombrados **Técnicas e instrumentos de investigación:** -Encuesta -Cuestionario **Técnicas para el proceso de la información:** -Excel -SPSS V26
Problemas Específicos **PE1:** ¿Qué Relación Existe La Inteligencia Interpersonal Y El Desempeño Laboral, Del Personal Administrativo De La Municipalidad Provincial De Huarochiri – 2024? **PE2:** ¿Qué Relación Existe Entre La Inteligencia Intrapersonal Y El Desempeño Laboral, Del Personal Administrativo De La Municipalidad Provincial De Huarochiri – 2024? **PE3:** ¿Qué Relación Existe Entre El Manejo De Estrés Y El Desempeño Laboral, Del Personal Administrativo De La Municipalidad Provincial De Huarochiri – 2024? **PE4:** ¿Qué Relación Existe Entre La Empatía Y El Desempeño Laboral, Del Personal Administrativo De La Municipalidad Provincial De Huarochiri – 2024?	**Objetivos Específicos** **OE1:** Determinar La Relación Que Existe Entre La Inteligencia Interpersonal Y El Desempeño Laboral, Del Personal Administrativo De La Municipalidad Provincial De Huarochiri – 2024 **OE2:** Determinar La Relación Que Existe Entre La Inteligencia Intrapersonal Y El Desempeño Laboral, Del Personal Administrativo De La Municipalidad Provincial De Huarochiri – 2024 **OE3:** Determinar La Relación Que Existe Entre El Manejo De Estrés Y El Desempeño Laboral, Del Personal Administrativo De La Municipalidad Provincial De Huarochiri – 2024 **OE4**: Determinar La Relación Que Existe Entre La Empatía Y El Desempeño Laboral, Del Personal Administrativo De La Municipalidad Provincial De Huarochiri – 2024	**Hipótesis Específicos** **HE1:** Existe Relación significativa Entre La Inteligencia Interpersonal Y El Desempeño Laboral, Del Personal Administrativo De La Municipalidad Provincial De Huarochiri – 2024 **HE2:** Existe Relación significativa Entre La Inteligencia Intrapersonal Y El Desempeño Laboral, Del Personal Administrativo De La Municipalidad Provincial De Huarochiri – 2024 **HE3:** Existe Relación significativa Entre El Manejo De Estrés Y El Desempeño Laboral, Del Personal Administrativo De La Municipalidad Provincial De Huarochiri – 2024 **HE4:** Existe Relación significativa Entre La Empatía Y El Desempeño Laboral, Del Personal Administrativo De La Municipalidad Provincial De Huarochiri – 2024	**Variable 1** Inteligencia Emocional **Variable 2** Desempeño Laboral	**Productividad laboral** -efectividad en el trabajo -producción del valor económico -aumento de productividad **Trabajo colaborativo** -estrategia colectiva -objetivos en el trabajo -colaboración conjunta -compromiso conjunto **Aumento de carga laboral** -inteligencia y trasformación -ejecución de tareas -mecanismos físicos y mentales -carga de trabajo	

03 FIGURAS DE LAS TABLAS CRUZADAS

Figura 12.

Tabla cruzada entre inteligencia emocional y desempeño laboral por escala de Likert

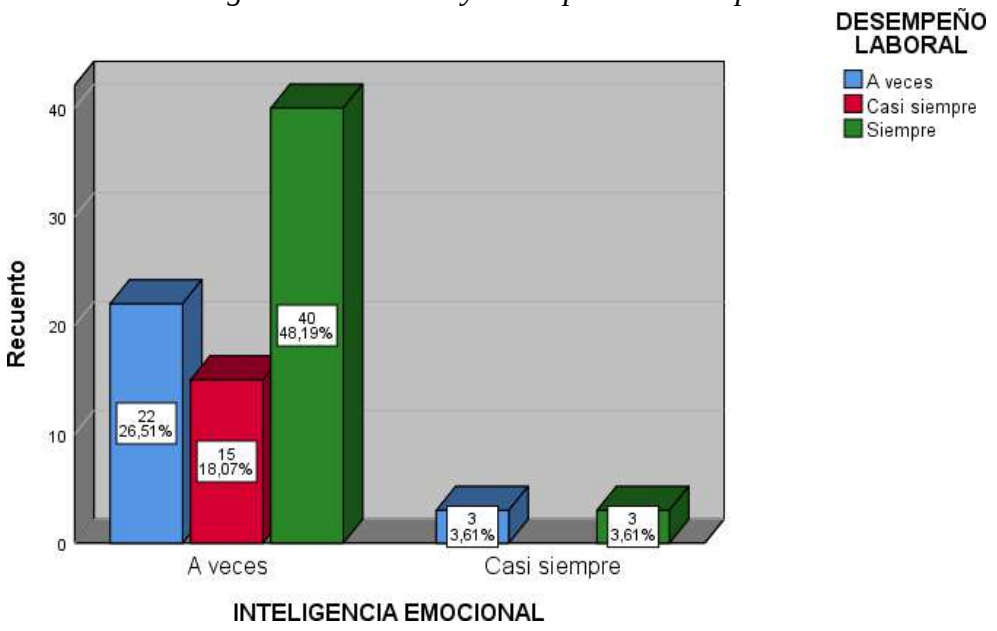
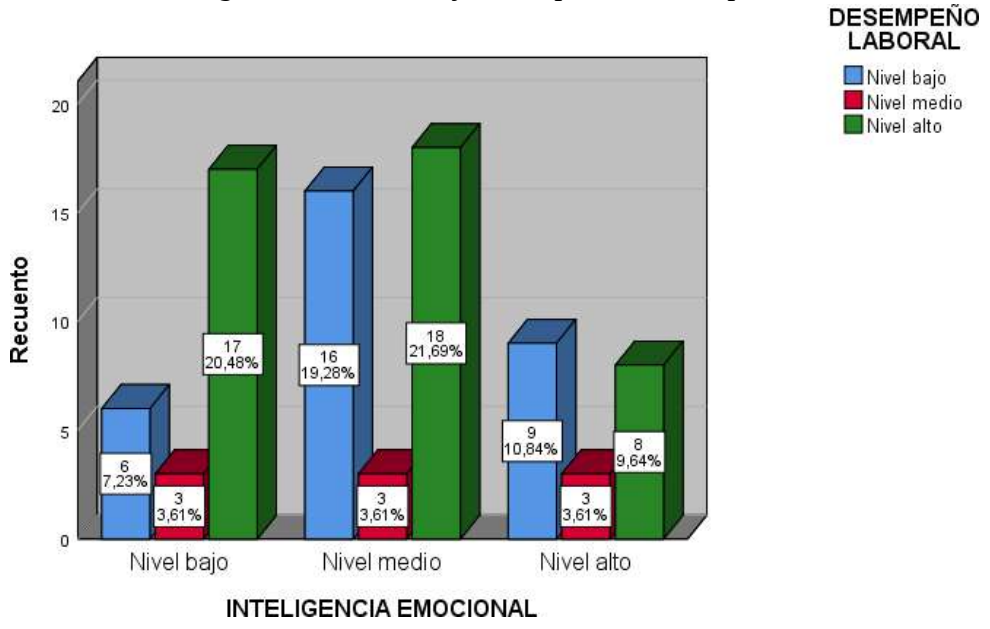
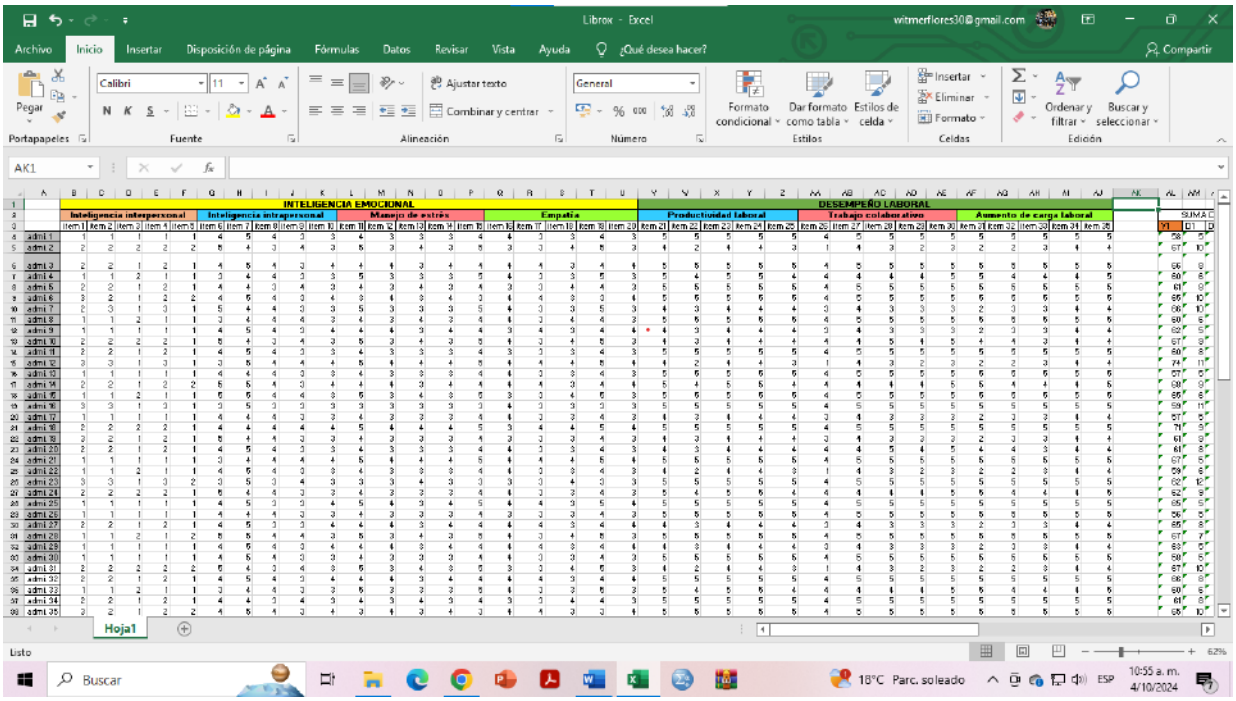


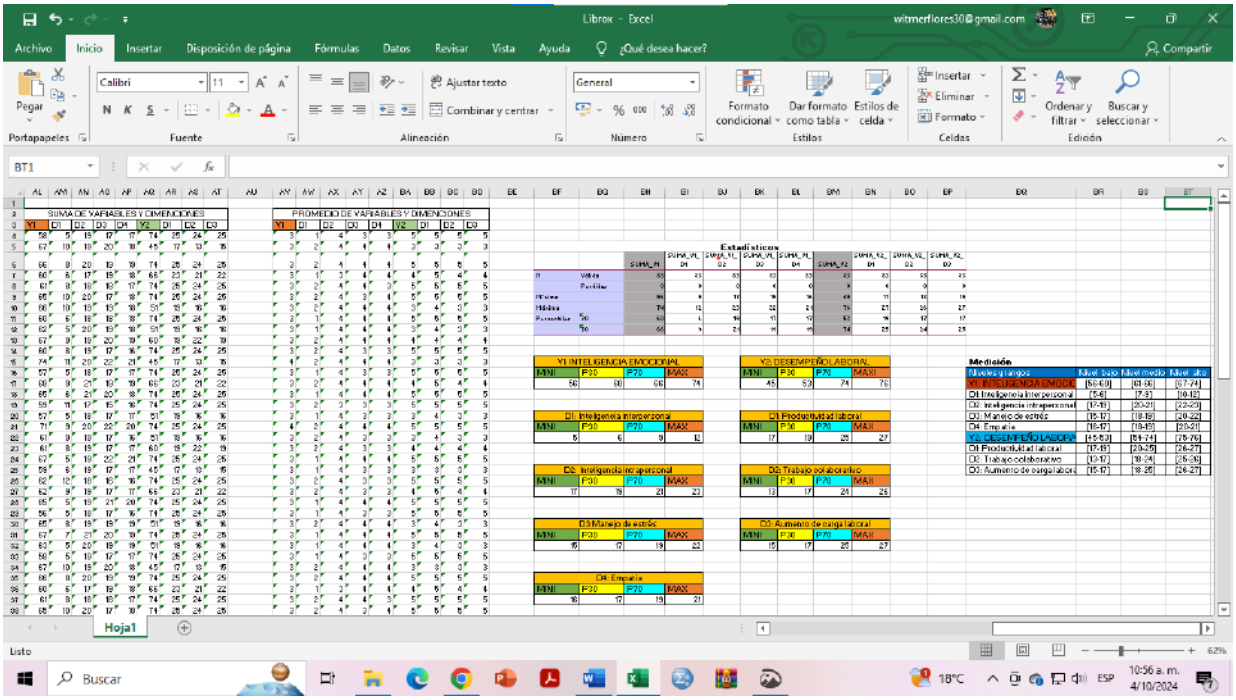
Figura 13.

Tabla cruzada entre inteligencia emocional y desempeño laboral por escala de niveles

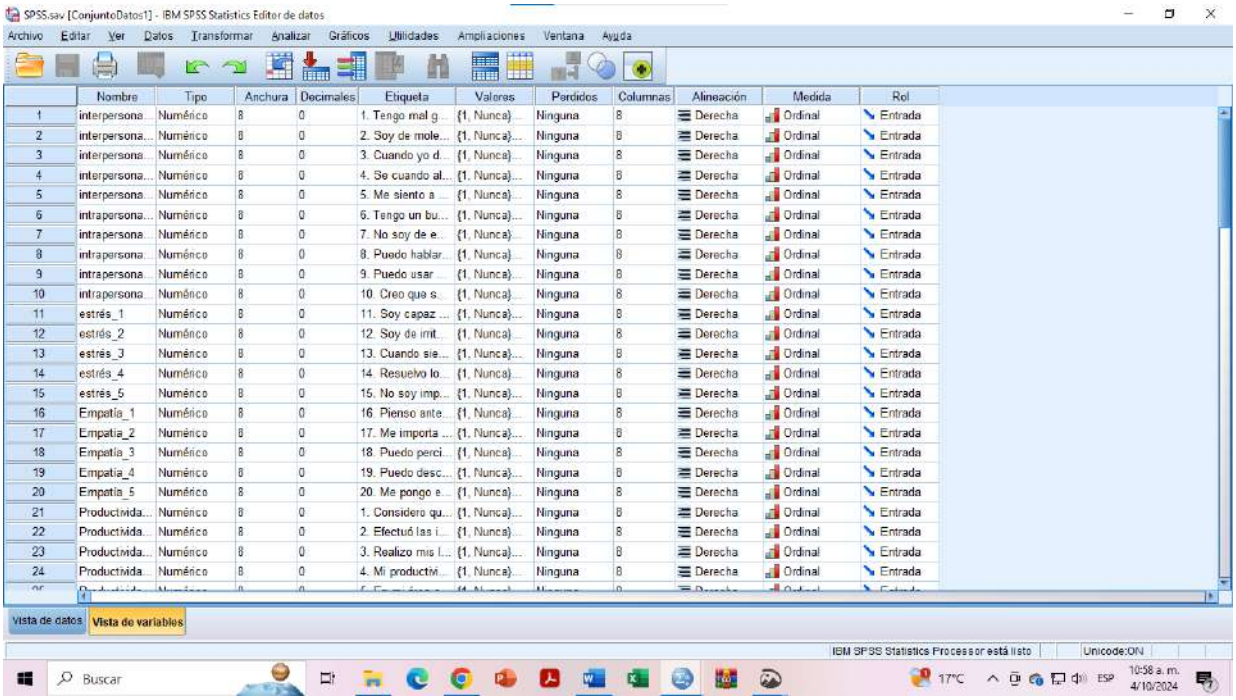


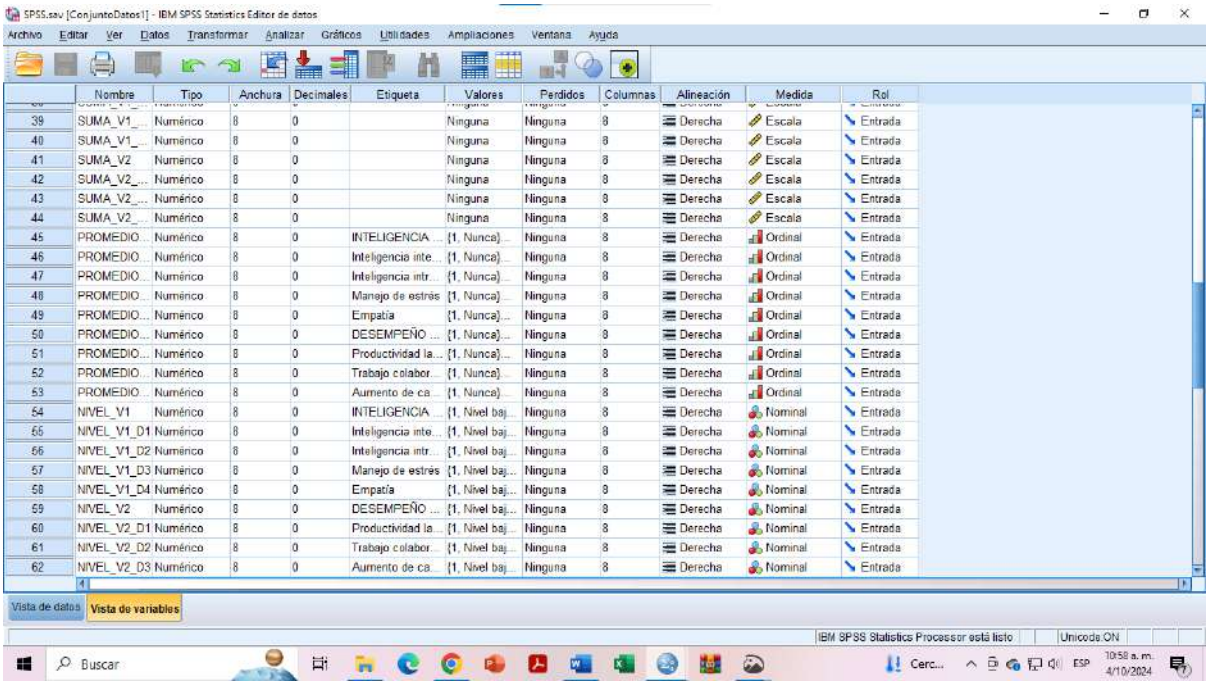
04 EXCEL





05 SPSS


SPSS.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos
Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda
Nombre Tipo Anchura Decimales Etiqueta Valores Perdidos Columnas Alineación Medida Rol
1 interpersona... Numérico 8 0 1. Tengo mal g... {1, Nunca}... Ninguna 8 Derecha Ordinal Entrada
2 interpersona... Numérico 8 0 2. Soy de mole... {1, Nunca}... Ninguna 8 Derecha Ordinal Entrada
3 interpersona... Numérico 8 0 3. Cuando yo d... {1, Nunca}... Ninguna 8 Derecha Ordinal Entrada
4 interpersona... Numérico 8 0 4. Se cuando al... {1, Nunca}... Ninguna 8 Derecha Ordinal Entrada
5 interpersona... Numérico 8 0 5. Me siento a ... {1, Nunca}... Ninguna 8 Derecha Ordinal Entrada
6 intrapersona... Numérico 8 0 6. Tengo un bu... {1, Nunca}... Ninguna 8 Derecha Ordinal Entrada
7 intrapersona... Numérico 8 0 7. No soy de e... {1, Nunca}... Ninguna 8 Derecha Ordinal Entrada
8 intrapersona... Numérico 8 0 8. Puedo hablar... {1, Nunca}... Ninguna 8 Derecha Ordinal Entrada
9 intrapersona... Numérico 8 0 9. Puedo usar ... {1, Nunca}... Ninguna 8 Derecha Ordinal Entrada
10 intrapersona... Numérico 8 0 10. Creo que s... {1, Nunca}... Ninguna 8 Derecha Ordinal Entrada
11 estrés_1 Numérico 8 0 11. Soy capaz ... {1, Nunca}... Ninguna 8 Derecha Ordinal Entrada
12 estrés_2 Numérico 8 0 12. Soy de irrit... {1, Nunca}... Ninguna 8 Derecha Ordinal Entrada
13 estrés_3 Numérico 8 0 13. Cuando sie... {1, Nunca}... Ninguna 8 Derecha Ordinal Entrada
14 estrés_4 Numérico 8 0 14. Resuelvo lo... {1, Nunca}... Ninguna 8 Derecha Ordinal Entrada
15 estrés_5 Numérico 8 0 15. No soy imp... {1, Nunca}... Ninguna 8 Derecha Ordinal Entrada
16 Empatía_1 Numérico 8 0 16. Pienso ante... {1, Nunca}... Ninguna 8 Derecha Ordinal Entrada
17 Empatía_2 Numérico 8 0 17. Me importa ... {1, Nunca}... Ninguna 8 Derecha Ordinal Entrada
18 Empatía_3 Numérico 8 0 18. Puedo perci... {1, Nunca}... Ninguna 8 Derecha Ordinal Entrada
19 Empatía_4 Numérico 8 0 19. Puedo desc... {1, Nunca}... Ninguna 8 Derecha Ordinal Entrada
20 Empatía_5 Numérico 8 0 20. Me pongo e... {1, Nunca}... Ninguna 8 Derecha Ordinal Entrada
21 Productivida... Numérico 8 0 1. Considero qu... {1, Nunca}... Ninguna 8 Derecha Ordinal Entrada
22 Productivida... Numérico 8 0 2. Efectuó las i... {1, Nunca}... Ninguna 8 Derecha Ordinal Entrada
23 Productivida... Numérico 8 0 3. Realizo mis l... {1, Nunca}... Ninguna 8 Derecha Ordinal Entrada
24 Productivida... Numérico 8 0 4. Mi productivi... {1, Nunca}... Ninguna 8 Derecha Ordinal Entrada
Vista de datos Vista de variables
IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON
Buscar
17°C
ESP
10:58 a. m.
4/10/2024


SPSS.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos
Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda
Nombre Tipo Anchura Decimales Etiqueta Valores Perdidos Columnas Alineación Medida Rol
39 SUMA_V1_... Numérico 8 0 Ninguna Ninguna 8 Derecha Escala Entrada
40 SUMA_V1_... Numérico 8 0 Ninguna Ninguna 8 Derecha Escala Entrada
41 SUMA_V2 Numérico 8 0 Ninguna Ninguna 8 Derecha Escala Entrada
42 SUMA_V2_... Numérico 8 0 Ninguna Ninguna 8 Derecha Escala Entrada
43 SUMA_V2_... Numérico 8 0 Ninguna Ninguna 8 Derecha Escala Entrada
44 SUMA_V2_... Numérico 8 0 Ninguna Ninguna 8 Derecha Escala Entrada
45 PROMEDIO... Numérico 8 0 INTELIGENCIA ... {1, Nunca}... Ninguna 8 Derecha Ordinal Entrada
46 PROMEDIO... Numérico 8 0 Inteligencia inte... {1, Nunca}... Ninguna 8 Derecha Ordinal Entrada
47 PROMEDIO... Numérico 8 0 Inteligencia intr... {1, Nunca}... Ninguna 8 Derecha Ordinal Entrada
48 PROMEDIO... Numérico 8 0 Manejo de estrés {1, Nunca}... Ninguna 8 Derecha Ordinal Entrada
49 PROMEDIO... Numérico 8 0 Empatía {1, Nunca}... Ninguna 8 Derecha Ordinal Entrada
50 PROMEDIO... Numérico 8 0 DESEMPEÑO ... {1, Nunca}... Ninguna 8 Derecha Ordinal Entrada
51 PROMEDIO... Numérico 8 0 Productividad la... {1, Nunca}... Ninguna 8 Derecha Ordinal Entrada
52 PROMEDIO... Numérico 8 0 Trabajo colabor... {1, Nunca}... Ninguna 8 Derecha Ordinal Entrada
53 PROMEDIO... Numérico 8 0 Aumento de ca... {1, Nunca}... Ninguna 8 Derecha Ordinal Entrada
54 NIVEL_V1 Numérico 8 0 INTELIGENCIA ... {1, Nivel baj... Ninguna 8 Derecha Nominal Entrada
55 NIVEL_V1_D1 Numérico 8 0 Inteligencia inte... {1, Nivel baj... Ninguna 8 Derecha Nominal Entrada
56 NIVEL_V1_D2 Numérico 8 0 Inteligencia intr... {1, Nivel baj... Ninguna 8 Derecha Nominal Entrada
57 NIVEL_V1_D3 Numérico 8 0 Manejo de estrés {1, Nivel baj... Ninguna 8 Derecha Nominal Entrada
58 NIVEL_V1_D4 Numérico 8 0 Empatía {1, Nivel baj... Ninguna 8 Derecha Nominal Entrada
59 NIVEL_V2 Numérico 8 0 DESEMPEÑO ... {1, Nivel baj... Ninguna 8 Derecha Nominal Entrada
60 NIVEL_V2_D1 Numérico 8 0 Productividad la... {1, Nivel baj... Ninguna 8 Derecha Nominal Entrada
61 NIVEL_V2_D2 Numérico 8 0 Trabajo colabor... {1, Nivel baj... Ninguna 8 Derecha Nominal Entrada
62 NIVEL_V2_D3 Numérico 8 0 Aumento de ca... {1, Nivel baj... Ninguna 8 Derecha Nominal Entrada
Vista de datos Vista de variables
IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON
Buscar
Cerc...
ESP
10:58 a. m.
4/10/2024