

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Administración



Una Institución Adventista

**Inteligencia emocional y desempeño laboral de los
servidores del Gobierno Regional Cusco 2021**

Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración
y Negocios Internacionales

Autor:

Bach. Elizabeth Del Mar Cruz.

Bach. Susan Kelly Sandoval Yupaiccana

Asesor:

Dra. Maribel Paredes Saavedra

Lima, diciembre 2021.

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA DE TESIS

Maribel Paredes Saavedra, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: “Inteligencia emocional y desempeño laboral de los servidores del Gobierno Regional Cusco 2021” constituye la memoria que presentan las Bachilleres Elizabeth Del Mar Cruz y Susan Kelly Sandoval Yupaiccana, para obtener el título Profesional de Licenciado en Administración y Negocios Internacionales, 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 Lima, a los 21 días del mes de diciembre del año 2021.



Maribel Paredes Saavedra
DNI: 40584032

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En Lima, Ñaña, Villa Unión, a los 21 días del mes de diciembre del año 2021 siendo las 16:00 horas., se reunieron en el Salón de Grados y Títulos de la Universidad Peruana Unión, bajo la dirección del Señor Presidente del Jurado: Dr. Alexander David De La Cruz Vargas el secretario: Dra. Maritza Soledad Arana Rodriguez y como miembro: Mg. Yessica Del Rocio Erazo Ordoñez y el asesor Dra. Maribel Paredes Saavedra, con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de Tesis titulada: “Inteligencia emocional y desempeño laboral de los servidores del Gobierno Regional Cusco 2021” de los Bachilleres:

- a. Elizabeth Del Mar Cruz
- b. Susan Kelly Sandoval Yupaiccana

Conducente a la obtención del Título profesional de LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES,

El Presidente inició el acto académico de sustentación invitando al candidato hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del Jurado a efectuar las preguntas, cuestionamientos y aclaraciones pertinentes, los cuales fueron absueltos por el candidato. Luego se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del Jurado. Posteriormente, el Jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Candidato (a): Elizabeth Del Mar Cruz

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	16	B	Bueno	Muy bueno

Candidato (b): Susan Kelly Sandoval Yupaiccana

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	17	B +	Muy bueno	Sobresaliente

(*) Ver parte posterior

Finalmente, el Presidente del Jurado invitó al candidato a ponerse de pie, para recibir la evaluación final. Además, el Presidente del Jurado concluyó el acto académico de sustentación, procediéndose a registrar las firmas respectivas.

Presidente


Secretario

Asesor

Miembro

Miembro

Candidato/a (a)

Candidato/a (b)

ÍNDICE

RESUMEN	5
INTRODUCCIÓN.....	7
MARCO TEÓRICO	9
Inteligencia emocional.....	9
Medición y las dimensiones de inteligencia emocional.	10
Desempeño laboral.....	13
Factores del desempeño laboral.	14
Relación entre inteligencia emocional (IE) y desempeño laboral.....	16
METODOLOGÍA	17
RESULTADOS	19
DISCUSIÓN.....	20
CONCLUSIONES.....	23
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	25
FIGURAS Y TABLAS	31
ANEXOS.....	33
Evidencia del envío del Artículo a la revista EAN.....	33
Resolución de Inscripción de Perfil de Investigación	34
Instrumento de Recolección de Datos	35
Instrumentos de Recolección de Datos	36
Matriz de operacionalización de variables.....	48
Solicitud de Permiso	49
Documento de Autorización	50
Documento de Autorización para la utilización del Instrumento	51
Prueba piloto.....	52
Análisis de fiabilidad de inteligencia emocional y desempeño laboral.....	52

Inteligencia emocional y desempeño laboral de los servidores del Gobierno Regional Cusco 2021

RESUMEN

El presente artículo tuvo como objetivo determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral. La metodología tuvo un enfoque cuantitativo y diseño no experimental de corte transversal, fue de tipo descriptivo correlacional. Se aplicó una encuesta a la muestra de 274 servidores del Gobierno Regional Cusco, mediante un instrumento que consta de dos partes: el cuestionario de inteligencia emocional con 37 ítems y el cuestionario de desempeño laboral con 39 ítems, ambas variables incluyen sus cuatro dimensiones; los datos obtenidos fueron evaluados mediante el Software SPSS 25, se hizo un análisis descriptivo-inferencial para examinar la correlación entre las variables de estudio y sus dimensiones respectivamente. Los resultados obtenidos muestran una alta y positiva correlación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los servidores, pues la correlación Rho de Spearman fue de 0.769. Asimismo, existe relación estadística y significativa entre las variables y las dimensiones que las conforman; es decir, a mayor inteligencia emocional, el desempeño laboral de los servidores será adecuado y con altos estándares de calidad y satisfacción de los usuarios, por lo tanto, los gerentes deben implementar actividades enfocadas en el desarrollo de la inteligencia emocional para mejorar el desempeño laboral de los servidores del Gobierno Regional Cusco.

Palabras Claves: Inteligencia emocional, desempeño laboral, habilidades sociales, empatía, objetivos, productividad, calidad de servicio.

Emotional intelligence and work performance of the servers of the Regional Government Cusco 2021

ABSTRACT

This article aimed to determine the relationship between emotional intelligence and job performance. The methodology had a quantitative approach and a non-experimental cross-sectional design, it was descriptive correlational. A survey was applied to the sample of 274 employees of the Cusco Regional Government, through an instrument that consists of two parts: the emotional intelligence questionnaire with 37 items and the job performance questionnaire with 39 items, both variables include their four dimensions; the data obtained were evaluated using SPSS 25 software, a descriptive-inferential analysis was performed to examine the correlation between the study variables and their dimensions, respectively. The results obtained show a high and positive correlation between emotional intelligence and job performance of the servers, since Spearman's Rho correlation was 0.769. Likewise, there is a statistical and significant relationship between the variables and the dimensions that make them up; that is, the higher the emotional intelligence, the job performance of the servers will be adequate and with high standards of quality and user satisfaction, therefore, managers must implement activities focused on the development of emotional intelligence to improve job performance of the servers of the Cusco Regional Government.

Key Words: Emotional intelligence, job performance, social skills, empathy, productivity, quality of service.

INTRODUCCIÓN

Actualmente las organizaciones públicas y privadas se encuentran inmersas en un entorno altamente competitivo, donde el aporte del talento humano resulta muy importante, en el logro de metas de una organización, consiguientemente, es relevante proporcionar los instrumentos necesarios para el perfeccionamiento de la inteligencia emocional (IE) de los colaboradores y optimizar el desempeño laboral (Ramírez-García & Zavaleta-León, 2018). Es así como, la inteligencia emocional (IE), es considerada como la capacidad o conocimiento poseído por el individuo para el buen manejo de sus emociones, el saber relacionarse con las personas adecuadamente y la capacidad de afrontar las situaciones frustrantes y desafiantes. Nuestras emociones reflejan comportamientos y generan expectativas sobre la capacidad para predecir el desempeño laboral (Adigüzel & Kuloglu, 2019; Majeed et al., 2017; Pekaar et al., 2017)

Ahora bien, en cuanto al desempeño laboral Alva-La Rosa & Chávez-Bayona (2019), lo conceptualizan como el grado de importancia con el que los servidores desarrollan sus funciones. También se conoce como acciones y comportamientos que el trabajador controla en un tiempo determinado, la eficiencia de estos comportamientos contribuye al cumplimiento de los objetivos organizacionales (Barakchi et al., 2021; Espinoza-Cauchos & Giraldez-Moran, 2019).

Es importante mencionar que, cuanta más complejidad hay en las labores de una empresa, es necesaria y prioritaria la presencia de la IE en los colaboradores (Alva-La Rosa & Chávez-Bayona, 2019; Araujo & Leal-Guerra, 2007; Yabar-Bornaz, 2016). Es un indicador importante del desempeño, la base

de las compensaciones, bonificaciones y eficiencia en los trabajadores, por tanto, la productividad de los trabajadores mejora con un buen manejo de sus emociones (Unnikrishnan et al., 2019).

Es así que para el contexto público se ha evidenciado que, si la IE es mayor, mejor es el desempeño laboral (Herrera-Farfán, 2016). Asimismo, se considera que las dimensiones de la IE (autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales) son predictivas del desempeño laboral (Hernández-Galicia, 2008; Pekaar et al., 2017). Existen estudios a cerca de la IE relacionada con otras variables, como el comportamiento organizacional, clima laboral, liderazgo, satisfacción laboral y estrés (Adigüzel & Kuloglu, 2019; Bermejo-Martins et al., 2021; Miao et al., 2017). Por otro lado, también se evaluaron investigaciones que afirman la no existencia de correlación con las variables investigadas y determinan que un nivel alto de IE no influye en el desempeño laboral de los trabajadores (Pereira-Samayoa, 2012; Troncoso-Jiménez, 2018).

En definitiva, los hallazgos evidencian la necesidad de actualizar la información para el sector público, referido a los conceptos relacionados con la IE y el desempeño laboral, a razón de los últimos cambios ocasionado por el COVID-19. Al respecto, el propósito de esta investigación fue determinar la correlación entre las variables, a través de un estudio de tipo descriptivo correlacional con enfoque cuantitativo y diseño no experimental, haciendo uso de un instrumento estructurado, validado y aplicado a los servidores del Gobierno Regional Cusco.

MARCO TEÓRICO

Inteligencia emocional

Goleman, (1996) define la inteligencia emocional como la capacidad de saber auto motivarse, discernir y controlar los impulsos a pesar de las adversidades, ser conscientes de las propias emociones y al mismo tiempo lograr percibir las emociones y sentimientos de los demás, generando una actitud empática y mejorando el trabajo en equipo. Además, implica relacionarse de manera inteligente con las personas Majeed et al., 2017; Unnikrishnan et al., (2019). Es por ello que, la IE favorece al conocimiento para lograr comprender el mensaje regulando y promoviendo el desarrollo emocional e intelectual. Los trabajadores que tienen un coeficiente alto de IE son más exitosos en situaciones adversas y toman mejores decisiones (Salovey, Woolery, & Mayer 2001).

Para Bar-On & Parker (2018), la IE es considerada un grupo de aptitudes emocionales, intrapersonales e interpersonales que influyen en la capacidad de las personas para afrontar con éxito los percances e imposiciones del ambiente. Las personas que cuentan con habilidades verbales y no verbales tienen la capacidad de reconocer, evaluar, comprender, dirigir sus emociones y la de los demás, la IE es saber razonar con eficacia frente a diferentes sucesos positivos o negativos (Miao et al., 2017). También, se ha demostrado que dentro de las organizaciones los trabajadores que dan evidencias de altos niveles de IE controlan mejor sus emociones y se muestran motivados para realizar trabajo en equipo, con actitud proactiva transmitiendo ánimo a sus compañeros. Además, demuestra la importancia del autocontrol en momentos de estrés laboral y de la eficiencia de los gerentes al desarrollar la inteligencia emocional (Goleman, 2008).

Finalmente, podemos señalar que la IE es una habilidad que genera la actitud de reconocer, dirigir y comprender las emociones propias además ayuda a comprender y respetar las emociones de otros lo que genera una actitud empática, de igual forma contribuye a saber motivarse a uno mismo creando un ambiente óptimo para el desempeño laboral, en beneficio del cumplimiento de los objetivos personales y organizacionales.

Medición y las dimensiones de inteligencia emocional.

Existen diferentes modelos para medir la IE basados en el rasgo, las habilidades, el comportamiento e inteligencia de las personas. El modelo de la IE basado en el rasgo, mide la personalidad del individuo, la capacidad de reconocer, procesar y gestionar el conocimiento (Majeed et al., 2017; Unnikrishnan et al., 2019). El modelo de la IE centrado en la habilidad cognitiva emocional y adaptativa propuesto por Mayer y Salovey, incluye tres factores fundamentales para medir la inteligencia emocional intrapersonal como: evaluación, expresión de emociones, la regulación de emociones y la utilización de emociones de forma adaptativa (Gabel-Shemueli, 2005; Trujillo Flores & Rivas Tovar, 2005). Finalmente, el modelo mixto basado en los procesos psicológicos cognitivos y no cognitivos, incluye las competencias cognitivas de Goleman y habilidades emocionales de Bar-On (Unnikrishnan et al., 2019).

Ahora bien, con respecto a las dimensiones de la IE consideradas por Goleman (1998), han de distinguirse cinco dimensiones dispuestas por capacidades emocionales, las cuales posteriormente fueron reducidas a la autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales, estas dimensiones están planteadas en función de las teorías de desarrollo, proponiendo una teoría de desempeño, orientada al ámbito laboral y organizacional. Las dimensiones de

la IE se encuentran integradas por competencias y son las que originan un desempeño laboral eficiente, permitiendo al trabajador manejar adecuadamente las presiones laborales. Al respecto Bar-On & Parker, (2018); Schlaegel et al., (2020), consideran las dimensiones de la inteligencia no cognitiva que incluye a las capacidades intrapersonales, interpersonales, adaptación, estrategia para el manejo de estrés y los factores de motivación relacionados al estado de ánimo, fundamentadas en las competencias donde se trata de explicar la relación interpersonal y el ambiente de desenvolvimiento. Luego de revisar y analizar los diferentes modelos propuestos por varios autores, para nuestro estudio se consideró el modelo mixto de Goleman de competencias emocionales, por ajustarse al propósito deseado, del cual derivan las dimensiones autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales.

En primer lugar, la autorregulación está referida a encontrar el equilibrio emocional, controlar las emociones que alteran y perturban al individuo (Hernández-Galicia, 2008). Las personas que cuentan con esta habilidad logran manejar sus sentimientos de manera eficaz, tienden a recuperarse más rápido de todo tipo de adversidades, proveyendo un equilibrio entre sus necesidades y su satisfacción, obviando las circunstancias que provocan sentimientos de furia o miedo (Alviárez & Pérez, 2009; Rodríguez et al., 2009). La importancia de esta dimensión radica en que la autorregulación a los trabajadores, les permite afrontar las situaciones difíciles en tiempos actuales (Alt & Naamati-Schneider, 2021). También permite aprender de modo autorregulado, incluso en línea a través de las plataformas on-line, en la cual los libros digitales permiten un aprendizaje adecuado por la respuesta autorregulada de los estudiantes (Stephen & Rockinson-Szapkiw, 2021; Susantini et al., 2021).

En segundo lugar, la motivación es todo lo que estimula al individuo a la actuación de algún modo concreto, de manera que el estímulo provenga del exterior o interior a consecuencia del pensamiento; lo que genera patrones diversos de comportamiento (Chiavenato, 2001). Es decir, da cuenta de un proceso responsable en el cual el trabajador realiza un gran esfuerzo al desarrollar sus labores en aras del cumplimiento de los objetivos organizacionales (Robbins & Coulter, 2010). A propósito de ello, Alviárez & Pérez (2009), mencionan que las principales fuentes de motivación son el individuo mismo, las personas que lo rodean como la familia, amistades y compañeros del trabajo, también consideran que es importante la existencia de un mentor emocional ya sea real o irreal. Es así como, esta motivación hace que la persona ejecute su trabajo de manera eficiente (Akuffo et al., 2021).

En tercer lugar, la empatía es saber reconocer, comprender y respetar emociones y sentimientos ajenos a uno mismo, lograr identificar sus anhelos y dificultades. Ello permite conocer a los demás de manera eficaz. Las personas que desarrollan esta habilidad saben escuchar a los demás de manera comprensiva (Alva-La Rosa & Chávez-Bayona, 2019; Alviárez & Pérez, 2009). De igual modo, tal reconocimiento permite una mejor relación interpersonal dentro de la sociedad generando relaciones más sólidas, una persona es empática cuando logra entender sus emociones y aceptar los sentimientos de los demás, sobre todo respetando sus diferencias y conservando la propia identidad (Carpena, 2016; Hernández-Galicia, 2008). Esta dimensión es un aporte a la neurociencia, diferencias individuales y psicología social, ya que permite la explicación en los campos organizativos y clínicos (Fernández-Pinto et al., 2008).

Finalmente las habilidades sociales, es la forma de cómo se relacionan las personas al mostrar diversos sentimientos hacia los demás, es así que el liderazgo y las relaciones interpersonales eficientes son considerados como habilidades sociales (Alviárez & Pérez, 2009). Las personas que cuentan con esta habilidad se muestran más comunicativas, positivas y comprensivas con los demás, tienen un dominio adecuado de sus emociones. Entonces, las habilidades sociales son comportamientos verbales y no verbales de las personas las cuales se pueden observar en diferentes contextos de interrelaciones (Tapia-Gutiérrez & Cubo-Delgado, 2017).

Desempeño laboral

El desempeño laboral, considerado como el desarrollo de las habilidades del trabajador de acuerdo con su cargo y con las funciones asignadas en cuanto al cumplimiento de los objetivos organizacionales; entonces un buen desempeño laboral por parte del trabajador fortalece a una organización (Chiavenato, 2001). Se considera el desempeño de un individuo como un ensamble de su conducta que le llevará a obtener un producto final (Rodríguez-Marulanda & Lechuga-Cardozo, 2019). De modo que a la conducta del trabajador al ejecutar sus labores en un tiempo determinado dando valor de aporte a la empresa se le asume como desempeño laboral. No obstante, la eficiencia de estos comportamientos además de las habilidades, conocimientos, capacidades, donde el comportamiento de los empleados y las relaciones interpersonales si son bien ejecutados aumentarán la productividad empresarial al contribuir con el logro de los objetivos organizacionales (Alva-La Rosa & Chávez-Bayona, 2019; Espinoza-Cauchos & Giraldez-Moran, 2019; Herrera-Farfán, 2016).

Sin embargo, el desempeño no dependerá solo del trabajador sino también de la empresa ya que el beneficio será mutuo (Vargas-Salgado & Gómez-Bull, 2021). Se resalta el grado de importancia sobre el desarrollo de las funciones del trabajador, siendo este el que controla sus acciones y comportamientos, el cual se mide de acuerdo con el nivel de su propia habilidad (Barakchi et al., 2021). Por lo tanto, se considera al desempeño laboral como el valor de aporte eficaz del trabajador a la organización, mediante el desarrollo de actividades y conductas eficientes, que a su vez suelen afectar la productividad y el logro de metas y objetivos compartidos

Factores del desempeño laboral.

Torres-Oré & Quijaite-Fernández, (2019), aseveran que las fortalezas y debilidades de una persona influyen en su desempeño, también puede ser afectado de manera positiva o negativa por diferentes factores como la capacidad, motivación y el ambiente físico. Existen diferentes factores para evaluar y medir el desempeño de los trabajadores relacionados a la calidad, cantidad y conocimiento del trabajo, además de la lealtad, honestidad e iniciativa (Robbins & Coulter, 2010; Rodríguez-Marulanda & Lechuga-Cardozo, 2019). Asimismo el trabajador puede ser evaluado mediante factores actitudinales y factores operativos definidos y valorados, según su eficiencia y nivel de ejecución de sus funciones (Araujo & Leal-Guerra, 2007; Robbins & Coulter, 2010). Algunos factores encontrados en la literatura científica relacionados con el desempeño laboral tienen que ver con la calidad, productividad, toma de decisiones y conocimiento, los cuales pasamos a abordar a continuación.

En primera instancia, la calidad de trabajo es el esfuerzo que ejerce un colaborador al desarrollar sus labores Chiavenato, (2001). De manera general

se considera a la calidad como la capacidad que tiene el cliente de juzgar o evaluar un producto o servicio respecto de sus necesidades y percepción propia (Mayo-Alegre et al., 2015). La calidad es el resultado percibido por el cliente acerca de un producto o servicio ofrecido por la organización (Castro et al., 2015). En suma, para obtener un servicio de calidad es importantes brindar al trabajador buenas condiciones ambientales, ambiente físico adecuado, jornada laboral equilibrada y un ambiente social agradable (Acuña-Samaniego, 2017).

En segunda instancia, la productividad es la medición del trabajo eficiente vinculado al capital, que tiene como objetivo producir un valor económico, el cual favorecerá al desarrollo y crecimiento de la organización (Troncoso-Jiménez, 2018). Es la conducta laboral más importante del capital humano con el que cuenta una empresa, ya que demuestra sus conocimientos, experiencias, innovación y calidad en el trabajo generando un beneficio a favor de la organización (Herrera-Farfán, 2016). La productividad se puede ver afectada por diferentes condiciones como las migrañas, los mismos que repercuten en pérdidas para la empresa (Shimizu et al., 2021).

En tercera instancia, la toma de decisiones hace referencia al proceso de selección de alternativas para dar solución a un problema para alcanzar los objetivos organizacionales, implica analizar diferentes opciones o posibilidades en pro de determinar la mejor opción y llevarla a cabo para la toma de decisiones (Loaiza-Alamo, 2015); también, se consideran dos elementos transcendentales para la toma de decisiones, el valor que se propone y el resultado probable; es necesario analizar la situación, identificar el problema y las posibles soluciones. Además, es importante el compromiso con el entendimiento del problema para

dar la solución al mismo, contar con la capacidad y conocimiento suficiente para fortalecer las bases de la decisión a tomar.

Finalmente, el conocimiento del trabajo es una exploración general y exhaustiva de los rumbos convencionales en la gestión, selección y contratación de personal; además, se incluye la medición de su rendimiento como aporte a la organización, (Pérez-Rodríguez & Coutín-Domínguez, 2005). Se considera un activo intangible dentro de los procesos de la organización que al ser sometido a diferentes acciones de gestión se puede convertir en un activo estratégico de la misma (Segarra Ciprés & Bou Llusar, 2005). Asimismo, el conocimiento es un componente del desempeño laboral en el que recaerán las acciones determinadas por la capacidad del desarrollo de sus labores designadas, siendo el resultado, un manejo adecuado de las habilidades y destrezas del trabajador (Rodríguez-Marulanda & Lechuga-Cardozo, 2019).

Relación entre inteligencia emocional (IE) y desempeño laboral

A pesar de existir diferencias entre los defensores de los tres modelos de medición de la IE revisadas en el presente artículo, existen estudios que demuestran que los tres modelos pueden predecir el desempeño laboral, por lo que es probable que, al desarrollar la empatía se generan interrelaciones personales más eficaces, debido a la capacidad de controlar las emociones propias (O'Boyle JR et al., 2011).

Al respecto, Alheet & Hamdan, (2021); Chong et al., (2020), hallaron que la relación entre la IE y desempeño laboral es significativa, existiendo correspondencia entre la IE y el género, mas no con la experiencia, determinaron que IE predice el desempeño laboral, por lo que recomiendan a las organizaciones la implementación de actividades que logren desarrollar en los

trabajadores la IE. Estas variables no pueden existir de manera independiente, la una depende de la otra y cuando el trabajo es más complejo, más importante es el desarrollo de la IE en el trabajador (Carmona-Fuentes et al., 2015). Al respecto, Obiunu & Yalaju, (2020) señala que existen diferentes variables asociadas con la IE, como la comunicación interpersonal y satisfacción laboral, las cuales también afectan el desempeño laboral de los empleados.

Actualmente el campo empresarial no solo considera la formación académica o experiencia laboral del trabajador; además, analiza cómo se relaciona con los demás, de allí la importancia de muchos estudios cuyo objetivo es demostrar ese nivel de relación entre IE y desempeño laboral en favor del desarrollo de las organizaciones (Carmona-Fuentes et al., 2015).

METODOLOGÍA

La presente investigación, tuvo un enfoque cuantitativo de diseño no experimental y corte transversal de tipo descriptivo correlacional. Se consideró un muestreo no probabilístico compuesto por 274 servidores del Gobierno Regional Cusco, siendo una muestra representativa del total de la población igual a 950 sujetos.

Para lograr el propósito de este estudio, se utilizó un instrumento que incluye el cuestionario de IE y desempeño laboral de Hernández-Galicia, (2008), adaptado del cuestionario "ECI" (Emotional Competence Inventory) de Goleman (1998). Este instrumento evaluó el nivel de IE con un 0.959 del alfa de Cronbach y para el desempeño laboral 0.966. Estos cuestionarios fueron validados y adaptados a la realidad peruana para instituciones públicas por Herrera-Farfán (2016), donde el cuestionario de IE consideró 37 ítems y el cuestionario de

desempeño laboral con 39 ítems, ambas variables incluyen sus dimensiones y fueron considerados con una medición de escala Likert del 1 a 5.

De igual manera, para el presente estudio se validaron los constructos a través de un comité compuesto por cinco expertos en IE y cuatro expertos en desempeño laboral, los cuales emitieron su juicio de manera independiente. Cuyos valores se obtuvieron a través de un promedio aritmético en el cual la variable IE contó con un promedio de 80% y el desempeño laboral 83%, ello significó para los instrumentos una validez alta de contenido en función de lograr el objetivo en la medición (Urrutia Egaña et al., 2015). Luego, se aplicó una prueba piloto a una muestra compuesta por 33 sujetos de diferentes municipalidades en la Región Cusco, donde los resultados del Alfa de Cronbach para IE fue de 0.905 y desempeño laboral de 0.879. Se aplicó el análisis de discriminación de ítems donde se encontró que todos los ítems aportaban al constructo, por lo que no se eliminó ningún elemento.

Asimismo, con los datos obtenidos de las encuestas se procedió a levantar la muestra final, una vez codificada la data en una hoja de Excel, vaciándose la información en el programa de Software estadístico SPSS versión 25. Fueron además tomados en cuenta los datos socio demográficos gracias al sometimiento de un análisis descriptivo. Las preguntas en escala Likert fueron objeto de un análisis de fiabilidad. También se procedió con la verificación para la distribución de normalidad de las variables. Finalmente se realizó el análisis de correlación Rho de Spearman, en pro de determinar las relaciones entre la IE y desempeño laboral, así como la relación entre sus dimensiones, para responder al objetivo del presente estudio.

RESULTADOS

En la Tabla 1 se pueden observar los resultados socio demográficos, donde del total de los participantes un 56.9% ubica sus edades entre 31 y 50 años, mientras que el 51.5% de los participantes son mujeres. En cuanto al grado de instrucción el 82.8% cuentan con estudios de educación superior y más del 63.1% del total de participantes tienen más de cinco años de experiencia laboral. Con respecto al perfil de puesto, los resultados demuestran que el 19.3% de participantes pertenecen a la Gerencia Regional de Administración.

La Tabla 2 muestra que el 94.5% de los servidores cuentan con un alto nivel de IE y que el 92.3% de los mismos presentan un nivel alto de desempeño laboral en el Gobierno Regional de Cusco.

Las pruebas de Kolmogorov-Smirnov para la inteligencia emocional y sus dimensiones (autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales) se encontró valores por debajo de 0.05, resultado que permite concluir que no existe una distribución normal. En cambio, el desempeño laboral y su dimensión calidad de servicio, presentaron un p valor de 0.200, dando a conocer que la muestra de una distribución normal de los datos, a diferencia de sus demás dimensiones (productividad, toma de decisiones y conocimiento), los cuales mostraron un p valor inferior a 0.05, no cumpliendo con la distribución normal. Por lo tanto, en cumplimiento de los supuestos se ha determinado realizar un análisis a través del coeficiente de correlación Rho de Spearman.

La Tabla 3 muestra la relación entre IE y desempeño laboral, donde el Rho de Spearman asciende a 0.769, que indica la alta y positiva relación entre las variables, es decir, a mayor inteligencia emocional, mejor desempeño laboral de

los trabajadores y viceversa. Además, se encontró que el ρ valor es <0.05 ; es decir la relación entre las variables es significativa.

En la Tabla 4 se observa la relación entre la dimensión de IE autorregulación y desempeño laboral es de 0.587; la motivación y el desempeño laboral es 0.654; la relación de empatía con el desempeño laboral es 0.648 y las habilidades sociales con el desempeño laboral es de 0.760. Estos resultados evidencian que las relaciones encontradas son positivas; es decir que, cuanto mayor sean las dimensiones de la IE, mayor será el desempeño laboral de los servidores. También se encontró que estas relaciones son significativas, ya que en el total de los casos el ρ valor es menor a 0.05.

Con respecto a la relación entre la dimensión de desempeño laboral, calidad de servicio y la IE, esta fue de 0.687; la relación entre productividad y la IE asciende a 0.733; la toma de decisiones y la inteligencia emocional es 0.529 y la relación del conocimiento y la inteligencia emocional es de 0.529; por tanto, los resultados de las relaciones encontradas también son positivas, es decir, mientras mayor sea el nivel de las dimensiones del desempeño laboral, mayor será la IE de los servidores. Se puede afirmar que estas correlaciones son significativas.

DISCUSIÓN

En el entorno laboral del Gobierno Regional Cusco, el presente estudio tuvo como propósito, determinar la relación entre la inteligencia emocional (IE) y el desempeño laboral de los servidores del Gobierno Regional Cusco. Los resultados mostraron que, existe alta relación positiva entre las variables estudiadas; es decir que, mientras la IE es mayor, mejor será el desempeño

laboral de los servidores en su ejercicio cotidiano en la institución, también se observó que la IE influye de modo significativo sobre el desempeño laboral. Este resultado es congruente con los estudios de Alheet & Hamdan, 2021; Obiunu & Yalaju, (2020), quienes revelaron la existencia de una relación positiva y significativa entre la IE y el desempeño laboral; cuando se implementan programas de desarrollo de IE, el desempeño laboral mejora, lo cual, hace que se incremente la complacencia de los clientes, ocasionando mayores ventas. Los resultados obtenidos por Chong et al., (2020), también demostraron la responsabilidad predictora de la IE sobre el desempeño laboral, por consiguiente, se puede afirmar que una alta IE generara un excelente desempeño laboral. El hallazgo coincide con Ramírez-García & Zavaleta-León, (2018), quienes evidenciaron que la correlación de las variables de estudio es directa y significativa; es decir a mayor IE, mejor el desempeño laboral en ambos casos.

Los resultados demuestran que existen niveles altos de IE y desempeño laboral en los servidores del Gobierno Regional Cusco; hallazgos que apoyan los resultados de Guardiola & Basurto, (2015), quienes determinaron que, la influencia de la IE es positiva y significativa sobre el desempeño laboral, también encontraron un alto nivel de IE, es decir, si los gerentes logran conservar altos niveles de autocontrol emocional, adecuados vínculos laborales y son empáticos, sosteniendo altos niveles de desempeño laboral, relacionado a las funciones directivas. A diferencia de nuestros resultados Pereira-Samayoa, (2012); Troncoso-Jiménez, (2018), determinaron que el nivel de IE no influye en el desempeño laboral, ya que no existe una relación significativa entre las

variables, es decir que, con un alto nivel de IE no necesariamente es mayor el desempeño laboral.

Referente a las correlaciones de las variables y sus dimensiones, determinamos que, las correlaciones son positivas y significativas, es decir, mientras mayor sea el nivel de la autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales, mejor será el desempeño laboral y viceversa, también se evidencia que existe mayor influencia de las dimensiones de habilidad social y motivación sobre el desempeño de los servidores, elevados niveles de IE influyen en la productividad y calidad de trabajo de los servidores. Hallazgos que coinciden con los resultados expuestos por Guardiola & Basurto, (2015), quienes determinaron que niveles altos de autocontrol de emociones, buenas relaciones laborales con los empleados, motivación enfocada en los objetivos y una actitud empática, podrán mantener un desempeño laboral con nivel alto en los directivos.

Al respecto, similares hallazgos encontraron Ramírez-García & Zavaleta-León, (2018), donde la relación entre la IE y la calidad de servicio, es directa continua y elocuente, esto quiere decir que, a mayor nivel de IE, la calidad del servicio brindado por el trabajador será mucho mejor, asimismo coincide la relación significativa entre la IE con la dimensión de la productividad, es decir a mayor IE mejor será la productividad de los trabajadores. Sin embargo, la motivación sola no podría ser suficiente para un buen desempeño, en su mayoría las organizaciones necesitan que la persona logre percibir, controlar y evaluar sus propias emociones para enfocar su atención en el desempeño de sus funciones (Schlaegel et al., 2020). En igualdad de condiciones, Pekaar et al., (2017), sostienen que si en un trabajador se desarrolla la autorregulación,

empatía, motivación y relaciones sociales, se puede predecir un alto nivel de desempeño laboral, pero también puede afectar a la predicción de otros criterios. Este resultado coincide con un meta-análisis realizado por O'Boyle JR et al., (2011), quien determinó que la IE predice mejor el desempeño laboral en trabajos que requieren un trabajo emocional mayor a diferencia de otros trabajos en general.

CONCLUSIONES

Con los resultados obtenidos se ha logrado determinar, la existencia estadística, positiva y significativa de relación, entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los servidores del Gobierno Regional Cusco, permitiéndonos aseverar que, al tener una gran inteligencia emocional, se tendrá un mejor desempeño laboral, reflejado en su cumplimiento de metas, productividad, atención al público usuario y visitante de esta institución.

Asimismo, los servidores del Gobierno Regional Cusco poseen un alto nivel de inteligencia emocional, es decir que, en su mayoría son emocionalmente más estables, cuya habilidad social se manifiesta de mejor manera ante situaciones adversas suscitadas en el cumplimiento de sus actividades. En cuanto al nivel del desempeño laboral se demostró que los servidores cuentan con estándares superiores de desempeño, el cual se manifiesta a través de una alta productividad, seguida de la calidad en el servicio brindada a los usuarios.

Estadísticamente hay correlación considerable y reveladora entre las cuatro dimensiones de ambas variables, siendo la dimensión más importante las habilidades sociales, lo que demuestra que la manera de cómo se relacionan los servidores del Gobierno Regional Cusco si influye en su desempeño laboral. De

igual modo, existe correspondencia efectiva entre las dimensiones del desempeño laboral y la variable inteligencia emocional, habiéndose encontrado una mayor correlación con la productividad, es decir mientras mayor es la inteligencia emocional de los servidores mejora la productividad en la institución.

Finalmente, por todo lo observado en esta investigación, recomendamos a los gerentes enfocarse en promover el desarrollo de la inteligencia emocional de los servidores, mediante talleres de capacitación, para incrementar el buen desempeño laboral de los mismos, a propósito de alcanzar el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acuña-Samaniego, E. (2017). Inteligencia emocional y desempeño laboral según el personal de recursos humanos del hospital nacional dos de mayo, Lima 2016. In *Universidad César Vallejo*. Cesar Vallejo.
- Adigüzel, Z., & Kuloglu, E. (2019). *Examination of the Effects of Emotional Intelligence and Authentic Leadership on the Employees in the Organizations*. *International Journal of Organizational Leadership*, 8(1), 13–30. <https://doi.org/10.33844/ijol.2019.60412>
- Akuffo, K. O., Agyei-Manu, E., Kumah, D. Ben, Danso-Appiah, A., Mohammed, A. S., Asare, A. K., & Addo, E. K. (2021). *Job satisfaction and its associated factors among optometrists in Ghana: a cross-sectional study*. *Health and Quality of Life Outcomes*, 19(1), 1–10. <https://doi.org/10.1186/s12955-020-01650-3>
- Alheet, A. F., & Hamdan, Y. (2021). Exploring the relationship between emotional intelligence and job performance: A study of Jordanian retail industry. *International Journal of Entrepreneurship*, 25(3), 1–16. <https://search.proquest.com/openview/eacdf9de988479218f09e07dbdd9aed1/1?pq-origsite=gscholar&cbl=29727>
- Alt, D., & Naamati-Schneider, L. (2021). Health management students' self-regulation and digital concept mapping in online learning environments. *BMC Medical Education*, 21(1), 1–15. <https://doi.org/10.1186/s12909-021-02542-w>
- Alva-La Rosa, Y., & Chávez-Bayona, J. E. (2019). Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral de los Trabajadores en las Empresas del Sector Rotal en el 2019 [Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. In *Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas Facultad de negocios Perú*. https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/635413/Alva_RY.pdf?sequence=12
- Alviárez, L., & Pérez, M. (2009). Inteligencia emocional en las relaciones académicas profesor-estudiante en el escenario universitario. *Laurus*, 15(30), 94–117.
- Araujo, M. C., & Leal-Guerra, M. (2007). Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas. *CICAG: Revista Del Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales*,

4(2), 132–147.

Bar-On, R., & Parker, J. D. A. (2018). Inventario de Inteligencia Emocional de BarOn: versión para jóvenes (7 - 18 Años). In *TEA Ediciones* (Issue EQ-i:YV. Inventario de Inteligencia Emocional de BarOn: versión para jóvenes (R.)). TEA Ediciones.

http://www.web.teaediciones.com/Ejemplos/BarOn_extracto-web.pdf

Barakchi, A., Beheshtifar, M., & Moghadam, M. N. (2021). Investigating the relationship between competitive intelligence and risk dimensions and job performance of employees in Kerman Saderat bank branches. *Journal of Contemporary Issues in Business and Government*, 14.

<https://doi.org/10.47750/cibg.2021.27.02.002>

Bermejo-Martins, E., Luis, E. O., Fernández-Berrocal, P., Martínez, M., & Sarrionandia, A. (2021). The role of emotional intelligence and self-care in the stress perception during COVID-19 outbreak: An intercultural moderated mediation analysis. *Personality and Individual Differences*, 177(February).

<https://doi.org/10.1016/j.paid.2021.110679>

Carmona-Fuentes, P., Vargas-Hernández, J. G., & Rosas-Reyes, R. E. (2015). Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral. *Sapienza Organizacional*, 0(3), 53–68.

Carpena, A. (2016). La empatía es posible. In *La empatía es posible* (pp. 1–25). Desclée De Brouwer.

<https://www.edesclée.com/img/cms/pdfs/9788433028228.pdf>

Castro, M., Rueda, C., & Isabel, S. (2015). 20640430011. *Revista Escuela De Administración De Negocios*, 162–173.

Chiavenato, I. (2001). *Administración de recursos humanos Quinta Edición* (L. Solano Arévalo (ed.); 5ta. Edici).

Chong, S. C., Falahat, M., & Lee, Y. S. (2020). Emotional intelligence and job performance of academicians in Malaysia. *International Journal of Higher Education*, 19(1), 69–80. <https://doi.org/10.5430/ijhe.v9n1p69>

Espinoza-Cauchos, L. A., & Giraldez-Moran, G. L. (2019). Inteligencia Emocional y el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Nacional de Huancavelica, sede central - año 2018 [Universidad Nacional de Huancavelica]. In *Tesis*.

<http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/1378/TP - UNH. ENF.>

- 0101.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Fernandez-Pinto, I., Lopez-Perez, B., & Marquez, O. (2008). Empathy: Measures, theories and applications under review. *Anales De Psicología*, 24(2), 284–298.
http://cel.webofknowledge.com/full_record.do?product=CEL&search_mode=GeneralSearch&qid=1&SID=6FYBsZOz38EbflsBf5n&pReturnLink=&pSrcDesc=&page=1&UT=&doc=2&cacheurlFromRightClick=no
- Gabel-Shemueli, R. (2005). Inteligencia Emocional Perspectivas y aplicaciones ocupacionales. *Universidad ESAN*, 16, 35.
<https://www.esan.edu.pe/publicaciones/2009/12/07/DocTrab16.pdf>
- Goleman, D. (1996). *Inteligencia Emocional* (Kairos (ed.); 1996 ed.).
- Goleman, D. (1998). The Emotional Intelligence of Leaders. *Leader to Leader*, 10, 20–26. <https://doi.org/https://doi.org/10.1002/ltl.40619981008>
- Goleman, D. (2008). *Inteligencia Emocional* (Kairos (ed.); primera).
[www.codajic.org/sites/www.codajic.org/files/Inteligencia Emocional Daniel Goleman.pdf](http://www.codajic.org/sites/www.codajic.org/files/Inteligencia%20Emocional%20Daniel%20Goleman.pdf)
- Guardiola, C., & Basurto, K. (2015). Inteligencia emocional y desempeño laboral de los directivos del corporativo adventista del norte de México. *Revista Apunte Universitario*, 5(1), 69–78.
- Hernández-Galicia, E. I. (2008). *Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral de los supervisores de industrias citricolas de Montemorelos*. (Vol. 4, Issue 3) [Universidad de Montemorelos].
<http://marefateadyan.nashriyat.ir/node/150>
- Herrera-Farfán, G. C. (2016). La inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad Provincial de San Martín, Región San Martín, 2016 [Universidad Peruana Unión]. In *Universidad Peruana Unión*.
http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/400/Gleydi_Tesis_bachiller_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Loaiza-Alamo, M. A. (2015). *Uso del criterio AHP para la toma de decisiones*. Universidad Nacional Agraria la Molina.
- Majeed, N., Ramayah, T., Mustamil, N., Nazri, M., & Jamshed, S. (2017). Transformational leadership and organizational citizenship behavior: Modeling emotional intelligence as mediator. *Management and Marketing*,

- 12(4), 571–590. <https://doi.org/10.1515/mmcks-2017-0034>
- Martínez, R. M., Tuya, L. C., Martínez, M., Pérez, A., & Cánovas, A. M. (2009). El coeficiente de correlación de los rangos de Spearman caracterización. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*, 8(2).
- Mayo-Alegre, J. C., Loredó-Carballo, N. A., & Reyes-Benítez, S. N. (2015). *En torno al concepto de calidad. Reflexiones para su definición*. 9(2), 49–67.
- Miao, C., Humphrey, R., & Qian, S. (2017). A meta-analysis of emotional intelligence and work attitudes. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 50. <https://doi.org/10.1111/joop.12167>
- O'Boyle JR, E. H., Humphrey, R. H., Pollack, J. M., Hawver, T. H., & Story, A. P. A. (2011). The relation between emotional intelligence and job performance: A meta-analysis. *Journal of Organizational Behavior*, 32(1), 788–818. <https://doi.org/10.1002/job.714>
- Obiunu, J. J., & Yalaju, J. O. (2020). Influence of emotional intelligence, interpersonal communication and job satisfaction on the job performance of staff in Chevron Nigeria limited, warri, Delta state Nigeria. *Academic Journal of Interdisciplinary Studies*, 9(4), 160–167. <https://doi.org/10.36941/AJIS-2020-0070>
- Pekaar, K. A., van der Linden, D., Bakker, A. B., & Born, M. P. (2017). Emotional intelligence and job performance: The role of enactment and focus on others' emotions. *Human Performance*, 30(2–3), 135–153. <https://doi.org/10.1080/08959285.2017.1332630>
- Pereira-Samayoa, S. V. (2012). "Nivel de Inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral" (Estudio realizado con el personal de la empresa servipuertas S. A. de la ciudad quetzaltenango) [Universidad Rafael Landívar - México]. <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Pereira-Sulma.pdf>
- Pérez-Rodríguez, Y., & Coutín-Domínguez, A. (2005). La gestión del conocimiento: Un nuevo enfoque en la gestión empresarial. *Acimed*, 13(6), 1–74. http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol13_6_05/aci04605.htm Consultado: día/mes/año.%0A%22Un
- Ramírez-García, J., & Zavaleta-León, V. (2018). Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en una Empresa Constructora Privada. 2017. *Revista CIENCIA Y TECNOLOGÍA*, 14(4), 67–79.

- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2010). *Administración Décima edición* (P. M. Rosas Guerrero & B. Gutiérrez Hernández (eds.); Décima edi). Prentice Hall. <http://www.ru.edu.uy/wp-content/uploads/2018/05/Administración-Robbins.pdf>
- Rodríguez-Marulanda, K. P., & Lechuga-Cardozo, J. I. (2019). Desempeño laboral de los docentes de la Institución Universitaria ITSA. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 87, 79–101. <https://doi.org/10.21158/01208160.n87.2019.2452>
- Rodríguez, L. M., Russián, G. C., & Moreno, J. E. (2009). *Autorregulación emocional y actitudes ante situaciones de agravio*. 5, 26–44. <http://erevistas.uca.edu.ar/index.php/RPSI/article/download/2496/2325>
- Salovey, P., Woolery, A., & Mayer, J. D. (2001). Blackwell Handbook of Social Psychology: Interpersonal Processes. In J. Garth, O. Fletcher, & M. S. Clark (Eds.), *Blackwell Handbook of Social Psychology: Interpersonal Processes* (pp. 1–619). Blackwell Publishing. <https://doi.org/10.1002/9780470998557>
- Schlaegel, C., Engle, R. L., & Lang, G. (2020). The unique and common effects of emotional intelligence dimensions on job satisfaction and facets of job performance: an exploratory study in three countries. *International Journal of Human Resource Management*, 0(0), 1–44. <https://doi.org/10.1080/09585192.2020.1811368>
- Segarra Ciprés, M., & Bou Llusar, J. C. (2005). Concepto, tipos y dimensiones del conocimiento: configuración del conocimiento estratégico. *RIDE Revista Iberoamericana Para La Investigación y El Desarrollo Educativo*, 1–22. <https://doi.org/10.23913/ride.v8i15.289>
- Shimizu, T., Sakai, F., Miyake, H., Sone, T., Sato, M., Tanabe, S., Azuma, Y., & Dodick, D. W. (2021). Disability, quality of life, productivity impairment and employer costs of migraine in the workplace. *Journal of Headache and Pain*, 22(1), 1–11. <https://doi.org/10.1186/s10194-021-01243-5>
- Stephen, J. S., & Rockinson-Szapkiw, A. J. (2021). A high-impact practice for online students: the use of a first-semester seminar course to promote self-regulation, self-direction, online learning self-efficacy. *Smart Learning Environments*, 8(1). <https://doi.org/10.1186/s40561-021-00151-0>
- Susantini, E., Puspitawati, R. P., Raharjo, & Suaidah, H. L. (2021). E-book of

- metacognitive learning strategies: design and implementation to activate student's self-regulation. *Research and Practice in Technology Enhanced Learning*, 16(1). <https://doi.org/10.1186/s41039-021-00161-z>
- Tapia-Gutiérrez, C. P., & Cubo-Delgado, S. (2017). Habilidades sociales relevantes: percepciones de múltiples actores educativos. *Magis, Revista Internacional de Investigación En Educación*, 9(19), 133–148. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.m9-19.hsrp>
- Torres-Oré, J. P., & Quijaite-Fernández, P. C. (2019). *Motivación y desempeño laboral de los trabajadores en la empresa de transporte Leonel SAC, Santa Anita - 2018* [Universidad Maria Auxiliadora]. http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/3497/1/RE_ADMI_JAVIER.TRELLES_ADER.VARAS_CLIMA.LABORAL.Y.DESEMPEÑO_DATOS.pdf
- Troncoso-Jiménez, R. (2018). *La Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral de Colaboradores del Hotel Cabaña Quinta, Puerto Maldonado, 2018*. Universidad Andina del Cusco.
- Trujillo Flores, M. M., & Rivas Tovar, L. A. (2005). Orígenes, evolución y modelos de inteligencia emocional. *Innovar*, 15(25), 9–24.
- Unnikrishnan, I., O.P, A., Mariappan, J., Raghavan, J. E., & Thanseer, A. (2019). A Study on Emotional Intelligence and its role on Job performance. *Amity Global HRM Review*, 6, 22–26. <https://www.researchgate.net/publication/344235252>
- Urrutia Egaña, M., Barrios Araya, S., Gutiérrez Núñez, M., & Mayorga Camus, M. (2015). Métodos óptimos para determinar validez de contenido. *Revista Cubana de Educacion Medica Superior*, 28(3), 547–558.
- Vargas-Salgado, M. M., & Gómez-Bull, K. G. (2021). Liderazgo transformacional y su impacto en la transferencia de conocimiento y el desempeño operativo en el contexto de la industria automotriz. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 8160(90), 1–23. <https://doi.org/10.21158/01208160.n90.2021.2850>
- Yabar-Bornaz, K. (2016). *Niveles de Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en el Personal de Salud Administrativo de la Micro Red La Molina - Cieneguilla* [Universidad de San Martín de Porres]. file:///J:/_inteligencia emocional y desempeño laboral/YABAR_K.pdf

FIGURAS Y TABLAS

Tabla 1. Datos socio demográficos de los sujetos de estudio (n=274)

Características	N° de personas	%
Edad		
20 - 30 años	47	17.2
31 - 40 años	79	28.8
41 - 50 años	77	28.1
Más de 50 años	71	25.9
Género		
Masculino	133	48.5
Femenino	141	51.5
Estado civil		
Soltero	103	37.6
Casado	121	44.2
Conviviente	36	13.1
Divorciado	14	5.1
Grado de instrucción		
Superior	227	82.8
Técnico	46	16.8
Secundaria	1	.4
Gerencia donde labora		
Gobernatura Regional	16	5.8
Gerencia Regional de Planeamiento y Modernización	10	3.6
Gerencia Regional de Administración	53	19.3
Gerencia Regional de Supervisión y Liquidación de Inversiones	26	9.5
Gerencia Regional de Desarrollo Económico	24	8.8
Gerencia Regional de Recursos Naturales y Medio Ambiente	16	5.8
Gerencia Regional de Desarrollo Social	19	6.9
Otros	43	15.7
Experiencia Laboral		
1 - 6 mese	7	2.6
7 - 12 meses	22	8.0
1 - 5 años	72	26.3
Más de 5 años	173	63.1

Tabla 2. Nivel de inteligencia emocional y nivel de desempeño laboral

Nivel de inteligencia emocional	Nº de personas	%	Nivel de desempeño laboral	Nº de personas	%
Medio	15	5.5	Medio	21	7.7
Alto	259	94.5	Alto	253	92.3

Variables	Kolmogorov - Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	ρ valor
Inteligencia emocional	.065	274	.007
Autorregulación	.136	274	.000
Motivación	.123	274	.000
Empatía	.088	274	.000
Habilidades sociales	.087	274	.000
Desempeño laboral	.049	274	,200*
Calidad de servicio	.049	274	,200*
Productividad	.142	274	.000
Toma de decisiones	.085	274	.000
Conocimiento	.133	274	.000

Tabla 3. Análisis de correlación Rho Spearman

Desempeño laboral		
	Rho Spearman	p valor
Inteligencia emocional	,769**	.000

Tabla 4. Correlación entre las variables de estudio y sus dimensiones

Desempeño laboral			Inteligencia emocional		
Dimensiones de inteligencia emocional	Rho Spearman	ρ valor	Dimensiones del desempeño laboral	Rho de Spearman	ρ valor
Autorregulación	,587**	.000	Calidad de servicio	,687**	.000
Motivación	,654**	.000	Productividad	,733**	.000
Empatía	,648**	.000	Toma de decisiones	,529**	.000
Habilidades sociales	,760**	.000	Conocimiento	,535**	.000

ANEXOS

Evidencia del envío del Artículo a la revista EAN

24/12/21 15:26

Sobre postulación de artículo_Revista EAN - elizabethcruz@upeu.edu.pe - Correo de Universidad Peruana Unión

Forwarded message -----

De: Luis Alberto Geraldo Campos <luis.geraldo@upeu.edu.pe>

Date: mar, 23 nov 2021 a las 11:11

Subject: Re: Sobre postulación de artículo_Revista EAN

To: REVISTA UNIVERSIDAD EAN <revistas@universidadean.edu.co>

Cc: susansandoval@upeu.edu.pe <susansandoval@upeu.edu.pe>, elizabethcruz@upeu.edu.pe <elizabethcruz@upeu.edu.pe>, maribelparedes@upeu.edu.pe <maribelparedes@upeu.edu.pe>

Muchas gracias por su gentil respuesta, estaremos atentos a sus comentarios.
Saludos cordiales.

El mar, 23 nov 2021 a las 11:03, REVISTA UNIVERSIDAD EAN (<revistas@universidadean.edu.co>) escribió:

Estimados Profesores, muy buenos días,

A través de este mensaje les confirmamos la recepción, por medio de nuestro portal web, del documento correspondiente a su artículo **Inteligencia emocional y desempeño laboral de los servidores del Gobierno Regional Cusco 2021**, el cual entrará a la primera fase de evaluación -a cargo del comité editorial de la revista-, concerniente a la pertinencia respecto al foco temático de la revista y el cumplimiento de requisitos iniciales. Tan pronto tengamos a disposición este concepto les estaremos notificando.

Les confirmamos también que este documento estará participando en el proceso editorial para nuestra edición **número 92, enero a junio de 2022**, cuya primera ronda de evaluación comenzará próximamente.

Seguiremos entonces en contacto y ante cualquier inquietud al respecto, no duden en comunicarse con nosotros y con gusto les responderemos,

Que tengan un lindo día y una excelente semana,

Saludos especiales,

--

Lina Margarita Espitia González

Gestora de Revistas Científicas Institucionales
Gerencia de Investigación y Transferencia
Universidad Ean

Conoce nuestro portal de revistas científicas: <https://journal.ean.edu.co>

La Universidad Ean declara ser una institución cuyo propósito superior es aportar en la formación para el emprendimiento sostenible, considerando al liderazgo y a la innovación, elementos fundamentales en la generación de abundancia para la humanidad.
Este mensaje y sus archivos adjuntos van dirigidos exclusivamente a su destinatario pudiendo contener información confidencial sometida a secreto profesional. No está permitida su reproducción o distribución sin la autorización expresa de la Universidad Ean. Si usted no es el destinatario final por favor elimínelo e infórmenos por esta vía. De acuerdo con la Ley Estatutaria 1581 de 2012 de Protección de Datos y con el Decreto 1377 de 2013, el Titular presta su consentimiento para que sus datos, facilitados voluntariamente, pasen a formar parte de una base de datos, cuyo responsable es la Universidad Ean, cuyas finalidades son la gestión administrativa de la entidad así como la gestión de carácter comercial y el envío de comunicaciones comerciales sobre nuestros productos y/o servicios. Puede usted ejercer los derechos de acceso, corrección, supresión, revocación o reclamo por infracción sobre sus datos, mediante escrito dirigido a la Universidad Ean a la dirección de correo electrónico: haberesdades@universidadean.edu.co, indicando en el asunto el derecho que desea ejercitar, o mediante correo ordinario remitido a la siguiente dirección de la ciudad de Bogotá D.C.: Carrera 11 No 78 - 47.



Mag. Luis Alberto Geraldo Campos
Docente Universitario

Cel: 932696926
E-mail: luis.geraldo@upeu.edu.pe
Código Renacyt: [P0028288](#)
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8366-689x>
ResearcherID(WOS): [G-8937-2018](#)
Perfil: [Google Académico](#)
Perfil: [ResearchGate](#)

Imprime este correo electrónico sólo si es necesario. Cuidar el ambiente es responsabilidad de todos.

Resolución de Inscripción de Perfil de Investigación



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

“AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA”

RESOLUCIÓN N° 2383-2021/UPeU-FCE-CF

Ñaña, Lima, 12 de mayo de 2021

VISTO:

El expediente de los (las) bachiller (es), de la Carrera Profesional de Administración y Negocios Internacionales, de la Facultad de Ciencias Empresariales, de la Universidad Peruana Unión,

CONSIDERANDO:

Que la Universidad Peruana Unión tiene autonomía académica, administrativa y normativa, dentro del ámbito establecido por la Ley Universitaria N° 30220 y el Estatuto de la Universidad;

Que la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión, mediante sus reglamentos académicos y administrativos, ha establecido las formas y procedimientos para la aprobación e inscripción del proyecto de trabajo de tesis en formato artículo y la designación o nombramiento del asesor para la obtención del título profesional;

Que los(las)/el(la) bachiller(es), ha(n) solicitado la inscripción de su perfil de proyecto de tesis, y la designación de Asesor, encargado de orientar y asesorar la ejecución del perfil de proyecto de tesis en formato artículo;

Estando a lo acordado en la sesión del Consejo de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión, celebrada el 12 de mayo de 2021, y en aplicación del Estatuto y el Reglamento General de Investigación de la Universidad;

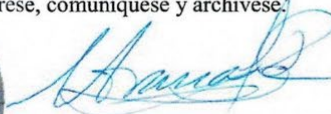
SE RESUELVE:

Aprobar el perfil de proyecto de tesis en formato artículo y disponer su inscripción en el registro correspondiente, designar al ASESOR para que oriente y asesore la ejecución del perfil de proyecto de tesis en formato artículo el cual fue dictaminado, otorgándoles un plazo máximo de doce (12) meses para la ejecución.


Tesistas	Código	Título	Asesor	Dictaminadores
Elizabeth Del Mar Cruz	201521491	Inteligencia emocional y desempeño laboral de los servidores del Gobierno Regional Cusco 2021.	Mg. Maribel Paredes Saavedra	Dictaminador 1: Dra. Maritza Soledad Arana Rodríguez
Susan Kelly Sandoval Yupaiccana	201511004			Dictaminador 2: Mtra. Yessica Del Rocío Erazo Ordoñez

Regístrese, comuníquese y archívese.




Dra. Maritza Soledad Arana Rodríguez
DECANA




Dra. Karina Elizabeth Paredes Abanto
SECRETARIA ACADÉMICA

Instrumento de Recolección de Datos

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado participante,

Somos, Elizabeth del Mar Cruz y Susan Kelly Sandoval Yupaiccana y nuestra asesora Dra. Maribel Paredes Saavedra, estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Peruana Unión.

Con la finalidad de recopilar datos para nuestro estudio de investigación hemos seleccionado al personal contratado y nombrado de la sede central del Gobierno Regional Cusco, para logro de nuestro objetivo de establecer la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los servidores del Gobierno Regional del Cusco 2021, le solicitamos amablemente su participación completando el cuestionario que le tomara entre 10 a 15 minutos de su tiempo. Su participación es totalmente voluntaria y no será obligatorio. La información recabada tendrá únicamente finalidades académicas, será totalmente confidencial, solo permitirá la obtención de datos de campo para la respectiva prueba estadística.

Cualquier duda o consulta que usted tenga posteriormente puede escribirme a mi correo electrónico susansandoval@upeu.edu.pe o comunicarse al siguiente número de celular 982 492 878, así mismo no dude en consultar a nuestra asesora al siguiente número de teléfono 989 597 340.

He leído los párrafos anteriores y reconozco que al llenar y entregar este cuestionario estoy dando mi consentimiento para participar en este estudio

FIRMA

FIRMA

Instrumentos de Recolección de Datos

Cuestionario de encuesta sobre la inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral

La presente encuesta tiene como propósito conocer la relación de la inteligencia emocional en el desempeño laboral. Dicha información servirá como apoyo para la realización de esta investigación, la cual tendrá únicamente finalidades académicas y se mantendrá el anonimato y confidencialidad de los participantes, por lo que se le solicita su amable colaboración al contestar honestamente. De antemano nos sentimos muy agradecidos por su gentil colaboración.

Marcar con un X, o check √ las respuestas que correspondan.

I. DATOS GENERALES

I.1. Edad

- a) 20-30 b) 31-40 c) 41-50 d) Más de 50

I.2. Sexo

- a) Masculino b) Femenino

I.3. Estado civil

- a) Soltero b) Casado c) Conviviente d) Divorciado

I.4. Grado de Instrucción

- a) Superior b) Técnico c) Secundaria d) Primaria

I.5. Gerencia Dónde Labora.

- a) Gobernatura Regional b) Gerencia Regional de Planeamiento y Modernización
c) Gerencia Regional de Administración d) Gerencia Regional de Supervisión y Liquidación de Inversiones
e) Gerencia Regional de Gestión de Proyectos f) Gerencia Regional de Desarrollo Económico
g) Gerencia Regional de Recursos Naturales y Medio Ambiente h) Gerencia Regional de Desarrollo Social
i) Otros...

I.6. Experiencia Laboral

- a) 1-6 meses b) 7-12 meses c) 1-5 años d) Más de 5 años

Nº	INTELIGENCIA EMOCIONAL	EVALUACIÓN				
	Dimensión 1: Autorregulación	Nunca 1	Casi nunca 2	A veces 3	Casi siempre 4	Siempre 5
1	Me adapto fácilmente a las diferentes actividades de labor.	1	2	3	4	5
2	Me mantengo calmado ante situaciones adversas.	1	2	3	4	5
3	Me considero una persona honesta.	1	2	3	4	5
4	Soy leal a mis valores y principios.	1	2	3	4	5
5	Me gustan las situaciones nuevas y con desafíos.	1	2	3	4	5
6	Considero y tomo en cuenta la opinión de otras personas y desarrollar mis habilidades propias.	1	2	3	4	5
7	Soy consciente de mis errores y los acepto.	1	2	3	4	5
8	Soy una persona íntegra.	1	2	3	4	5
Dimensión 2: Motivación		Nunca 1	Casi nunca 2	A veces 3	Casi siempre 4	Siempre 5
9	Me comprometo con los objetivos de la institución.	1	2	3	4	5
10	Cumplo con mis obligaciones laborales.	1	2	3	4	5
11	Tengo iniciativa y hago más de lo que se me pide.	1	2	3	4	5
12	Realizo mi trabajo sin esperar recompensa.	1	2	3	4	5
13	Ejecuto proyectos y/o actividades atractivas y novedosas.	1	2	3	4	5
14	Me siento motivado cuando alcanzo mis objetivos.	1	2	3	4	5
15	Soy optimista al realizar mis actividades de trabajo.	1	2	3	4	5
16	Motivo a los demás en el desempeño de sus actividades.	1	2	3	4	5
17	Soy optimista y busco soluciones cuando se presentan problemas en mi trabajo.	1	2	3	4	5
Dimensión 3: Empatía		Nunca 1	Casi nunca 2	A veces 3	Casi siempre 4	Siempre 5
18	Aprovecho las cualidades de mis compañeros para mejorar el trabajo.	1	2	3	4	5
19	Acepto a las demás personas con sus diferentes criterios y pensamientos.	1	2	3	4	5
20	Comprendo a todos mis compañeros de trabajo.	1	2	3	4	5
21	Reconozco el potencial de mis compañeros de trabajo.	1	2	3	4	5
22	Acepto las prácticas culturales de mis compañeros de trabajo.	1	2	3	4	5
23	Considero los valores como efecto en la cultura de las personas.	1	2	3	4	5
24	Ayudo a las personas que se encuentran en dificultades.	1	2	3	4	5
Dimensión 4: Habilidades Sociales		Nunca 1	Casi nunca 2	A veces 3	Casi siempre 4	Siempre 5
25	Propongo estrategias en búsqueda de la mejora en las actividades sociales de la institución.	1	2	3	4	5
26	Fomento la unidad para el cumplimiento de objetivos.	1	2	3	4	5
27	Promuevo continuamente la cooperación entre compañeros.	1	2	3	4	5
28	Poseo habilidad para la comunicación con los demás.	1	2	3	4	5
29	Soy amable y cuidadoso cuando hablo con los demás.	1	2	3	4	5
30	Considero la opinión de los demás para resolver conflictos.	1	2	3	4	5
31	Disfruto y me gusta el trabajo en equipo.	1	2	3	4	5
32	Convenzo con facilidad para a la gente.	1	2	3	4	5
33	Tengo el apoyo y simpatía de la gente.	1	2	3	4	5
34	Demuestro un comportamiento adecuado en mi área de trabajo.	1	2	3	4	5
35	Mantengo buenas relaciones con mis compañeros de trabajo.	1	2	3	4	5
36	Ayudo a las personas a buscar soluciones y resolver sus conflictos.	1	2	3	4	5
37	Utilizo el diálogo como herramienta para resolver conflictos.	1	2	3	4	5

Nº	DESEMPEÑO LABORAL	EVALUACIÓN				
	Dimensión 1: Calidad del Servicio	Nunca 1	Casi nunca 2	A veces 3	Casi siempre 4	Siempre 5
38	Considero que la calidad de servicio brindado al usuario es eficiente.	1	2	3	4	5
39	Fomento la colaboración ciudadana para acopiar la opinión sobre la calidad del servicio.	1	2	3	4	5
40	Brindo al usuario una atención diligente y eficiente.	1	2	3	4	5
41	Atiendo educada y diligentemente a los usuarios de los servicios de la entidad.	1	2	3	4	5
42	Tengo presente que la complacencia de las personas en el trabajo depende de mí.	1	2	3	4	5
43	Transformo las quejas en oportunidades para aprender y mejorar.	1	2	3	4	5
44	Recibo alientos por el buen desempeño de mi trabajo.	1	2	3	4	5
45	Mis jefes y superiores confían en mi desempeño laboral.	1	2	3	4	5
46	Me siento contento de pertenecer a esta organización.	1	2	3	4	5
47	Trabajo colaborativamente para obtener mejores resultados.	1	2	3	4	5
48	Cumplo con los ofrecimientos realizados al usuario.	1	2	3	4	5
49	Percibo preferencias en mi área de trabajo e institución.	1	2	3	4	5
50	Justifico algún retraso con respecto a la excelencia de atención.	1	2	3	4	5
Dimensión 2: Productividad		Nunca 1	Casi nunca 2	A veces 3	Casi siempre 4	Siempre 5
51	Cumplo fielmente con mi horario de trabajo.	1	2	3	4	5
52	Promuevo el cuidado de la infraestructura y materiales de mi área de trabajo.	1	2	3	4	5
53	Alcanzo propósitos personales en mi área de trabajo.	1	2	3	4	5
54	Trabajo tiempo adicional para lograr los objetivos planteados en la institución.	1	2	3	4	5
55	Cumplo con las tareas que me permitan alcanzar con los objetivos trazados.	1	2	3	4	5
56	Demuestro resultados eficaces al nivel solicitado por la institución.	1	2	3	4	5
57	Dedico tiempo a analizar el avance de mi labor.	1	2	3	4	5
58	Motivo a mi equipo a cumplir con los objetivos de la institución.	1	2	3	4	5
59	Me involucro completamente en el trabajo de la institución.	1	2	3	4	5
60	Trabajo en equipo para buscar el beneficio de los usuarios.	1	2	3	4	5
Dimensión 3: Toma de Decisiones		Nunca 1	Casi nunca 2	A veces 3	Casi siempre 4	Siempre 5
61	Reporto a un colaborador que no cumple con sus tareas.	1	2	3	4	5
62	Conozco mi conducta en caso de algún imprevisto en mi área de trabajo.	1	2	3	4	5
63	Resuelvo los problemas presentados en mi área de trabajo.	1	2	3	4	5
64	Analizo siempre los resultados cuando no son positivos.	1	2	3	4	5
65	Asumo y decido sobre la responsabilidad de mis acciones libremente.	1	2	3	4	5
66	Para facilitar el trabajo me proporcionan lo que solicito.	1	2	3	4	5
67	Realizo programaciones sobre los recursos a ser utilizados en mi área de trabajo.	1	2	3	4	5
Dimensión 4: Conocimiento		Nunca 1	Casi nunca 2	A veces 3	Casi siempre 4	Siempre 5
68	Conozco mis responsabilidades como servidor público según la ley.	1	2	3	4	5
69	Tengo conocimientos suficientes para realizar las tareas propias de mi cargo laboral.	1	2	3	4	5
70	Conozco la misión, visión y valores de la institución.	1	2	3	4	5
71	Tengo conocimiento de las normas de la institución.	1	2	3	4	5
72	Conozco la asignación de los recursos económicos de la entidad.	1	2	3	4	5
73	Conozco el reglamento interno de mi área de trabajo.	1	2	3	4	5
74	Conozco el nombre y a cada uno de los trabajadores de mi área de labor.	1	2	3	4	5
75	Conozco las necesidades y expectativas de los usuarios.	1	2	3	4	5
76	Respondo siempre las dudas de los clientes y/o usuarios.	1	2	3	4	5

Fuente: Herrera (2016)

Validación Juicio de Expertos

FICHA DEL INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del Informante: Polo Vargas Leslie Lizet
- 1.2 Cargo e Institución donde labora: Hospital Clinchero
- 1.3 Título de la investigación: Inteligencia emocional y desempeño laboral de los servidores del Gobierno Regional Cusco.
- 1.4 Nombre del instrumento: Cuestionario de encuesta sobre la inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral.
- 1.5 Autor del Instrumento: Estrella Iveth Hernández Galicia.
- 1.6 Alumno de: Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Peruana Unión.
- 1.7 Variable de estudio: Inteligencia Emocional

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.			X		
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.			X		
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad			X		
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias de la investigación.				X	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos de la investigación.				X	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.			X		
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico				X	
10. PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación.			X		

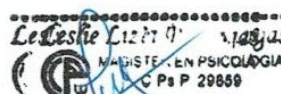
III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- (X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
- (...) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado, y nuevamente validado.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

70 %

Lugar y fecha: Ciudad de Lima, 24 de abril del 2021



Firma del Experto Informante.

DNI. N° 70280561 Teléfono N° 986738042

FICHA DEL INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del Informante: Graneros Tairo Jenny Vaneza
- 1.2 Cargo e Institución donde labora: Docente de la Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco.
- 1.3 Título de la investigación: Inteligencia emocional y desempeño laboral de los servidores del Gobierno Regional Cusco.
- 1.4 Nombre del instrumento: Cuestionario de encuesta sobre la inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral.
- 1.5 Autor del Instrumento: Estrella Iveth Hernández Galicia.
- 1.6 Alumno de: Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Peruana Unión.
- 1.7 Variable de estudio: Inteligencia Emocional

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00- 20%	Regular 21-40%	Buena 41- 60%	Muy Buena 61- 80%	Exce lente 81- 100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.			X		
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias de la investigación.				X	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos de la investigación.				X	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico				X	
10. PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación.				X	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- (X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
- (...) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado, y nuevamente validado.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

70 %

Lugar y fecha: Ciudad de Lima, 24 de abril del 2021



 Firma del Experto Informante.

DNI. N° 71564781... Teléfono N° 384939222

FICHA DEL INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del Informante: Ruth Alarcón Garate
- 1.2 Cargo e Institución donde labora: Decana del Colegio de Administradores
- 1.3 Título de la investigación: Inteligencia emocional y desempeño laboral de los servidores del Gobierno Regional Cusco
- 1.4 Nombre del instrumento: Cuestionario de encuesta sobre inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral
- 1.5 Autor del Instrumento: Estrella Iveth Hernández Galicia
- 1.6 Alumno de: Administración y Negocios internacionales de la Universidad Peruana Unión
- 1.7 Variable de estudio: Inteligencia emocional

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias de la investigación.			X		
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos de la investigación.				X	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico				X	
10. PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación.				X	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- (...) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
 (...) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado, y nuevamente validado.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

80 %

Lugar y fecha: Ciudad de Lima, 21 de abril del 2021.



 Firma del Experto Informante.
 DNI. N° 23885778. Teléfono N° 974 973 886

FICHA DEL INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del Informante: Pezo Borrero Carlos Eduardo
- 1.2 Cargo e Institución donde labora: Docente Universidad Alas Peruanas
- 1.3 Título de la investigación: Inteligencia emocional y desempeño laboral de los servidores del Gobierno Regional Cusco
- 1.4 Nombre del instrumento: Cuestionario de encuesta sobre inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral
- 1.5 Autor del instrumento: Estrella Iveth Hernández Galicia
- 1.6 Alumno de: Administración y Negocios internacionales de la Universidad Peruana Unión
- 1.7 Variable de estudio: Inteligencia emocional

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00- 20%	Regular 21-40%	Buena 41- 60%	Muy Buena 61- 80%	Excelente 81- 100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad			X		
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias de la investigación.					X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos de la investigación.				X	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico				X	
10. PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación.				X	


III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- (...) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
 (...) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado, y nuevamente validado.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

82 %

Lugar y fecha: Ciudad de Lima, 21 de abril del 2021.


 Firma del Experto Informante.

DNI. N° 42968745 Teléfono N° 973833083.

FICHA DEL INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombre del Informante: Gómez Notelage Sebao Rossano
- 1.2 Cargo e Institución donde labora: Responsable del Área Funcional Técnico Normativa de la Subgerencia de Recursos Humanos del Gobierno Regional Cusco
- 1.3 Título de la investigación: Inteligencia emocional y desempeño laboral de los servidores del Gobierno Regional Cusco
- 1.4 Nombre del instrumento: Cuestionario de encuesta sobre inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral
- 1.5 Autor del instrumento: Estrella Iveth Hernández Galois
- 1.6 Alumno de: Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Peruana Unión
- 1.7 Variable de estudio: Inteligencia emocional

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1 CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				X	
2 OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3 ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				X	
4 ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5 SUFFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.				X	
6 INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias de la investigación.				X	
7 CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos de la investigación.			X		
8 COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				X	
9 METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				X	
10 PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación.					X

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- El instrumento puede ser aplicado tal como está elaborado.
- El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado, y nuevamente validado.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

82 %

Lugar y fecha: Ciudad de Lima, 21 de abril del 2021


 Estrella Iveth Hernández Galois
 Docente de la Universidad Peruana Unión
 DNI: 40.232.414

FICHA DEL INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del Informante: Pezo Borrero Carlos Eduardo
- 1.2 Cargo e Institución donde labora: Docente Universidad Alas Peruanas
- 1.3 Título de la investigación: Inteligencia emocional y desempeño laboral de los servidores del Gobierno Regional Cusco
- 1.4 Nombre del instrumento: Cuestionario de encuesta sobre inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral
- 1.5 Autor del Instrumento: Estrella Iveth Hernández Galicia
- 1.6 Alumno de: Administración y Negocios internacionales de la Universidad Peruana Unión
- 1.7 Variable de estudio: Desempeño Laboral

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00- 20%	Regular 21-40%	Buena 41- 60%	Muy Buena 61- 80%	Exce- lente 81- 100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología				X	
4. ORGANIZACION	Existe una organización lógica					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias de la investigación					X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos de la investigación					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones				X	
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico				X	
10. PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación				X	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- (...) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
- (...) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado, y nuevamente validado.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

88 %

Lugar y fecha: Ciudad de Lima, 21 de abril del 2021.


 Firma del Experto Informante
 DNI. N° 42968745 Teléfono N° 973833083

FICHA DEL INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del Informante: Gómez Noblega Bebao Rossano
- 1.2 Cargo e Institución donde labora: Responsable del Área Funcional Técnico Normativa de la Sub Gerencia de Recursos Humanos del Gobierno Regional Cusco
- 1.3 Título de la investigación: Inteligencia emocional y desempeño laboral de los servidores del Gobierno Regional Cusco.
- 1.4 Nombre del instrumento: Cuestionario de encuesta sobre la inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral.
- 1.5 Autor del Instrumento: Estrella Iveth Hernández Galicia
- 1.6 Alumno de: Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Peruana Unión
- 1.7 Variable de estudio: Desempeño Laboral

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00- 20%	Regular 21-40%	Buena 41- 60%	Muy Buena 61- 80%	Exce- lente 81- 100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.			X		
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad			X		
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias de la investigación.				X	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos de la investigación.			X		
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico				X	
10. PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación.				X	

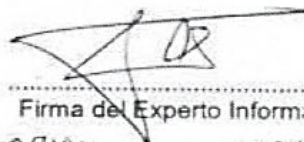
III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- (X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
 (...) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado, y nuevamente validado.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

80%

Lugar y fecha: Ciudad de Lima, 21 de abril del 2021



 Firma del Experto Informante,

DNI. N° 23829140 Teléfono N° 984900582

FICHA DEL INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del Informante: Ruth Alarcón Garate
- 1.2 Cargo e Institución donde labora: Decana del Colegio de Administradores
- 1.3 Título de la investigación: Inteligencia emocional y desempeño laboral de los servidores del Gobierno Regional Cusco
- 1.4 Nombre del instrumento: Cuestionario de encuesta sobre inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral
- 1.5 Autor del Instrumento: Estrella Iveth Hernández Galicia
- 1.6 Alumno de: Administración y Negocios internacionales de la Universidad Peruana Unión
- 1.7 Variable de estudio: Desempeño Laboral

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias de la investigación.					X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos de la investigación.				X	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					X
10. PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación.				X	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- (...) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
 (...) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado, y nuevamente validado.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

90 %

Lugar y fecha: Ciudad de Lima, 21 de abril del 2021.



Firma del Experto Informante.
 DNI. N° 23885733. Teléfono N° 974 973 886

FICHA DEL INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del Informante: Umeres Mena Edwin.
- 1.2 Cargo e Institución donde labora: Docente de la Universidad Continental.
- 1.3 Título de la investigación: Inteligencia emocional y desempeño laboral de los servidores del Gobierno Regional Cusco.
- 1.4 Nombre del instrumento: Cuestionario de encuesta sobre inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral.
- 1.5 Autor del Instrumento: Estrella Iveth Hernández Galicia.
- 1.6 Alumno de: Administración y Negocios internacionales de la Universidad Peruana Unión.
- 1.7 Variable de estudio: Desempeño laboral.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				x	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				x	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					x
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.			x		
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad			x		
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias de la investigación.				x	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos de la investigación.			x		
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				x	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico				x	
10. PERTINENCIA	El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación.				x	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- (x) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
- (...) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado, y nuevamente validado.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

80 %

Lugar y fecha: Ciudad de Lima, 21 de abril del 2021.



 Firma del Experto Informante.
 DNI. N° 23946399 Teléfono N° 980701227

Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Instrumentos
Inteligencia emocional	La capacidad de saber motivarse a uno mismo, a pesar de las adversidades del trabajo se logre percibir y controlar los impulsos, ser consciente de sus emociones, ayuda a percibir los sentimientos y emociones de los demás generando una actitud empática y mejorando el trabajo en equipo Goleman (1996).	Autorregulación	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Autocontrol. ❖ Adaptabilidad ❖ Escrupulosidad ❖ Adaptabilidad. ❖ Innovación 	Encuesta
		Motivación	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Optimismo ❖ Compromiso ❖ Deseo de éxito ❖ Iniciativa 	
		Empatía	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Comprender a los demás ❖ Ayudar a los demás ❖ Orientar hacia el servicio. 	
		Habilidades sociales	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Auto apertura. ❖ Asertividad. ❖ Escucha activa 	
Desempeño laboral	Habilidades que desarrolla la persona para el cumplimiento de los objetivos organizacionales, en consecuencia, un buen desempeño laboral por parte del trabajador fortalece a una organización. Chiavenato (2001).	Calidad	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Calidad de servicio ❖ Satisfacción al usuario ❖ Trabajo en equipo 	Encuesta
		Productividad	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Responsabilidad ❖ Cumplimiento de objetivos ❖ Compromiso 	
		Toma de decisiones	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Decisiones y responsabilidades ❖ Alternativas de solución 	
		Conocimiento	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Conocimiento del puesto ❖ Conocimiento de la entidad ❖ Conocimiento del área de trabajo 	

Solicitud de Permiso

Cusco, 02 de diciembre del 2020

SOLICITO: AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Señor:

Econ. María Lourdes Del Castillo Béjar.

Directora Regional de Administración del Gobierno Regional Cusco



Somos los bachilleres Susan Kelly Sandoval Yupaiccana y Elizabeth Del Mar Cruz, de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Peruana Unión (UPeU), quienes venimos desarrollando la investigación titulada: "Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en los trabajadores de la Oficina Regional de Administración del Gobierno Regional Cusco 2020"; ante Ud. Con el debido respeto nos presentamos y exponemos lo siguiente:

Que deseando obtener el título de licenciados en administración, solicitamos su autorización y permiso para el trabajo de investigación, en la Oficina Regional de Administración, así como también para ejecución del cuestionario de investigación que se realizara a todo el personal, que le tomará aproximadamente Diez minutos de su tiempo, con la finalidad de recopilar datos y de esta manera poder contribuir al desarrollo de innovación en la Institución, todas sus respuestas de la encuesta se mantendrán completamente anónimas y confidenciales formando parte del resultado general en futuras presentaciones o publicaciones. No existe ningún daño físico o mental por participar en el estudio.

Agradecemos su apoyo incondicional, el cuál contribuirá enormemente al éxito de este estudio.

Atentamente,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Susan Kelly Sandoval Yupaiccana', written over a horizontal line.

Bach. Susan Kelly Sandoval Yupaiccana
susansandoval@upeu.edu.pe

Documento de Autorización



GOBIERNO REGIONAL CUSCO
GERENCIA REGIONAL DE ADMINISTRACION



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

AUTORIZACION

La que Suscribe, Econ. María Lourdes Del Castillo Béjar, Gerente Regional de Administración del gobierno Regional Cusco.

Autorizo que, las señoras Susan Kelly Sandoval Yupaiccana y Elizabeth Del Mar Cruz, Bachilleres de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Peruana Unión, para desarrollar, aplicar los instrumentos de investigación y publicar la información de la tesis Titulada "Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en los trabajadores de la Gerencia Regional de Administración del Gobierno Regional Cusco 2020".

Por lo cual la Gerencia y trabajadores darán las facilidades respectivas.

Se entrega la siguiente autorización para los fines que estime por conveniente.

Cusco, 07 de enero 2021.


Econ. María Lourdes Del Castillo Bejar
GERENTE

Documento de Autorización para la utilización del Instrumento

Montemorelos, Nuevo León, México

14 de abril de 2021

Atención para:

Srta. Susan Kelly Sandoval Yupaiccana

Por este medio me permito saludarla y desear el mayor de los éxitos en todos los compromisos de su vida.

En atención a su solicitud de poder utilizar los instrumentos para valorar la inteligencia emocional y el desempeño laboral, contruidos para la investigación de la M. A. Estrella Iveth Hernández Galicia, me permito otorgar la autorización para que puedan ser aplicados en la investigación que usted está desarrollando, en cumplimiento del requisito para obtener el grado de Licenciada en Administración, de la Universidad Peruana Unión.

Apreciamos mucho la selección de dicho instrumento y confiamos que pueda ser de gran utilidad en su proyecto.

Atentamente

Dr. Manuel Ramón Meza Escobar

Prueba piloto

Análisis de fiabilidad de inteligencia emocional y desempeño laboral

Estadísticas de fiabilidad Inteligencia Emocional

Alfa de Cronbach	N de elementos
,905	37

Coefficiente de correlación intraclase Inteligencia Emocional

	Correlación intraclase ^b	95% de intervalo de confianza		Prueba F con valor verdadero 0			Sig
		Límite inferior	Límite superior	Valor	gl1	gl2	
Medidas únicas	,204 ^a	,134	,320	10,489	32	1152	,000
Medidas promedio	,905 ^c	,851	,946	10,489	32	1152	,000

Modelo de dos factores de efectos mixtos donde los efectos de personas son aleatorios y los efectos de medidas son fijos.

- El estimador es el mismo, esté presente o no el efecto de interacción.
- Coefficientes de correlaciones entre clases del tipo C que utilizan una definición de coherencia. La varianza de medida intermedia se excluye de la varianza del denominador.
- Esta estimación se calcula suponiendo que el efecto de interacción está ausente, porque de lo contrario no se puede estimar.

Estadísticas de fiabilidad Desempeño Laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
,879	39

Coefficiente de correlación intraclase Desempeño Laboral

	Correlación intraclase ^b	95% de intervalo de confianza		Prueba F con valor verdadero 0			Sig
		Límite inferior	Límite superior	Valor	gl1	gl2	
Medidas únicas	,157 ^a	,099	,257	8,248	32	1216	,000
Medidas promedio	,879 ^c	,811	,931	8,248	32	1216	,000

Modelo de dos factores de efectos mixtos donde los efectos de personas son aleatorios y los efectos de medidas son fijos.

- El estimador es el mismo, esté presente o no el efecto de interacción.
- Coefficientes de correlaciones entre clases del tipo C que utilizan una definición de coherencia. La varianza de medida intermedia se excluye de la varianza del denominador.
- Esta estimación se calcula suponiendo que el efecto de interacción está ausente, porque de lo contrario no se puede estimar.