

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Administración



Una Institución Adventista

**Inteligencia emocional y el desempeño laboral en los
colaboradores de la dirección regional de agricultura san martín,
año 2020**

Por:

Sandra Santillana Cáceres

Nicole Alexandra Hidalgo Saavedra

Asesor:

Mtro. Robín Alexander Diaz Saavedra

Tarapoto, 15 de octubre de 2020

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA DE TESIS

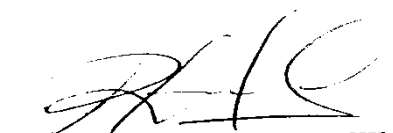
Mtro. Robin Alexander Díaz Saavedra, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: **“INTELIGENCIA EMOCIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE AGRICULTURA SAN MARTÍN, AÑO 2020”** constituye la memoria que presenta los Bachilleres: Sandra Santillana Cáceres y Nicole Alexandra Hidalgo Saavedra, para aspirar al título de Profesional de Administrador con mención en gestión empresarial, cuya tesis ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en la ciudad de Tarapoto, a los 15 días del mes de octubre del año 2020



Lic. Robin A. Díaz Saavedra
MARKETING INTERNACIONALES
Mg. INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA UNIVERSITARIA

Mtro. Robin Alexander Diaz Saavedra

000153

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En el Campus Universitario Milton Afonso, Distrito de Morales, Tarapoto, San Martín a los 15 días... del mes de octubre... del año 2020, siendo las 09.00 a.m. se reunieron en el Salón de Grados y Títulos de la Universidad Peruana Unión, Filial Tarapoto, bajo la dirección del Señor Presidente del Jurado: Mtro. Mario Manuel Silas Nates y los demás miembros siguientes: Mtro. José Joel Cruz Torrico Secretario, Mtro. David Troya Palomino Mtro. Amado Arce Ceballos vocales y Mtro. Robin Alexander Díaz Saavedra asesor, con el propósito de llevar a cabo el acto público de la sustentación de tesis titulada:

"Inteligencia emocional y el desempeño Laboral en los colaboradores de la Dirección Regional de Agricultura San Martín, año 2020"

Presentada por el/los Bachiller/es:

Sandra Santillana Cáceres
Nicole Alexandra Hidalgo Saavedra
conducente a la obtención del Título Profesional de:
Lic. Administración - Mención: Gestión Empresarial

El señor Presidente inició el acto académico, invitando al/los candidato/s hacer uso del tiempo requerido para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente del Jurado invitó a los miembros del mismo a realizar las preguntas y cuestionamientos correspondientes, los cuales fueron absueltos por el (los) candidato (s). En seguida, el Jurado procedió a las deliberaciones respectivas, luego se registró en el acta el dictamen siguiente:

Bachiller: Sandra Santillana Cáceres
Aprobado por unanimidad
con el mérito académico adicional de Sobresaliente (17) y

Bachiller: Nicole Alexandra Hidalgo Saavedra
Aprobado por unanimidad
con el mérito académico adicional de Sobresaliente (17)

El Presidente del Jurado solicitó al/los candidato/s ponerse de pie. Luego el Secretario realizó la lectura del acta con el resultado final del acto académico, procediéndose inmediatamente a registrar las firmas respectivas.

.....
Presidente

.....
Secretario

.....
Asesor

.....
Vocal

.....
Vocal

.....
Vocal

.....
Candidato

.....
Candidato

Dedicatoria

A la memoria de mi padre, su ejemplo perdura y me motiva para salir adelante, a mi mamá por todo el apoyo incondicional en mi formación profesional. A mis hermanos por sus enseñanzas y amor inmenso.

Sandra Santillana Cáceres

A la memoria de mi padre, quien durante el tiempo que me acompañó me guio para tener la fuerza, inteligencia y el deseo de salir adelante, a mi madre, por ser el pilar de mi vida quien con su amor y fortaleza me motiva a cada momento, a mi hermana y a todas las personas que de alguna manera me han apoyado.

Nicole Alexandra Hidalgo Saavedra

Agradecimiento

A Dios: Porque nos ama, nos brinda sabiduría y ha puesto a las personas indicadas para que nos den apoyo y culminar este trabajo.

A nuestra alma mater: Universidad Peruana Unión - Filial Tarapoto, en sus aulas pasamos los mejores momentos.

A los directivos de: la Dirección Regional de Agricultura San Martín.

A nuestro asesor: Mtro. Robín Alexander Díaz Saavedra, por todo el apoyo brindado.

A nuestros familiares: Por su amor y apoyo incondicional.

Tabla de contenido

Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Índice de tablas.....	x
Índice de figuras	xi
Índice de anexos.....	xii
Resumen	xiii
Abstract	xiv
CAPÍTULO I.....	15
EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	15
1.1. Descripción de la situación problemática	15
1.2. Formulación del problema	17
1.2.1 Problema general.	17
1.2.2 Formulación de los problemas específicos.	17
1.3. Objetivos de la investigación.....	18
1.3.1 Objetivo general.....	18
1.3.2 Objetivos específicos.....	18
1.4. Justificación y viabilidad del estudio	18
1.4.1 Relevancia social.	18
1.4.2 Relevancia teórica.	19
1.4.3 Relevancia metodológica.	19

CAPÍTULO II	19
MARCO TEÓRICO	19
2.1 Antecedentes de la investigación.....	19
2.1.1 Antecedentes internacionales.....	19
2.1.2 Antecedentes nacionales.	21
2.2 Bases teóricas.....	22
2.2.1. Inteligencia emocional.	22
2.2.2. Las emociones y la inteligencia emocional.	24
2.2.3. Modelos de inteligencia emocional.	25
2.2.4. Dimensiones de la inteligencia emocional.....	29
2.2.4.1 <i>Concepto de las dimensiones de la inteligencia emocional.</i>	30
2.2.5. Desempeño laboral.	31
2.2.6. Determinantes del desempeño laboral.....	32
2.2.7. Dimensiones del desempeño laboral.....	34
2.3 Marco bíblico filosófico	35
2.3.1. Cosmovisión bíblica.....	35
2.3.2. Cosmovisión filosófica.....	36
2.4 Marco conceptual o términos	37
CAPÍTULO III	39
DISEÑO METODOLÓGICO	39
3.1. Enfoque de la investigación	39
3.2 Tipo de investigación.....	39

3.3. Alcance de la investigación	39
3.4. Diseño de la investigación.....	40
3.3. Hipótesis.....	41
3.3.1. Hipótesis general.....	41
3.3.2. Hipótesis específicas.	41
3.4. Población y muestra.....	41
3.4.1. Población.....	41
3.4.2. Muestra.	42
3.5 Operacionalización de las variables	44
3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	44
3.7 Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	45
CAPÍTULO IV.....	47
RESULTADOS Y DISCUSIONES	47
4.1. Análisis de fiabilidad de instrumentos	47
4.2. Análisis de las variables sociodemográficas.....	48
4.3. Análisis descriptivo de las variables	49
4.3.1. Análisis descriptivo de la variable inteligencia emocional	49
4.3.2. Análisis descriptivo de la variable desempeño laboral	51
4.4. Prueba de normalidad.....	53
4.5. Contrastación de las hipótesis.	54
4.6. Relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de la DRASAM, año 2020.	55

4.7. Relación entre la inteligencia emocional y la iniciativa laboral de los colaboradores de la DRASAM, año 2020	56
4.8. Relación entre la inteligencia emocional y el trabajo en equipo de los colaboradores de la DRASAM, año 2020	57
4.9. Relación entre la inteligencia emocional y la cooperación de los colaboradores de la DRASAM, año 2020.....	58
4.10. Discusiones.....	59
CAPÍTULO V.....	60
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	60
5.1. Conclusiones.....	60
5.2. Recomendaciones	63
Referencias	64
Anexos	68

Índice de tablas

Tabla 1. <i>Modelo de cuatro-fases de inteligencia emocional de Mayer y Salovey</i>	24
Tabla 2. <i>El modelo Bar-On de la inteligencia no-cognitiva</i>	24
Tabla 3. <i>Modelo de competencias emocionales de Goleman</i>	25
Tabla 4. <i>Operacionalización de las variables</i>	39
Tabla 5. <i>Fiabilidad de los instrumentos</i>	40
Tabla 6. <i>Aspectos sociodemográficos de los colaboradores de la DRASAM</i>	42
Tabla 7. <i>Análisis descriptivo de la variable inteligencia emocional</i>	43
Tabla 8. <i>Análisis descriptivo de la variable desempeño laboral</i>	45
Tabla 9. <i>Pruebas de normalidad</i>	46
Tabla 10. <i>Correlación de la variable inteligencia emocional y desempeño laboral</i>	47
Tabla 11. <i>Relación entre inteligencia y la iniciativa laboral</i>	48
Tabla 12. <i>Relación entre la inteligencia emocional y el trabajo en equipo</i>	49
Tabla 13. <i>Inteligencia emocional y la cooperación de los empleados</i>	50

Índice de figuras

Figura 01. <i>Diseño de la investigación</i>	39
--	----

Índice de anexos

Anexo 01. Matriz de consistencia.....	59
Anexo 02. Instrumento	60
Anexo 03. Matriz Instrumental.....	63
Anexo 04. Juicio de expertos.....	64
Anexo 05. Carta de aceptación	66

Resumen

El objetivo de la presente investigación fue determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de la DRASAM, año 2020, siendo una investigación de tipo correlacional, de diseño no experimental de corte transversal, se utilizó el cuestionario “ECI” (Emotional Competence Inventory) de Boyatzis, Goleman y Hay-McBer (1999). Consta de 40 ítems. Por otra parte el instrumento para medir el desempeño laboral DL fue creado por Guerrero (2014), dicho instrumento está estructurado por 3 dimensiones y 14 ítems; llegamos a los siguientes resultados y conclusiones: Se obtuvo un coeficiente de correlación Rho Spearman positiva considerable de 0,770, asimismo se obtuvo un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} < 0.05$), este resultado nos permite aceptar la hipótesis alterna, es decir existe relación significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de la DRASAM, año 2020. Si se aumenta la inteligencia emocional, entonces aumentara o mejorara el desempeño laboral.

Palabras clave: Inteligencia emocional, desempeño laboral, iniciativa, trabajo en equipo.

Abstract

The objective of this research was to determine the relationship between emotional intelligence and the work performance of the DRASAM collaborators, year 2020, being a correlational type research, of non-experimental cross-sectional design, the “ECI” questionnaire was used (Emotional Competence Inventory) by Boyatzis, Goleman and Hay-McBer (1999). It consists of 40 items. On the other hand, the instrument to measure DL work performance was created by Guerrero (2014), this instrument is structured by 3 dimensions and 14 items; We reached the following results and conclusions: A considerable positive Rho Spearman correlation coefficient of 0.770 was obtained, likewise a p value equal to 0.000 was obtained (p-value <0.05), this result allows us to accept the alternative hypothesis, that is, there is significant relationship between emotional intelligence and job performance of DRASAM collaborators, year 2020. If emotional intelligence is increased, then job performance will increase or improve.

Keywords: Emotional intelligence, job performance, initiative, teamwork.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción de la situación problemática

En el mundo contemporáneo, la inteligencia emocional ha ido ganando importancia en diferentes escenarios del mundo laboral, convirtiéndose así en una destreza necesaria para el buen desempeño de la persona; es decir, el modo como se relaciona con los demás, la capacidad que tiene para desempeñar el liderazgo y la capacidad para trabajar en equipo.

Se ha comprobado que la inteligencia emocional aporta al buen desempeño laboral, ya que cuando manejas tus emociones de manera apropiada tomas decisiones en pro del buen desempeño. Por su parte Palaci (citado por Pedraza, Amaya, & Conde, 2010) plantea que: “El desempeño laboral es el valor que se espera aportar a la organización de los diferentes episodios conductuales que un individuo lleva a cabo en un período de tiempo” (p. 496). Estas conductas, de un mismo o varios individuos en diferentes momentos temporales a la vez, contribuirán a la eficiencia organizacional. Así mismo los autores Bradberry y Greaves (citado por Guardiola & Basurto, 2019) enfatizan que la inteligencia emocional se puede usar para potencializar el desempeño profesional de diferentes maneras. Es tan crítica para el éxito que es responsable del 60% del desempeño en todo tipo de trabajos. Por lo que es uno de los mejores factores de predicción del desempeño laboral, y el más fuerte impulso para el liderazgo y la excelencia personal.

A nivel internacional observamos a Google (Sánchez, 2015), una de las más grandes e importantes empresas de buscadores electrónicos a nivel mundial. El gigante busca mantener a sus colaboradores con un buen desempeño laboral, es por esto que les brindan muchas facilidades al momento de realizar sus funciones y poner en practica la inteligencia emocional, como espacios muy bien decorados y cómodos, cafeterías donde los colaboradores pueden elegir qué servirse totalmente gratis, hasta les da la opción de elegir qué funciones realizar durante sus día a día, eso sí, sin dejar de lado el cumplimiento de las metas que la empresa tiene propuesta.

En un plano nacional también se ha mostrado interés por el desempeño laboral, como lo vemos en (Gestión, 2015) La clave para alcanzar un buen desempeño de los colaboradores, es tener en claro la dirección y la mente apuntada en los objetivos a dónde quiere llegar la empresa y comunicar esto a los colaboradores. Y como se observa que en los últimos diez años en el Perú se ha podido distinguir un interés por el estudio de la inteligencia emocional ligado al desempeño de los colaboradores. A su vez, se observa que no solo las empresas privadas se están encaminando a este cambio, sino también, las entidades públicas se sumaron.

En un plano local con respecto al desempeño laboral, en la Dirección Regional de Agricultura San Martín (DRASAM), en base a un diagnostico se pudo determinar lo siguiente:

Por ser una entidad pública en muchos de los casos los colaboradores no se preocupan por el buen desempeño de sus funciones.

Hay un interés poco o nulo por mostrar iniciativa laboral en el desempeño de sus actividades, el trabajo en equipo se muestra muy pocas veces primando el individualismo y hay poca o nula cooperación para el desempeño de las actividades.

En un dialogo con los directivos de la DRASAM muestran un interés por conocer sobre la inteligencia emocional y el impacto que esta tiene en el desempeño laboral de los colaboradores.

Por todo lo mencionado, este estudio busca determinar la relación existente entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los colaboradores de la Dirección Regional de Agricultura San Martín.

1.2. Formulación del problema

1.2.1 Problema general.

¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de la DRASAM, año 2020?

1.2.2 Formulación de los problemas específicos.

- a. ¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional y la iniciativa laboral de los colaboradores de la DRASAM, año 2020?
- b. ¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional y el trabajo en equipo de los colaboradores de la DRASAM, año 2020?
- c. ¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional y la Cooperación con los colaboradores de los colaboradores de la DRASAM, año 2020??

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general.

Determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de la DRASAM, año 2020.

1.3.2 Objetivos específicos.

- a) Definir la relación entre la inteligencia emocional y la iniciativa laboral de los colaboradores de la DRASAM, año 2020.
- b) Definir la relación entre la inteligencia emocional y el trabajo en equipo de los colaboradores de la DRASAM, año 2020.
- c) Definir la relación entre la inteligencia emocional y la Cooperación con los colaboradores de los colaboradores de la DRASAM, año 2020.

1.4. Justificación y viabilidad del estudio

1.4.1 Relevancia social.

La población en la cual se verá beneficiada con el resultado de esta investigación está compuesta por los colaboradores de la Dirección Regional de Agricultura San Martín, porque al conocer los resultados se hará propuestas para mejorar o afianzar la inteligencia emocional y el desempeño laboral; los directivos de la institución, podrán hacer uso de la información para la toma de decisiones; los usuarios y otros de manera directa e indirectamente.

1.4.2 Relevancia teórica.

El aporte a la ciencia se verá reflejado en la revisión teórica, el uso de un formato de investigación y el dejar un antecedente de estudio.

Para el desarrollo de esta investigación se utilizó y se deja un marco teórico de los autores para inteligencia emocional Goleman (1996) ; en cuanto al desempeño laboral se utilizó la teoría de Chiavenato (2002).

1.4.3 Relevancia metodológica.

El cuestionario a ser utilizado es sometido a un proceso de fiabilidad que permita corroborar su eficacia, se utilizará una metodología la cual permitirá la comprobación de una estructura metodológica propuesta por otro investigador.

Metodología utilizada es de tipo aplicada, de alcance correlacional y de enfoque cuantitativo.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Antecedentes internacionales.

Díaz y Salas (2017), llevaron a cabo un estudio que lleva por título "La inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo de Industrias

Sumas”, Su objetivo fue determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral del personal administrativo de Industrias Sumas. Este estudio corresponde a un diseño correlacional no experimental. La muestra utilizada fue de 250 empleados. El resultado de acuerdo al software estadístico nos da un Rho Spearman positiva considerable de 0,833, asimismo se obtuvo un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} < 0.05$) lo cual indica que existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño de los empleados de Industrias Sumas y se hace algo por mejorar la inteligencia emocional el desempeño laboral mejorará.

Restrepo (2018), Desarrolló una investigación que lleva por título “La inteligencia emocional y su relación con el desempeño del personal de la empresa Comcel - Bogotá”. Su objetivo es determinar la relación de la inteligencia emocional y el desempeño del personal de Comcel, la población se ha tenido en cuenta a todo el personal que labora en las oficinas y son empleados haciendo un total de 305 personas en todo Bogotá. El muestreo fue aleatorio. Los resultados según el procesamiento estadístico dieron por resultado un Rho Spearman positiva considerable de 0,798, asimismo se obtuvo un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} < 0.05$) lo cual indica que existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño de los colaboradores de Comcel – Bogotá indicando que si se trabaja en la inteligencia emocional el desempeño laboral mejorará.

Bustos y Belez (2016), Desarrollaron una investigación titulada “Inteligencia emocional y desempeño laboral de los auditores de la compañía Nixild Nuevo León México”. El objetivo principal es conocer el nivel de inteligencia emocional y del desempeño laboral en los auditores de la compañía Nixild, Para la selección de la muestra, se aplicó un muestreo

de conveniencia para cumplir con ciertos criterios y fueron 103 participantes en este estudio. Fue un estudio descriptivo correlacional, en los resultados, en un 68% muestran un buen nivel de inteligencia emocional y el desempeño depende de la inteligencia emocional.

2.1.2 Antecedentes nacionales.

Tarrillo (2018), Desarrolló una investigación titulada Inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral en los docentes de la Universidad Peruana Unión filial Tarapoto, 2017, el propósito del estudio fue determinar si existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral, en los docentes de la Universidad Peruana Unión Filial Tarapoto, 2017. La investigación es correlacional, ya que evalúa el grado de asociación o relación entre dos o más variables. El diseño de la investigación fue no experimental, transversal, porque se realizó sin manipular las variables. La población total era de 103 docentes, su fiabilidad se verificó mediante el alfa de Cronbach, (0,96) para la inteligencia emocional y (0,95) para el desempeño laboral; indica que la confiabilidad es buena. Los resultados muestran que existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral ($r = 0.669^{**}$; $p < 0.01$); Se concluye que cuanto mayor es la inteligencia emocional en los docentes de la Universidad Peruana Unión Filial Tarapoto, mayor es su desempeño laboral.

Herrera (2016), Desarrollo una investigación titulada “Inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad Provincial de San Martín, Región San Martín”. Su objetivo determinar de qué manera se relaciona la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad

Provincial de San Martín, Región San Martín. Este estudio corresponde al diseño descriptivo correlacional no experimental con una muestra de 150 colaboradores. Los resultados muestran que existe una relación fuerte y positiva entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral que existe una relación significativa ($r = 0.729^{**}$; $p < 0,01$) de la inteligencia emocional y el desempeño laboral.

Trigozo (2017), Desarrolló una investigación titulada “Asociación entre el nivel de inteligencia emocional y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad César Vallejo de la ciudad de Tarapoto”. Su objetivo era determinar si existe una asociación entre el nivel de inteligencia emocional y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad César Vallejo en la ciudad de Tarapoto. La investigación fue descriptiva de tipo correlacional. Como resultado, se concluyó que los trabajadores administrativos encuentran un nivel promedio o adecuado de inteligencia emocional con un 55%, seguido de un nivel desarrollado de inteligencia emocional con un 36%.

2.2 Bases teóricas

2.2.1. Inteligencia emocional.

A medida que la Inteligencia Emocional (IE) se ha vuelto cada vez más importante para que los líderes tengan éxito, las personas han comenzado a interesarse en este tema y profundizar en la razón por la cual el nivel de IE está asociado con líderes que buscan cumplir los objetivos de la empresa.

En cuanto a la definición de la IE, no hay consenso al respecto en la literatura debido a los debates o discusiones continuas durante varios años; algunos investigadores pueden centrarse en el autocontrol, mientras que otros pueden centrarse en la empatía, ya que el concepto de la IE no está claro, es difícil definirlo como un todo; si bien hay un aumento cantidad de contribuyentes para agregar nuevos comentarios a este campo. Por lo tanto, diferente a las definiciones de la IE han surgido en la literatura cuatro definiciones.

Goleman (1996) afirma que cuando se habla de inteligencia emocional se hace referencia al dominio que tienen las emociones en la mente de las personas, puesto que concurre una estrecha relación entre las emociones y la razón ya que son dos puntos importantes que guían la toma de decisiones.

Mayer y Salovey (1997), La inteligencia emocional implica la capacidad de percibir emociones, asimilarse pensamientos relacionados con las emociones, comprender la información que las emociones pueden proporcionar al yo, y manejar eficazmente las emociones. La inteligencia emocional puede evaluarse más directamente pidiéndole a una persona que resuelva problemas emocionales.

Desde esta perspectiva, la IE puede operacionalizarse como un conjunto de habilidades mentales que mejoran el procesamiento de la información emocional y cognitiva y así ayudar al individuo a resolver problemas y tomar decisiones más adaptativas.

Bar-On (2007), La IE es la capacidad intrapersonal es consciente de sí misma, conocer sus fortalezas y debilidades y expresar sus pensamientos sin problemas, la capacidad interpersonal es la capacidad de comprender las emociones, sentimientos y ser de los demás.

Es capaz de establecer una relación mutua emocional y socialmente inteligente, los individuos pueden combinar estas dos habilidades para lidiar con diferentes situaciones, resolver problemas y tomar decisiones cuando surja la necesidad.

Behbaham (2011), Sugiere que la inteligencia emocional aumentada puede tener una influencia directa en un trayectoria profesional del individuo, estimulando la motivación, mejorando la información y retroalimentación y mejora de la innovación y la eficacia. En última instancia, tales hallazgos son pruebas definitivas valiosas que se pueden aplicar a una amplia variedad de investigación exploratoria en este campo, estableciendo un vínculo firme y validado entre claves factores de inteligencia emocional que probablemente tendrán un impacto directo en los empleados.

2.2.2. Las emociones y la inteligencia emocional.

Para tener una mejor comprensión de la IE, es necesario conocer la relación entre el cerebro humano y las emociones y lo que significa para la IE, hay una serie de puntos de vista alternativos sobre las emociones; Bharwaney (2007), ha definido las emociones "ya sea por el punto de vista de las condiciones que los provocan o desde el punto de vista de su consecuencias"

Las emociones pueden concebirse principalmente fuerzas motivadoras y son procesos que 'despiertan, sostienen y dirigen la actividad'

La emoción en realidad proviene del verbo latino “emovare” que significa constantemente cambiando y moviéndose; Callahan y McCollum (2002), La gente siempre tiene emociones,

si funcionan bien, las emociones son fuerzas motivadoras primarias para transferir información entre cuerpo y mente; Como parte de IE, implica competencias para controlar estas fuerzas, las emociones son el resultado de una serie de procesos químicos que están representados en la forma física de péptidos.

Emociones que llevan información para conectar el sistema principal del cuerpo humano, que puede ser visto como las “señales celulares que están involucradas en el proceso de traducción información de la realidad física, literalmente transformando la mente en materia, las emociones están en el nexo entre la materia y la mente, yendo y viniendo entre los dos e influir en ambos”.

2.2.3. Modelos de inteligencia emocional.

Según Rajeli (2005), Hay dos modelos, el primero es el modelo de habilidades que se enfoca específicamente en el contexto emocional y la información de las habilidades relacionadas con este procesamiento. Como referencia principal tenemos el modelo de habilidades de Mayer y Salovey. También hay modelos mixtos, "llamados así porque combinan dimensiones de la personalidad y la capacidad de automotivación con habilidades para regular las emociones".

Aquí están el modelo de inteligencia emocional y social de Bar On y el modelo de habilidades de Goleman.

a. Modelo de habilidades de Mayer y Salovey.

Tabla 1: Modelo de cuatro-fases de inteligencia emocional de Mayer y Salovey

La regulación de las emociones para promover el crecimiento emocional e intelectual

La habilidad para estar abierto a los sentimientos, tanto a los placenteros como a aquellos que no lo son.	La habilidad para emplear reflexivamente o desprenderse de una emoción, dependiendo de su naturaleza informativa o utilitaria.	La habilidad para monitorear reflexivamente las emociones personal; así como el reconocimiento de cuan claras, influenciables o razonables son.	La habilidad para manejar las emociones en uno mismo y en otros, mediante el control de las emociones negativas y la focalización en las placenteras; tener que reprimir o exagerar la información transmitida.
--	--	---	---

Entendimiento y análisis de las emociones; empleo del conocimiento emocional

La habilidad para describir las emociones y reconocer las representaciones de estas en las palabras. Por ejemplo, la relación entre querer y amar	La habilidad para interpretar los significados de las emociones con respecto a las relaciones (por ejemplo, la tristeza casi siempre acompaña a la pérdida).	La habilidad para entender los sentimientos complejos; por ejemplo, la ambivalencia.	La habilidad para reconocer las transiciones entre las emociones, tales como la transición de la ira a la satisfacción o de la ira a la timidez.
---	--	--	--

Facilitación emocional del pensamiento

Las emociones dan prioridad al pensamiento, por medio de dirigir la atención a la información importante.	Las emociones están lo suficientemente disponibles como para que puedan ser generadas como ayuda para el juicio y la memoria concerniente a los sentimientos.	El ánimo emocional modula los cambios en el individuo: de la optimista a pesimista, lo cual alienta el reconocimiento de múltiples puntos de vista.	Los estados emocionales se diferencian y fomentan métodos de solución de problemas (ejemplo, la felicidad facilita el razonamiento inductivo y la creatividad).
---	---	---	---

Percepción, evaluación y expresión de la emoción			
La habilidad para identificar la emoción en nuestros estados físicos, sentimentales y reflexivos.	La habilidad para identificar las emociones en otras personas, objetos, situaciones, etc., a través del lenguaje, sonido, apariencia y comportamiento.	La habilidad para expresar las emociones con precisión y para expresar las necesidades de aquellos sentimientos.	La habilidad para discriminar entre sentimientos; por ejemplo, expresiones honestas versus deshonestas.

Fuente: Mayer, Caruso, & Salovey (1997)

b. Modelo de la inteligencia emocional y social de Bar On

Tabla 2: El modelo Bar-On de la inteligencia no-cognitiva

Componente intrapersonal
Evalúa la auto identificación general del individuo, la autoconciencia emocional, la asertividad, la auto realización e independencia emocional, la autoconciencia, la autoevaluación.
Componente interpersonal
La empatía, la responsabilidad social, las relaciones sociales.
Componente de manejo de emociones

La capacidad para tolerar presiones y la capacidad de controlar impulsos.

Componente de estado de animo

El optimismo y la satisfacción

Componente de adaptación-ajuste

Este componente se refiere a la capacidad del individuo para evaluar correctamente la realidad y ajustarse de manera eficiente a nuevas situaciones, así como a su capacidad para crear soluciones adecuadas a los problemas diarios. Incluye las nociones de prueba de la realidad, flexibilidad y capacidad para solucionar problemas.

Fuente: Bar-on (2000)

c. Modelo de las competencias emocionales de Goleman

Tabla 3: Modelo de competencias emocionales de Goleman

Autorregulación
Autocontrol: dominio sobre nuestros impulsos y emociones conflictivas
Confiabilidad: personas con ética intachable caracterizada por su honradez y sinceridad.
Integridad: personas que mantienen su palabra y cumple con sus compromisos.
Adaptabilidad: Adaptar su comportamiento a las nuevas circunstancias.
Innovación: enfrentan, adoptan perspectivas nuevas y consideran los riesgos.

Motivación
Motivación al logro: auto motivación para cumplir con los objetivos que se han planteado. Compromiso: tomar para si las metas del grupo y la organización.
Iniciativa: aprovechamiento de las oportunidades como base de la iniciativa.
Optimismo: pensamientos que nos alientan y nos motivan hacer mejores.

Empatía

Comprensión a los demás: mostrar atención a las emociones de otros.
Orientación hacia el servicio: representa la preparación para responder con disposición.
Desarrollo de los demás: percibir las necesidades de los demás y fomentar su capacidad.
Aprovechar la diversidad: comprender que las opiniones, acciones y aportaciones de otros, no sobran, sino que complementan a los demás.
Conciencia política: saber cómo desarrollarse y en que ambientes.

Habilidades sociales

Influencia: efectividad en el manejo de las emociones de otros.
Comunicación: compartir algo con otra persona: información, ideas, sentimientos.
Liderazgo: responsable de su propia energía y posteriormente ayudar a los demás.
Manejo de conflictos: establecer parámetros para lograr acuerdos satisfactorios.
Catalizador de cambio; establecer cambios que ayuden a mejorar procesos.
Establecer Vínculos; competencia altamente influenciada por el autocontrol y la empatía.
Colaboración y cooperación: compartir los recursos planes e información con que se cuenta.
Habilidades de equipo: compromiso que comparten cada uno de sus integrantes en el desempeño.

Fuente: Adaptado de Goleman (1998)

2.2.4. Dimensiones de la inteligencia emocional.

Para el desarrollo de este estudio se utilizará las dimensiones propuestas por Cuestionario de: Goleman (1996), quien propone que las dimensiones para la inteligencia emocional son:

- a. Autoregulación*
- b. Motivación*
- c. Empatía*
- d. Habilidades sociales*

2.2.4.1 Concepto de las dimensiones de la inteligencia emocional.

a. Autoregulación

Goleman (1999) afirma que es desarrollar la habilidad para manejar de una manera tu estado de ánimo, impulso y emociones, para lograrlo debemos canalizar nuestras emociones de una manera constructiva, evitando actuar impulsivamente y también evitar situaciones conflictivas para así enfocarse en el lado positivo de cada situación. Estas son habilidades fundamentales, el control de los impulsos y los contratiempos, constituyen el núcleo esencial de cinco competencias emocionales fundamentales: Autocontrol, confiabilidad, integridad, adaptabilidad e innovación.

b. Motivación

Se presenta como un impulso, un deseo, una necesidad. Mostar entusiasmo, ser proactivo, hacer actividades que ayuden a crear y mantener estados de ánimos positivos por largos periodos de tiempo y así evitar reaccionar negativamente. No todos los motivos son iguales, hay motivaciones que van desde los impulsos más esenciales, como también existen motivaciones complicadas que dan el impulso o deseo de una persona a ser profesional.

c. Empatía

Una persona empática desarrolla de manera más armónica su personalidad; la falta de ella genera crueldad y hasta brutalidad contra el prójimo (Peñuela et al., 2007). La empatía se manifiesta de manera temprana y al ser desarrollada permite mejorar el nivel de escucha, conversación y contribución hacia otras personas. En resumen, ser empático es ser consciente

de las emociones de otros, la empatía siempre es positiva, ya que ésta no supone valoración alguna, lo contrario que ocurre con la simpatía.

d. Habilidades sociales

Por su parte Goleman (1999) describe que “Las habilidades sociales, es manejar de manera adecuada las emociones de las demás personas, sirven de apoyo a varias actitudes”.

2.2.5. Desempeño laboral.

El desempeño laboral se puede definir en que si la actividad realizada por los empleados contribuye a los objetivos de la organización. El rendimiento puede verse como un desempeño de tareas individuales, grupales u organizacionales.

Las organizaciones tienen una necesidad vital las cuales buscan cómo mejorar el rendimiento de los empleados y, por lo tanto, intentan encontrar una explicación de por qué los empleados no realizan se desenvuelven como lo hacen.

Chiavenato (2002), el rendimiento de un empleado puede definirse como la capacidad de un colaborador para realizar tareas asignadas a él o ella en un contexto organizacional.

Chiavenato (2002), dice que el rendimiento es un comportamiento con un aspecto evaluativo. Esta definición consistente en determinar los métodos dominantes utilizados para medir el desempeño laboral, a saber, calificaciones de desempeño de supervisores y colegas. Otro elemento de rendimiento es que los comportamientos deben ser relevantes para los objetivos de la organización.

Chiavenato (2002), el desempeño laboral hace referencia a cuanto el esfuerzo o aporte de un empleado ayuda en la consecución de los objetivos organizacionales.

Benavides (2002), dice que existen numerosas causas que afectan el nivel de desempeño laboral:

- ✓ **Determinantes internos** como factores muy importantes que afectan el desempeño laboral.
- ✓ **Intervalo** Los determinantes se dividen en dos aspectos principales. El primer aspecto son las habilidades y destrezas para un trabajo dado que tiene el empleado. El segundo aspecto son las percepciones de los roles o requisitos para un trabajo como influencia en el desempeño laboral. Esto significa que, si uno percibe su rol de trabajo con precisión, él / ella sería considerado como un adecuado ejecutante. Por el contrario, el que no percibe los requisitos del trabajo ser considerado como ineficaz.

2.2.6. Determinantes del desempeño laboral.

El desempeño laboral es un antecedente crítico de la gestión del desempeño. Un trabajo consiste en una cantidad de tareas, deberes y responsabilidades interrelacionadas que el titular de un trabajo debe llevar fuera, mientras que el rendimiento es un comportamiento o acción que es relevante para la organización objetivos y eso se puede medir en términos del nivel de competencia o contribución a los objetivos eso está representado por un particular o conjunto de acciones.

Chiavenato (2002), Esto implica que el desempeño laboral involucra ciertas competencias funcionales y de comportamiento. Los factores que tienden a afectar el desempeño laboral son los siguientes:

- ✓ **Conocimiento.** El conocimiento de hechos, verdades o principios, a partir del estudio o investigación, el conocimiento proporciona una herramienta a un empleado para llevar a cabo tareas y actividades en el contexto organizacional; Sin embargo, el conocimiento puede clasificarse como: (conocimiento declarativo que se refiere a lo que sabe un empleado, o procedimiento conocimiento que se refiere a lo que puede hacer un empleado).
- ✓ **Motivación de los empleados.** Una mera posesión de conocimiento o la capacidad de realizar un trabajo dado no puede garantizar el desempeño laboral, si el empleado carece de la motivación para realizar. Solo los empleados motivados harán un esfuerzo concertado para actuar.
- ✓ **Individual** los empleados pueden estar motivados, ya sea en función de factores individuales como el reconocimiento y las necesidades de conducción, o factores organizativos, por ejemplo, cultura propicia, comentarios entorno, existencia de un apoyo efectivo para el liderazgo en la gestión del desempeño y ánimo.
- ✓ **Retroalimentación.** Los empleados tienden a desempeñarse bien en sus trabajos si reciben retroalimentación eso es significativo y constructivo. Dicha retroalimentación ayuda a los empleados a identificar áreas de mejora y tienden a trabajar más duro para superar las brechas de rendimiento.

- ✓ **Liderazgo.** El liderazgo tiene una profunda influencia en la moral del empleado, motivación y cultura organizacional; muchas veces, los principales líderes tuvieron que abandonar sus organizaciones, no porque no tenían el conocimiento o las habilidades laborales, sino porque no establecieron correctamente la cultura organizacional. Los líderes efectivos tienden a solicitar la participación de los empleados en dirección su organización hacia adelante. Alientan la confianza en ellos, alientan tomar riesgos y obtener la plena participación mental de sus empleados para mejorar el desempeño de la organización.
- ✓ **Personalidad.** La personalidad es la dimensión clave del comportamiento, y el comportamiento es una base del desempeño de los empleados. Sin embargo, la personalidad está conformada por varios factores endógenos y exógenos. De hecho, la personalidad influye en el comportamiento e impacta a los empleados en su desempeño laboral.

2.2.7. Dimensiones del desempeño laboral.

a. Iniciativa

Guerrero (2014), nos dice que la iniciativa es la cualidad muy buscada por las organizaciones a la hora de hacer la selección del personal que va a cubrir las diferentes plazas y podrán su fuerza laboral en la organización.

También se define a la iniciativa como la cualidad individual para adelantarse a los demás comunicando, haciendo, solucionando o tomando decisiones sin la necesidad de recibir órdenes para hacerlo.

b. Trabajo en equipo

Guerrero (2014), Es el proceso de trabajar en colaboración con un grupo de personas en orden a alcanzar una meta. El trabajo en equipo es a menudo una parte crucial de un negocio, ya que a menudo es necesario que los colegas trabajen bien juntos, haciendo todo lo posible en cualquier circunstancia.

El trabajo en equipo significa que las personas intentarán cooperar, utilizando sus habilidades individuales y proporcionando retroalimentación constructiva, a pesar de cualquier conflicto personal.

c. Cooperación con los colaboradores

Guerrero (2014), La dinámica de grupo es una forma de organizar racionalmente la participación plural de grupos en un ambiente de trabajo que permite un desempeño competente y adecuado. Por lo tanto, se tienen en cuenta tres condiciones para fortalecer sus cualidades básicas: compartir visiones, desarrollar normas internas de convivencia y asumir roles que caractericen la diversidad e integración del equipo.

2.3 Marco bíblico filosófico

2.3.1. Cosmovisión bíblica.

Reyna y Valera (1960) mencionan en el primer capítulo de Pedro cuatro versículos diez "Cada uno según el don que ha recibido, ministrarlo a los demás, como buenos administradores de la múltiple gracia de Dios" (p.1076). Es un privilegio ser parte de la

creación de Dios, el simple hecho de ser creado a imagen y semejanza, es una gran bendición, especialmente dotado de dones y talentos para honrar a nuestra sociedad.

Reyna y Valera (1960) mencionan que a través de la Palabra de Dios menciona en la primera carta a los capítulos de los Corintios cuatro versículos uno y dos “Por lo tanto, consideremos a los hombres como servidores de Cristo y administradores de los misterios de Dios. Ahora, se requiere de los administradores, que cada uno se encuentre fiel” (p.1004). Nos advierte que somos buenos administradores, que estamos listos para servirles, reflejando siempre la cordialidad, la empatía y la cooperación con nuestros amigos en el medio ambiente.

Reyna y Valera (1960) indican Romanos capítulo doce versículos cinco y seis "Así, nosotros, siendo muchos, somos un solo cuerpo en Cristo, y todos miembros el uno del otro. Entonces, tener diferentes dones, de acuerdo con la gracia que se da, si el uno de profecía, úselo de acuerdo con la medida de la fe.” (p.998) A través de los años, el mundo de los negocios gira de manera sistemática, siendo cada posición o área como un equipo integrado para que todo funcione en torno a los procedimientos.

2.3.2. Cosmovisión filosófica.

Esta vida diaria siempre se regirá en base a principios y normas, cada acción que el ser humano realice individualmente tendrá un impacto positivo o negativo en la sociedad. La gestión administrativa es una acción que ejecuta la persona física o jurídica para obtener ingresos o recursos, como consecuencia de esto tiene que asumir una responsabilidad social corporativa, para compensar los daños que origina consciente o inconscientemente, por eso

(White, 1940) en el capítulo 3 de la administración efectiva de su libro, menciona que Dios usa a los hombres como gerentes para distribuir y administrar sus recursos, a fin de cultivar en él el espíritu de libertad y cada acto de abnegación hecho en bien de los demás. fortalecerá el espíritu de generosidad, y si hacemos cosas para cumplir el propósito de nuestra creación, que es velar por la creación, la vida puede ser una bendición para nosotros. Además (White, 1940) nos recuerda que nuestras posesiones en la vida son limitadas, y que no nos permitimos dejarnos llevar por el egoísmo porque nuestro conflicto es con nuestras acciones o con nosotros mismos en otras palabras, como ella lo menciona. Que nuestro paso por la vida no es dañar otras vidas, cada talento que una persona tiene dentro de una organización es otorgado por Dios, en la medida de sus capacidades, debe buscar ser responsable y hacer el bien con ese talento.

2.4 Marco conceptual o términos

Inteligencia. Establece que la inteligencia es la capacidad de comprender, la capacidad de resolver problemas de cada una de las personas.

Emoción. Es un sentimiento y sus pensamientos característicos, a las condiciones psicológicas o biológicas que lo caracterizan, así como a una serie de inclinaciones para actuar. Las emociones facilitan las decisiones y guían nuestro comportamiento, pero al mismo tiempo necesitan ser guiadas.

Autorregulación. Es la capacidad que tienen los individuos para equilibrar sus emociones e impulsos a través del razonamiento lógico compuesto por el grado de autocontrol y los niveles de adaptabilidad e integridad frente a las circunstancias.

Motivación. Es la fortaleza interna de cada persona buscar la excelencia en lo que hace, la capacidad de anticipar las circunstancias y mantener una visión positiva y persistente de los objetivos establecidos a corto, mediano y largo plazo.

Empatía. El grado de sensibilidad que una persona tiene para entender a otra. Seeking brinda apoyo de asesoramiento a quienes lo rodean a través de un servicio desinteresado y honesto.

Trabajo en equipo. Se refiere a la colaboración mutua de las personas para lograr el logro de un determinado resultado, desde esta perspectiva, el trabajo en equipo puede referirse a la determinación deportiva, económica o social.

Evaluación de desempeño e iniciativa. Es el proceso organizacional que ocurre periódicamente para medir e influir en el desempeño de los colaboradores.

Iniciativa laboral. Se refiere a la calidad única de las personas por estar por delante de sus compañeros en la comunicación, el desarrollo, la resolución o la toma de decisiones sin la necesidad de un pedido.

Cooperación con colaboradores. Es la interacción en todo lo que involucra a colaboradores de la misma empresa para lograr el objetivo establecido por la empresa.

CAPÍTULO III

DISEÑO METODOLÓGICO

3.1. Enfoque de la investigación

En cuanto al enfoque de esta investigación es cuantitativo, Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías.

3.2 Tipo de investigación

Esta investigación es aplicada ; Según Concytec (2018) este tipo de investigación está dirigida a determinar a través del conocimiento científico, los medios (metodologías, protocolos y tecnologías) por los cuales se puede cubrir una necesidad reconocida y específica.

3.3. Alcance de la investigación

Su alcance es correlacional, Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), este alcance de la investigación tiene por objetivo buscar la asociación o grado de relación entre dos o mas variables. El instrumento se aplicó una sola vez y por eso es denominada transversal.

3.4. Diseño de la investigación

La investigación corresponde a un diseño de tipo no experimental y de carácter transaccional o transversal, por que no hubo manipulación de las variables de estudio y los datos fueron recogidos en un momento dado. Hernández, Fernández y Baptista (2014).

El diseño es el siguiente:

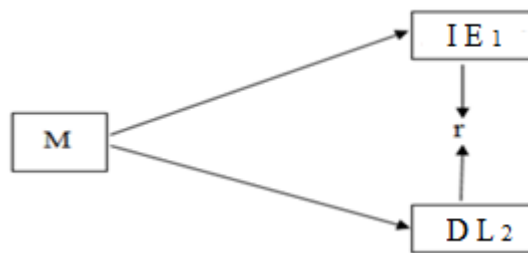


Figura 01: Diseño de la investigación

Fuente: Hernandez, (2014, p. 155)

Donde:

M = Muestra

IE₁ = Observación de la variable Inteligencia emocional

DL₂ = Observación de la variable Desempeño laboral

r = Correlación entre IE₁ y DL₂

3.3. Hipótesis

3.3.1. Hipótesis general.

Existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de la DRASAM, año 2020.

3.3.2. Hipótesis específicas.

- a) Existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y la iniciativa laboral de los colaboradores de la DRASAM, año 2020
- b) Existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y el trabajo en equipo de los colaboradores de la DRASAM, año 2020.
- c) Existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y la Cooperación con los colaboradores de los colaboradores de la DRASAM, año 2020.

3.4. Población y muestra

3.4.1. Población.

Según Hernandez, Fernandez, & Baptista (2014) “Conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones.”

Poblacion finita según Arias-Gómez, Villasís-Keever, & Miranda-Novales (2016) es aquel donde los elementos que lo constituyen pueden ser delimitados y cuantificados (p.203)

La unidad de análisis serán los colaboradores de la DRASAM, población que está compuesta por hombres y mujeres que laboran en dicha oficina de las diferentes edades, grado de instrucción, estado civil, experiencia laboral entre otros. Siendo así un total de 80 personas.

Tabla 4

Áreas de la entidad DRASAM

AREA	N° de trabajadores
Dirección regional	7
DDCA	13
IPIEA	9
Dirección de titulación	15
D. de infraestructura	11
Logística	3
Tesorería	2
Asesoría legal	4
Administración	2
Presupuesto	2
Contabilidad	3
RR.HH	4
Archivo	2
ATI	3
Total	80

Fuente: elaboración propia

3.4.2. Muestra.

Según Hernández et al., (2014) Es un subgrupo de la población en la que la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de las características de la investigación.

Según Hernandez et al., (2014) El muestreo por cuotas es un método de muestreo no probabilístico en el que los investigadores pueden formar una muestra que involucre a individuos que representan a una población y que se eligen de acuerdo con sus rasgos o cualidades.

Según Arias-Gómez et al., (2016) Los criterios de inclusión están basadas específicamente en las características que necesariamente deberán tener los elementos de estudio es decir la muestra. Mientras tanto los criterios de exclusión son características de los casos que, aun cumpliendo los criterios de inclusión, presentan otras características que no deberían tener la muestras es debido a ello que en nuestro estudio de investigación podemos definir los criterios de inclusión y exclusión de la siguiente manera:

Criterios de inclusión y exclusión

Inclusión:

- Personal CAS (Contrato administrativos de servicios) de la Dirección Regional de Agricultura San Martín.

Exclusión:

- Personal en modalidad de contrato por locación de la Dirección Regional de Agricultura San Martín.

La muestra es no probabilística y se tomó al 100% de la población a la cual aplicamos la encuesta, siendo un total de 80 personas.

3.5 Operacionalización de las variables

Tabla 5

Operacionalización de las variables

Título	Variables	Dimensiones	Items del instrumento
INTELIGENCIA EMOCIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE AGRICULTURA SAN MARTÍN, AÑO 2020	INTELIGENCIA EMOCIONAL	Autoregulación	de 1 al 9
		Motivación	de 10 al 19
		Empatía	de 20 al 27
		Habilidades sociales	de 28 al 40
	DESEMPEÑO LABORAL	Iniciativa laboral	de 1 al 6
		Trabajo en equipo	de 7 al 9
		Cooperación con los colaboradores	de 10 al 14

Fuente: Elaboración Propia

3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

El cuestionario que se utilizó fue “ECI” (Emotional Competence Inventory) de Boyatzis, Goleman y Hay-McBer (1999) Consta de 40 ítems, para la dimensión autorregulación son 9 ítems; para la dimensión motivación son 10 ítems, para la dimensión empatía son 8 ítems, para la dimensión habilidad social son 13 ítems. Por otra parte, el instrumento para medir el desempeño laboral DL fue creado por Guerrero (2014), dicho instrumento está estructurado por 3 dimensiones que fue diseñado con una escala de likert con un total de 14 ítems.

3.7 Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Los datos se procesaron en el programa SPSS versión 25, lo cual nos ayudó a conseguir los objetivos de la investigación.

La fiabilidad de los instrumentos, el alfa de Cronbach que es un modelo de consistencia interna, basado en el promedio de las correlaciones entre los ítems, cuando el valor del alfa de Cronbach está por encima de 0.7 su fiabilidad es aceptable según Hernandez et al. (2014)

Conocida como prueba K-S, es una prueba de significación estadística para verificar si los datos de la muestra proceden de una distribución normal. Se emplea para variables cuantitativas continuas y cuando el tamaño muestral es mayor de 50 (Romero Saldaña, 2016)

El coeficiente de correlación de Rho Spearman se calcula a partir de las puntuaciones obtenidas en una muestra en dos variables. Se relacionan las puntuaciones recolectadas de una variable con las puntuaciones obtenidas de la otra, con los mismos participantes o casos.

Nivel de medición de las variables: intervalos o razón.

Interpretación: Rho de Spearman puede variar de -1.00 a $+1.00$, donde: -1.00 = correlación negativa perfecta. (“A mayor X, menor Y”, de manera proporcional. Es decir, cada vez que X aumenta una unidad, Y disminuye siempre una cantidad constante). Esto también se aplica “a menor X, mayor Y”.

-0.90 = Correlación negativa muy fuerte.

-0.75 = Correlación negativa considerable.

-0.50 = Correlación negativa media.

-0.25 = Correlación negativa débil.

-0.10 = Correlación negativa muy débil.

0.00 = No existe correlación alguna entre las variables.

+0.10 = Correlación positiva muy débil.

+0.25 = Correlación positiva débil.

+0.50 = Correlación positiva media.

+0.75 = Correlación positiva considerable.

+0.90 = Correlación positiva muy fuerte.

+1.00 = Correlación positiva perfecta (“A mayor X, mayor Y” o “a menor X, menor Y”, de manera proporcional. Cada vez que X aumenta, Y aumenta siempre una cantidad constante).

(Hernandez et al., 2014)

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIONES

Luego de realizar el levantamiento y procesamiento de los datos, en el presente capítulo presentamos los resultados encontrados. En primer lugar, presentamos el análisis de fiabilidad del instrumento, luego mostraremos el perfil sociodemográfico, también se muestra la información descriptiva y por último se muestran la prueba de hipótesis de acuerdo a los objetivos planteados en la investigación.

4.1. Análisis de fiabilidad de instrumentos

Tabla 6

Fiabilidad de los instrumentos

Variables	Alfa de Cronbach	Ítems
Inteligencia emocional	0,944	40
Desempeño laboral	0,886	14

Según la tabla anterior, denominada estadística de fiabilidad de los instrumentos, el alfa de Cronbach que es un modelo de consistencia interna, basado en el promedio de las correlaciones entre los ítems, cuando el valor del alfa de Cronbach está por encima de 0.7 su fiabilidad es aceptable según Hernandez, Fernandez y Baptista (2014); en este caso vemos que el instrumento que mide a la variable inteligencia emocional el alfa de Cronbach es 0,944 y el instrumento que

mide el desempeño laboral el alfa de Cronbach es 0.886; ambos por encima de 0.7 lo cual indica que son instrumentos fiables.

4.2. Análisis de las variables sociodemográficas

En la tabla 7, se presenta el perfil sociodemográfico de los colaboradores de la DRASAM, se observa que existe una diferencia significativa con respecto al género, 67,5% son de género masculino y 32,5% son de género femenino, asimismo un gran porcentaje de los colaboradores son jóvenes que están entre las edades de 22 a 40 años con un total del 72,5%; en este tipo de organizaciones es común ver que los colaboradores sean jóvenes debido a que son muy expertos con la tecnología, y en el manejo de otras herramientas tecnológicas que permitan desarrollar mejor la actividad.

Siendo que son jóvenes la mayoría de los colaboradores, es lógico pensar que también sean solteros, el estudio lo confirma siendo unos 47,5% solteros. Asimismo, se observa que la institución apuesta por colaboradores locales o regionales por así decirlo ya que el 87,5% son procedentes de la selva, finalmente presentamos el tiempo de servicio en la organización, donde el 96,3% labora hasta 5 años, lo cual nos muestra que la institución cuenta con políticas para que sus colaboradores se sientan identificados y decidan permanecer más tiempo en ella.

Tabla 7

Aspectos sociodemográficos de los colaboradores de la DRASAM

		Frecuencia	Porcentaje
Género	Masculino	54	67,5%
	Femenino	26	32,5%

	Total	80	100,0%
Edad del encuestado	22 a 30 años	28	35,0%
	31 a 40 años	30	37,5%
	41 a 50 años	17	21,3%
	Más de 50 años	5	6,3%
	Total	80	100,0%
Estado civil	Casado	18	22,5%
	Soltero	38	47,5%
	Divorciado	1	1,3%
	Conviviente	23	28,7%
	Total	80	100,0%
Procedencia del encuestado	Costa	6	7,5%
	Sierra	4	5,0%
	Selva	70	87,5%
	Total	80	100,0%
	Tiempo laborando en la institución	Menos de 1 año	34
Más de 1 año		26	32,5%
De 2 a 5 años		17	21,3%
Más de 5 años		3	3,8%
Total		80	100,0%

Fuente: Elaboración propia.

4.3. Análisis descriptivo de las variables

4.3.1. Análisis descriptivo de la variable inteligencia emocional

En la tabla 8, se presenta el análisis descriptivo de la variable inteligencia emocional, así como de todas sus dimensiones, en la variable inteligencia emocional de los colaboradores se resalta que el 54% respondió como siempre, y un 40% respondió como casi siempre, mientras que un 6% respondió a veces.

En la dimensión autorregulación de los colaboradores un 38% de las respuestas son casi siempre, un 56% de las respuestas son siempre y solo un 6% de respuestas son a veces.

En la dimensión motivación de los colaboradores un 39% de las respuestas son casi siempre, un 56% de las respuestas son siempre y solo un 4% de respuestas son a veces.

En la dimensión empatía de los colaboradores un 42% de las respuestas son casi siempre, un 50% de las respuestas son siempre y solo un 8% de respuestas son a veces.

En la dimensión habilidades sociales de los colaboradores un 42% de las respuestas son casi siempre, un 53% de las respuestas son siempre y solo un 5% de respuestas son a veces.

Tabla 8

Análisis descriptivo de la variable inteligencia emocional

Variable/Dimensión	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Inteligencia emocional	Nunca	0	0%
	Casi nunca	0	0%
	A veces	5	6%
	Casi siempre	32	40%
	Siempre	43	54%
	Total	80	100.0%
Autorregulación	Nunca	0	0%
	Casi nunca	0	0%
	A veces	5	6%
	Casi siempre	30	38%
	Siempre	45	56%
	Total	80	100.0%

	Nunca	0	0%
	Casi nunca	0	0%
	A veces	4	4%
Motivación	Casi siempre	31	39%
	Siempre	45	56%
	Total	80	100.0%
	Nunca	0	0%
	Casi nunca	0	0%
	A veces	7	8%
Empatía	Casi siempre	33	42%
	Siempre	40	50%
	Total	80	100.0%
	Nunca	0	0%
	Casi nunca	0	0%
	A veces	4	5%
Habilidades sociales	Casi siempre	34	42%
	Siempre	42	53%
	Total	80	100.0%
	Nunca	0	0%

Fuente: Elaboración propia

4.3.2. Análisis descriptivo de la variable desempeño laboral

En la tabla 9, se presenta el análisis descriptivo de la variable desempeño laboral, así como de todas sus dimensiones, en la variable desempeño laboral de los colaboradores se resalta que el 36% respondió como casi siempre, y un 62% respondió como siempre, mientras que un 2% respondió a veces.

En la dimensión iniciativa laboral de los colaboradores un 39% de las respuestas son casi siempre, un 59% de las respuestas son siempre y solo un 2% de respuestas son a veces.

En la dimensión trabajo en equipo de los colaboradores un 43% de las respuestas son casi siempre, un 51% de las respuestas son siempre, un 3% de respuestas son a veces y casi nunca.

En la dimensión cooperación de los colaboradores un 27% de las respuestas son casi siempre, y un 73% de las respuestas son siempre.

Tabla 9

Análisis descriptivo de la variable desempeño laboral

Variable/Dimensión	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Desempeño laboral	Nunca	0	0%
	Casi nunca	0	0%
	A veces	2	2%
	Casi siempre	28	36%
	Siempre	50	62%
	Total	80	100.0%
Iniciativa laboral	Nunca	0	0%
	Casi nunca	0	0%
	A veces	1	2%
	Casi siempre	31	39%
	Siempre	48	59%
	Total	80	100.0%
Trabajo en equipo	Nunca	0	0%
	Casi nunca	2	3%
	A veces	2	3%
	Casi siempre	34	43%
	Siempre	41	51%
	Total	80	100.0%
Cooperación con los colaboradores	Nunca	0	0%
	Casi nunca	0	0%
	A veces	0	0%
	Casi siempre	22	27%
	Siempre	58	73%
	Total	80	100.0%

Fuente: Elaboración propia

4.4. Prueba de normalidad

Es muy importante conocer que herramienta estadística aplicar en un trabajo de investigación, por este motivo a fin de conocer la normalidad de las variables inteligencia emocional y desempeño laboral, así como también todas sus dimensiones. Se procedió a aplicar la prueba de normalidad para muestras que sean superiores a 50 elementos (80 elementos en este caso), la prueba aplicada se conoce como Kolmogorov-Smirnov, proceso de análisis se realizó por variables y también por dimensiones permitiendo tener los siguientes resultados, según la tabla 10.

En la variable inteligencia emocional se obtuvo un p-valor de 0,001; para la dimensión autorregulación se obtuvo un p-valor de 0,000; para la dimensión motivación se obtuvo un p-valor de 0,000; para la dimensión empatía se obtuvo un p-valor de 0,000, mientras que para la dimensión habilidades sociales se obtuvo un p-valor de 0,001

Asimismo, se realizó la prueba de normalidad de la variable desempeño laboral en la cual se obtuvo un p-valor de 0,000, luego se procedió con las dimensiones obteniendo los resultados siguientes, para la dimensión iniciativa laboral se obtuvo un p-valor de 0,000; para la dimensión trabajo en equipo se obtuvo un p-valor de 0,000; para la dimensión cooperación con los colaboradores se obtuvo un p-valor de 0,000.

En función a la información redactada en los párrafos precedentes permite determinar que la investigación presenta una distribución no paramétrica tanto en sus variables y en sus

dimensiones, porque el nivel Sig. Es menor al 0.05, por lo tanto, se procedió a utilizar la prueba no paramétrica denominada coeficiente de Rho Spearman.

Tabla 10

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	Gl	Sig.
Inteligencia emocional	,136	80	,001
Autorregulación	,145	80	,000
Motivación	,159	80	,000
Empatía	,178	80	,000
Habilidades sociales	,132	80	,001
Desempeño laboral	,179	80	,000
Iniciativa laboral	,219	80	,000
Trabajo en equipo	,158	80	,000
Cooperación con los colaboradores	,284	80	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración propia

4.5. Contrastación de las hipótesis.

Regla de decisión

Si el p valor es > 0.05 se acepta la hipótesis nula (H_0)

Si el p valor < 0.05 se rechaza la hipótesis nula (H_0), por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna (H_1)

H₀: No existe una relación significativa.

H₁: Existe una relación significativa.

4.6. Relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de la DRASAM, año 2020.

Tabla 11

Análisis de correlación de la variable inteligencia emocional y desempeño laboral

Inteligencia emocional	Desempeño laboral		
	Rho Spearman	p-valor	N
	0,770	0,000	80

Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 11, presentamos los resultados inferenciales de la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de la DRASAM, año 2020, después de haber procesado los datos en el software estadístico SPSS versión 25, se obtuvo un coeficiente de correlación Rho Spearman positiva considerable de 0,770, asimismo se obtuvo un p valor igual a 0,000 (p-valor < 0.05), este resultado nos permite aceptar la hipótesis alterna, es decir existe relación significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de la DRASAM, año 2020, y por lo tanto rechazar la hipótesis nula. Los resultados muestran que la inteligencia emocional es importante para los colaboradores de la mencionada institución es

decir si se implementara estrategias a fin de mejorar inteligencia emocional del colaborador, su desempeño laboral mejoraría proporcionalmente, estas acciones permitirían tener una entidad más productiva y eficiente. Si aumenta la inteligencia emocional, entonces aumentara o mejorara el desempeño laboral.

4.7. Relación entre la inteligencia emocional y la iniciativa laboral de los colaboradores de la DRASAM, año 2020

Tabla 12.

Analisis de correlacion entre inteligencia y la iniciativa laboral.

Inteligencia emocional	Iniciativa laboral		
	Rho Spearman	p-valor	N
	0,672	0,000	80

Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 12, presentamos los resultados inferenciales de la inteligencia emocional y la iniciativa laboral de los colaboradores de la DRASAM, año 2020, después de haber procesado los datos en el software estadístico SPSS versión 25, se obtuvo un coeficiente de correlación Rho Spearman positiva media de 0,672, asimismo se obtuvo un p valor igual a 0,000 (p-valor < 0.05), este resultado nos permite aceptar la hipótesis alterna, es decir existe relación significativa entre la inteligencia emocional y la iniciativa laboral de los colaboradores de la DRASAM, año 2020, y por lo tanto rechazar la hipótesis nula. Los resultados muestran que si

la entidad implementa estrategias para mejorar la inteligencia emocional del colaborador su iniciativa laboral mejoraría proporcionalmente, de tal manera se tendrá una entidad más fructuosa. Una mejora en la inteligencia emocional significa mejoras en la iniciativa laboral, mejoras en iniciativa propia en ausencia de los jefes, mejoras en plantear ideas claras, mejora en presentar una imagen personal buena, mejora la iniciativa en participar de entrenamientos en la DRASAM, año 2020.

4.8. Relación entre la inteligencia emocional y el trabajo en equipo de los colaboradores de la DRASAM, año 2020

Tabla 13.

Análisis correlacional entre la inteligencia emocional y el trabajo en equipo.

Inteligencia emocional	Trabajo en equipo		
	Rho Spearman	p-valor	N
	0,568	0,000	80

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 13, presentamos los resultados inferenciales de la inteligencia emocional y el trabajo en equipo de los colaboradores de la DRASAM, año 2020, después de haber procesado los datos en el software estadístico SPSS versión 25, se obtuvo un coeficiente de correlación Rho Spearman positiva media de 0,568, asimismo se obtuvo un p valor igual a 0,000 (p-valor < 0.05), este resultado nos permite aceptar la hipótesis alterna, es decir existe relación significativa entre la inteligencia emocional y el trabajo en equipo de los colaboradores de la

DRASAM, año 2020, y por lo tanto rechazar la hipótesis nula. Los resultados muestran que la inteligencia emocional es importante para los colaboradores de la mencionada institución, estas acciones permitirían tener una entidad con un nivel de trabajo de equipo eficiente. A una mejora en la inteligencia emocional, mejora también el trabajo en equipo, mejora el apoyo de los jefes en la solución de problemas, mejora el apoyo a jefes en la toma de decisiones de los colaboradores de la DRASAM, año 2020.

4.9. Relación entre la inteligencia emocional y la cooperación de los colaboradores de la DRASAM, año 2020

Tabla 14.

Análisis de correlación entre Inteligencia emocional y la cooperación de los colaboradores

Inteligencia emocional	Cooperación de los colaboradores		
	Rho Spearman	p-valor	N
	0,627	0,000	80

Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 14, presentamos los resultados inferenciales de la inteligencia emocional y la cooperación con los colaboradores de la DRASAM, año 2020, después de haber procesado los datos en el software estadístico SPSS versión 25, se obtuvo un coeficiente de correlación Rho Spearman positiva media de 0,627, asimismo se obtuvo un p valor igual a 0,000 (p-valor < 0.05), este resultado nos permite aceptar la hipótesis alterna, es decir existe relación significativa entre la inteligencia emocional y la cooperación con los colaboradores de la DRASAM, año

2020, y por lo tanto rechazar la hipótesis nula. Los resultados muestran que la inteligencia emocional es importante para los colaboradores, ya que mejora la cooperación con los colaboradores de dicha entidad, estas acciones permitirían tener una entidad más eficiente y eficaz. A una mejora en la inteligencia emocional mejoraría la cordialidad y amabilidad con sus compañeros, mejoraría la cooperación y apoyo a sus compañeros, mejoraría la comunicación con sus compañeros, y el compartir conocimientos y trabajarían juntos para lograr objetivos en la DRASAM, año 2020.

4.10. Discusiones

Esta investigación tuvo por objetivo establecer la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de la DRASAM, año 2020; a fin de lograr los objetivos se hizo el uso de los instrumentos ya mencionados en el apartado tres de este documento; en relación a los resultados obtenidos de esta investigación llegamos a la conclusión: Según el coeficiente de correlación se obtuvo un coeficiente de correlación Rho Spearman positiva considerable de 0,770, asimismo se obtuvo un p valor igual a 0,000 (p-valor < 0.05), este resultado nos permite aceptar la hipótesis alterna, es decir existe relación significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de la DRASAM, año 2020; así como lo confirma Díaz y Salas (2017), en su investigación "La inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo de Industrias Sumas" y llegaron a la conclusión luego de procesar los datos un Rho Spearman positiva considerable de 0,833, asimismo se obtuvo un p valor igual a 0,000 (p-valor < 0.05) lo cual indica que existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño de los empleados de Industrias Sumas y si se hace algo por mejorar la inteligencia emocional

el desempeño laboral mejorará se verá mayor productividad, más ventas, estabilidad de los empleados al tomar en cuenta sus emociones, mejora en el manejo de situaciones difíciles y así mismo un mejor clima laboral; en ese mismo sentido Restrepo (2018), en su investigación titulada “La inteligencia emocional y su relación con el desempeño del personal de la empresa Comcel - Bogotá” quien llegó a la conclusión luego de realizar el procesamiento estadístico un Rho Spearman positiva considerable de 0,798, asimismo se obtuvo un p valor igual a 0,000 (p-valor < 0.05) lo cual indica que existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño de los colaboradores de Comcel – Bogotá indicando que si se trabaja en la inteligencia emocional el desempeño laboral mejorará; de la misma manera lo afirma Tarrillo (2018), en su investigación titulada Inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral en los docentes de la Universidad Peruana Unión filial Tarapoto, 2017, quien llegó a la conclusión que cuanto mayor es la inteligencia emocional en los docentes de la Universidad Peruana Unión Filial Tarapoto, mayor es su desempeño laboral.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

En la presente investigación llegamos a las siguientes conclusiones de acuerdo a los objetivos planteados:

Respecto al objetivo general determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de la DRASAM, año 2020, después de haber recogido y procesado los datos, presentamos los resultados inferenciales correlación Rho Spearman positiva considerable de 0,770, asimismo se obtuvo un p valor igual a 0,000 (p-valor < 0.05), este resultado nos permite aceptar la hipótesis alterna, es decir existe relación significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de la DRASAM, año 2020. Los resultados muestran que la inteligencia emocional es importante para los colaboradores de la mencionada institución es decir si se implementara estrategias a fin de mejorar inteligencia emocional del colaborador, su desempeño laboral mejoraría proporcionalmente, estas acciones permitirían tener una entidad más productiva y eficiente, así mismo el dominio de las emociones. Las organizaciones en donde se presenta un nivel elevado de inteligencia emocional experimentan un mayor compromiso por parte de los colaboradores.

En lo concerniente al objetivo específico Determinar la relación entre la inteligencia emocional y la iniciativa laboral de los colaboradores de la DRASAM, año 2020, después de haber recogido y procesado los datos, presentamos los resultados inferenciales Rho Spearman positiva media de 0,672, asimismo se obtuvo un p valor igual a 0,000 (p-valor < 0.05), este resultado nos permite aceptar la hipótesis alterna, es decir existe relación significativa entre la inteligencia emocional y la iniciativa laboral de los colaboradores de la DRASAM, año 2020. Una mejora en la inteligencia emocional significa mejoras en la iniciativa laboral, mejoras en iniciativa propia en ausencia de los jefes, mejoras en plantear ideas claras, mejora en presentar una imagen personal buena, mejora la iniciativa en participar de entrenamientos en la DRASAM, año 2020.

Sobre el objetivo específico determinar la relación entre la inteligencia emocional y el trabajo en equipo de los colaboradores de la DRASAM, año 2020, después de haber recogido y procesado los datos presentamos los resultados inferenciales Rho Spearman positiva media de 0,568, asimismo se obtuvo un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} < 0.05$), este resultado nos permite aceptar la hipótesis alterna, es decir existe relación significativa entre la inteligencia emocional y el trabajo en equipo de los colaboradores de la DRASAM, año 2020. Si se implementara estrategias a fin de mejorar inteligencia emocional del colaborador su nivel de trabajo en equipo mejorará proporcionalmente. A una mejora en la inteligencia emocional, mejora también el trabajo en equipo, mejora el apoyo de los jefes en la solución de problemas, mejora el apoyo a jefes en la toma de decisiones de los colaboradores de la DRASAM, año 2020.

Finalmente, respecto al objetivo específico Determinar la relación entre la inteligencia emocional y la Cooperación con los colaboradores de los colaboradores de la DRASAM, año 2020, después de haber recogido y procesado los datos presentamos los resultados inferenciales Rho Spearman positiva media de 0,627, asimismo se obtuvo un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} < 0.05$), este resultado nos permite aceptar la hipótesis alterna, es decir existe relación significativa entre la inteligencia emocional y la cooperación con los colaboradores de la DRASAM, año 2020. A una mejora en la inteligencia emocional mejoraría la cordialidad y amabilidad con sus compañeros, mejoraría la cooperación y apoyo a sus compañeros, mejoraría la comunicación con sus compañeros, y el compartir conocimientos y trabajarían juntos para lograr objetivos en la DRASAM, año 2020.

5.2. Recomendaciones

De acuerdo a los resultados obtenidos hacemos llegar las siguientes recomendaciones:

1. Realizar capacitaciones a los jefes de áreas en temas de inteligencia emocional para que estos a su vez realicen actividades que propicien o promuevan el desarrollo de inteligencia emocional, esto dará como resultado un mejor desempeño laboral.

2. Desarrollar actividades que promuevan inteligencia emocional y estas de manera proporcional darán como resultado iniciativa por parte de los colaboradores, trabajo en equipo y cooperación de los colaboradores.

3. Determinar las actividades que viene desarrollando la institución que propicien el incremento de inteligencia emocional para potenciarlas ya que estas a su vez darán mejor desempeño laboral.

4. A otros investigadores, correlacionar estas variables con otras con las cuales tengan incidencia.

Referencias

- Arias-Gómez, J., Villasís-Keever, M. Á., & Miranda-Navales, M. G. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2), 201.
<https://doi.org/10.29262/ram.v63i2.181>
- Bar-on, R. (2000). *The Bar-On Model of Emotional-Social Intelligence*. (June).
- Bar-On, R. (2007) "Los 5 metafactores y 15 subfactores del modelo Bar-On" [Internet]. En: Reuvenbaron.org. Disponible en <http://reuvenbaron.org/bar-onmodel/essav.php?i=3> [Consultado el 10 de junio de 2012]
- Bar On, R. Brown, J. M.; Kirkaldy, B. D. & Thomé, E. P. (2000). Emotional expression and implications for occupational stress: An application of Emotional Quotient Inventory (EQi).
- Behbaham A. (2011) *Inteligencia Emocional en estudiantes de negocios Quinto Edición* Harlow Prentice Hall / Financial Times
- Bharwaney, G. (2007) *Vida emocionalmente inteligente: estrategias para aumentar tu ecualizador* Reino Unido: Cromwell Press, Trowbridge, Wiltshire.
- Bustos N. y Belez N. (2016) "Inteligencia emocional y desempeño laboral de los auditores de la compañía Nixild Nuevo León México". México
- Callahan, J. L. y McCollum, E. E. (2002) 'Conceptualizaciones de la emoción Investigación en contextos organizacionales ". *Avances en el desarrollo de recursos humanos*, 4 (1): 4-21.

- Concytec. (2018). Reglamento De Calificación, Clasificación Y Registro De Los Investigadores Del Sistema Nacional De Ciencia, Tecnología E Innovación Tecnológica - Reglamento Renacyt. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 1689–1699. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Chiavenato, I (2002). *Administración de recursos humanos*. México. ed. 5ta. Ed.MC Graw Hill.
- De White, E. (1998). Testimonios para la iglesia -T7. Florida: Gema Editores.
- De White, E. (1940). Consejos sobre mayordomía cristiana. Florida: Asociación Casa Editora Sudamericana.
- De White, E. (1957). *Administración eficaz*. Florida: Asociación casa Editora Sudamericana.
- De White, E. (1979). Consejos sobre mayordomía cristiana. Florida: Asociación Casa Editora Sudamericana.
- Díaz E. y Salas M. (2017) "La inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo de Industrias Sumas" Quito _ Ecuador
- Gestión. (2015). Los CEO en Perú ya ven al clima organizacional como una variable intangible del negocio. Los CEO En Perú Ya Ven Al Clima Organizacional Como Una Variable Intangible Del Negocio. Retrieved from <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/ceo-peru-ven-clima-organizacional- variable-intangible-negocio-99286?href=tepuedeinteresarse>
- Goleman, D. (1996). *Inteligencia emocional* (Kairos, Ed.). Retrieved from <http://www.codajic.org/sites/www.codajic.org/files/Inteligencia Emocional Daniel Goleman.pdf>
- Goleman, D. (1998). *Inteligencia emocional*.
- Goleman, D. (1998). *La práctica de la inteligencia emocional*. Editorial Kairos S.A. Barcelona, España.
- Goleman, D. (1999). *La práctica de la inteligencia emocional* (Kairos, Ed.). Retrieved from http://publicacionesmedicina.uc.cl/cuadernos/1999/pub_10_99.html
- Guardiola, C., & Basurto, K. (2019). Inteligencia emocional y desempeño laboral de los directivos del corporativo adventista del norte de México. *Apuntes Universitarios*, 5(1).

<https://doi.org/10.17162/au.v5i1.66>

Guerrero, A. J. (2014). *Gestión del Talento Humano basado en competencias*. Universidad Autónoma de Querétaro. México

Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (sexta edic; S. A. D. C. V. McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, Ed.). Retrieved from www.elosopanda.com%7Cjamespoetrodriguez.com

Herrera (2016) “Inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad Provincial de San Martín, Región San Martín”- Perú

La Santa Biblia _ Reina Valera (1960)

Mayer, J. D. y Salovey, Y. N. (1997). La experiencia y meta experiencia del estado de ánimo.

Mayer, J., Caruso, D., & Salovey, P. (1997). *Emotional intelligence meets traditional standards for an intelligence*. 32. Retrieved from <http://harpers.org/archive/1920/01/intelligence-and-its-uses/>

Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales*, 16(3), 493–505. <https://doi.org/10.31876/rcs.v16i3.25519>

Peñuela, E., Baitello, N., Leite, M., Marinho, C., Krause, G., Sekeff, M., & Salles, C. (2007). *Dialogos culturales: interdisciplinas para la comunicación* (M. Biblioteca Nueva, S. L., Ed.). Retrieved from https://www.academia.edu/10531830/Antropofagias._Las_indisciplinas_de_la_comunicación

Rajeli, G. (2005). *Inteligencia emocional: perspectivas y aplicaciones ocupacionales*. Lima: Universidad ESAN, 33 p. – (Serie Documentos de Trabajo n. ° 16). Recuperado de http://www.hacienda.go.cr/cifh/sidovih/cursos/material_de_apoyoFCCIFH/2MateriaaldeapoyocursosCICAP/5InteligenciaEmocional/Perspectivasinteligemo.c.pdf.

Restrepo S. (2018) “La inteligencia emocional y su relación con el desempeño del personal de la empresa Comcel - Bogotá”. Colombia

Romero Saldaña, M. (2016). Pruebas de bondad de ajuste a una distribución normal. *Revista Enfermería Del Trabajo*, 6(3), 114.

Saldaña, M. (2017). Inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral de la unidad microfinanciera “la libertad” de la ONG Manuela Ramos. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Trujillo. Facultad de ciencias económicas. Perú

Sánchez, D. T. y T. (2015). *caso google clima organizacional* (p. 1)

Tarrillo J. (2018) Inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral en los docentes de la Universidad Peruana Unión filial Tarapoto, 2017. (Tesis maestría) Universidad Peruana Unión.

Trigozo, J. (2017) Asociación entre el nivel de inteligencia emocional y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad César Vallejo de la ciudad de Tarapoto. Tesis de pregrado. Universidad Cesar Vallejo. Perú.

Anexos

Anexo 01 Matriz de consistencia

Título	Problema general	Objetivo general	Hipótesis general
INTELIGENCIA EMOCIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE AGRICULTURA SAN MARTÍN, AÑO 2020	¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de la DRASAM, año 2020?	Determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de la DRASAM, año 2020	Existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de la DRASAM, año 2020
	Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas
	¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional y la iniciativa laboral de los colaboradores de la DRASAM, año 2020?	Determinar la relación entre la inteligencia emocional y la iniciativa laboral de los colaboradores de la DRASAM, año 2020	Existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y la iniciativa laboral de los colaboradores de la DRASAM, año 2020
	¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional y el trabajo en equipo de los colaboradores de la DRASAM, año 2020?	Determinar la relación entre la inteligencia emocional y el trabajo en equipo de los colaboradores de la DRASAM, año 2020	Existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y el trabajo en equipo de los colaboradores de la DRASAM, año 2020
	¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional y la Cooperación con los colaboradores de los colaboradores de la DRASAM, año 2020?	Determinar la relación entre la inteligencia emocional y la Cooperación con los colaboradores de los colaboradores de la DRASAM, año 2020	Existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y la Cooperación con los colaboradores de los colaboradores de la DRASAM, año 2020

Fuente: Elaboración propia

Anexo 02 Instrumento

CUESTIONARIO DE ENCUESTA SOBRE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL

Reciba un saludo cordial y asimismo presentarle el presente cuestionario, el cual se realiza con la finalidad de obtener información acerca de la inteligencia emocional y el desempeño laboral, por tal motivo, le pedimos pueda responder con sinceridad al siguiente cuestionario.

I. INFORMACIÓN DEMOGRÁFICA

Marque con una X el número que corresponda a su respuesta,

1. Género:

Masculino (1) Femenino (2)

2. Edad del encuestado

Menos de 22 años (1)

22 – 30 años (2)

31 – 40 años (3)

41 – 50 años (4)

Más de 50 (5)

3. Estado civil

Casado (1) Soltero (2) Divorciado (3) Conviviente (4)

4. Procedencia del encuestado

Costa (1) Sierra (2) Selva (3)

6. Tiempo laborando en la institución

Menos de un año (1)

Más de un año (2)

De 2 a 5 años (3)

Más de 5 años (4)

II. A continuación se presentan las preguntas de Inteligencia Emocional (IE) y Desempeño Laboral (DL). Marque con una "X" según la escala siguiente:

1= Nunca	2= Casi Nunca	3= A veces	4= Casi siempre	5= Siempre
----------	---------------	------------	-----------------	------------

INTELIGENCIA EMOCIONAL						
Autorregulación						
1	Tiene facilidad para afrontar los cambios	1	2	3	4	5
2	Mantiene la calma ante situaciones difíciles	1	2	3	4	5
3	Es honesto	1	2	3	4	5
4	Es leal a sus valores	1	2	3	4	5
5	Le agradan las situaciones nuevas y desafiantes	1	2	3	4	5
6	Considera la opinión de otras personas para generar cambios	1	2	3	4	5
7	Acepta sus errores	1	2	3	4	5
8	Sabe esmerarse en su trabajo, es cuidadoso y organizado	1	2	3	4	5
9	Presta atención a los detalles	1	2	3	4	5
Motivación						
10	Apoya a sus compañeros de trabajo	1	2	3	4	5
11	Cumple con todos sus compromisos	1	2	3	4	5
12	Tiene iniciativa para hacer más de los que se le pide	1	2	3	4	5
13	Hace su trabajo sin esperar recompensa	1	2	3	4	5
14	Realiza proyectos o actividades atractivas e interesantes	1	2	3	4	5
15	Busca la excelencia en lo que hace	1	2	3	4	5
16	Es una persona optimista	1	2	3	4	5
17	Motiva a los demás para que muestren y despierten sus emociones	1	2	3	4	5
18	Inspira y guía a los demás en el desempeño de sus actividades	1	2	3	4	5
19	Busca solución a cualquier problema	1	2	3	4	5
Empatía						
20	Aprovecha las cualidades de los demás	1	2	3	4	5

21	Acepta a las personas tal como son	1	2	3	4	5
22	Se da cuenta de los estados de ánimo de otros	1	2	3	4	5
23	Reconoce el poder que tienen otros	1	2	3	4	5
24	Reconocer los valores y cultura de mi grupo	1	2	3	4	5
25	Reconocer como los valores y cultura afectan a la actuación y comportamiento de la gente	1	2	3	4	5
26	Proporcionar satisfacción a las personas con las que trato	1	2	3	4	5
27	Ayuda a las personas que se encuentran en dificultades	1	2	3	4	5
Habilidades Sociales						
28	Propone nuevas formas de hacer las cosas	1	2	3	4	5
29	Fomenta la unidad para el logro de objetivos	1	2	3	4	5
30	Promueve la cooperación entre compañeros	1	2	3	4	5
31	Tiene habilidad para comunicarse con los demás	1	2	3	4	5
32	Su forma de hablar es cuidadosa y amable	1	2	3	4	5
33	Toma en cuenta a sus colaboradores para resolver los problemas	1	2	3	4	5
34	Le agrada trabajar en equipo	1	2	3	4	5
35	Tiene facilidad para convencer a los colaboradores	1	2	3	4	5
36	Los colaboradores lo siguen y lo apoyan	1	2	3	4	5
37	Da buen ejemplo en su conducta	1	2	3	4	5
38	Mantiene buenas relaciones con los demás	1	2	3	4	5
39	Ayuda a las personas a resolver sus conflictos	1	2	3	4	5
40	Utiliza el dialogo para resolver conflictos	1	2	3	4	5
Desempeño laboral						
Iniciativa laboral						
1	Tiene usted iniciativa de crecimiento laboral en la organización	1	2	3	4	5
2	Tiene iniciativa propia laboral en ausencia de los jefes.	1	2	3	4	5
3	Tiene iniciativa propia en plantear ideas claras de lo que se quiere y se debe hacer en la área asignada	1	2	3	4	5
4	Tiene iniciativas de realizar el trabajo fuera del horario establecido.	1	2	3	4	5
5	Tiene iniciativa en presentar una buena imagen personal.	1	2	3	4	5
6	Tiene iniciativa en participar en entrenamiento para el desarrollo del trabajo.	1	2	3	4	5
Trabajo en equipo						
7	Se fomenta el trabajo en equipo con compañeros de trabajo.	1	2	3	4	5
8	Se apoya a jefes en la solución de problemas.	1	2	3	4	5

9	Se apoya a jefes en la toma de decisiones de la organización.	1	2	3	4	5
Cooperación con los colaboradores						
10	Es cordial y amable con sus compañeros de trabajo.	1	2	3	4	5
11	Coopera y apoya a sus compañeros de trabajo cuando este se encuentra en problemas.	1	2	3	4	5
12	Hay buena comunicación con sus compañeros de trabajo.	1	2	3	4	5
13	Comparte conocimientos con sus compañeros de trabajo.	1	2	3	4	5
14	Ayuda usted a compañeros de trabajo al logro de resultados en la organización.	1	2	3	4	5

Anexo 03 Matriz instrumental

Título	Variables	Dimensiones	Items del instrumento
INTELIGENCIA EMOCIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE AGRICULTURA SAN MARTÍN, AÑO 2020	INTELIGENCIA EMOCIONAL	Autoregulación	de 1 al 9
		Motivación	de 10 al 19
		Empatía	de 20 al 27
		Habilidades sociales	de 28 al 40
	DESEMPEÑO LABORAL	Iniciativa laboral	de 1 al 6
		Trabajo en equipo	de 7 al 9
	Cooperación con los colaboradores	de 10 al 14	

Fuente: Elaboración propia

Anexo 04 Juicio de expertos

**INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO
(JUICIO DE EXPERTOS)**

El presente instrumento tiene como finalidad determinar la relación entre la Inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de DRASAM, quienes constituyen la muestra en estudio de la validación del instrumento: **inteligencia emocional y desempeño laboral**.

Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, adecuación contextual y dominio del contenido**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrece un espacio para las observaciones hubiera.

Juez N°: 01

Fecha actual: 28 de abril

Nombres y Apellidos del Juez: Mtro. David Troya Palomino

Institución donde labora: Universidad Peruana Unión

Años de experiencia profesional o científica: 12 años



David Troya Palomino

**INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO
(JUICIO DE EXPERTOS)**

El presente instrumento tiene como finalidad determinar la relación entre la Inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de DRASAM, quienes constituyen la muestra en estudio de la validación del instrumento: **inteligencia emocional y desempeño laboral**.

Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, adecuación contextual y dominio del contenido**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrece un espacio para las observaciones hubiera.

Juez N°: 02

Fecha actual: 30 de abril

Nombres y Apellidos del Juez: Mtro. Amado Arce Cobeñas

Institución donde labora: Universidad Peruana Unión

Años de experiencia profesional o científica: 09 años



Mtro. Amado Arce Cobeñas

(JUICIO DE EXPERTOS)

El presente instrumento tiene como finalidad determinar la relación entre la Inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de DRASAM, quienes constituyen la muestra en estudio de la validación del instrumento: **Inteligencia emocional y desempeño laboral**.

Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, adecuación contextual y dominio del contenido**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrece un espacio para las observaciones hubiera.

Juez N.º: 03

Fecha actual: 26/06/2020

Nombres y Apellidos del Juez: Ing. Erick Trigozo Bartra

Institución donde labora: Dirección Regional de Agricultura

Años de experiencia profesional o científica: 06 años

GOBIERNO REGIONAL DE SAN MARTIN
DIRECCION REGIONAL DE AGRICULTURA

Ing. Erick Trigozo Bartra

Firma del Juez.

Anexo 05 Carta de aceptación

Exp: 02578324

Tarapoto, 04 de Mayo de 2020

OFICIO N° ^{ee} -2020-GRSM/DRASAM/DOA

Señoritas:

Bach. Nicole A. Hidalgo Saavedra
Bach. Sandra Santillana Caceres

Asunto : REMITO RESPUESTA A LA SOLICITUD PARA REALIZAR
INVESTIGACIÓN (TESIS) EN LA INSTITUCIÓN.

Es grato dirigirme a usted en nombre de la Dirección Regional de Agricultura San Martín y al mismo tiempo en atención al documento de la referencia, esta Dirección **autoriza** a las solicitantes **Nicole A. Hidalgo Saavedra** y **Sandra Santillana Caceres**, el desarrollo de sus tesis titulada "La inteligencia y el desempeño laboral en los colaboradores de la Dirección Regional de Agricultura San Martín 2020".

Sin otro particular me suscribo de usted

Atentamente,

GOBIERNO REGIONAL DE SAN MARTÍN
DIRECCIÓN REGIONAL DE AGRICULTURA



CPC. Melecio Junior Gonzales Fachin
DIRECTOR DE OPERACIONES AGRARIAS

Anexo 06 Planilla Personal

PLANILLA PERSONAL CAS DRASAM	
1	ALARCON LEON, SEGUNDO FIDEL
2	ALVARADO RIOS, HUGO
3	BRAVO DAVILA, DOMINGA SOLEDAD
4	CASTILLO MERINO, ISIDRO
5	CHAVEZ SHUPINGAHUA, DELMER
6	CHINGUEL LABAN, SANTOS ENCARNACION
7	CHOTA SALAS, HUGO RUEL
8	COTRINA FLORES, ADITH
9	ISUIZA ASPAJO, JACINTO
10	IZQUIERDO VILLACREZ, ROBERTH
11	MACEDO SANCHEZ, MIRIAM
12	MOZOMBITE OCHAVANO, ALEJANDRO
13	PEREZ ISUIZA BRACK STALIN
14	RENGIFO RAMIREZ, FRANKEL
15	REYES AVALOS, ALEX GERMAN
16	RIOS TRIGOZO, WILIAN ALBERTO
17	ROJAS PEZO, PETER
18	RUIZ BARRERA, NARCISO
19	SHUÑA TUESTA, RENE
20	TAPULLIMA ROJAS, WILLY
21	TAVERA RUIZ, LUIS
22	VILLANUEVA PANDURO, MOISES
23	ABANTO HIDALGO, JULIO CESAR
24	ALVARADO CARDENAS , ALFREDO
25	AMASIFUEN GOMEZ, CARLOS
26	ARBILDO ESPINOZA, EDSON GABIREL
27	AREVALO ALVA VDA DE RAMIREZ, ALISEDA
28	AREVALO FRANCO DE PINEDO, LUCIOLA
29	AREVALO PINEDO, HERVET
30	BABILONIA RIVA, MARIA VALEIA
31	BARDALES DAVILA, JORGE LUIS
32	BARTRA DE BETETA, ZOILA ELIZABETH
33	BARTRA DEL AGUILA, RAQUEL SISILIA
34	BARTRA FLORES, JORGE
35	BAUTISTA GARCIA, MIGUEL ANGEL
36	BOBADILLA GUADALUPE , KATERINE
37	BRINGAS RUCOBA, MARCELA
38	CARBAJAL SABOYA, LLAKER
39	CARDENAS DEL CASTILLO, IRMA MARIA
40	CARMONA RUIZ, MIGUEL ABEL
41	CARRION JIMENEZ, ESTILIA MARILU
42	CERON VELA, EULOGIO
43	CHAVEZ RUIZ, PIERYNA
44	CHUQUIPIONDO RUIZ, LUIS ALBERTO
45	CORDOVA SANGAMA, NOEMITH

46	CUESTA CARDENAS, IBETH
47	CULQUI FLORES, JORGE
48	DAVILA FLORES, JORGE YSAC
49	DAVILA TORRES, ELEODORO
50	DAVILA TORRES, MATILDE
51	DEL AGUILA GARCIA, NATIVIDAD
52	DEL AGUILA RENGIFO, AUGUSTO
53	DEL AGUILA SALAS DE BARTRA, GILDA
54	DEL CASTILLO FLORES, RONALD AUGUSTO
55	FASANANDO FLORES, OMAR
56	FLORES DEL AGUILA, GERARDO
57	FLORES GARCIA, JAIRO
58	FLORES RUIZ, ANITA
59	FLORES VILLACORTA, SANTIAGO R.
60	GALLEGOS AREVALO, WILLIAN
61	GARCIA DE MARIN, NORMA MELIS
62	GARCIA GONZALES, KATERINE COREYA
63	GARCIA VASQUEZ, BERTHA
64	GOMEZ REATEGUI, ROLANDO
65	GRANDEZ PAREDES, LISER
66	GUEVARA MARTINEZ, HOSMER VIRGILIO
67	HIDALGO CORAL, AQUILES
68	HIDALGO REINA, CIRIACO
69	HUAMAN GONZALES, FRANK
70	JORGE PAREDES, LUIS ALBERTO
71	KINO PINCHI, MELIS
72	LEDESMA CARRASCAL, ANDRES FELIPE
73	LOPEZ NAVARRO VDA DE PINEDO, LIA
74	LOZANO AREVALO, SEGUNDO FRANCISCO
75	LOZANO GARCIA, AURELIANO
76	LOZANO TORRES, WALTER
77	MALDONADO SOPLA, SEDECIAS
78	MEDINA RENGIFO, AUGUSTO
79	MONCADA MORI, RICARDO
80	MONCADA TORRES, PIERO JOSEPH


 GOBIERNO REGIONAL DE SAN MARTIN
 Dirección Regional de Agricultura San Martín

 CPC. HUGO ALVARADO RIOS
 DIRECTOR DE OPERACIONES AGRARIAS

