



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA



**INTELIGENCIA EMOCIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL
PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA INSTITUCIÓN
EDUCATIVA POLITÉCNICO REGIONAL
DON BOSCO – ILAVE, 2024**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. TULA GABRIELA PEREZ ARGOLLO

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

JULIACA – PERÚ

2025



UNIVERSIDAD ANDINA

NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

**INTELIGENCIA EMOCIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL
PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA INSTITUCIÓN
EDUCATIVA POLITÉCNICO REGIONAL
DON BOSCO – ILAVE, 2024**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. TULA GABRIELA PEREZ ARGOLLO

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

APROBADA POR EL JURADO REVISOR:

PRESIDENTE

:



Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI

PRIMER MIEMBRO

:



Dr. Sc. SANTOTOMAS LICIMACO AGUILAR PINTO

SEGUNDO MIEMBRO

:



Dr. ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS

ASESOR DE TESIS

:



Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (5909-UNESCO)



RESOLUCIÓN N.º 012-2025-D-FCA-UANCV-J

Juliaca, 09 de enero de 2025

VISTOS:

El Expediente N° 2024-016322 de fecha 31-12-2024 de TULA GABRIELA PEREZ ARGOLLO, quien solicita nominación de jurados, fecha y hora de sustentación, para rendir el examen de sustentación y defensa de la tesis titulado: **INTELIGENCIA EMOCIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA POLITÉCNICO REGIONAL DON BOSCO - ILAVE, 2024**; conducente para optar el Título profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública**, que fue revisada por el Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas Escuela Profesional de **Administración y Gestión Pública**.

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con el artículo 8º, numeral b) del Reglamento General de Grados y Títulos de la UANCV vigente, es procedente acceder a la petición del interesado.

Que, al haber cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Y estando, la opinión favorable del Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas, y las atribuciones que confiere el artículo 28º del Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. – DECLARAR APTO para la sustentación presencial del informe Final de la investigación (borrador de Tesis), del (la) bachiller: **TULA GABRIELA PEREZ ARGOLLO**, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTICULO SEGUNDO. – NOMINAR JURADOS para la sustentación presencial y defensa de la tesis a los siguientes docentes ordinarios:

- * PRESIDENTE : Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI
- * 1er. MIEMBRO : Dr. Sc. SANTOTOMAS LICIMACO AGUILAR PINTO
- * 2do. MIEMBRO : Dr. ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS
- * ASESOR DE TESIS : Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR

ARTICULO TERCERO. – PROGRAMAR FECHA Y HORA de sustentación como se detalla:

- * Lugar : salón de Grados y Títulos
- * Fecha : viernes 10 de enero de 2025
- * Hora : 08:00 am

ARTICULO CUARTO. – DISPONER que la comisión de Grados y Títulos de la Facultad, Secretarías Académicas y Administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.





RESOLUCIÓN N° 351-2024-UI-FCA-UANCV-J

Juliaca, 16 de agosto 2024

VISTOS:

El Expediente: **2024-08786** de fecha 22 de julio de 2024, del **Bach. TULA GABRIELA PEREZ ARGOLLO**, quien solicita Revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) y el **Anexo (04 o 05) "Ficha de Opinión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis)"** que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Gestión Pública.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) **Bach. TULA GABRIELA PEREZ ARGOLLO**, quien solicita la revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del tema titulado: **INTELIGENCIA EMOCIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA POLITÉCNICO REGIONAL DON BOSCO - ILAVE, 2024**; conducente para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública**.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable al Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis).

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Gestión Pública, corroboró el asesoramiento en el Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del ASESOR **Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR**.

Estando, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. - APROBAR Y AUTORIZAR EL INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN (BORRADOR DE TESIS), para la **REVISIÓN DE SIMILITUD TURNITIN**, del tema titulado: **INTELIGENCIA EMOCIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA POLITÉCNICO REGIONAL DON BOSCO - ILAVE, 2024**; presentado por el (la) **Bach. TULA GABRIELA PEREZ ARGOLLO**, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO. - RATIFICAR, como ASESOR al **Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR**.

ARTÍCULO TERCERO.- DISPONER, que la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.



DISTRIBUCIÓN:
- Decanatura
- Interesado (1)
- Archivo FCA (1)
- SLAP/



RESOLUCIÓN N° 036-2024-UI-FCA-UANCV-I

Juliaca, 15 de abril de 2023

VISTOS:

El expediente 2024-1443, presentado por el señor (a) TULA GABRIELA PEREZ ARGOLLO, solicitando APROBACIÓN DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN que fue revisada por Comité de Investigación con ficha de opinión, de la Facultad de Ciencias Administrativas, según el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación conducente a Grados y Títulos.

CONSIDERANDO:

Que, el (la) egresado (a): TULA GABRIELA PEREZ ARGOLLO, ha presentado su propuesta de investigación Titulado: INTELIGENCIA EMOCIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA POLITÉCNICO REGIONAL DON BOSCO - ILAVE, 2024; para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en Administración y Gestión Pública.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación conducente a Grados y Títulos, aprobado mediante Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, con fines de obtención de Grados Académicos y Títulos profesionales; el integrante del Comité de Investigación Dr. ROBERTO PAYÉ COLQUEHUANCA, de la Facultad de Ciencias Administrativas, ha dictaminado: opinión favorable, en el formato correspondiente a la propuesta de investigación Titulado: INTELIGENCIA EMOCIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA POLITÉCNICO REGIONAL DON BOSCO - ILAVE, 2024

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, corroboró la propuesta del ASESOR Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR quien debe estar acreditado y facultado para orientar y ayudar al asesorado en el proceso de elaboración del trabajo de investigación (TESIS).

Estando, con la opinión favorable de la propuesta de investigación del Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y en concordancia al Reglamento Interno de Trabajo de Investigación conducente a Grados y Títulos, aprobado con Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, y en uso de las atribuciones que le concede la Ley Universitaria N° 30220, ley de Creación de la UANCV N° 23738, y modificatoria N° 24661, y el Estatuto Universitario promulgado por Resolución N° 0018-2020-UANCV-AU-R, al Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: APROBAR Y AUTORIZAR LA EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN, presentado por el(la) Bachiller: TULA GABRIELA PEREZ ARGOLLO, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en Administración y Gestión Pública. Titulado: INTELIGENCIA EMOCIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA POLITÉCNICO REGIONAL DON BOSCO - ILAVE, 2024; en virtud a los considerandos expuestos.

La misma que deberá proceder con la ejecución de la propuesta de investigación que deberá realizarse de acuerdo a lo establecido en el Artículo 26° del Reglamento Interno de Trabajo de Investigación conducente a Grados y Títulos, aprobado mediante Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R

ARTÍCULO SEGUNDO: RECONOCER como ASESOR al Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR.

ARTÍCULO TERCERO: DISPONER que, la Unidad de Investigación, responsables del Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y el Director de la Escuelas Profesionales, quedan encargados de dar cumplimiento a la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.

UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
DIRECCIÓN
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
Juliaca, 15 de abril de 2023
Dr. S. Robbins Flores Aguilar
Director

DISTRIBUCIÓN:
- Decanatura
- Interesado (1)
- Archivo FCA (1)



INTELIGENCIA EMOCIONAL Y EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA INSTITUCION EDUCATIVA POLITÉCNICO REGIONAL DON BOSCO - ILAVE, 2024

INFORME DE ORIGINALIDAD

21 %

INDICE DE SIMILITUD

19%

FUENTES DE INTERNET

14%

PUBLICACIONES

14%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	6%
2	repositorio.uancv.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
4	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.unc.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
8	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante	<1%



Metadatos complementarios - UANCV

INTELIGENCIA EMOCIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA POLITÉCNICO REGIONAL DON BOSCO – ILAVE, 2024	
Datos de autor	
Nombres y apellidos	TULA GABRIELA PEREZ ARGOLLO
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	70318252
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0007-0281-404X
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	ROBBINS FLORES AGUILAR
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	02426851
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-6313-4052
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02389341
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	SANTOTOMAS LICIMACO AGUILAR PINTO
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02291995
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02413103



Datos de investigación	
Línea de investigación	Administración Pública (5909 – UNESCO)
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento.
Ubicación geográfica de la investigación	País: Perú Departamento: Puno Provincia: El Collao Distrito: Ilave Jirón: María Auxiliadora 276 Latitud: -16.088783 Longitud: 69°38'43.6 https://maps.app.goo.gl/VSvciDghKGXi3V4A8 
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Enero 2024 – Enero 2025
URL de disciplinas OCDE https://purl.org/pe-repo/ocde/ford concytec-pe.github.io - Librería	Administración pública http://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.02 Relaciones Industriales http://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.03

UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELASQUEZ

Dr. Benigno Callata Qutspe
DIRECTOR
UNID. INVESTIGACIÓN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo Tula Gabriela Perez Argollo, identificado con DNI Nro. 76318252, en mi condición de egresado de:

- Escuela Profesional
- Programa de Segunda Especialidad,
- Programa de Maestría o Doctorado

Administración y Gestión Pública

informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación, Trabajo Académico denominada:

INTELIGENCIA EMOCIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA INSTITUCION EDUCATIVA POLITECNICO REGIONAL DON BOSCO - ILAKE, 2024

Asesorado por: Dr. Robbins Flores Aguilar

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca 21 de Julio del 2025

Firma del Asesor (obligatoria)

Firma del Estudiante (obligatoria)



Huella



DEDICATORIA

Primero quiero agradecer a Dios, por brindarme la persistencia en culminar mi investigación, por ser mi fortaleza, llenarme de sabiduría y amor.

Quiero agradecer a mi asesor, esta persona me ayudó a crecer con su sabiduría y energía, ayudándome a culminar esta importante etapa de mi trayectoria profesional.

Mi familia también es especial para mí. Me brindaron amor, paciencia y apoyo constante. Siempre me comprendieron y me ayudaron a construir mi propio camino de aprendizaje.

Con mucho cariño

Bach. Tula Gabriela Pérez Argollo



AGRADECIMIENTO

Presento mis agradecimientos a la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, por permitirme realizarme como un profesional, a las facilidades que me brindaron para cursar mis estudios a mis docentes que me brindaron una variedad de conocimientos.

Además, estoy agradecida a la Institución Secundaria Politécnica Regional Don Bosco de Ilave por permitirme realizar mi investigación en su respetada escuela, debido a que me brindo facilidades para ejecutar mi investigación.

A si mismo a agradecer a mi hermana y padres, porque sin ellos no hubiera sido posible culminar con todo este proceso de investigación.



ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	i
AGRADECIMIENTO.....	ii
ÍNDICE GENERAL.....	iii
ÍNDICE DE TABLAS.....	vi
ÍNDICE DE FIGURAS.....	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	ix
INTRODUCCIÓN.....	x

CAPÍTULO I

ASPECTOS GENERALES

1.1. Planteamiento del problema.....	12
1.2. Formulación del problema.....	13
1.2.1. Problema general.....	13
1.2.2. Problemas específicos.....	14
1.3. Justificación del estudio.....	14

CAPITULO II

OBJETIVOS

2.1. Objetivo general.....	16
2.2. Objetivos específicos.....	16

CAPITULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1. Antecedentes de la investigación.....	17
--	----



3.2. Marco teórico	22
3.2.1. Inteligencia Emocional	22
3.2.2. Desempeño Laboral	27
3.3. Marco conceptual.....	29

CAPÍTULO IV

HIPOTESIS

4.1. Hipótesis general	30
4.2. Hipótesis específica	30
4.3. Variables.....	31
4.4. Paralización de variables	31

CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. Enfoque de investigación	32
5.2. Métodos aplicados a la investigación.....	32
5.3. Tipo de investigación	32
5.4. Nivel de investigación	32
5.5. Diseño de investigación	33
5.6. Población y muestra	33
5.6.1. Población.....	33
5.6.2. Muestra	33
5.7. Técnica e instrumento.....	34
5.7.1. Técnica.....	34
5.7.2. Instrumento	34
5.8. Confiabilidad y validez del instrumento.....	34



5.8.1. Confiabilidad..... 34

5.8.2. Validez 35

5.9. Procedimiento de tratamiento de datos 35

5.10. Constrastacion de hipótesis..... 35

CAPÍTULO VI

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

6.1. Presentación de resultados 42

6.2. Prueba de normalidad..... 43

6.3. Resultados de estadística inferencial..... 44

6.4. Discusión de resultados 51

CONCLUSIONES..... 53

RECOMENDACIONES 56

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 58

ANEXOS 63

ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA..... 64

ANEXO 2. MATRIZ DE DATOS 66

ANEXO 3. INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN..... 67

ANEXO 4. VALIDEZ DEL INSTRUMENTO..... 69

ANEXO 5. EVIDENCIA DE RECOJO DE DATOS 71



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de variables	31
Tabla 2. Confiabilidad de variable inteligencia emocional y desempeño laboral..	34
Tabla 3. Contrastación de hipótesis general	36
Tabla 4. Contrastación de hipótesis específica 1	37
Tabla 5. Contrastación de hipótesis específica 2	38
Tabla 6. Contrastación de hipótesis específica 3	39
Tabla 7. Contrastación de hipótesis específica 4	40
Tabla 8. Contrastación de hipótesis 5.....	41
Tabla 9. Prueba de Normalidad – Shapiro Wilk	43
Tabla 10. Relación entre la inteligencia emocional y desempeño laboral en el personal administrativo	44
Tabla 11. El grado de eficacia con el que el personal administrativo realiza su trabajo está relacionado con la comprensión que tienen de sí mismos	46
Tabla 12. El vínculo entre cómo interactúan las personas y el trabajo realizado por los trabajadores de oficina.....	47
Tabla 13. Cómo la flexibilidad del personal de oficina afecta sus resultados laborales.....	48
Tabla 14. Cómo el estrés afecta la forma en que los trabajadores de oficina realizan su trabajo.....	49
Tabla 15. El vínculo entre cómo se sienten los trabajadores de oficina y lo bien que hacen su trabajo.....	50



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Diseño estadístico	33
Figura 2. Diagrama de dispersión entre la inteligencia emocional y desempeño laboral	45



RESUMEN

La destreza emocional posibilita a las personas cultivar la habilidad de manejar sus emociones y sentimientos para dirigir sus pensamientos y comportamientos, lo cual les ayuda a alcanzar un bienestar mental y potenciar su rendimiento laboral. El objetivo es explorar la correlación entre la inteligencia emocional y el desempeño en el trabajo de los trabajadores administrativos de la Institución Educativa Politécnico Regional Don Bosco durante el 2024. El estudio se realiza bajo un enfoque empírico-analítico, investigando y corroborando la conexión entre las dos variables. Se utiliza una metodología cuantitativa, fundamentada en un diseño de correlación descriptivo. Todos los empleados de la Institución Educativa forman parte de la muestra y se recopila la información a través de un cuestionario. Los descubrimientos revelan un índice de correlación de Pearson de $r=0,672^{**}$, lo cual evidencia una conexión moderadamente favorable entre las variables analizadas, su rendimiento laboral también se ve mejorado.

Palabras clave: inteligencia emocional, emociones, desempeño laboral, administrativos



ABSTRACT

Emotional skill enables individuals to cultivate the ability to manage their emotions and feelings to direct their thoughts and behaviors, which helps them achieve mental well-being and enhance their job performance. The objective is to explore the correlation between emotional intelligence and the job performance of administrative workers at the Don Bosco Regional Polytechnic Educational Institution during 2024. The study is conducted using an empirical-analytical approach, investigating and corroborating the connection between the two variables. A quantitative methodology is used, based on a descriptive correlation design. All employees of the Educational Institution are part of the sample, and information is collected through a questionnaire. The findings reveal a Pearson correlation index of $r = 0.672^{**}$, which shows a moderately favorable connection between the variables analyzed, and their job performance is also improved.

Keywords: emotional intelligence, emotions, job performance, administrative



INTRODUCCIÓN

Nuestra sociedad actual, la competitividad de las empresas e instituciones presentan desafíos en el cumplimiento de metas en base a la productividad, por tanto, Ante la emergencia de atender tales necesidades y demandas, se ha otorgado mayor importancia y relevancia al talento humano, ya que son ellos quienes alcanzarán los objetivos de productividad establecidos. No obstante, en ciertas organizaciones, los empleados han visto mermado su rendimiento laboral debido al transcurso del tiempo, es importante seguir aprendiendo y actualizándonos. Comprender cómo nuestros sentimientos influyen en nuestro trabajo es fundamental. Las personas necesitan comprender mejor sus sentimientos; es algo que estudian los investigadores contemporáneos que ha emergido en varios ambientes de trabajo, empresas y organismos tanto privados como públicos, dado que impacta en la productividad laboral. La presión emocional, tales como la ansiedad, la ira y otras emociones parecidas, puede obstaculizar o afectar el desempeño en el trabajo de los trabajadores, además de su vida personal.(Dávila, 2020)

Estamos estudiando si los trabajadores de oficina de una escuela obtienen mejores resultados en su trabajo cuando comprenden bien las emociones. Para ello, se emplean los conceptos del psicólogo Simón Barón, que más tarde formuló la teoría de Barón, estableciendo un modelo que considera cinco dimensiones esenciales como: el elemento intrapersonal, el elemento personal, el elemento de manejo del estrés, el elemento de adaptabilidad y el elemento del estado emocional. Estas cinco dimensiones están vinculadas con la variable rendimiento en el trabajo. (Vicente) 2022 ha propuesto que se tomen en cuenta las tres dimensiones para evaluar el rendimiento laboral, las cuales son: eficacia, eficiencia.



Productividad, de tal manera la investigación podrá relacionar ambas variables y obtener resultados.

Este estudio forma parte de la investigación sobre Administración Pública, catalogado bajo el código 5909 de la UNESCO. Está diseñado por la ONU y utiliza un método de análisis numérico para encontrar enlaces y ofrecer descripciones. Mediante el análisis de diversas fuentes internacionales, nacionales y locales, debatimos los hallazgos previos de estos autores.



CAPÍTULO I

ASPECTOS GENERALES

1.1. Planteamiento del problema

En los últimos años, ha habido un aumento en el interés por la inteligencia emocional en el ambiente laboral ha incrementado, trayendo cambios significativos, en el contexto educativo los administrativos desempeñan un papel importante, estos contribuyen al cambio y desarrollo que enfrentan las instituciones educativas a nivel social y educativos, en ello están involucrados la plana directiva como también el personal de servicio.

Habitualmente el éxito de un profesional lo relacionan con la capacidad intelectual del mismo, que generalmente se resume en obtener buenos puestos laborales. Actualmente el equilibrio personal y los aspectos psicológicos de una persona se consideran factores importantes para alcanzar el éxito académico, por tal motivo conocer las emociones y tener herramientas para conocerla y controlarlas ante las dificultades son aspectos de gran importancia. (Carmona et al., 2015). Sólo un pequeño 2% de la gente en todo el mundo posee una capacidad intelectual de alto nivel, pero la mayoría no alcanza la inteligencia emocional. Para lograr el triunfo, la inteligencia emocional es esencial y incluso supera al Coeficiente de Inteligencia Artificial.



En el Perú las instituciones públicas y privadas tienen una problemática muy grande en sus trabajadores debido a que en un estudio realizado por Instituto Integración en el año 2018 el 60% de los trabajadores padece de estrés por la falta de dominio de sus emociones y el exceso de trabajo en sus instituciones (Espinoza, 2019).

Ante ello es necesario el desarrollo de programas, cursos que ayuden a los trabajadores a potenciar su inteligencia emocional, además de incrementar el desempeño laboral en sus instituciones. Este tema no ha sido reconocido como significativo en Perú, dado que solo se centran en la productividad y la realización de metas del trabajador.

En los centros educativos, el objetivo es ofrecer a los estudiantes una educación excelente, y para lograrlo, el equipo de gestión es fundamental en este desafío. Así pues, en este análisis, estamos analizando cómo la comprensión que tiene un empleado de oficina sobre sus sentimientos puede afectar el desempeño de su trabajo, que incluyen al director, subdirectores y coordinadores pedagógicos, quienes son piezas clave para el éxito académico. También sugeriremos formas de mejorar las habilidades emocionales para mejorar el rendimiento en el trabajo en el Politécnico Regional Don Bosco de El Collao - Ilave. Esto ayudará a ser más efectivos en el trabajo.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre la inteligencia emocional y desempeño laboral en el personal administrativo de la Institución Educativa Politécnico Regional Don Bosco, 2024?



1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es la correlación que existe entre el componente intrapersonal y desempeño laboral en el personal administrativo de la Institución Educativa Politécnica Regional Don Bosco, 2024?
- ¿Cómo influye la buena gestión del personal en el trabajo del personal administrativo de la Institución Educativa Politécnica Regional Don Bosco en 2024?
- ¿Cómo se relaciona la adaptabilidad con el desempeño laboral del personal administrativo de la Institución Educativa Politécnica Regional Don Bosco en 2024?
- ¿Influye la gestión adecuada del estrés en el desempeño laboral del personal administrativo de la Institución Educativa Politécnica Regional Don Bosco en 2024?
- ¿Cómo influye la felicidad y el optimismo del personal administrativo en su desempeño laboral de la Institución Educativa Politécnica Regional Don Bosco en 2024?

1.3. Justificación del estudio

En esta investigación se toma en consideración temas de gran interés como el manejo de las emociones del equipo de empleados encargados de la gestión en un centro educativo, debido a que últimos tiempo se ha considerado un factor muy importante relacionado al desempeño laboral, además que esta investigación ya fue realizada en distintos ámbitos, sin embargo en el campo educativo existe poca investigación y al desarrollarla en la Provincia de El Collao, tomara gran relevancia y aporte en las futuras investigaciones a desarrollar con la misma temática.



En la colectividad actual, que está determinada por cambios continuos en los paradigmas, las compañías y organizaciones deben perfeccionar sus métodos de gestión y liderazgo para crear sistemas que fomenten la adaptación e innovación tecnológica, promoviendo así una mejora constante en la calidad y rendimiento del personal de administración.

Una vez que hayamos terminado la investigación y comprobado todas nuestras teorías, podremos empezar a planificar clases, programas y debates especiales en la escuela. Estas actividades se centrarán en mostrar por qué la inteligencia emocional es importante y cómo gestionarla adecuadamente, lo cual incidir directamente en su desempeño laboral, en el ambiente institucional y en un sólido vínculo con toda la Comunidad Educativa.



CAPITULO II

OBJETIVOS

2.1. Objetivo general

Determinar la correlación que existe entre la inteligencia emocional y desempeño laboral en el personal administrativo de la Institución Educativa Politécnico Regional Don Bosco, 2024

2.2. Objetivos específicos

- Análisis de la relación entre las habilidades personales y el buen desempeño laboral, entre el personal administrativo de la Escuela Politécnica Regional Don Bosco, en 2024.
- Análisis de la relación entre la convivencia y el buen desempeño laboral, entre el personal administrativo de la Escuela Politécnica Regional Don Bosco, en 2024.
- Análisis de cómo la adaptabilidad influye en el buen desempeño laboral, entre el personal administrativo de la Escuela Politécnica Regional Don Bosco, en 2024.
- Análisis de si la gestión del estrés se relaciona con el buen desempeño laboral, entre el personal administrativo de la Escuela Politécnica Regional Don Bosco, en 2024.
- Determinar la correlación que existe entre el estado de ánimo y desempeño laboral en el personal administrativo de la Institución Educativa Politécnico Regional Don Bosco, 2024.



CAPITULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1. Antecedentes de la investigación

3.1.1. Nivel internacional

En el ámbito internacional existen diversas investigaciones que respaldan nuestro proyecto de investigación, ya sea en áreas empresariales públicas y privadas o instituciones de servicio estatal o privado.

Según Leal Paredes, (2022) En el estudio llevado a cabo sobre la vinculación entre la inteligencia emocional y el compromiso laboral en las compañías de tamaño reducido y mediano en Ecuador, se intentó establecer un vínculo entre estos dos componentes. Los hallazgos revelaron un vínculo evidente entre la inteligencia emocional y el nivel de involucramiento de los trabajadores. Estos descubrimientos nos señalan que cuando los empleados gestionan sus emociones de manera más eficiente, demostrarán un compromiso más sólido y eficiente con sus labores en la empresa.

Así mismo Galvis, (2021) Realiza una investigación analizando la inteligencia emocional de los directivos de instituciones de educación superior en Colombia, en el contexto de la administración educativa. Los hallazgos señalan que los líderes muestran un alto control emocional en su rendimiento laboral, lo cual se considera



ventajoso para la consecución de objetivos institucionales. Además, aprecian la relevancia de cada miembro de su equipo.

Otras investigaciones como la de Goena, (2018) El estudio de la inteligencia emocional en el liderazgo corporativo nos muestra que este factor es esencial y crucial para el triunfo de un líder en una organización.

También debemos considerar que (Carmona et al., 2015) en su trabajo de investigación realizó su investigación analizando publicaciones empíricas en las que concluye que, al comprobarse una estrecha conexión se ha descubierto que cuando los trabajos se vuelven más complicados, el nivel de habilidad emocional puede afectar el rendimiento que una persona tiene en su trabajo, se vuelve aún más crucial la inteligencia emocional. Esto señala que ambas variables están interrelacionadas.

Magallanes, (2021) Al llevar a cabo un estudio que analiza dos variables. Después de analizar detenidamente, algunos dicen que los sentimientos y la inteligencia no influyen realmente en la calidad de un trabajo. Creen que puede haber otras cosas que pueden hacer que un trabajador rinda mejor.

3.1.2. Nivel nacional

Diversas investigaciones nacionales están dando mucha importancia en trabajos donde las personas gestionan, el rendimiento de los trabajadores y el trabajo que realizan son fundamentales.

Ponte, (2023) En su estudio, nuestro objetivo es construir un vínculo estrecho entre la gestión escolar y la capacidad del profesorado para comprender y gestionar las emociones en el entorno escolar. El término «Inmaculada» sugiere una fuerte



conexión directa. Esto significa que tanto la gestión escolar como las emociones del profesorado se influyen mutuamente en nuestro sistema educativo.

Cruzado, (2022) ejecuta un estudio parecido con el objetivo de determinar la incidencia. La conexión que surge en la inteligencia emocional y la inteligencia cognitiva administración en la empresa Klarcop es de suma importancia, los resultados demuestran que los trabajadores tienen capacidad emocional media alta, lo que significa que confían en sus propias decisiones y aceptan críticas que mejore su desempeño, así mismo la gestión administrativa en dicha empresa es regular y alta, se ha determinado que existe una relación moderadamente favorable entre ambos factores.

Otro experto que respalda El vínculo entre la inteligencia emocional y la Administración es (Pasmíño, 2021), el cual realizó una investigación en el ámbito de la salud con el personal trabajador. Los descubrimientos mostraron una sólida conexión positiva entre ambos factores.

A si mismo Dávila, (2020) Colabora en respaldar la idea de que a medida que la inteligencia emocional de los empleados sea más elevada, su rendimiento será mayor, así lo evidencio al realizar un análisis exhaustivo sobre la perspectiva teórica propuesta por Goleman y aplicar encuestas a los trabajadores de la municipalidad, teniendo en cuenta que son servidores públicos.

Arbaco, (2021) efectuó un estudio centrado en las funciones de un servidor público profesional, el estudio reveló una fuerte conexión entre la inteligencia emocional de un camarero y sus habilidades laborales. Esta relación mejora significativamente su rendimiento laboral.



El investigador Herrera, (2017) Estaba realizando un proyecto. Quería encontrar una relación entre la comprensión de los sentimientos de los empleados y su desempeño laboral. Esto ocurría en la ciudad de San Martín. Este análisis comprende el uso de cuestionarios para recolectar datos sobre diversos aspectos, y los hallazgos muestran una correlación significativa. Cuando los trabajadores tienen más inteligencia emocional, hacen mejor su trabajo.

Una investigación similar es la de Vicente, (2022) Asimismo, En el hospital de Andahuaylas se está realizando un estudio en el personal de oficina, que analiza cómo influye la inteligencia emocional en el rendimiento laboral. El objetivo es descubrir una conexión entre esas cosas, demostrando una relación que es moderada pero significativa. Esto significa que cuando una persona mejora su inteligencia emocional, también mejora su rendimiento en el trabajo.

También tenemos a Bolívar, (2020) En un estudio sobre cómo las emociones afectan el trabajo en Altos Andes de Surquillo, seguramente las personas que gestionan bien sus sentimientos tienen un mejor desempeño laboral. Según Tepe (2022), un empresario de la ciudad de Lima encontró una relación bastante buena entre las cosas que estudiaba.

Otras investigaciones obtuvieron resultados similares como (Espinoza, 2019) Los científicos están realizando un estudio. Quieren determinar si quienes trabajan en las oficinas de la Universidad de Huancavelica se desempeñan mejor cuando comprenden mejor los sentimientos, descubriendo una conexión que es ligeramente favorable.

La investigación realizada por (Soria, 2020) Se propuso conectar la administración y La sabiduría de las emociones en un contexto de interacción,



encontrando una clara relación entre ambas, lo que demuestra que afecta la forma en que trabaja el personal de esa organización.

Por otro lado, una investigación diferente tenemos a (Troncoso, 2018) alguien que exploró con las mismas variables descubrió algo inesperado: La inteligencia emocional y el buen desempeño laboral no están relacionados.

3.1.3. Nivel local

En la región Puno también existe investigaciones relacionadas a la inteligencia emocional en la administración gestionar.

Vilca, (2022) Lleva a cabo una investigación que analice la relación entre la destreza emocional y el rendimiento laboral en la compañía Ricos Pan, con el fin de evaluar el nivel de ambas variables. Tras la aplicación de los cuestionarios designados, se observan niveles bajos, por lo que se Sugiere Desarrollar estrategias para potenciar estas cualidades en los trabajadores de la empresa.

Así también (Apaza, 2018) Investigaba la vinculación entre la habilidad emocional y el desempeño laboral en los trabajadores del gobierno regional de Puno, hallando una relación significativa. Esto apoya la noción de que, a mayor habilidad emocional, mejor será el rendimiento en el trabajo de los empleados.

Una investigación similar es la de (Mendoza, 2019) Al investigar cómo el éxito laboral de los líderes de la industria se relaciona con su capacidad para comprender los sentimientos, encontramos una buena conexión. En pocas palabras, los jefes que gestionan bien las emociones tienden a tener un mejor desempeño laboral.

El investigador Velásquez, (2019), Realicé un estudio en el sector educativo con el objetivo de establecer un vínculo entre la inteligencia emocional y la gestión de la Institución Educativa número 2027. Empleé cuestionarios para analizar las



distintas variables y hallé una correlación significativa entre ambas. Así pues, concluí que un incremento en la inteligencia emocional en la dirección conduce a una optimización en la administración en el sector educativo.

Investigaciones más relacionadas a nuestra área de educación tenemos a Atencio, (2019) El director de la singular institución examinó la sensibilidad emocional de los profesores. Descubrió que quienes tienen sensibilidad emocional se desempeñan mejor para la institución.

3.2. Marco teórico

3.2.1. *Inteligencia Emocional*

La inteligencia emocional se considera una habilidad humana muy importante que hace notar y percibir las emociones de manera correcta y adecuada. La facultad de entender y comprender correctamente nuestras emociones y así poder regularlos y cambiar de acuerdo a nuestro estado ánimo. (Goleman, 2000)

Según BarOn, (1997) Sugiere una forma de pensar que muestra que las personas que pueden nombrar y compartir sus sentimientos tienen inteligencia emocional, entenderse a sí mismas, consiguen potenciar sus habilidades futuras y llevar una vida constante, saludable y alegre. Estas tienen la habilidad de entender las emociones ajenas, pueden construir y preservar relaciones interpersonales positivas. Normalmente, este tipo de individuos son optimistas, flexibles y prácticos, logrando con éxito superar sus problemas.

BarOn reviso una extensa gama bibliográfica sobre la psicología relacionada con la personalidad, Identificando cinco elementos clave: "intrapersonal, interpersonal, capacidad de adaptación, gestión del estrés y estado emocional general" (Ugarriza & Pajares, 2005)



Componente intrapersonal

La inteligencia intrapersonal se asocia con la habilidad para comprender a uno mismo, comprendiendo su Vínculo con otras cosas, así como para comprender sus propias emociones. (Gardner, 2002)

BarOn (1997) Algunas personas dicen que conocer tus propias emociones, hablar por ti mismo, creer en ti mismo, entender quién eres realmente y valerte por ti mismo son parte de lo que nos hace únicos como individuos, son aspectos fundamentales en la autoconciencia emocional.

Asimismo, Entiende las partes que vienen a continuación:

- Comprensión emocional de sí mismo

Saber cómo te sientes y darte cuenta de ello se llama autocomprensión emocional. También significa que puedes expresar tus sentimientos con las palabras adecuadas. Incluye comprender cómo tus pensamientos y reacciones se conectan con tus sentimientos y por qué sucede todo esto. (Goleman, 2000)

- Asertividad

Se trata de una competencia personal que permite que el individuo manifieste sus sentimientos, pensamientos, opiniones y deseos de manera apropiada, sin dañar a los demás defendiendo de una manera no destructiva lo que se siente o se piensa. (Goleman, 2000)

- Autoconcepto

La capacidad de comprender, aceptar y respetar a uno mismo, reconociendo tanto nuestras virtudes como nuestros defectos, así como nuestras limitaciones y potencialidades, es fundamental.



- **Autorrealización**

Es cuando cada uno por sí mismo quiere lograr grandes objetivos de los cuales se sienta orgulloso de sí mismo por su esfuerzo propio.

- **Independencia**

Esto significa que puedes guiarte a ti mismo, confiar en tus propias ideas y pasos y tomar decisiones sin depender demasiado de tus sentimientos.

- **Componente interpersonal**

Londoño (2014) Se postula que la inteligencia interpersonal se define como la habilidad para comprender a otros individuos, forjar relaciones con ellos y fomentar la empatía. Comprender las circunstancias que experimenta un individuo con el fin de adoptar una acción adecuada, considerando su estado de ánimo, comportamiento y anhelos, es fundamental para una comunicación efectiva en nuestro día a día.

Reúne los siguientes subcomponentes:

- **Empatía**

La empatía significa poder sentir lo que sienten los demás. Es como imaginarse en su lugar y comprender sus pensamientos y preocupaciones. (Goleman, 2000).

- **Relaciones interpersonales**

La habilidad de conectar con las emociones de los demás, la cual ayuda a forjar y conservar relaciones enriquecedoras. (Bisquerra, 2010)

- **Responsabilidad social**

Habilidad de la persona que sirve para cooperar y contribuir con la sociedad. Actuar con responsabilidad social se entiende que la vida de uno está relacionada con la de otras personas.



- **Adaptabilidad**

Bisquerra, (2010) menciona La adaptabilidad se relaciona con la habilidad para resolver problemas, enfrentar la realidad y ser flexible.

Consiste en la habilidad de adaptarse a su entorno o circunstancias, afrontando de manera efectiva cualquier desafío que pueda surgir.

Se subdivide en los elementos que vienen a continuación:

- **Solución de problemas**

Resulta fundamental reconocer y esclarecer los contratiempos, Además de descubrir y poner en práctica soluciones que sean efectivas. Al resolver los problemas se debe buscar el beneficio de las ambas partes involucradas.

- **Prueba de realidad**

La destreza de discernimiento nos ayuda a determinar si nuestras percepciones se ajustan a la realidad o no. (Bisquerra, 2010). Esta a su vez nos permite ver las cosas tal y como son.

- **Flexibilidad**

Esta habilidad nos permite realizar algunos cambios a la manera como mostramos nuestras emociones, pensamientos y conductas. (Alarcón, 2019).

La flexibilidad nos ayuda a adaptarnos a cualquier suceso que se nos presente.

- **Manejo de estrés**

Es la capacidad de soportar situaciones de estrés manejando todo bajo control, estas personas suelen ser calmado, poco impulsivos, pueden laborar



bajo presión. (Alarcón, 2019). Al manejar el estrés de manera adecuada, ayudara a afrontar diversas situaciones de desafíos en nuestras vidas.

- Tolerancia de estrés

Es la capacidad o habilidad que permite manejar situaciones complejas y difíciles, posibilitando en encontrar solución a las adversidades. (Aguirre, 2016). Además de ello permite soportar situaciones estresantes sin que nos pueda afectar en gran medida.

- Control de impulsos

Es la habilidad que nos permite darnos cuenta a tiempo que al tomar alguna decisión apresurada puede traer consecuencias negativas. (Laura, 2019). Ello nos permitirá tomar decisiones correctas y así también Manejar nuestras emociones malas.

- Estado de ánimo general

Hace mención La habilidad de una persona para saborear la existencia, su visión del porvenir y su sensación de alegría. (López, 2008). El estado de ánimo en general puede o no ayudar a superar un problema, debido a que si el estado de ánimo es negativo no ayuda en superar algún problema, pero sin embargo es lo contrario es de mucha ayuda al supera algún problema.

- Felicidad

(Alarcón R. , 2006) Dice que ser feliz significa estar contento con lo que piensas y sientes. No significa sentirte de cierta manera. Todos queremos ser felices en la vida. Encontramos la felicidad cuando alcanzamos nuestras metas y nos sentimos realizados personalmente.



- Optimismo

Se trata de la mentalidad positiva que tenemos. Se trata de sentirnos bien física y mentalmente, disfrutar de la vida social, prosperar económicamente y apreciar a nuestra sociedad en su conjunto. (Goleman, 2000) Cuando somos positivos, podemos seguir adelante y afrontar los obstáculos de la vida.

3.2.2. Desempeño Laboral

Chiavenato, (2009) Ofrece una descripción del rendimiento en el trabajo como la conducta de un empleado que persigue lograr los objetivos laborales o cumplir con las tareas asignadas.

Araujo & Leal, (2007) definen que el desempeño laboral se evalúa mediante las actitudes, la cooperatividad, la iniciativa, la responsabilidad, la habilidad, la creatividad, el conocimiento del trabajo entre otros calificativos beneficios del trabajador que realiza dentro del trabajo.

Asimismo, Benavides, (2004) Se dice que el rendimiento en el trabajo se basa en las habilidades del empleado, Cuando el trabajador mejora sus habilidades laborales, su rendimiento en el trabajo también mejora. Para Pérez, (2009) el desempeño laboral son los comportamientos del trabajador que benefician a los objetivos de la empresa o institución.

Considerando todas estas definiciones sobre el desempeño laboral llegamos a concluir que el desempeño laboral son los comportamientos, competencias de los empleadores que aportan en la mejora de la producción de la empresa.(Herrera, 2017)



Evaluación de desempeño laboral

La valoración del rendimiento en las empresas es crucial, ya que ayuda a medir la competencia de los empleados. Según Louffat (2011), La valoración del rendimiento es un proceso que intenta estructurar la eficiencia y efectividad del empleado en sus obligaciones dentro de la compañía. Según Mondy (2010), la evaluación del rendimiento laboral implica analizar cómo el empleado lleva a cabo sus tareas en la empresa.

Dimensiones de desempeño laboral

Eficiencia

Koontz y Weihrich, (2013) La eficiencia se caracteriza por lograr objetivos empleando la menor cantidad de recursos posible, de acuerdo con Robbins y Coulter (2014). Además, implica la correcta ejecución de las tareas utilizando la mínima cantidad de recursos disponibles. Según lo indicado por Fernández, Ríos y Sánchez en la investigación de Rojas (2018).

Eficacia

Según Koontz & Weihrich, (2013) La efectividad se logra al lograr los objetivos fijados. De acuerdo con Robbins & Coulter (2014), la eficacia se caracteriza por la habilidad de realizar las tareas de manera exacta.

Productividad

Para Prokopenko (1989) Es notable que la productividad se refiere al uso eficaz de todos los recursos de trabajo para la generación de bienes y Servicios tangibles. En otro sentido, según Humberto (2010), la productividad se define como el alcance de los objetivos. Según Carro y González (2012), la empresa aprovecha al máximo sus recursos produciendo bienes y servicios.



3.3. Marco conceptual

Teoría de BarOn

En este estudio se utilizan las contribuciones del modelo de BarOn, porque considera la inteligencia emocional como una mezcla de habilidades personales y sociales en un entorno social. Nuestra investigación analiza estas habilidades en el ámbito administrativo dentro del sector educativo.

Inteligencia

La resolución de problemas es la habilidad de una persona para solucionar situaciones de la vida cotidiana en el oficio que se desenvuelva, planear, pensar de manera abstracta, así de esa manera crear experiencia, capacidad de desarrollar habilidades cognitivas. (Ardila, 2019)

Emoción

Los sentimientos forman parte de nuestras emociones. Todos los experimentamos de forma diferente. Pueden ser útiles o no, según cómo juzguemos una situación y utilicemos nuestras habilidades para afrontar los cambios. (Feldman, 2016)

Teoría del Desempeño Laboral

Se trata de una evaluación que analiza el desempeño y los logros de una persona en su entorno laboral, principalmente a nivel organizacional. Esta evaluación permite medir los objetivos alcanzados por el individuo. (Serpa, 2017)



CAPÍTULO IV

HIPOTESIS

4.1. Hipótesis general

Existe correlación moderada y positiva entre la inteligencia emocional y desempeño laboral del personal administrativo de la Institución Educativa Politécnico Regional Don Bosco, 2024.

4.2. Hipótesis específica

- El personal de la Institución Educativa Politécnica Regional Don Bosco en 2024 se desempeña mejor en su trabajo cuando tiene una buena autocomprensión. Existe una relación positiva moderada.
- La misma investigación encontró otra relación positiva moderada. Esta se relaciona con la capacidad de colaboración del personal y el buen desempeño de su trabajo.
- El personal de Don Bosco también se desempeña mejor cuando se adapta bien. En este caso también existe una relación positiva moderada.
- Existe correlación moderada y positiva entre el componente manejo de estrés y desempeño laboral del personal administrativo de la Institución Educativa Politécnico Regional Don Bosco, 2024.

- El estado anímico del personal administrativo de la Escuela Politécnica Regional Don Bosco en el año 2024 tiene una relación media y buena con el desempeño de sus funciones.

4.3. Variables

- **Variable 1:** Inteligencia emocional
- **Variable 2:** Desempeño laboral

4.4. Paralización de variables

Tabla 1.

Operacionalización de variables

VARIABLE Y DIMENSIONES	DIMENSIONES	INDICADORES
Variable 1: Inteligencia Emocional	1.1. Componente intrapersonal	1.1.1. Conocimiento emocional de sí mismo 1.1.2. Asertividad 1.1.3. Autorrealización 1.1.4. Autoconcepto 1.1.5. Independencia
	1.2. Componente interpersonal	1.2.1. Empatía 1.2.2. Responsabilidad social 1.2.3. Relaciones interpersonales
	1.3. Componente adaptabilidad	1.3.1. Prueba de la realidad 1.3.2. Flexibilidad 1.3.3. Solución de problemas
	1.4. Componente manejo de estrés	1.4.1. Tolerancia al estrés 1.4.2. Control de impulsos
	1.5. Componente de estado de animo	1.5.1. Optimismo 1.5.2. Felicidad
Variable 2: Desempeño laboral	2.1. Eficiencia	2.1.1. Soluciona problemas 2.1.2. Responsabilidad 2.1.3. Adaptación
	2.2. Eficacia	2.2.1. Cumple metas 2.2.2. Conoce sus funciones
	2.3. Productividad	2.3.1. Analiza el avance de su trabajo 2.3.2. Cumple con objetivos

Nota: Se representa el empleo de las variables conjuntamente con sus respectivas dimensiones.



CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. Enfoque de investigación

El presente trabajo de investigación aplica el enfoque de investigación cuantitativa debido que para Hernández et al., (2014) menciona que este enfoque parte de una idea general buscando respuestas y para ello se divide en preguntas específicas buscando respuestas propias a su contexto, se logra a través

5.2. Métodos aplicados a la investigación

En este estudio se utilizó la metodología deductiva y de observación, debido a que las variables investigadas fueron únicamente observadas y analizadas sin la intervención directa en su manipulación. (Hernández et al., 2014)

5.3. Tipo de investigación

Se categoriza la investigación como no experimental, sin la implementación de alteraciones en la población objeto de estudio. La investigación se realiza sin modificar las variables, se circunscribe únicamente a la observación (Hernández et al., 2014) |

5.4. Nivel de investigación

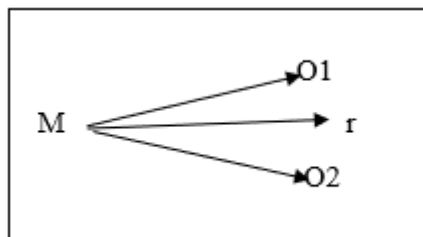
Como dijimos, el estudio consiste en buscar conexiones (Hernández et al., 2014) el estudio busca determinar si existe una relación entre las dos variables analizadas. Lo hace sin interferir ni cambiar nada.

5.5. Diseño de investigación

Esta investigación se cataloga como diseño de corte transversal por que recoge la información en un determinado momento, de esa manera de busca obtener la realidad de los encuestado. (Hernández et al., 2014)

Figura 1.

Diseño estadístico



Donde:

M = Muestra

O1 = Observaciones de la variable 1

O2 = Observaciones de la variable 2

r = Grado de relación existente

Nota. Esta tabla muestra el diseño estadístico que se mostro.

5.6. Población y muestra

5.6.1. Población

Para Palella, (2017) la población de una investigación es el conjunto de individuos, personas o cosas, de las que se recogen datos y sobre aquellos datos se formulan conclusiones. En este estudio se considera como población a todo el Personal Administrativo de la Institución Educativa Secundaria Politécnico Regional Don Bosco, que consta de 20 trabajadores.

5.6.2. Muestra

La información del estudio de Hernández et al. (2014). Utilizaron una muestra censal. En este caso, estudian a todos, ya que no hay muchas personas en el grupo. Por lo tanto, la muestra está conformado por todos los trabajadores del personal administrativo de la Institución Educativa Secundaria Politécnico Regional Don Bosco que son un total de 20 trabajadores.

5.7. Técnica e instrumento

5.7.1. Técnica

En esta investigación se emplea la encuesta como método, la cual Palella (2017) describe como una herramienta que busca recabar datos de un conjunto o muestra sobre sí mismo o en relación a un tema específico.

5.7.2. Instrumento

Para Hernández et al., (2014) El instrumento es una herramienta que el investigador emplea para recolectar datos acerca de las variables. El formulario fue empleado como la herramienta principal en la investigación para recolectar datos.

5.8. Confiabilidad y validez del instrumento

5.8.1. Confiabilidad

En este aspecto para dar confiabilidad al instrumento de investigación, se aplica como herramienta el Alfa de Cronbach, según Vara-Horna, (2010). Así mismo el respectivo análisis se realiza usando el software estadístico de SPSS.

Se presenta los datos procesados de ambas variables:

Tabla 2.

Confiabilidad de variable inteligencia emocional y desempeño laboral

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

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento

Estadísticas de Fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.892	20

Nota. Esta tabla presenta la confiabilidad según Alfa de Cronbach.

Se puede apreciar que el resultado del alfa de Cronbach para determinar su confiabilidad es de 0,892 lo que significa que es bueno según la escala de fiabilidad.



5.8.2. Validez

El cuestionario que se aplicó fue sometido bajo el juicio de expertos examinando cuidadosamente, dando validez al instrumento de investigación, esto permite comprobar que el instrumento sea fiable y pueda usarse correctamente.

5.9. Procedimiento de tratamiento de datos

La herramienta utilizada en el estudio fue comprobada por especialistas con estudios de maestría y doctorado. El formulario fue completado por todo el personal administrativo de la Institución Educativa, recopilando la información en el programa SPSS en una matriz para facilitar su gestión.

5.10. Contrastación de hipótesis

Contrastación del objetivo general

Para la hipótesis general

Ha: Las personas que trabajan en oficinas a menudo hacen mejor su trabajo cuando son buenos entendiendo los sentimientos de la Institución Educativa Politécnico Regional Don Bosco, 2024. Ha: $P_{xy} \leq 0,05$

Ho: Los sentimientos de las personas en realidad no cambian el desempeño de su trabajo de oficina de la Institución Educativa Politécnico Regional Don Bosco, 2024. Ho: $P_{xy} \geq 0,05$

Establecer un nivel de significancia

$\alpha = 0,05 = 5\%$ margen de error

Tabla 3.

Contrastación de hipótesis general

Pruebas de chi-cuadrado						
	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)	Probabilidad en el punto
Chi-cuadrado de Pearson	100,000 ^a	54	,000	,000		
Razón de verosimilitud	62,687	54	,195	,000		
Prueba exacta de Fisher	67,530			,000		
Asociación lineal por lineal	10,772 ^b	1	,001	,000	,000	,000
N de casos válidos	20					

a. 70 casillas (100.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .05.

b. El estadístico estandarizado es 3.282.

Nota. Se muestra el resultado de la prueba chi – cuadrado según su significación exacta bilateral.

Regla de decisión

La teoría que creíamos que podría ser cierta, ¡de verdad lo es! He aquí por qué: nuestro resultado es 0,000, y no es mayor que 0,05. Así que podemos despedirnos de la otra teoría, la que no creíamos cierta.

Para las hipótesis específicas

• Para la hipótesis específica 1:

Ha: Existe correlación positiva entre el componente intrapersonal y desempeño laboral del personal administrativo de la Institución Educativa Politécnico Regional Don Bosco, 2024. Ha: $P_{xy} \leq 0,05$

Ho: Para el personal administrativo, el buen desempeño de su trabajo no tiene nada que ver con sus sentimientos y pensamientos personales de la Institución Educativa Politécnico Regional Don Bosco, 2024. Ho: $P_{xy} \geq 0,05$

Establecer un nivel de significancia

$\alpha = 0,05 = 5\%$ margen de error

Tabla 4.

Contrastación de hipótesis específica 1

Pruebas de chi-cuadrado						
	Valor	Df	Significaci n asintótica (bilateral)	Significaci n exacta (bilateral)	Significaci ón exacta (unilateral)	Probabi lidad en el punto
Chi-cuadrado de Pearson	67,200 ^a	30	,000	,000		
Razón de verosimilitud	50,412	30	,011	,000		
Prueba exacta de Fisher	42,197			,000		
Asociación lineal por lineal	6,734 ^b	1	,009	,007	,003	,000
N de casos válidos	20					

a. 42 casillas (100.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .05.

b. El estadístico estandarizado es 2.595.

Nota. Se muestra los resultados de la prueba chi-cuadrado , como la verosimilitud y la prueba de Fisher.

Regla de decisión

La hipótesis alterna es aceptada, Dado que los datos del primer objetivo específico, los resultados muestran que es menor a 0,05 lo que conlleva al rechazo de la hipótesis nula.

• Para la hipótesis específica 2:

Ha: Las personas que trabajan bien con los demás a menudo hacen un mejor trabajo en roles administrativos de la Institución Educativa Politécnico Regional Don Bosco, 2024. Ha: $P_{xy} \leq 0,05$

Ho: En pocas palabras, el hecho de que el personal de oficina trabaje bien con los demás no significa necesariamente que realizará mejor su trabajo de la Institución Educativa Politécnico Regional Don Bosco, 2024. Ho: $P_{xy} \geq 0,05$

Establecer un nivel de significancia

$\alpha = 0,05 = 5\%$ margen de error

Tabla 5.
Contrastación de hipótesis específica 2

Pruebas de chi-cuadrado						
	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)	Probabilidad en el punto
Chi-cuadrado de Pearson	51,067 ^a	30	,004	,002		
Razón de verosimilitud	46,088	30	,030	,001		
Prueba exacta de Fisher	37,508			,001		
Asociación lineal por lineal	3,296 ^b	1	,069	,071	,035	,003
N de casos válidos	20					

a. 42 casillas (100.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .10.

b. El estadístico estandarizado es 1.815.

Nota. Se muestra el producto de la prueba de chi-cuadrado como la razón de verosimilitud y la prueba exacta de Fisher.

Regla de decisión

La hipótesis alternativa es válida, ya que los resultados del segundo objetivo específico, presentados, revelan un resultado 0,04 lo cual es menor a 0,05 por lo tanto se descarta la hipótesis nula.

• **Para la hipótesis específica 3:**

Ha: Existe correlación positiva entre el componente de adaptabilidad y desempeño laboral del personal administrativo de la Institución Educativa Politécnico Regional Don Bosco, 2024. Ha: $P_{xy} \leq 0,05$

Ho: No existe correlación positiva entre el componente de adaptabilidad y desempeño laboral del personal administrativo de la Institución Educativa Politécnico Regional Don Bosco, 2024. Ho: $P_{xy} \geq 0,05$

Decidir un valor importante.

$\alpha = 0,05 = 5\%$ margen de error

Tabla 6.
Contrastación de hipótesis específica 3

Pruebas de chi-cuadrado						
	Valor	Df	Significació n asintótica (bilateral)	Significació n exacta (bilateral)	Significació n exacta (unilateral)	Probabili dad en el punto
Chi-cuadrado de Pearson	51,333 ^a	2 4	,001	,000		
Razón de verosimilitud	42,912	2 4	,010	,000		
Prueba exacta de Fisher	33,461			,000		
Asociación lineal por lineal	11,369 ^b	1	,001	,000	,000	,000
N de casos válidos	20					
a. 35 casillas (100.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .10.						
b. El estadístico estandarizado es 3.372.						

Nota. Se muestra los resultados de chi-cuadrado de la hipotesis 3 como también la razón de verisimilitud y la prueba de Fisher.

Regla de decisión

La hipótesis alternativa es respaldada, dado que los datos del tercer objetivo específico, evidencian un resultado de 0,001. Por consiguiente, al no ser igual o mayor a 0,05 se repela la hipótesis nula.

• Para la hipótesis específica 4:

Ha: El personal de la Institución Educativa Politécnica Regional Don Bosco realiza mejor su trabajo cuando gestiona bien el estrés, 2024. Ha: $P_{xy} \leq 0,05$

Ho: La gestión del estrés no hace que el equipo administrativo haga mejor su trabajo de la Institución Educativa Politécnica Regional Don Bosco, 2024. Ho: $P_{xy} \geq 0,05$

Decidir un valor importante

$\alpha = 0,05 = 5\%$ margen de error

Tabla 7.

Contrastación de hipótesis específica 4

Pruebas de chi-cuadrado						
	Valor	Df	Significaci ón asintótica (bilateral)	Significaci ón exacta (bilateral)	Significaci ón exacta (unilateral)	Probabili dad en el punto
Chi-cuadrado de Pearson	20,545 ^a	12	,004	,036		
Razón de verosimilitud	21,703	12	,041	,040		
Prueba exacta de Fisher	15,665			,058		
Asociación lineal por lineal	9,841 ^b	1	,002	,000	,000	,000
N de casos válidos	20					
a. 21 casillas (100.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .15.						
b. El estadístico estandarizado es 3.137.						

Nota. Se evidencia el producto al aplicar la prueba de hipótesis con chi-cuadrado.

Regla de decisión

Es factible considerar la hipótesis alternativa, dado que los hallazgos del cuarto objetivo específico, exponen una conexión positiva de magnitud moderada con un valor de 0.03**. Esto sugiere que no es igual o mayor a 0.05 por lo tanto, se desecha la hipótesis nula.



• Para la hipótesis específica 5:

Ha: El estado de ánimo de los trabajadores que realizan tareas de oficina suele afectar su desempeño laboral. Se observa una relación ligeramente más fuerte entre el estado de ánimo general y el rendimiento de la Institución Educativa Politécnico Regional Don Bosco, 2024. Ha: $P_{xy} \leq 0,05$

Ho: El rendimiento laboral del personal administrativo no mejora realmente cuando está de buen humor de la Institución Educativa Politécnico Regional Don Bosco, 2024. Ho: $P_{xy} \geq 0,05$

Decidir un valor importante

$\alpha = 0,05 = 5\%$ margen de error

Tabla 8.
Contrastación de hipótesis 5

Pruebas de chi-cuadrado						
	Valor	Df	Significació n asintótica (bilateral)	Significació n exacta (bilateral)	Significació n exacta (unilateral)	Probabili dad en el punto
Chi-cuadrado de Pearson	26,40 0 ^a	12	,002	,008		
Razón de verosimilitud	22,49 3	12	,032	,003		
Prueba exacta de Fisher	18,17 6			,008		
Asociación lineal por lineal	4,213 b	1	,040	,041	,020	,005
N de casos válidos	20					
a. 21 casillas (100.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .10.						
b. El estadístico estandarizado es 2.053.						

Nota. Se expone los resultados de la prueba de chi-cuadrado de la contrastación de hipótesis 5.

Regla de decisión

La hipótesis alternativa es válida, ya que los resultados del cuarto objetivo específico, , revelan un resultado 0.02, lo que se puede interpretar que no es igual o mayor a 0.05, en consecuencia, se descarta la hipótesis Nula.



CAPÍTULO VI

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

6.1. Presentación de resultados

En esta sección se presentan los descubrimientos obtenidos en el estudio, estructurados a partir del análisis estadístico inferencial y descriptivo que se detalla de la siguiente forma: Analizamos la estrecha relación entre los factores de nuestro estudio y el coeficiente de correlación de Pearson. Tras comprobar la normalidad de nuestros datos, realizamos esta comprobación. Esto nos ayudó a ver su grado de relación. Posteriormente, utilizamos la estadística para profundizar en nuestras teorías. Posteriormente, analizamos en detalle los hallazgos del estudio. Después de eso, se exhiben los hallazgos obtenidos del cuestionario sobre la inteligencia emocional, seguidamente se exponen los resultados del rendimiento académico. Además, se exhiben los resultados de la información recolectada de las variables analizadas para identificar la diversidad de los datos mediante la desviación estándar, el promedio, la moda y la varianza.

6.2. Prueba de normalidad

Para la contrastación de hipótesis se aplica la prueba de normalidad de Shapiro Wilk, debido que la investigación tiene una muestra menor a 50 según, Palella, (2017) por tal corresponde dicha prueba.

Tabla 9.

Prueba de Normalidad – Shapiro Wilk

	Prueba de normalidad		
	Shapiro Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Inteligencia emocional	,950	20	,367
Desempeño laboral	,895	20	,034

*. Esta es una medida mínima de la importancia real.
a. "corrección de significancia de Lilliefors"

Nota: Tanto las pruebas de inteligencia emocional como las de desempeño laboral muestran resultados normales.

La fórmula de Shapiro-Wilk se utiliza porque tenemos menos de 50 datos para comprobar. No seguimos la primera suposición (llamada hipótesis nula) y, en su lugar, elegimos la otra suposición (la hipótesis alternativa). Decidimos hacer esto porque nuestro valor clave (el valor p) debe ser mayor que 0,05. En el estudio, los resultados muestran dos cosas principales: el valor de inteligencia emocional es 0,367 y el valor de rendimiento laboral es 0,034. Ambos valores siguen la regla que hemos establecido, que nos dice que los datos son normales porque el nivel importante es mayor que 0,05. Por lo tanto, procedemos a utilizar otra prueba (la prueba *t* paramétrica de Pearson).

La sistematización estadística para así evidenciar la veracidad o falsedad de la hipótesis, se realizó en el sistema estadístico SPSS, los cuales, se dan a conocer en función a la hipótesis, iniciando de lo general y terminando en los específicos.



6.3. Resultados de estadística inferencial

En este apartado se expone los resultados tanto del objetivo general y específicos, interpretando la información de la investigación a través de tablas y figuras, corroborando la aceptación o rechazo de las hipótesis mediante pruebas estadísticas.

Para el objetivo general

Tabla 10.

Relación entre la inteligencia emocional y desempeño laboral en el personal administrativo

		Correlaciones		
			Inteligencia emocional	Desempeño laboral
Inteligencia emocional	Correlación de Pearson	de	1	,672**
	Sig. (bilateral)			,001
	N		20	20
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	de	,672**	1
	Sig. (bilateral)		,001	
	N		20	20

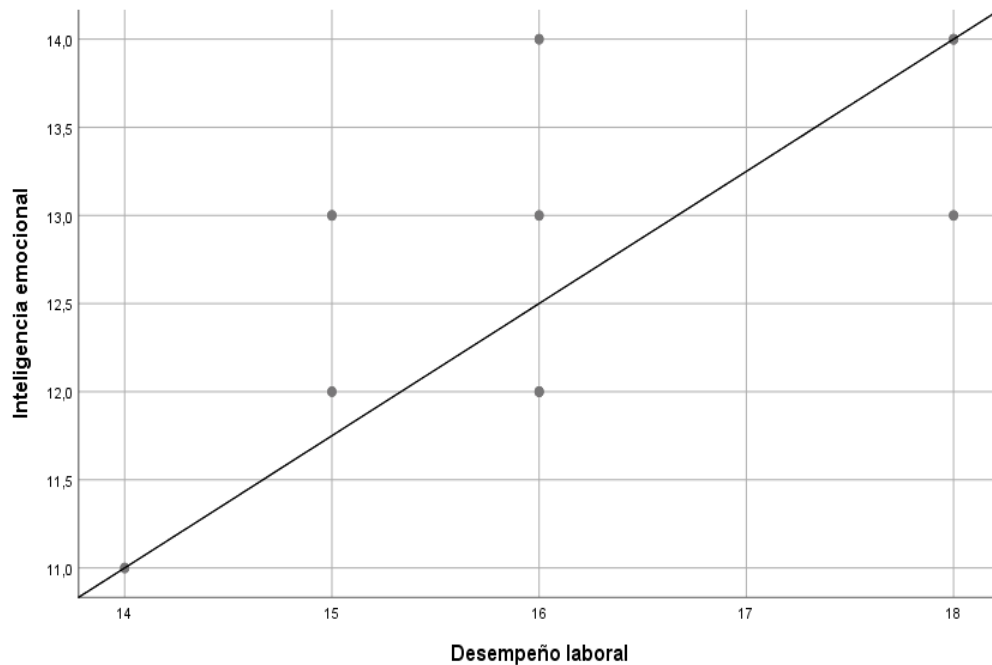
** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. Se evidencia los resultados de la correlación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral.

En 2024, se descubrió algo interesante en la Politécnica Regional Don Bosco. Existe un coeficiente de correlación de Pearson; en este caso, fue $r = 0,672^{**}$. Esto sugiere una relación bastante sólida. Además, el nivel de significancia fue muy alto, de 0,001. En otras palabras, si un oficinista tiene un mejor control de sus emociones, es probable que desempeñe mejor su trabajo.

Figura 2.

Diagrama de dispersión entre la inteligencia emocional y desempeño laboral



Nota. Se muestra el diagrama de la dispersión de la correlación entre las dos variables investigadas.

Figura 2. La investigación muestra una clara relación entre nuestra comprensión de los sentimientos y nuestro desempeño en las tareas. Piénsalo así: si imaginas una línea con puntos cercanos que apuntan hacia arriba, a eso nos referimos. Por lo tanto, comprender bien los sentimientos implica un mejor desempeño en las tareas.

Tabla 11.

El grado de eficacia con el que el personal administrativo realiza su trabajo está relacionado con la comprensión que tienen de sí mismos.

Correlación intrapersonal y desempeño laboral				
			Componente intrapersonal	Desempeño laboral
Componente intrapersonal	Correlación de	1		,673**
	Pearson			
	Sig. (bilateral)			,001
	N	20	20	
Desempeño laboral	Correlación de	,673**		1
	Pearson			
	Sig. (bilateral)		,001	
	N	20	20	

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

Nota. Se presenta los resultados de la correlación entre la dimensión intrapersonal y el desempeño laboral.

La tabla 11 expone los hallazgos conforme el estudio reveló que existe una relación entre los rasgos personales de los individuos y el objeto de estudio. El valor de correlación de Pearson obtenido es de 0,673**. Esto significa que, en promedio, a medida que uno cambia, el otro también lo hace, en la misma dirección, el rendimiento laboral. La magnitud de significancia alcanzó $p=0,001$ bilateralmente.

Tabla 12.

El vínculo entre cómo interactúan las personas y el trabajo realizado por los trabajadores de oficina.

Correlaciones			
		Componente interpersonal	Desempeño laboral
Componente interpersonal	Correlación de	1	,437
	Pearson		
	Sig. (bilateral)		,054
	N	20	20
Desempeño laboral	Correlación de	,437	1
	Pearson		
	Sig. (bilateral)	,054	
	N	20	20

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

Nota. Se presenta los resultados de la correlación de la dimensión interpersonal y el desempeño laboral según Pearson.

La tabla 12. El estudio encontró una pequeña relación entre la interacción laboral y el desempeño laboral. Esta conexión se reveló mediante el coeficiente de correlación de Pearson. En este caso, es de 0,437. Si bien esto indica que existe cierta conexión, esta es bastante limitada. Además, el nivel de significancia de este descubrimiento es de 0,054. Esto significa que, si bien es interesante, no es lo suficientemente sólido como para tener certeza.

Tabla 13.

Cómo la flexibilidad del personal de oficina afecta sus resultados laborales

Correlaciones			
		Componente adaptabilidad	Desempeño laboral
Componente adaptabilidad	Correlación de	1	,773**
	Pearson		
	Sig. (bilateral)		,000
	N	20	20
Desempeño laboral	Correlación de	,773**	1
	Pearson		
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	20	20

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

Nota. Pearson demuestra que existe un vínculo claro entre qué tan bien se adapta alguien y qué tan bien hace su trabajo.

En la tabla 13. Existe una fuerte relación entre la adaptabilidad de una persona y su rendimiento laboral. La escala de Pearson (una herramienta matemática sofisticada) nos dio una puntuación de 0,773. Esta puntuación indica una conexión notable. Cuanto mayor sea la adaptabilidad, mejor suele ser el rendimiento laboral. En ambas direcciones, se alcanzó un nivel de significancia de $\rho=0,000$ en ambos lados.

Tabla 14.

Cómo el estrés afecta la forma en que los trabajadores de oficina realizan su trabajo.

Correlaciones			
		Componente manejo de estrés	Desempeño laboral
Componente estrés	Correlación	1	,739**
	de Pearson		
	Sig. (bilateral)		,000
	N	20	20
Desempeño laboral	Correlación	,739**	1
	de Pearson		
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	20	20

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

Nota. La prueba de Pearson muestra cómo el estrés puede afectar la calidad del trabajo.

En la tabla 14, se muestran las evidencias basadas al estudio mostró una relación bastante sólida entre la capacidad de las personas para gestionar el estrés y su desempeño laboral. Esta relación se midió mediante el coeficiente de correlación de Pearson. Este valor fue de 0,739**, lo que significa que la relación fue bastante sólida. Con un nivel de significancia de $p=0,000$ en ambos extremos, se logró un nivel de significancia de $p=0,000$.



Tabla 15.

El vínculo entre cómo se sienten los trabajadores de oficina y lo bien que hacen su trabajo.

Correlaciones			
		Componente estado ánimo general	Desempeño de laboral
Componente estado de ánimo general	Correlación Pearson	de 1	,395
	Sig. (bilateral)		,084
	N	20	20
Desempeño laboral	Correlación Pearson	de ,395	1
	Sig. (bilateral)	,084	
	N	20	20

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

Nota. La prueba de Pearson muestra claramente la relación entre el estado de ánimo y lo bien que alguien hace su trabajo.

El quinceavo cuadro Según la inferencia estadística, se ha encontrado una leve correlación positiva de 0,395. En este contexto actual, se fijó el nivel de importancia en $p=0,84$.



6.4. Discusión de resultados

Según los estudios, el personal que ayuda a administrar nuestra escuela muestra mucha inteligencia emocional, lo cual permite inferir un elevado grado de competencias emocionales en los investigados. Por otro lado, en la variable rendimiento en el trabajo también exhibe un alto nivel de acuerdo a su evaluación, estos resultados afirman en una relación positiva moderada existente entre ambas variables, esta conclusión coincide con (Leal Paredes), 2022 que al realizar su investigación en una MIPYMES indica que mientras más los trabajadores modelen sus emociones mejor será su desempeño laboral, así mismo Galvis, (2021) en Colombia aplicó su investigación en una universidad, mencionando que los administrativos educativos poseen un alto dominio de sus emociones en la jornada laboral, logrando un buen desempeño laboral, lo que favorece la atención a los estudiantes, debido a que necesitan atención oportuna, a esta conclusión se une Goena, (2018) indicando que mientras más inteligencia emocional podamos tener mayor será nuestro éxito en el ámbito profesional, además que mientras más altos cargos con mayores funciones tengamos más se requiere de la inteligencia emocional, (Carmona et al., 2015). Esto implica que en un ámbito educativo los directores y subdirectores a comparación del bibliotecario o personal de servicio tendrán que tener mayor y mejor manejo de la inteligencia emocional debido a que trabajan con gran carga laboral, por ende, siempre será necesario el dominio de sus emociones, lo que garantiza el éxito de un líder.

Tener inteligencia emocional implica saber manejar y regular las emociones así no afecte al desempeño laboral, (Dávila), 2020 considera los mismos componentes analizados, siguiendo la perspectiva teórica de Goleman, respecto a la inteligencia emocional. Se tiene como referencia la investigación de Vicente,



(2022) quien toma a su muestra trabajadores administradores del sector salud obteniendo resultados similares, con una relación positiva moderada, la presente investigación hace la diferencia en aplicar en el sector educativo, además de considerar los mismos criterios para la evaluación del desempeño laboral como la eficacia, eficiencia y productividad, esta igualdad se debe que ambos pertenecen al ámbito de gestión pública de instituciones.

Para Velásquez, (2019) El investigador que aplica su estudio en el sector educativo establece que, a mayor inteligencia emocional de los directores, mejora la administración. De igual forma, Atencia, (2019) los profesores que son más inteligentes emocionalmente hacen un mejor trabajo. Es crucial tener en cuenta los cinco elementos que se subdividen en sub elementos, que son competencias que el empleado debe dominar, tales como empatía, adaptabilidad, resolución de problemas, gestión del estrés, regulación de impulsos, entre otras relacionadas, con el fin de que un individuo pueda potenciar su inteligencia emocional.

En contraposición, Existen investigaciones que, al examinar la correlación han evidenciado que la inteligencia emocional no ejerce influencia sobre el rendimiento laboral, es decir son variables independientes, dentro de estos resultados tenemos la investigación de Magallanes, (2021) y Troncoso, (2018), estas investigaciones no fueron aplicadas en instituciones públicas, fueron aplicadas dentro de una organización empresarial, cabe mencionar que las empresas, el desempeño laboral se evalúa a través de la producción a más producción mejor es el rendimiento o desempeño laboral, no consideran a la inteligencia emocional como un factor que pueda influir en la productividad, por de acuerdo a ello es el salario que perciben. Por ende, más productividad por parte del trabajador más pago, esto sucede más en las fábricas de producción.



CONCLUSIONES

PRIMERA: Las conclusiones del estudio sugieren que existe una conexión bastante positiva entre la destreza emocional y el desempeño en el trabajo de los empleados administrativos de la Institución Educativa Politécnico Regional Don Bosco. Al analizar un estudio, descubrimos algo interesante. Las personas que comprenden y gestionan bien sus emociones también tienen un mejor desempeño laboral. Lo determinamos con una herramienta matemática sofisticada llamada coeficiente de correlación de Pearson. Esto se observó especialmente en hombres mayores de 50 años con empleos estables. El estudio analizó tanto las emociones como los aspectos laborales para descubrirlo.

SEGUNDA: Se concluye que hay una conexión sobre la habilidad personal y rendimiento laboral en los empleados administrativos de la Institución Educativa Politécnico Regional Don Bosco, con una correlación positiva moderada, representada por Pearson $r=0,673$. Este componente indica que la persona tiene asertividad, autoconcepto, autorrealización, independencia, es decir tiene una comprensión emocional de sí mismo en el manejo de sus emociones, lo que permite tener un mejor desempeño laboral.

TERCERA: Los resultados demuestran que el componente interpersonal el desempeño laboral del personal administrativo mejora algo, según un vínculo positivo justo que se observa en la correlación de Pearson $r=0,437$ de la Institución Educativa Politécnico Regional Don Bosco,



entonces podemos afirmar que el personal tiene responsabilidad social, en la institución, puedes ver esto en las diversas cosas que hacen, tiene empatía, logrando comprender los sentimientos, pensamientos y preocupaciones de las demás personas, así como establecer un buen vínculo de relaciones interpersonales, entre sus compañeros de trabajo dentro de la comunidad educativa.

CUARTA: Según los datos recopilados, en el equipo administrativo del departamento de la I.E.Politécnico Regional Don Bosco, se ha notado una sólida conexión positiva entre la capacidad de Ajuste y el desempeño laboral. Esta relación se refleja en un coeficiente de correlación de Pearson de $r=0,773$. Esto significa que el personal muestra una notable habilidad para adaptarse a los cambios, integrarse a su entorno y resolver problemas con Flexibilidad. Estas habilidades son especialmente útiles dado que Trabajan con estudiantes adolescentes tanto en roles administrativos como docentes.

QUINTA: Después de observar cómo el control del estrés afecta el resultado laboral del personal de oficina en la Institución Educativa Politécnico Regional Don Bosco, se descubrió una sólida correlación positiva, representada por un coeficiente de Pearson de $r=0,739$ evidenciando que los administrativos son tolerantes al estrés, son calmados, poco impulsivos, pueden trabajar bajo presión, estas capacidades son muy básicas para tener un buen desempeño laboral, debido a que en la actualidad todo trabajo genera estrés.

SEXTA: Los descubrimientos revelan una conexión apenas perceptible. Existe una relación positiva entre el estado de ánimo general y el rendimiento



laboral de los empleados administrativos de la Institución Educativa Politécnico Regional Don Bosco. Puesto que el resultado que nos presenta es de Pearson $r=0,395$, entonces podemos afirmar que los administrativos de la institución, no logran disfrutar de su trabajo, sentirse contento, ser optimistas, proactivos.



RECOMENDACIONES

PRIMERA: En base al objetivo general se sugiere al personal administrativo de la I.E. Politécnico Regional Don Bosco, a través de la oficina de tutoría con el apoyo del psicólogo, realizar capacitaciones, talleres con el objetivo de incrementar el nivel de manejo de las emociones, así tener una mayor inteligencia emocional, debido a que es fundamental para el buen desempeño laboral.

SEGUNDA: Con referencia al componente intrapersonal se recomienda fortalecer la autoconfianza, asertividad, autorrealización, independencia en el personal administrativo a través de talleres, realización de actividades con ayuda del personal psicológico y los coordinadores de tutoría.

TERCERA: Respecto al componente interpersonal se sugiere realizar actividades de deporte y socialización para fomentar el vínculo de la responsabilidad, tener empatía, poder interactuar, a su vez realizar trabajos en equipo, así de esa manera se crea un vínculo entre todo el personal administrativo, así mismo participar en actividades que la UGEL desarrolla que promueve el vínculo afectivo amical, tanto para personal administrativo y docente

CUARTA: Referente al componente adaptabilidad, se recomienda realizar programas que reten a todo el personal administrativo, así logren las competencias y puedan asumir nuevos cambios y desafíos que promuevan un eficiente y eficaz desempeño laboral.



- QUINTA:** Para el componente manejo de estrés es muy importante realizar actividades deportivas, actividades recreativas en la todo el personal administrativo y docente pueda liberar toda la presión laboral con la que trabaja, así mismo realizar talleres por parte del psicólogo institucional en la brinde estrategias que permitan sobre llevar el estrés laboral.
- SEXTA:** Según el estado de ánimo general, se aconseja organizar talleres en la institución que fomenten la alegría, el optimismo en el entorno laboral, que los empleados se sientan contentos con su trabajo, pueda mantener una salud mental óptima y, de esta manera, logren un rendimiento laboral excepcional.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Apaza, M. (2018). *La inteligencia emocional y su influencia en el rendimiento laboral en los trabajadores del gobierno regional de Puno*. Universidad Nacional del Altiplano - Escuela de Posgrado -.
- Araujo, M., & Leal, M. (2007). *Inteligencia emocional y desempeño laboral en la Instituciones de Educación Superior Públicas*.
- Arbaco, E. (2021). *Inteligencia emocional y las funciones del servidor profesional en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Pasco*. Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.
- Ardila, R. (2019). *Inteligencia. ¿Qué sabemos y qué nos falta por investigar?* *Revista de La Academia Colombiana de Ciencias Exactas, Físicas y Naturales*, 35, 134–137.
- Atencio, C. (2019). *La inteligencia emocional y el desempeño docente en la Escuela Profesional de Arte de la UNA - Puno*. Universidad Nacional del Altiplano.
- BarOn, R. (1997). *Desarrollo del BarOn EQ-I: una medida emocional y inteligencia social*. *Convención anual de la psicología americana*.
- Benavides, J. (2004). *Planeación en Administración* (McGraw Hill).
- Bisquerra, R. (2010). *Psicopedagogía de la Emociones* (Editorial Síntesis).
- Bolívar, M., C. B. (2020). *La inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de Altos Andes S.A.C. Surquillo - Lima*. *Veritas Liberabit Vos*, 88–103.



- Carmona, P., Vargas, J., & Rosas, R. (2015). Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral. *Sapienza Organizacional - Red de Revistas Científicas de América Latina, El Caribe, España y Portugal*, 2, 53–68.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión de Talento Humano: Vol. 4°ed* (Mc Graw Hill I.).
- Cruzado, N. , Z. F. (2022). *Inteligencia emocional y su incidencia en la gestión administrativa en la empresa Klarcorp SAC* [Licenciado en Administración]. Universidad César Vallejo.
- Dávila, G. (2020). La inteligencia emocional como herramienta de evaluación para mejorar el desempeño del personal administrativo de la municipalidad de Baños del Inca. *Universidad Nacional de Cajamarca - Administración y Gerencia Pública*.
- Espinoza, L. , G. G. (2019). Inteligencia emocional y el desempeño labora del personal administrativo en la Universidad Nacional de Huancavelica - Sede Central. *Universidad Nacional de Huancavelica*.
- Feldman, L., & Blanco, G. (2016). Las emociones en el ambiente laboral: un nuevo reto para las organizaciones. *Revista de La Facultad de Medicina*, 29.
- Galvis, C. (2021). *Inteligencia Emocional de los Gerentes en Instituciones de Educación Superior*. Universidad del César Colombia.
- Gardner, H. (2002). *La inteligencia Reformulada. Las inteligencias múltiples en el siglo XXI*. (Paidós).
- Goena, A. (2018). La Inteligencia Emocional y su impacto en el Liderazgo. *Universidad Pontificia Comillas*, 20–50.
- Goleman, D. (2000). *Inteligencia Emocional* (Ediciones B).



- Hernández, M., Ortega, A., & Tafur, Y. (2020). La inteligencia emocional. *Universidad de La Costa*, 36–37.
- Hernández, R., Fernández - Collado, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*.
- Herrera, G. (2017). La inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad Provincial de San Martín. *Universidad Peruana Unión*.
- Humberto, G. (2010). *Calidad Total y Productividad* (McGraw Hill).
- Koontz, H., & Weihrich, H.-. (2013). *Elementos de administración, un enfoque internacional y de innovación: Vol. 8°* (MCGraw Hill Int.).
- Leal Paredes, S. M. (2022). Inteligencia Emocional y Compromiso Laboral en las MiPymes de Ecuador. *Ciencias Administrativas*, 116. <https://doi.org/10.24215/23143738e116>
- Louffat. (2011). *Administración de potencial humano: Vol. 1°* (Cengage Learnig).
- Magallanes, M. (2021). Inteligencia emocional y su influencia en el ámbito laboral. *Universidad Nacional Experimental de Los Llanos Centrales Rómulo Gallegos, Venezuela*, 8, 26–37.
- Mendoza, H. (2019). *La inteligencia emocional y su relación con el rendimiento laboral en los gerentes del sector industrial CIIU18100*. Universidad Nacional del Altiplano.
- Mondy, R. (2010). *Administración de Recursos Humanos: Vol. 11°* (Pearson Educación).



- Pasmiño, J. (2021). *Inteligencia emocional y gestión administrativa del personal que labora en el centro de Salud Buenos Aires de Villa Chorrillos* [Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud]. Universidad César Vallejo.
- Pérez, A. (2009). *Propuesta de un sistema para la evaluación del desempeño laboral en una empresa manufacturera* [Maestro en Ciencias en Administración]. Instituto Politécnico Nacional.
- Ponte, M. (2023). *Gestión administrativa e inteligencia emocional en docentes de la Institución Educativa Inmaculada en el 2023. Universidad César Vallejo - Escuela de Postgrado.*
- Robbins, S., & Coulter, M. (2014). *Administración del comportamiento Organizacional* (Pearson Educación, Vol. 12).
- Roja, J. (2018). *Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo.*
- Serpa, A. (2017). *Desempeño laboral y la producción de los colaboradores de Juan Galindo SLU.* Universidad de Nacional José Faustino Sánchez Carrión.
- Soria, S. (2020). *La gestión administrativa y su relación con la inteligencia emocional en un medio de comunicación estatal. Universidad de César Vallejo.*
- Tepe, M. , U. C. (2022). *Inteligencia emocional y desempeño laboral en los trabajadores de una empresa en Lima Metropolitana* [Licenciado en Administración de Empresas]. Universidad Tecnológica del Perú.
- Troncoso, R. (2018). *La inteligencia emocional y desempeño laboral de colaboradores del Hotel Cabaña Quinta* [Licenciado en Administración]. Universidad Andina del Cusco.



- Ugarriza, N., & Pajares, L. (2005). La evolución de la inteligencia emocional a través de inventario de BarOn. *Revista de Investigación En Psicología Del Instituto de Las Investigaciones Psicológicas*, 58–79.
- Vara-Horna. (2010). ¿Cómo hacer una Tesis en Ciencias Empresariales? *Universidad San Martín de Porres*, 20–38.
- Velasque, E. (2019). Inteligencia emocional directiva y la gestión de la Institución Educativa N° 2027 José María Arguedas de San Martín de Porres. *Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle*.
- Vicente, B. (2022). Inteligencia emocional y desempeño laboral del personal administrativo del hospital sub regional de Andahuaylas. *Universidad Nacional José María Arguedas - Escuela Profesional de Administración de Empresas*.
- Vilca, S. (2022). *Análisis de la inteligencia emocional y la productividad laboral en la empresa Ricos Pan de la ciudad de Juliaca*. Universidad Nacional del Altiplano.



ANEXOS



ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: INTELIGENCIA EMOCIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA POLITÉCNICO REGIONAL DON BOSCO – ILAVE, 2024

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLE Y DIMENSIONES	MÉTODO Y DISEÑO	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p>Problema general: ¿Cuál es la correlación que existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en el personal administrativo de la Institución Educativa Politécnico Regional Don Bosco, 2024?</p> <p>Problemas específicos: 3. ¿Cuál es la correlación que existe entre el componente intrapersonal y desempeño laboral en el personal administrativo de la Institución Educativa Politécnico Regional Don Bosco, 2024? 4. ¿Cuál es la correlación que existe entre el componente interpersonal y desempeño laboral en el personal administrativo de la Institución Educativa Politécnico Regional Don Bosco, 2024?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la correlación que existe entre la inteligencia emocional y desempeño laboral en el personal administrativo de la Institución Educativa Politécnico Regional Don Bosco, 2024.</p> <p>Objetivos específicos: 8. Determinar la correlación que existe entre el componente intrapersonal y desempeño laboral en el personal administrativo de la Institución Educativa Politécnico Regional Don Bosco, 2024. 9. Determinar la correlación que existe entre el componente interpersonal y desempeño laboral en el personal administrativo de la Institución Educativa Politécnico Regional Don Bosco, 2024. 10. Determinar la correlación que existe entre el componente adaptabilidad y desempeño laboral en el</p>	<p>Hipotesis general: Existe correlación entre la inteligencia emocional y desempeño laboral del personal administrativo de la Institución Educativa Politécnico Regional Don Bosco, 2024.</p> <p>Hipotesis específicos: 13. Existe correlación entre el componente intrapersonal y desempeño laboral del personal administrativo de la Institución Educativa Politécnico Regional Don Bosco, 2024. 14. Existe correlación entre el componente interpersonal y desempeño laboral del personal administrativo de la Institución Educativa Politécnico Regional Don Bosco, 2024. 15. Existe correlación entre el componente</p>	<p>Variable 1: Inteligencia Emocional Dimensiones 18. Componente intrapersonal 19. Componente interpersonal 20. Componente adaptabilidad 21. Componente manejo de estrés 22. Componente de estado de animo Variable 2: Desempeño laboral 23. Eficiencia 24. Eficacia 25. Productividad</p>	<p>Enfoque: Cuantitativo Método: Descriptivo Nivel de investigación: Correlacional Diseño: transversal</p>	<p>30 trabajadores del nivel administrativo de la Institución Educativa Politécnico Regional Don Bosco. La muestra es censal debido a que la población es pequeña.</p>	<p>Técnica 26. Encuestas 27. observación Instrumentos 28. Cuestionarios de inteligencia emocional y desempeño laboral. Tratamiento estadístico 29. Microsoft Excel 30. Programa SPSS</p>



<p>Regional Don Bosco, 2024?</p> <p>5. ¿Cuál es la correlación que existe entre el componente adaptabilidad y desempeño laboral en el personal administrativo de la Institución Educativa Politécnico Regional Don Bosco, 2024?</p> <p>6. ¿Cuál es la correlación que existe entre el componente manejo del estrés y desempeño laboral en el personal administrativo de la Institución Educativa Politécnico Regional Don Bosco, 2024?</p> <p>7. ¿Cuál es la correlación que existe entre el componente estado de ánimo y desempeño laboral en el personal administrativo de la Institución Educativa Politécnico Regional Don Bosco, 2024?</p>	<p>personal administrativo de la Institución Educativa Politécnico Regional Don Bosco, 2024.</p> <p>11. Determinar la correlación que existe entre el componente manejo de estrés y desempeño laboral en el personal administrativo de la Institución Educativa Politécnico Regional Don Bosco, 2024.</p> <p>12. Determinar la correlación que existe entre el componente estado de ánimo y desempeño laboral en el personal administrativo de la Institución Educativa Politécnico Regional Don Bosco, 2024.</p>	<p>adaptabilidad y desempeño laboral del personal administrativo de la Institución Educativa Politécnico Regional Don Bosco, 2024.</p> <p>16. Existe correlación entre el componente manejo de estrés y desempeño laboral del personal administrativo de la Institución Educativa Politécnico Regional Don Bosco, 2024.</p> <p>17. Existe correlación entre el componente estado de ánimo y desempeño laboral del personal administrativo de la Institución Educativa Politécnico Regional Don Bosco, 2024.</p>				
---	---	---	--	--	--	--



ANEXO 2. MATRIZ DE DATOS

dimens iones	Inteligencia Emocional															Desempeño laboral											TOTAL										
	Componente intrapersonal					Componente interpersonal					Componente adaptabilidad					Compone nte estrés					Componente estado de animo general					Eficiencia				Eficacia				Productividad			
	Sujetos	p1	p2	p3	p4	p5	prom	p6	p7	p8	PROM	p9	p10	p11	prom	p12	p13	prom	p14	p15	promedio	TOTAL	p16	p17	p18	p19		prom	p20	p21	p22	p23	prom	p24	p25	p26	prom
1	4	5	5	5	5	24	5	5	4	14	4	4	5	13	4	4	8	5	4	9	68	5	5	5	4	19	5	3	4	5	17	4	4	3	11	47	
2	3	3	5	4	4	19	4	4	4	12	5	4	4	13	4	3	7	4	5	9	60	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	5	4	4	13	46	
3	4	4	5	5	5	23	4	4	5	13	5	5	4	14	4	4	8	5	4	9	67	5	4	5	5	19	5	5	5	5	20	5	5	5	15	54	
4	4	4	5	3	4	20	3	4	3	10	3	4	5	12	4	4	8	4	5	9	59	4	4	5	5	18	4	4	5	5	18	5	4	4	13	49	
5	5	5	5	4	4	23	4	5	5	14	5	3	3	11	5	3	8	5	4	9	65	4	5	5	4	18	3	4	4	5	16	4	4	4	12	46	
6	4	4	3	3	5	19	3	4	4	11	4	3	3	10	4	3	7	4	4	8	55	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	3	4	4	11	42	
7	3	4	5	4	4	20	5	5	5	15	5	5	4	14	4	4	8	5	5	10	67	4	5	5	4	18	4	4	4	5	17	5	5	4	14	49	
8	4	5	5	5	5	24	5	5	5	15	5	4	5	14	5	5	10	4	5	9	72	5	5	5	5	20	5	4	5	5	19	5	5	5	15	54	
9	4	5	5	5	5	24	5	5	5	15	4	4	5	13	5	5	10	4	5	9	71	5	5	5	5	20	5	4	5	5	19	5	5	5	15	54	
10	5	5	4	4	3	21	5	4	5	14	4	4	4	12	4	4	8	4	4	8	63	5	4	4	4	17	3	4	4	4	15	5	4	4	13	45	
11	4	3	5	5	5	22	3	4	4	11	5	4	4	13	4	3	7	4	5	9	62	4	5	5	4	18	4	4	3	5	16	5	5	4	14	48	
12	4	3	5	5	4	21	3	5	5	13	4	3	5	12	4	3	7	5	4	9	62	4	5	5	4	18	4	4	3	5	16	5	5	5	15	49	
13	4	5	5	5	5	24	5	5	4	14	4	4	5	13	4	4	8	5	4	9	68	5	5	5	4	19	5	3	4	5	17	4	4	3	11	47	
14	3	3	5	4	4	19	4	4	4	12	5	4	4	13	4	3	7	4	5	9	60	4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	5	4	4	13	46	
15	4	4	5	5	5	23	4	4	5	13	5	5	4	14	4	4	8	5	4	9	67	5	4	5	5	19	5	5	5	5	20	5	5	5	15	54	
16	4	4	5	3	4	20	3	4	3	10	3	4	5	12	4	4	8	4	5	9	59	4	4	5	5	18	4	4	5	5	18	5	4	4	13	49	
17	5	5	5	4	4	23	4	5	5	14	5	3	3	11	5	3	8	5	4	9	65	4	5	5	4	18	3	4	4	5	16	4	4	4	12	46	
18	4	4	3	3	5	19	3	4	4	11	4	3	3	10	4	3	7	4	4	8	55	3	4	4	4	15	4	4	4	4	16	3	4	4	11	42	
19	3	4	5	4	4	20	5	5	5	15	5	5	4	14	4	4	8	5	5	10	67	4	5	5	4	18	4	4	4	5	17	5	5	4	14	49	
20	4	5	5	5	5	24	5	5	5	15	5	4	5	14	5	5	10	4	5	9	72	5	5	5	5	20	5	4	5	5	19	5	5	5	15	54	



ANEXO 3. INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

ENCUESTA SOBRE INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL ADMINISTRACIÓN DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA POLITECNICO REGIONAL DON BOSCO

Adaptado por:
Vicente Maucaylle

Esta 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 de manera anónima y confidencial, por lo que se solicita su amable colaboración al contestar honestamente. Muchas gracias por su colaboración.

I. DATOS GENERALES

1. Edad a. 20 – 30 b. 31 – 40 c. 41 – 50 d. 51 – 60 e. 61 a mas	2. Género a. Masculino b. Femenino	3. Tiempo que labora en la institución a. Menos de un año b. De 1 a 4 año c. De 5 a 10 años d. De 11 a más años
4. Nivel de estudio ha alcanzado a. Secundaria completa b. Superior técnica incompleta c. Superior Instituto tecnológico completa d. Superior universitaria incompleta e. Superior universitaria completa	5. Condición laboral a. Nombrado b. Contrato CAS c. Locación de servicio	6. Estado civil a. Soltero (a) b. Casado(a) c. Viudo(a) d. Divorciado(a) e. conviviente

Para evaluar las variables, marcar una "x" en el casillero de su preferencia del ítem correspondiente, utilice la siguiente escala:

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

II. INTELIGENCIA EMOCIONAL

N°	Ítems	Alternativas de respuestas				
		1	2	3	4	5
Dimensión: Componente intrapersonal						
1	¿Ud. Reconoce sus emociones y las que origina en su trabajo?					
2	¿Ud. ¿Es capaz de expresar abiertamente sus sentimientos y pensamientos con mucho respeto hacia los demás en su trabajo?					
3	¿Se respeta y se acepta personal y profesionalmente en su trabajo?					
4	¿Ud. Desarrolla aquellas habilidades que contribuye en su trabajo?					
5	¿En su trabajo tiene confianza y toma sus decisiones con cierta autonomía?					
Dimensión: Componente interpersonal						
		1	2	3	4	5



6	¿Es capaz de comprender los sentimientos de sus compañeros (as) de trabajo?					
7	¿Ud. ¿Es colaborador (a) y cooperador (a) con sus compañeros (as) de trabajo en situaciones difíciles?					
8	¿Ud. ¿Es sociable y mantiene buenas relaciones con sus compañeros (as) de trabajo?					
Dimensión: Componente de adaptabilidad		1	2	3	4	5
9	¿Ud. es consciente de los cambios que suceden en su centro de trabajo?					
10	¿Le resulta fácil adaptarse y cambiar de actitud frente a nuevas formas de trabajo?					
11	¿Para resolver una situación problemática, analizas todas las posibilidades existentes y escoges la mejor opción?					
Dimensión: Componente de manejo de estrés		1	2	3	4	5
12	¿Ud. mantiene una actitud positiva ante las tensiones en su centro de trabajo?					
13	¿Ud. es capaz de controlar sus impulsos ante las situaciones adversas en su centro de trabajo?					
Dimensión: Componente estado de ánimo general		1	2	3	4	5
14	¿Ud. es optimista a pesar de las circunstancias adversas en su centro de trabajo?					
15	¿Ud. se siente satisfecho y disfruta de su trabajo?					

III. DESEMPEÑO LABORAL

Dimensión: Eficiencia		1	2	3	4	5
16	¿Ud. Brinda solución a problemas de forma acertada en su centro de trabajo?					
17	¿Ud. cuenta con los conocimientos necesarios para prestar sus servicios en su labor que desempeña?					
18	¿Cree Ud. que realiza su trabajo con responsabilidad?					
19	¿Ud. se adapta fácilmente a los cambios internos que se realiza en la institución?					
Dimensión: Eficacia		1	2	3	4	5
20	¿Ud. logra desarrollar su trabajo con calidad y eficacia?					
21	¿Ud. cree que en su área se establecen metas adecuadas para cumplir los objetivos institucionales?					
22	¿Ud. cumple con los objetivos de su área y a nivel institucional?					
23	¿Ud. conoce sus funciones a desarrollar en el puesto que labora?					
Dimensión: Productividad		1	2	3	4	5
24	¿Ud. cumple con los horarios de trabajo de la institución?					
25	¿Ud. dedica tiempo para analizar el avance de su trabajo en la institución?					
26	¿Ud. trabaja en equipo para cumplir los objetivos de la institución?					

Fuente: Vicente, B. (2022)

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



ANEXO 4. VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA
TÍTULO DE TESIS: INTELIGENCIA EMOCIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL
PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA POLITÉCNICO
REGIONAL DON BOSCO – ILAVE, 2024

I. REFERENCIAS

- EXPERTO NOMBRES Y APELLIDOS: *Rosario Gaye Caceres*
- PROFESIÓN : *Lic. Adm.*
- CARGO ACTUAL: *Director EP/IM*
- GRADO ACADÉMICO: *DOCTOR*

II. ASPECTO DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE
1. CLARIDAD	Está redactado con lenguaje apropiado	1	2	3	4	5
2. CREATIVIDAD	Está expresado en capacidades observables	1	2	3	4	5
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia	1	2	3	4	5
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de los ítems con las variables	1	2	3	4	5
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficientes.	1	2	3	4	5
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir los objetivos de la investigación.	1	2	3	4	5
7. CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos	1	2	3	4	5
8. COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores, ítems e índices.	1	2	3	4	5
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.	1	2	3	4	5
10. PERTENENCIA	El instrumento es útil y adecuado para la investigación.	1	2	3	4	5

Fuente:

III. OBSERVACIÓN Y RECOMENDACIÓN

IV. RESOLUCIÓN

- a. Aprobado (C ≥ 75% = 0.75)
- b. Desaprobado (C < 75% = 0.75)

Lugar y fecha: *Tarma, 13 de marzo del 2024*

Rosario Gaye Caceres

 Firma del experto
 DNI N° *02185441*
 N° celular: *996-993377*



VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA
TÍTULO DE TESIS: INTELIGENCIA EMOCIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL
PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA POLITÉCNICO
REGIONAL DON BOSCO – ILAVE, 2024

I. REFERENCIAS

- EXPERTO NOMBRES Y APELLIDOS: Levy C. Puma Puma
- PROFESIÓN : Lic. Adv.
- CARGO ACTUAL: Docente
- GRADO ACADÉMICO: Magister

II. ASPECTO DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE
1. CLARIDAD	Está redactado con lenguaje apropiado	1	2	3	4	5
2. CREATIVIDAD	Está expresado en capacidades observables	1	2	3	4	5
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia	1	2	3	4	5
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de los ítems con las variables	1	2	3	4	5
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficientes.	1	2	3	4	5
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir los objetivos de la investigación.	1	2	3	4	5
7. CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos	1	2	3	4	5
8. COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores, ítems e índices.	1	2	3	4	5
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.	1	2	3	4	5
10. PERTENENCIA	El instrumento es útil y adecuado para la investigación.	1	2	3	4	5

Fuente:

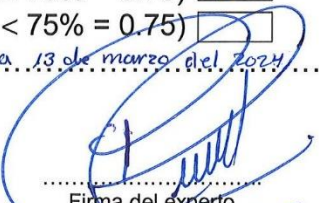
III. OBSERVACIÓN Y RECOMENDACIÓN

IV. RESOLUCIÓN

a. Aprobado (C ≥ 75% = 0.75)

b. Desaprobado (C < 75% = 0.75)

Lugar y fecha: Jualaca, 13 de marzo del 2024



 Firma del experto
 DNI N° 0227421J
 N° celular: 951783754



ANEXO 5. EVIDENCIA DE RECOJO DE DATOS

- Constancia de ejecución



**INSTITUCIÓN EDUCATIVA SECUNDARIA
POLITÉCNICO REGIONAL "DON BOSCO"**
Emprendedores con Misión Empresarial



"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

CONSTANCIA

EL QUE SUSCRIBE:

Director de la I.E.S. Politécnico Regional Don Bosco - Ilave

HACE CONTAR:

Que, la Bach. PÉREZ ARGOLLO TULA GABRIELA identificada con DNI N° 70318252, egresada de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez de la Facultad de Ciencias Administrativas en la especialidad de Administración y Gestión Pública. Ha culminado satisfactoriamente con la ejecución del proyecto de investigación que lleva por TÍTULO: "INTELIGENCIA EMOCIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA POLITÉCNICO REGIONAL DON BOSCO – ILAVE, 2024.", ejecutado desde el 08 al 12 de julio del 2024.

Se expide el presente documento, a solicitud de la interesada para uso y fines que vea por conveniente.

Ilave, 12 de julio del 2024



Prof. Fausto Aguilar Laura
DIRECTOR



Fotos







ANEXO 1
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS
TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN
EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital

Fecha de entrega: 21-07-25

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: TULA GABRIELA PEREZ ARGOLLO

Dirección: AV. INTEGRACION 12 Z. LT 02

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 70318252

Teléfono: 980316447 email: tulagabriela.p@gmail.com

Nombres y Apellidos: _____

Dirección: _____

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: _____

Teléfono: _____ email: _____

Facultad y/o Escuela de Posgrado: CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Escuela Profesional o Mención: ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

Título o Grado Académico a optar: LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

Asesor: DR. ROBBINS FLORES AGUILAR

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:

Trabajo de Investigación Tesis Trabajo de Suficiencia Profesional Trabajo Académico

Título: INTELIGENCIA EMOCIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA POLITÉCNICO REGIONAL DON BOSCO - ILANE, 2024

Palabras claves, (3 a 5 términos): Inteligencia emocional, emociones, desempeño laboral, administrativos

¿Esta obra se desarrolló en la UANCV ^{1,2}?

2

¹ Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entré otros relacionados.

² Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.



2. Referencia de tesis:

Bachiller Título 2da Especialidad Maestría Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.

Con la autorización de depósito de mi producción Intelectual, otorgo a la Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez” una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez” podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez” consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

Autorizo su publicación (marque con una X)

Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.
 Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): _____
 No autorizo.

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?

Sí: significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

No: significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

Sí autorizo
 No autorizo



Jurisdicción de su Licencia

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción “internacional” o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción “internacional” emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, **la opción “internacional” goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral.** Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

- Internacional
- Nacional

Línea de investigación: ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (5909-UNESCO)

Firma de Autor



huella digital

21 de Julio del 2025

Fecha