



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



INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL
DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD
DISTRITAL DE MAÑAZO, PUNO 2024

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. MILENKA MARYORY YUCA QUISPE

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 DESEMPEÑO LABORAL
DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD
DISTRITAL DE MAÑAZO, PUNO 2024**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. MILENKA MARYORY YUCA QUISPE

**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. ROBBINS FLORES AGUILAR

SEGUNDO MIEMBRO

:

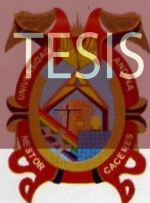
Dr. ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS

ASESOR DE TESIS

:

Mg. PERCY GONZALO PUMA PUMA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN : ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (5909 – UNESCO)

**RESOLUCIÓN N°198-2025-D-FCA-UANCV-J**

Juliaca, 15 de agosto de 2025

VISTOS:

El Expediente N° 1346, presentado por **MILENKA MARYORY YUCA QUISPE**, quien solicita nominación de jurados, fecha y hora de sustentación y defensa de la tesis titulado: **INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MAÑAZO, PUNO 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 8°, 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 28° 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: **MILENKA MARYORY YUCA QUISPE**, 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. ROBBINS FLORES AGUILAR
- * 2do. MIEMBRO : Dr. ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS
- * ASESOR DE TESIS : Mg. PERCY GONZALO PUMA PUMA

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

- * Lugar : salón de Grados y Títulos
- * Fecha : martes, 19 de agosto de 2025
- * Hora : 08:00 a.m.

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

Regístrese, comuníquese y archívese.

DISTRIBUCIÓN:

- Unid. Inv. (1)
- Jurados (3)
- Interesado (1)
- Asesor de Tesis (1)
- Archivo FCA (1)



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
DECANATO
Dr. Leopoldo W. Condori Cari
DECANO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



RESOLUCIÓN N° 128-2025-UI-FCA-UANCV-J

Juliaca, 06 de mayo 2025

VISTOS:

El Expediente: **2024-CU-19264** de fecha 26 de diciembre de 2024, del **Bach. MILENKA MARYORY YUCA QUISPE**, 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. MILENKA MARYORY YUCA QUISPE**, quien solicita la revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del tema titulado **INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MAÑAZO, PUNO 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 **Mg. PERCY GONZALO PUMA PUMA**. **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 DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MAÑAZO, PUNO 2024**; correspondiente a la Línea de Investigación **ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (5909-UNESCO)** presentado por el (la) **Bach. MILENKA MARYORY YUCA QUISPE**, 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 **Mg. PERCY GONZALO PUMA PUMA**.

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)
- RPC/



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
Dr. Roberto Payé Colquehuanca
DIRECCIÓN
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



RESOLUCIÓN N° 428-2024-UI-FCA-UANCV-J

Juliaca, 10 de setiembre 2024

VISTOS:

El Expediente: **2024-CU-12719** de fecha 11 de setiembre de 2024, el cual solicita Revisión de propuesta de Investigación y el **Anexo (02 o 03) "Ficha de Opinión de la Propuesta de Investigación"** 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. MILENKA MARYORY YUCA QUISPE**, quien solicita la revisión y aprobación de la Propuesta de Investigación de **Título: INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MAÑAZO, PUNO 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 a la Propuesta de Investigación.

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Gestión Pública, corroboró la propuesta del ASESOR **Mg. PERCY GONZALO PUMA PUMA**, quien debe ser acreditado y facultado para orientar y ayudar al asesorado en el proceso de elaboración del trabajo de investigación (Tesis).

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 LA EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN, titulado: **INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MAÑAZO, PUNO 2024**; presentado por el (la) **Bach. MILENKA MARYORY YUCA QUISPE**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO.- RECONOCER, como ASESOR al **Mg. PERCY GONZALO PUMA PUMA**.

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

Regístrese, Comuníquese y Archívese.

UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
 DIRECCIÓN UNIDAD DE INVESTIGACIÓN
 Dr. Sc. S. Luciano Aguilar Panto
 DIRECTOR
 UNIDAD DE INVESTIGACIÓN, CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

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



20% Similitud general

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

Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Fuentes principales

- 13% Fuentes de Internet
- 12% Publicaciones
- 16% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

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

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

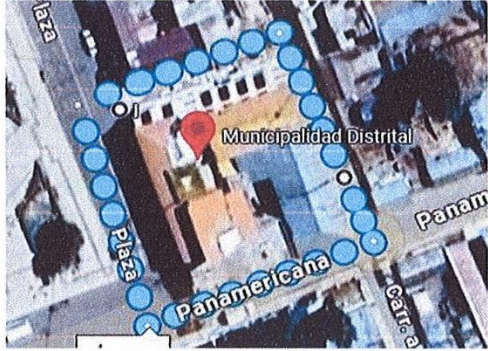


METADATOS COMPLEMENTARIOS



TÍTULO DE LA TESIS	
INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MAÑAZO, PUNO 2024	
Datos de autor	
Nombres y apellidos	MILENKA MARYORY YUCA QUISPE
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	77084687
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0003-0229-2230
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	PERCY GONZALO PUMA PUMA
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	02374215
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0003-0631-795X
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	ROBBINS FLORES AGUILAR
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02426851
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	<p>Ubicación País: Perú Región: Puno Provincia: Puno Distrito: Mañazo</p> <p>Coordenadas GMS Longitud -15.8014252 " S Latitud: -70.3436718 " W</p> <p>URL maps https://maps.app.goo.gl/ZdmDMMkHUUFrRzUO6</p> 
Año o rango de años en que se realizó la investigación	setiembre 2024 - agosto 2025
URL de disciplinas OCDE https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde_ford.html - Librería	<p>Administración pública https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.02</p> <p>Teoría Organizacional https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.03</p>



UNIVERSIDAD ANDINA
 NESTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
 DIRECCIÓN
 UNIDAD DE INVESTIGACIÓN
 Dr. Roberto Payé Colquehuana
 DIRECTOR
 UNID. INVESTIGACIÓN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS





DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo MILENKA MARYORY YUCA QUISPE, identificado con DNI Nro. 77084687 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 DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD
DISTRITAL DE MAÑAZO, PUNO 2024

Asesorado por: Mg. PERCY GONZALO PUMA PUMA

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 15 de 11 del 2025

Firma del Asesor
(obligatoria)

Firma del Estudiante
(obligatoria)



Huella



DEDICATORIA

La presente tesis, está dedicada a Dios, por darme la bendición de concretar mi carrera a pesar de muchos obstáculos.

A mi querida madre Guisela, porque tu apoyo, guía y esfuerzo me impulso para continuar, tu amor es fundamental en mi vida y un gran ejemplo de perseverancia, a mis hermanos Vannery y Jorge, que son la luz de mi vida y el motor que me impulso para concretar cada objetivo.



AGRADECIMIENTOS

A mi querida Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, por darme la oportunidad de concretar mis estudios de pregrado.

Con estima extiendo mi agradecimiento y gratitud a mi asesor de tesis, Mg. Percy Puma Puma, sus orientaciones, su manera de trabajar, su persistencia, su paciencia y su motivación han sido fundamentales.



ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTOS	iv
ÍNDICE GENERAL	v
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE FIGURAS.....	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
INTRODUCCIÓN	xiii

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.2 DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	3
1.2.1 Delimitación espacial.....	3
1.2.2 Delimitación social.....	4
1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	4
1.3.1 Problema general	4
1.3.2 Problemas específicos	5
1.4 JUSTIFICACIÓN.....	5

CAPÍTULO II

OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GENERAL.....	7
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	7

CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL



3.1	ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	8
3.1.1	A nivel Internacional	8
3.1.2	A nivel nacional	10
3.1.3	A nivel local	11
3.2	BASES TEÓRICAS	14
3.2.1	Inteligencia Emocional	14
3.2.2	Importancia de la Inteligencia Emocional	16
3.2.3	Características de la Inteligencia Emocional	17
3.2.4	Dimensiones de la Inteligencia Emocional	18
3.2.5	Teorías de la Inteligencia Emocional	22
3.2.6	La inteligencia emocional en ámbito laboral	25
3.2.7	Desempeño Laboral	26
3.2.8	Importancia del desempeño laboral	27
3.2.9	Características de desempeño laboral.....	28
3.2.10	Dimensiones del desempeño laboral.....	29
3.2.11	Evaluación del desempeño laboral	31
3.2.12	Teoría de desempeño laboral	32
3.2.13	Relación de Inteligencia emocional y desempeño laboral	34
3.3	MARCO CONCEPTUAL.....	36

CAPÍTULO IV

HIPÓTESIS

4.1	HIPÓTESIS GENERAL	40
4.2	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS.....	40
4.3	VARIABLES	40
4.4	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	42



CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1 ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN 43

5.2 MÉTODOS APLICADOS A LA INVESTIGACIÓN 43

5.3 TIPO DE LA INVESTIGACIÓN..... 43

5.4 NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN..... 44

5.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN 44

5.5 ÁMBITO DE ESTUDIO 44

5.6 POBLACIÓN Y MUESTRA..... 45

5.6.1 Población..... 45

5.6.2 Muestra..... 45

5.7 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS 45

5.7.1 Técnicas 45

5.7.2 Instrumentos..... 47

5.8 PROCEDIMIENTO DE TRATAMIENTO DE DATOS..... 49

5.9 CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS 49

CAPÍTULO VI

RESULTADO Y DISCUSIÓN

6.1 PRESENTACIÓN DE RESULTADOS..... 55

6.2 DISCUSIÓN DE RESULTADOS 65

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 70

ANEXOS 90

ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA..... 91



ANEXO 2. INSTRUMENTO	93
ANEXO 3. MATRIZ DE SISTEMATIZACIÓN DE DATOS.....	102
ANEXO 4. CONSENTIMIENTO INFORMADO	104
ANEXO 5. VALIDEZ DEL INSTRUMENTO.....	105
ANEXO 6. EVIDENCIAS DEL RECOJO DE DATOS.....	108



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Escala valorativa de Inteligencia emocional.....	48
Tabla 2 Escala valorativa de desempeño laboral.....	49
Tabla 3 Prueba de hipótesis general.....	50
Tabla 4 prueba de Hipótesis Especifica 1.....	51
Tabla 5 prueba de Hipótesis Especifica 2.....	52
Tabla 6 prueba de Hipótesis Especifica 3.....	53
Tabla 7 Coeficiente de correlación Rho de Spearman para inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores.....	57
Tabla 8 Coeficiente de correlación Rho de Spearman para inteligencia emocional y la calidad de servicio de los trabajadores.....	59
Tabla 9 Coeficiente de correlación Rho de Spearman para inteligencia emocional y la toma de decisiones de los trabajadores.....	61



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Coeficiente de correlación de Rho de Spearman	57
Figura 2 Coeficiente de correlación Rho de Spearman para inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores	58
Figura 3 Coeficiente de correlación Rho de Spearman para inteligencia	59
Figura 4 Coeficiente de correlación Rho de Spearman para inteligencia emocional y la toma de decisiones de los trabajadores	61
Figura 5 Coeficiente de correlación Rho de Spearman para inteligencia emocional y la productividad laboral de los trabajadores	63



RESUMEN

El objetivo fundamental del estudio es determinar Relación entre el desempeño laboral y la inteligencia emocional de los empleados del Distrito Municipal de Maazo-Puno en el año 2024. Metodología de la investigación: El estudio fue correlacional, no experimental y de diseño cuantitativo, utilizando un enfoque heurístico-deductivo. A criterio del investigador, la muestra, conformada por 26 trabajadores, se consideró no probabilística. Se utilizaron el cuestionario de desempeño laboral tipo Likert y la prueba BarOn. Se utilizó el programa estadístico SPSS versión 27 para analizar los datos y la correlación Rho de Spearman para contrastar las hipótesis. Se encontró que el desempeño laboral de los empleados del Distrito Municipal de Maazo-Puno en el año 2024 estaba correlacionado negativamente con la inteligencia emocional ($Rho = 0,454$; $p = 0,020$ $0,05$). Esto significa que, mientras la inteligencia emocional alcance niveles altos, el desempeño laboral será efectivo, y viceversa.

Palabras clave: Calidad de servicio, desempeño laboral, eficiencia, Inteligencia emocional, productividad, habilidad.



ABSTRACT

The main goal of the study is to ascertain how employees' job performance at the District Municipality of Mañazo-Puno, 2024, relates to their emotional intelligence. Methodology: The study used a quantitative, correlational, non-experimental design and a hypothetical deductive research methodology. 26 employees made up the population, and non-probabilistic sampling was chosen at the researcher's discretion. They were asked to complete a Likert-type survey and the BarOn exam to gauge their job performance. The SPSS statistical software, version 27, was used for the data analysis, and Spearman's Rho correlation was used for the hypothesis contrast. According to the data, there is a direct and weak correlation between job performance and emotional intelligence ($Rho = 0.454$; $p = 0.020 < 0.05$) among the employees of the District Municipality of Mañazo-Puno, 2024. This implies that job performance would be more effective as emotional intelligence rises and vice versa. Similarly, it was demonstrated that 80.8% of employees possess a medium level of emotional intelligence, and that their performance was efficient at 57.7%.

Keywords: Keywords: Service quality, job performance, efficiency, emotional intelligence, productivity, skill.



INTRODUCCIÓN

Actualmente, las organizaciones tienen que adaptarse a constantes cambios, afrontar diversos problemas y complejidades en las integraciones humanas, Por elloUna de las ideas más importantes en la gestión de recursos humanos actual es la inteligencia emocional. Esta abarca habilidades organizativas como el liderazgo, la toma de decisiones, el trabajo en equipo, la resolución de problemas y la empatía, así como las capacidades internas y externas para identificar y controlar las propias emociones y las de los demás. entre otros. Por lo tanto, es necesario estudiar este fenómeno para entender su impacto en los procesos productivos dentro de los entornos laborales modernos.

A través de esta investigación se brindó información útil para que la Municipalidad Distrital de Mañazo – Puno, pueda identificar competencias emocionales poco fortalecidas en sus trabajadores, siendo un pilar fundamental para el diseño de herramientas y estrategias a la gestión de recursos humanos que permitan fomentar el desarrollo de habilidades personales y sociales.

Así mismo estos resultados son una base teórica que permite la implementación de programas de capacitación sobre, la calidad de la atención a los usuarios, la productividad y por ende el desempeño laboral en general.

Esta investigación se encuentra distribuida por los siguientes capítulos:

- Capítulo I: se explican los aspectos generales de la investigación.
- Capítulo II: se desarrollan los fundamentos teóricos que sustentan este estudio.
- Capítulo III: se describe la metodología de investigación.
- Capítulo IV: se presentan los resultados y la discusión correspondiente

Finalmente, se presenta las conclusiones a las cuales se arribó y las



recomendaciones correspondientes, además de la bibliografía y los anexos.



CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En el ámbito global, estudios realizados en diversos países muestran que los trabajadores con altos niveles de IE tienden a ser más productivos y eficientes, dado que hoy en día vivimos en un entorno que cambia rápidamente, donde el énfasis histórico en los conocimientos técnicos ha relegado las habilidades interpersonales y la inteligencia emocional. La Organización para la Salud Mental (OMS) ha señalado la creciente importancia de la salud mental y ha enfatizado la necesidad de la inteligencia emocional para gestionar y controlar las propias emociones, así como las interacciones sociales. (OMS, 2022). El manejo adecuado de las emociones permite a las personas conectar de manera efectiva con sus clientes, satisfacer sus necesidades y mantener interacciones sociales positivas. Investigaciones han demostrado que existe una fuerte correlación entre la capacidad de gestionar emociones y la eficacia en el desempeño laboral, especialmente en el ámbito de servicios (Torres et al., 2021)



Investigaciones han revelado que aquellos con mejores habilidades emocionales logran un desempeño superior, ya que son capaces de gestionar el estrés y las emociones negativas de manera más eficaz (Castro & Rivera, 2021). Un estudio reciente en el sector docente confirmó que el manejo adecuado de las emociones contribuye significativamente al desempeño profesional y a un ambiente de trabajo saludable (González-Hernández & Ruiz-Hernández, 2020). Sin embargo, aún se requiere más investigación empírica en diferentes contextos laborales para diseñar programas que potencien la IE y, por ende, mejoren el desempeño de los empleados. Comprendiendo que la IE alude al conjunto. En el contexto laboral, esta habilidad es clave para manejar situaciones de estrés, mejorar la productividad y mantener relaciones laborales positivas (Castro & Rivera, 2021). Según, Arango y Quintero (2021). Independientemente del sector en el que trabaje una persona, esta capacidad ha sido esencial para su éxito.

Numerosas investigaciones realizadas en Perú han verificado la correlación beneficiosa entre la IE y el desempeño laboral. en sectores tanto públicos como privados. Investigaciones recientes, estacan que la IE ayuda a los empleados a gestionar el estrés, adaptarse mejor a los cambios y construir relaciones laborales más sólidas, lo que concuerdan con Arias y Becerra (2023), quienes resaltan que la IE permite a los empleados manejar el estrés, mejorar su capacidad de adaptación y fomentar relaciones más sólidas dentro del entorno laboral. Este aspecto es especialmente relevante en el sector público, donde el manejo de emociones puede incidir directamente en la calidad de los servicios



ofrecidos. A ello, Valero (2024) encontraron que la IE contribuye a una mejora en la comunicación y colaboración entre empleados, lo cual es vital, impactando directamente en la calidad del servicio. Además, según Sánchez y Castillo (2020) Continúa diciendo que en situaciones exigentes y de alta presión, como las que se ven en el sector público, la capacidad de controlar las emociones y las interacciones interpersonales es extremadamente ventajosa.

En el contexto específico de la Municipalidad Distrital de Mañazo, los trabajadores enfrentan múltiples desafíos debido a las condiciones propias del entorno rural y la naturaleza de su trabajo. En este contexto micro, la falta de habilidades para manejar sus emociones puede afectar negativamente su productividad, la calidad de los servicios que prestan y las relaciones interpersonales en el ambiente laboral. De acuerdo con estudios previos en otras municipalidades y sectores públicos, se ha comprobado que un bajo control emocional puede generar altos niveles de estrés, afectando tanto el desempeño como el bienestar general de los trabajadores (González & Flores, 2021). Por ello, resulta vital realizar este estudio que permite profundizar sobre la IE en esta municipalidad, lo que no solo potenciará el desempeño individual de los trabajadores, sino también la efectividad de los servicios municipales en beneficio de la comunidad.

1.2 DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.2.1 Delimitación espacial

Este estudio se llevó a cabo en la Municipalidad Distrital de Mañazo ubicada en la región de Puno, Perú, entidad que fue seleccionado

producto de las características particulares de su entorno laboral, debido que cuenta con diversas áreas donde se desempeñan los trabajadores lo que hizo que sea elegido como un escenario.

1.2.2 Delimitación social

La investigación estuvo dirigido A los empleados de la Municipalidad Distrital de Mañazo, quienes desempeñan sus funciones en diversas áreas funcionales y niveles jerárquicos. Como parte de su trabajo diario, se conectan con la comunidad mediante la prestación de servicios públicos, y la inteligencia emocional es crucial en estas interacciones. También afecta el desempeño laboral y, en consecuencia, la calidad del servicio brindado a los ciudadanos.

Delimitación Temporal

El estudio comprendió en un período comprendido entre los meses de Mayo a diciembre de 2024, abarcando a 8 meses de investigación, donde implica desde la realización de la propuesta, la aplicación y recopilación de instrumentos, evaluación de resultados y elaboración de conclusiones, período que fue delimitado con el propósito.

1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.3.1 Problema general

¿En qué medida la inteligencia emocional se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Mañazo – Puno, 2024?



1.3.2 Problemas específicos

PE₁: ¿En qué medida la Inteligencia emocional se relaciona con la calidad de servicio de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Mañazo – Puno, 2024?

PE₂: ¿En qué medida la Inteligencia Emocional se relaciona con la toma de decisiones de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Mañazo -Puno, 2024?

PE₃: ¿En qué medida la Inteligencia emocional se relaciona con la productividad laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Mañazo – Puno, 2024?

1.4 JUSTIFICACIÓN

Esta investigación aborda un área crucial en el ámbito laboral del sector público, proporcionando una comprensión integral sobre se han centrado en los contextos corporativos y privados, dejando un vacío en la investigación sobre su impacto en el sector público, especialmente en localidades específicas como la Municipalidad de Mañazo, Puno.

Asimismo, esta investigación se justifica teóricamente porque se espera contribuir al cuerpo de conocimiento existente y proporcionar una base teórica sólida para futuras investigaciones y prácticas en el ámbito del sector público.

Del mismo, modo tiene justificación práctica, donde los desafíos administrativos y de servicio son constantes, una comprensión clara de cómo la IE afecta el rendimiento permitirá la implementación de programas de capacitación y desarrollo



emocional específicos. Esto, a su vez, se espera contribuir. Además, el estudio proporcionará recomendaciones prácticas para diseñar estrategias que fortalezcan las competencias emocionales, IE en el entorno laboral municipal.

Finalmente, se justifica metodológicamente dado que este estudio se realizó siguiendo un enfoque metodológico que seguirá a métodos cuantitativos, facilitando la triangulación de datos y la validación de resultados, por lo que se espera que sirva de base para posteriores investigaciones acerca de las variables tratados.



CAPÍTULO II

OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GENERAL

Determinar la relación entre la Inteligencia Emocional y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Mañazo – Puno, 2024

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

OE₁: Identificar la relación entre la Inteligencia emocional y la calidad de servicio de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Mañazo – Puno, 2024.

OE₂: Identificar la relación entre la Inteligencia emocional y la toma de decisiones de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Mañazo – Puno, 2024

OE₃: Identificar la relación entre la Inteligencia emocional y la productividad laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Mañazo – Puno, 2024



CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

3.1.1 A nivel Internacional

Pulido y Aguilar (2023) El objetivo era examinar la relación entre la inteligencia emocional y la productividad de los empleados de centros de contacto. Mediante una metodología cuantitativa y descriptiva, se emplearon encuestas previamente validadas por los autores para evaluar el rendimiento laboral, destacando los aspectos más importantes, como el autocontrol, la empatía y la comunicación asertiva. Para mejorar los resultados organizacionales, se recomienda financiar programas que fomenten el desarrollo de la inteligencia emocional, ya que se ha demostrado que es un componente fundamental del rendimiento laboral en estos entornos.

García y López (2022) el estudio fue cuantitativo, correlacional-descriptivo y transaccional. Los hallazgos indicaron una fuerte correlación positiva entre ambos factores, especialmente en lo que respecta a la gestión del estrés y la atención al paciente. Los



autores concluyeron que mejorar el desempeño laboral en el sector sanitario requiere inteligencia emocional.

Arango y Quintero (2021) Nuestro objetivo fue investigar la relación entre el desempeño del personal bancario y la inteligencia emocional. En el estudio se empleó una técnica cuantitativa, un diseño transversal, un enfoque deductivo basado en hipótesis y una relación causal. Se administró un cuestionario a una muestra de 180 empleados. La autogestión y la empatía demostraron ser las características de inteligencia emocional más indicativas del desempeño, y los resultados indicaron una asociación positiva entre ambas medidas. En la conclusión se enfatizó la importancia de la inteligencia emocional para lograr un buen desempeño laboral en el sector bancario colombiano.

González Hernández y Ruiz Hernández (2020) El objetivo era examinar la conexión entre la felicidad laboral y la inteligencia emocional en la docencia universitaria. El estudio, que empleó una metodología deductiva basada en hipótesis y un diseño transversal e interrelacional, involucró a 250 profesores. Los hallazgos demostraron una relación sólida y positiva entre ambas variables, destacando que la autoconciencia y el control emocional eran los dos aspectos de la inteligencia emocional que más influían en la satisfacción laboral. Los autores concluyeron que aumentar la satisfacción laboral del profesorado universitario requiere inteligencia emocional.

Fernández y Muñoz (2019) Con el objetivo de analizar la relación entre la inteligencia emocional y el éxito en la gestión de proyectos en dicho país, el estudio se realizó con un enfoque descriptivo, causal y correlacional, aplicando cuestionarios

3.1.2 A nivel nacional

Silva y Vásquez (2022) El objetivo era examinar Los hallazgos demostraron una sólida relación positiva entre la satisfacción del cliente y la inteligencia emocional, destacando la importancia del autocontrol, la empatía y una comunicación dinámica. Los autores concluyeron que la inteligencia emocional es esencial para las operaciones de los centros de llamadas, especialmente en la gestión de las relaciones con los clientes y el fomento de experiencias satisfactorias.

Sánchez (2021) A partir de cuestionarios validados aplicados a una muestra de 150 empleados, se realizó un estudio descriptivo y transaccional para examinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en el sector turístico. Los resultados demostraron una fuerte relación positiva entre ambas variables, destacando la importancia del autocontrol, la empatía y la comunicación contundente para la inteligencia emocional. Dado que quienes poseen una inteligencia emocional más alta suelen mostrar mayores niveles de satisfacción laboral y productividad, se concluyó que este talento es crucial para el éxito profesional en el sector turístico de Cusco.



Sanchez y Castillo (2020) El objetivo principal fue demostrar cómo la inteligencia emocional impactaba el desempeño laboral de estos profesionales. El estudio empleó una metodología correlacional, no experimental, transaccional y de causa y efecto, con una muestra de 100 personas a las que se les aplicaron cuestionarios. Los hallazgos demostraron una fuerte correlación positiva entre las variables, destacando la importancia del impulso, la empatía y el control emocional como los factores más importantes. En conclusión, se confirmó que la inteligencia emocional desempeña un papel crucial en el éxito de los gerentes de proyectos en el sector empresarial peruano.

Pérez y Cueva (2019) El estudio empleó una metodología cuantitativa e incluyó una muestra de 120 enfermeras para examinar la conexión fuerte relación positiva entre ambas variables, destacando que los aspectos de la inteligencia emocional que mayor impacto tienen en la satisfacción laboral son la empatía, la autoconciencia y el autocontrol. La inteligencia emocional demostró ser un componente clave de la satisfacción laboral crucial del bienestar y la satisfacción laboral de las enfermeras en los hospitales públicos de Lima.

3.1.3 A nivel local

Valero (2024) El objetivo era demostrar inicial, el estudio adoptó un diseño correlacional. En este estudio de campo transversal, no experimental, se encuestó a 80 empleados mediante dos preguntas creadas y verificadas por el autor. Los resultados demostraron una



correlación positiva entre las variables, destacando que la comunicación no verbal se correlacionaba negativamente con el desempeño laboral, mientras que la comunicación verbal se utiliza ampliamente y se considera fiable.

Quispe y Mamani (2019) El objetivo principal fue analizar el impacto del clima organizacional en el desempeño del personal sanitario. Se encuestó a 222 empleados como parte del enfoque correlacional utilizado en el estudio. Los resultados demostraron una fuerte asociación positiva entre ambas variables, lo que sugiere que un clima corporativo positivo influyó positivamente en el desempeño laboral de los profesionales sanitarios.

Chura y Huamani (2018) El objetivo fue investigar la relación entre la gestión de conflictos y la inteligencia emocional en el sector público de esa región. 175 empleados de diferentes organizaciones públicas participaron en encuestas como parte del estudio, que empleó una metodología descriptiva-correlacional transversal. Dado que los empleados utilizan habilidades como la empatía, el autocontrol y la comunicación asertiva para abordar y resolver eficazmente situaciones de conflicto, los resultados mostraron que la inteligencia emocional es esencial para la gestión de conflictos en el lugar de trabajo.

Apaza (2018) El estudio empleó un diseño descriptivo-correlacional y una técnica transversal. Para la recopilación de datos, se utilizó el cuestionario Hernández (2008), modificado a partir del modelo ECI de Goleman, y se aplicó a una muestra de 66



empleados. Los resultados revelaron una correlación fuerte y directa ($r = 0,629^{**}$; $p < 0,00$), lo que indica que una mayor productividad también mostraron una fuerte correlación.

Calcina y Mamani (2018) El objetivo era examinar la conexión entre la gestión de la inteligencia emocional en la institución y el clima organizacional. Se incluyó en el análisis cuantitativo una muestra de 120 profesores y personal administrativo en aquel momento. Los datos se recopilaron mediante cuestionarios creados y verificados por los autores. Los hallazgos demostraron una fuerte asociación positiva entre ambas variables, lo que sugiere que una gestión eficaz de la inteligencia emocional mejora el clima organizacional en las universidades.



3.2 BASES TEÓRICAS

3.2.1 Inteligencia Emocional

La inteligencia emocional se conforma por un conjunto de actitudes y habilidades tanto personales como sociales que facilitan a las personas enfrentar y superar los retos cotidianos. Las emociones juegan un papel fundamental, ya que afectan las decisiones, los intereses y el cumplimiento de objetivos, llegando incluso a tener un impacto más significativo que el coeficiente intelectual en la consecución del éxito. (Alonso - Serna, 2019). Daniel Goleman introdujo el concepto de inteligencia emocional en 1995, definiéndola como la capacidad para gestionar las propias emociones y reconocer las emociones en otras personas. Se trata de un equilibrio entre los aspectos emocionales y cognitivos, e incluye habilidades como la regulación emocional, la motivación interna y la habilidad para establecer relaciones interpersonales (Caballero, 2020).

La inteligencia emocional es la gestión de emociones para aplicarlas en el pensamiento cognitivo y para resolver problemas de la vida diaria. Según Fernández y Cabello (2021) abarca "habilidades mentales como la conciencia emocional o el autocontrol, con rasgos de personalidad como asertividad, autoestima, independencia y optimismo" (p.33). Además, incluye habilidades sociales para trabajar en equipo, cooperar y formar vínculos sociales.



En otras palabras, la idea de inteligencia emocional se origina a partir de las investigaciones relacionadas con la inteligencia. Alvares (2024)

Entonces Alvares (2024) Se concluye que la inteligencia emocional está estrechamente relacionada con la capacidad de reconocer, evaluar y articular las emociones con precisión; la capacidad de acceder o generar emociones para apoyar el pensamiento; la comprensión y el conocimiento de las emociones; y la capacidad de regular las emociones para apoyar el crecimiento intelectual y personal.

Para Olmos (2024) La inteligencia emocional es la habilidad para enfrentar y solucionar problemas diarios, así como para plantear nuevos desafíos, crear productos o brindar servicios dentro del contexto cultural propio. Está compuesta por la inteligencia interpersonal e intrapersonal.

Entonces Olmos (2024) hace referencia a dos tipos de inteligencia: la primera está relacionada con la habilidad para gestionar adecuadamente las relaciones sociales, motivar a otros, comprender sus estados de ánimo y sentimientos, utilizar eficazmente la comunicación para conectar con las personas, así como interpretar el lenguaje corporal. En cambio, la inteligencia intrapersonal implica la capacidad de reconocer y manejar los propios sentimientos y emociones, controlar de manera adecuada el comportamiento personal y realizar una reflexión profunda sobre uno mismo, es decir, ser una persona íntegra.

3.2.2 Importancia de la Inteligencia Emocional

La inteligencia emocional según Chávez, et al. (2022) se compone de la “autoconciencia, motivación, autorregulación, empatía y habilidades sociales” (p. 407), lo que permite resolver problemas y relacionarse con los demás a nivel personal y laboral (Simón, 2020). Estas habilidades también generan competencias de liderazgo y manejo del estrés (Pérez-Correa et al., 2022). Los profesionales que cuentan con una inteligencia emocional alta desarrollan actitudes más empáticas y solidarias con sus clientes (Torres & Sosa, 2021) Además, permite la cooperación y el intercambio fluido de la información en las organizaciones (Conejero-Pérez et al., 2022).

Según Olmos (2024) la inteligencia emocional es fundamental porque se considera un pilar clave para el éxito y el bienestar de una persona. Se destaca la importancia de mantener un equilibrio entre el pensamiento racional y las emociones, es decir, la interacción entre la “mente” y el “corazón”. En la mayoría de las ocasiones, ambas trabajan juntas para orientarnos en nuestras decisiones, aunque en ciertos momentos esa armonía se quiebra, y las emociones pueden dominar sobre la razón.

Por eso Olmos (2024) Destaca la importancia de la inteligencia emocional en el ámbito laboral, afirmando que «la inteligencia emocional es el aspecto clave que determina el éxito profesional de cualquier persona» (p. 2). Empleados con un alto nivel de inteligencia emocional. son capaces de aumentar la

productividad, convirtiéndose así en un elemento esencial para cualquier organización que aspire a cumplir sus metas.

3.2.3 Características de la Inteligencia Emocional

Las características de la inteligencia emocional Inteligencia según Gálvez (2022) afirman que los individuos con un elevado nivel de inteligencia emocional se distinguen por poseer una mayor conciencia de sus propias emociones, lo que les permite reconocer y canalizar sus sentimientos de manera adecuada. Asimismo, son capaces de proyectar sus metas y propósitos, tomando decisiones que no interfieran negativamente en su vida personal o profesional. Este equilibrio se refleja en la autorregulación de sus acciones, la reflexión constante sobre sus conductas y emociones, así como en la autocrítica constructiva orientada al fortalecimiento de sus emociones positivas. Además, tienden a mantenerse motivados internamente y a plantearse de forma continua nuevos objetivos y desafíos personales y profesionales.

De acuerdo a Gálvez (2022) existen las siguientes características de las emociones.

- Emociones por causas internas. Se originan en el ser.
- Emociones por el cuerpo. Tienen su origen en las necesidades del mismo cuerpo.
- Emociones por el espíritu. Estas necesitan de mucha comprensión para convertirse en sentimientos, entra a tallar el impulso y deseo para realizar las cosas.



- Emociones externas. La realidad permite motivar internamente a nuestro organismo para producir los propios movimientos por el cuerpo.
- Emociones por necesidad
- Emociones por satisfacción
- Emociones por acogida-entrega. Se dan por la propia voluntad.

La inteligencia emocional está conformada por cinco componentes esenciales en lo personal y laboral, estos son los siguientes (Goleman et al., 2024).

- La conciencia de sí mismo. Para conocer las emociones propias y su impacto en los demás.
- La autorregulación. Para gestionar emociones y controlar impulsos.
- La motivación. Para impulsarse a alcanzar objetivos personales.
- La empatía. Permite reconocer emociones y ser sensible con los demás.
- Las habilidades sociales. Permite relacionarse con las demás personas

3.2.4 Dimensiones de la Inteligencia Emocional

Según el modelo Bar-On de 1997, la inteligencia emocional se compone de cinco componentes: estado de ánimo, gestión del estrés, interpersonal, intrapersonal y adaptabilidad. Los cuales se desarrollan a continuación (Brito et al., 2019).



3.2.4.1 Intrapersonal

Se compone de capacidades internas, de acuerdo a Machado (2020) "lo intrapersonal abarca la auto comprensión emocional, asertividad, autoconcepto, autorrealización e independencia" (p.39). Este tipo de inteligencia implica identificar las propias actitudes, con el fin de automotivarse y regular el comportamiento de acuerdo con los objetivos personales. (Vásquez et al., 2022). Estas personas son positivas, pueden expresarse abiertamente, ser independientes y tienen confianza sí mismos y en sus ideas (Paz, 2019). Está constituida por el autoconcepto, que permite la percepción del mundo interno; la autoconciencia emocional, que facilita la comprensión de las emociones; la asertividad emocional, entendida como la capacidad de mantener una actitud positiva frente a las dificultades; y la autorrealización, que corresponde a la habilidad de automotivarse. (Brito et al., 2019).

3.2.4.2 Interpersonal

Está vinculada con las habilidades sociales que capacitan a una persona para interactuar de manera exitosa con quienes la rodean, estableciendo lazos afectivos con los demás. (Brito et al., 2019). Incluye capacidades para reconocer las emociones de los demás y poder responder a estas, las personas con esta inteligencia se muestran empáticas y capaces de relacionarse en sociedad (Loterio et al., 2023). Asimismo, en el ámbito organizacional, estas habilidades facilitan que los empleados



mantengan un equilibrio emocional, se comuniquen de manera efectiva y colaboren en equipo para alcanzar tanto sus objetivos individuales como los de la organización (Campos, 2020). La inteligencia interpersonal incluye la empatía para entender a los demás, el establecimiento de relaciones interpersonales afectivas y satisfactorias, así como la responsabilidad social que impulsa la cooperación dentro de los grupos (Paz, 2019).

3.2.4.3 Adaptabilidad

Este componente hace referencia a la habilidad para ajustar las emociones según el contexto circundante, donde el individuo comprende la situación y puede autorregularse para encontrar soluciones. Facilita la adaptación de la persona a diversas circunstancias (Díaz & Chávarry, 2022). Es decir, es la capacidad de manejarse en situaciones nuevas siendo flexible y realista para adaptarse a los cambios y resolver conflictos (Perpiñá et al., 2022). Esta se compone de: la prueba de la realidad para entender los sucesos alrededor, la flexibilidad para adaptar procesos a su realidad, y la resolución de problemas (Brito et al., 2019). La adaptabilidad es una ventaja en las organizaciones para reaccionar a los cambios externos e internos (Barradas et al., 2020).

3.2.4.4 Manejo de estrés

El estrés está influenciado por factores internos y externos, y se define como la sensación de preocupación o saturación que experimenta una persona cuando no logra responder adecuadamente a las demandas, poniendo a prueba sus



habilidades personales (Linch & Cabrejo, 2021). El estrés mal manejado puede causar agotamiento físico y mental teniendo efectos negativos a la larga (Ruiz et al., 2023). La gestión del estrés consiste en la capacidad de controlar las emociones y los impulsos para enfrentar los problemas cotidianos de manera constructiva, evitando caer en la ira o en conductas hostiles y agresivas (Brito et al., 2019). Los individuos que poseen esta habilidad son capaces de resolver conflictos con una actitud positiva, manteniendo el autocontrol y desempeñándose eficazmente bajo situaciones de presión. Esta habilidad se compone de la tolerancia a la presión y el control de impulsos (Paz, 2019).

3.2.4.5 Estado de ánimo

Este componente hace referencia a la capacidad de estar conforme con uno mismo y con las decisiones adoptadas, vinculándose directamente con la autoestima (Paz, 2019). Dentro de la inteligencia emocional, tener conciencia del propio estado de ánimo, emociones y sentimientos facilita entender cómo las propias reacciones impactan a las personas que nos rodean (Quiliano & Quiliano, 2020). Una persona con un alto nivel de inteligencia emocional tiende a vivir la vida con una perspectiva más optimista y a experimentar mayores niveles de satisfacción (Martín & Patiño, 2021). Un estado emocional favorable se refleja en una actitud optimista hacia la vida y en la satisfacción personal y en las relaciones con los demás (Brito et al., 2019).

3.2.5 Teorías de la Inteligencia Emocional

(Fernández-Berrocal, 2023). La capacidad de cultivar habilidades prácticas como la autoconciencia, el autocontrol, la motivación, la empatía y la gestión de las relaciones interpersonales se conoce como inteligencia emocional en el modelo mixto de Goleman.

Según el mismo Goleman (2024), En cuanto a su metodología, la inteligencia emocional abarca una amplia gama de competencias que impulsan el desarrollo de los líderes. Este método identifica los cinco componentes principales de la inteligencia emocional:

(a). La capacidad de identificar los propios estados emocionales y comprender cómo impactan en la conducta se conoce como autoconciencia

b) Autorregulación: Se refiere a la capacidad de una persona para controlar y dirigir sus sentimientos e inclinaciones bajo presión, así como para adaptarse a situaciones nuevas.

c) Habilidad social: Es la capacidad del individuo para manejar eficazmente sus relaciones interpersonales con el objetivo de generar respuestas positivas y mantener buenas relaciones con los demás.

d) Empatía: Se refiere a la habilidad del individuo para captar y comprender las necesidades de los demás, tomando en cuenta sus emociones, particularmente en momentos de toma de decisiones.



e) Motivación: Se entiende como la habilidad del individuo para reconocer sus propias fuentes de motivación y mostrar entusiasmo hacia las actividades que realiza cotidianamente.

Fernández (2023) Se señala al respecto que, en la actualidad, existen dos instrumentos utilizados para evaluar.

El modelo de inteligencia emocional propuesto por Bar-On se entiende como el conjunto de habilidades personales e interpersonales que facilitan a los individuos enfrentar eficazmente las exigencias y tensiones de la vida cotidiana. Esta competencia se sitúa por encima de la inteligencia de tipo cognitivo (Castro & Rivera, 2021). Los fundamentos teóricos y filosóficos del modelo de inteligencia emocional de Bar-On se sustentan en las contribuciones de tres autores clave: David Wechsler, Edward Thorndike y Charles Darwin (Bar-On, 2006). En la obra de Darwin de 1937, como componente crucial de la adaptación y la supervivencia. Thorndike incorpora la idea de la inteligencia social y cómo afecta al rendimiento humano. Por último, Wechsler, basándose en su investigación.

Entonces Castro y Rivera (2021) Según Bar-On, una parte significativa de las definiciones, la voluntad de crear emociones positivas y mantener la motivación.

Los autores Castro y Rivera (2021). también hacen referencia a las capacidades emocionales:

- Capacidades emocionales de primer tipo: Estas habilidades son fundamentales para identificar la presencia de la inteligencia



emocional, la cual está conformada por competencias esenciales como la asertividad, la empatía, las relaciones interpersonales, la capacidad para afrontar presiones, el control de los impulsos, la evaluación realista de las situaciones, la flexibilidad y la resolución de problemas.

Capacidades emocionales de segundo tipo: Estas competencias hacen alusión a las habilidades que favorecen la interacción con el entorno, entre las cuales se destacan el Optimismo, autocontrol, alegría, independencia emocional y responsabilidad social.

En consecuencia, se puede afirmar que el modelo Bar-On se basa en competencias que buscan explicar cómo una persona se conecta con los demás y con el entorno en el que interactúa.

Según el modelo de inteligencia emocional propuesto por Salovey y Mayer, el éxito humano depende en gran medida de la gestión adecuada de las emociones y las habilidades internas. En este sentido, la inteligencia emocional se define como un conjunto de habilidades que incluyen la percepción, la comprensión, la regulación y el uso funcional de las emociones. (Caballero, 2020).

García-Fernández y Giménez-Mas (2020) proponen un modelo sobre los cuatro pilares básicos de la inteligencia emocional.

- Conocimiento emocional. Se reconoce, respeta y valora las sensaciones que presenta un individuo,
- Honestidad emocional. El ser honestos conlleva a buscar “la verdad” en la persona, el saber conocer sentimientos ajenos que

hagan uso de nuestra conciencia y eso es fundamental respetarse a sí mismo y para poder respetar a los demás

- Energía emocional. Se identifican cuatro estados esenciales que influyen en el desarrollo de la energía humana. Dentro de estos, el agotamiento combinado con una energía tensa puede generar alteraciones significativas en la inteligencia emocional, mientras que el cansancio acompañado de una energía serena contribuye a su fortalecimiento y desarrollo positivo.
- Retroinformación emocional. Actuar de manera impulsiva limita la calidad de la interacción con los demás, dificultando el establecimiento de relaciones basadas en la confianza y reduciendo el nivel de desempeño personal.

3.2.6 La inteligencia emocional en ámbito laboral

La inteligencia emocional constituye un elemento esencial dentro de una organización, ya que facilita en los colaboradores el desarrollo de conductas más adecuadas, así como elevados niveles de motivación, confianza y rendimiento (Pomasoncco et al., 2022), La inteligencia emocional fomenta un entorno laboral asertivo, el cual se distingue por relaciones interpersonales saludables, un trato más respetuoso entre colegas, un liderazgo positivo, colaboración efectiva, decisiones más acertadas y un desempeño general superior (Biedma-Ferrer, 2021). Las habilidades personales y emocionales fortalecen las capacidades laborales de los empleados, lo que incrementa su eficiencia y eficacia, reflejándose en un aumento de la productividad (Enríquez

et al., 2021), donde los altos cargos y tareas más complejas requieren de habilidades personales y sociales más desarrolladas.

De igual manera, un mayor desarrollo de la inteligencia emocional contribuye a fortalecer las relaciones tanto internas como externas, favoreciendo un trato profesional más adecuado hacia los usuarios mediante una comunicación más efectiva, así como una mayor sensibilidad y empatía hacia sus inquietudes y necesidades (García E. , 2022).

3.2.7 Desempeño Laboral

El desempeño laboral constituye un aspecto clave en el análisis de las organizaciones y la gestión de recursos humanos, pues implica la evaluación del comportamiento y el cumplimiento de metas por parte de los trabajadores, aspectos que impactan directamente en la productividad, la eficiencia y la calidad del trabajo realizado. (Carrasco et al., 2023). El desempeño en una empresa es el conjunto de comportamientos y aportes de colaborador en la organización (Alles, 2019). Además, el desempeño laboral es el factor más importante en desarrollo organizacional (Pineda et al., 2023).

El desempeño laboral de acuerdo a Dolores, et al. (2023) Es un aspecto prioritario que se entiende como un sistema integrado que orienta las acciones de los empleados para aumentar la productividad organizacional, considerando además el estado emocional del trabajador. Se trata de un factor multidimensional que abarca diversas dimensiones del desempeño laboral (Cieza-



Sempertegui et al., 2021). Allegue, et al. (2022) manifiesta que el desempeño se compone de los comportamientos de los trabajadores que son relevantes y contribuyen al desarrollo de la organización, así mismo Chiavenato (2017) lo define como las capacidades de los trabajadores para alcanzar los objetivos organizaciones con competitividad y sustentabilidad, es decir la manera en que los trabajadores llevan a cabo sus funciones para cumplir con los estándares de la organización. Lo que lleva a Alles (2019) a fundamentar que el desempeño eficiente incorpora conocimientos, experiencia práctica y en especial componentes personales que deben guiarse por valores y ética personal y profesional.

El desempeño se refiere a la habilidad de los empleados para producir resultados, generar beneficios y completar sus tareas en el menor tiempo posible, evaluándose a través de la eficiencia, eficacia y calidad del trabajo realizado. La evaluación del desempeño facilita la identificación de dificultades en el personal, posibles conflictos y también sirve como herramienta para motivar a los colaboradores (Chagray et al., 2020). Además, se relaciona con el capital humano teniendo en cuenta las capacidades, los comportamientos, las destrezas y habilidades de los trabajadores (Ticahuanca & Mamani, 2021)

3.2.8 Importancia del desempeño laboral

El desempeño laboral constituye un factor clave para el éxito organizacional, ya que el grado de productividad de los empleados



en la prestación de bienes y servicios de calidad impacta directamente en el desempeño global de la empresa (Ponce-Poce & Gómez, 2021). La capacitación efectiva de los empleados para cumplir con sus funciones se percibe como una ventaja competitiva que permite a la organización destacarse frente a otras empresas. (Bautista & Cienfuegos, 2020), por lo que tener colaboradores capacitados y calificados permite es prioridad para que la empresa prospere (Heredia-Quito & Narváez-Zurita, 2021) De igual manera, una organización que mantiene una alta productividad resulta más eficiente y rentable en comparación con otras, ya que genera mayores ingresos y es reconocida por la sociedad como una empresa de calidad respaldada por un equipo competente.

Por consiguiente, resulta fundamental para una empresa implementar estrategias y acciones enfocadas en promover un desempeño laboral caracterizado por la calidad y la eficiencia en el trabajo y eficacia y así aumentar su productividad y alcanzar las metas organizacionales (González & Vilchez, 2021), donde la constante evaluación del desempeño del personal es fundamental para mejorar las competencias y habilidades de los colaboradores, permitiendo mejorar la gestión dentro de la empresa (Cieza-Sempertegui et al., 2021)

3.2.9 Características de desempeño laboral

El desempeño laboral se caracteriza por componentes personales de los trabajadores para cumplir con las responsabilidades en la

empresa, las características son las siguientes (Castro & Rivera, 2021).

- Capacidades personales para cumplir con los roles de trabajo
- Adaptabilidad para responder a los cambios.
- Comunicación para mejorar el clima organizacional
- Iniciativa de los colaboradores en la empresa
- Conocimiento del personal a través de la especialización y capacitación.
- Trabajo en equipo durante todas las actividades de la empresa
- Estándares de trabajo
- Desarrollo de talentos en los trabajadores para mejorar el rendimiento
- Potenciar el diseño del trabajo
- Maximizar el desempeño laboral en la empresa.

3.2.10 Dimensiones del desempeño laboral

El desempeño laboral se compone de tres dimensiones fundamentales, estas son: la calidad de servicio, la toma de decisiones y la productividad (Colombo, 2023).

3.2.4.6 Calidad de servicio

La calidad se define como el conjunto de atributos y características de un producto o servicio que cumplen con las expectativas y necesidades del cliente. Los servicios se distinguen por ser intangibles o subjetivos, presentar variabilidad según el consumidor, y ofrecer una atención al cliente adecuada (Luna & Torres, 2022). La dimensión de calidad también implica que el trato

a los usuarios sea cálido, cumpla con estándares establecidos y se adecue a los requerimientos personales de cada cliente (Rojas et al., 2020). La calidad del servicio resulta fundamental en el ámbito público para asegurar que los usuarios obtengan una atención efectiva y eficiente, enfocada en satisfacer las demandas de la ciudadanía. Asimismo, el sistema público debe mantenerse actualizado y adaptarse a las necesidades cambiantes de la población (Ruiz M. , 2022)

3.2.4.7 Toma de decisiones

La dimensión de toma de decisiones se refiere al proceso mediante el cual se escoge las alternativas de acción más eficaces para afrontar problemas dentro de la organización (Colombo, 2023). Actualmente la toma de decisiones es una dimensión primordial que favorece al éxito empresarial en un contexto de continuos cambios y desafíos (Nuñez-Lira et al., 2023), siendo fundamental contar con líderes y trabajadores que puedan tomar decisiones rápidas y acertadas a pesar de la presión y estrés (Tapia & Antequera, 2020). La toma de decisiones en una capacidad que los trabajadores deben desarrollar y que las organizaciones deben promover para enfrentar las situaciones imprevistas, permitiendo que la empresa mejore su desempeño disminuyendo riesgos y aprovechando las oportunidades (Rodríguez, 2021)

Productividad

La dimensión de productividad se refiere al rendimiento de la organización que está conformada por el desempeño de cada



trabajador, donde se evalúa la calidad de servicios generados y las ganancias en la empresa (Colombo, 2023). También se refiere a la sostenibilidad y la capacidad de la organización para mantenerse competitiva, el cual depende de los esfuerzos individuales y colectivos de todo el personal (Agudelo & Escobar, 2022). Dentro de la productividad, las competencias personales ejercen un papel muy importante, puesto que las habilidades personales, sociales, capacitaciones, competencias, entre otros, permiten que los trabajadores ejecuten adecuadamente sus tareas y cumplan los objetivos organizacionales establecidos (Hinojo et al., 2020).

3.2.11 Evaluación del desempeño laboral

La evaluación del desempeño de los trabajadores es un proceso fundamental para medir las competencias de los trabajadores de forma sistemática y periódica (Durán, 2020), permitiendo observar las competencias y habilidades de los trabajadores y mejorando la gestión dentro de la empresa (Bautista & Cienfuegos, 2020). En este proceso se recopila información y se hacen retroalimentaciones para mejorar los puntos débiles en el desempeño de los trabajadores (Chagray et al., 2020). Además, la evaluación mejora los procesos a corto, mediano y largo plazo en la organización (Cieza-Sempertegui et al., 2021). Esta evaluación además de ayudar a la empresa permite que el trabajador haga un proceso de autocrítica constructiva sobre sus debilidades y fortalezas personales que le permiten mejorar su desempeño personal y laboral.

La evaluación del desempeño una herramienta de la gestión organizacional que permite generar planes estratégicos para aumentar la productividad y la competitividad y disminuir la rotación del personal (Dorado et al., 2022). Existe diversas formas de medir el desempeño como escalas gráficas, evaluaciones 360°, escalas de puntuación, etc. (Guartán et al., 2019), permitiendo valorar el esfuerzo de los trabajadores a través de ascensos, promociones, despidos y transferencias (Barboza et al., 2021)

3.2.12 Teoría de desempeño laboral

Teoría de expectativas de Vroom: Esta teoría fue desarrollada por Victor Vroom en 1964 para identificar y explicar los factores que intervienen en el comportamiento y desempeño de los trabajadores (Teixeira et al., 2020), donde presenta un modelo motivacional en que se considera que la satisfacción en el entorno laboral determina su desempeño y productividad (Silva et al., 2021). Bajo esta teoría se considera que el desempeño laboral es el resultado del clima laboral y del trato que se le brinda al trabajador, donde el estado mental, las relaciones interpersonales y las recompensas recibidas por su esfuerzo permiten que el trabajador se sienta motivado a tener mayor productividad y un rendimiento más eficaz (Escobedo & Quiñones, 2020).

Así mismo bajo este modelo de enfoque psicológico cuenta con tres variables: la expectativa, la instrumentalidad, y la valencia. En la expectativa se considera que el esfuerzo del trabajador para realizar una tarea aumentara las probabilidades de tener el



desempeño deseado. En la instrumentalidad se considera a la forma en que la empresa recompensa el desempeño de sus trabajadores. Finalmente, la valencia se refiere al valor que el trabajador otorga a los resultados que ha obtenido en el trabajo gracias a su esfuerzo (Hinojosa et al., 2024).

Teoría de desempeño laboral de Hackman y Oldham: Fue desarrollada en 1976 en el texto "motivación hacia el diseño del trabajo: prueba de una teoría" donde se analiza las condiciones internas que motivan a los individuos en su trabajo (Erazo-Muñoz et al., 2022).

Los procesos psicológicos que estimulan, determinar y dirigen las acciones de los trabajadores generan motivación interna para perseverar en su desempeño laboral (Grandez & Albergo, 2024).

Bajo esta teoría el desempeño, la motivación, y la satisfacción laboral dependen en gran medida de las características del puesto de trabajo (Carreño, 2024), estas características se combinan para generar tres estados emocionales en el trabajador: mayor significado en el trabajo, mayor responsabilidad y mayor reconocimiento de sus esfuerzos en el trabajo (Figuroa et al., 2020).

Teoría de necesidades de Maslow: Esta teoría de enfoque psicológico fue desarrollada por Abraham Maslow en 1943 y considera que las personas deben satisfacer una jerarquía de necesidades (Madero, 2023). Estas nacen de su privación y se

organizan en una pirámide, donde las más básicas como necesidades biológicas se encuentran en la base y las más complejas se ubican en partes superiores (Marchán & Vera, 2022), por lo que se debe cumplir con las necesidades en la base para acceder a las siguientes (Salazar-Ponce et al., 2021)

De acuerdo a la teoría de Maslow existen 5 necesidades: las necesidades fisiológicas que se componen de la respiración, la alimentación y el dormir; las necesidades de seguridad y protección como la seguridad física y emocional; necesidades sociales compuestas por relaciones sociales y actividades de recreación; necesidades de estima como la autoestima; y necesidades de autorrealización como los logros personales (Agudelo-Cifuentes et al., 2022).

Chiavenato (2014) citado en Torres y Delgado (2020) considera que el trabajo forma parte fundamental de la vida de una persona, permitiéndole satisfacer sus necesidades básicas y logros personales mediante su desarrollo profesional; motivándolo a ser más productivo a través un salario, relaciones interpersonales adecuadas y el reconocimiento que le brinda su trabajo (Odicio et al., 2021), por lo que un entorno laboral con alta satisfacción de los trabajadores permite un uso más eficiente del talento humano que se traduce en un alto desempeño (Méndez, 2023).

3.2.13 Relación de Inteligencia emocional y desempeño laboral

Las emociones son parte integral en la vida diaria, por lo que, la gestión emocional es una capacidad indispensable para lograr la



satisfacción personal, la creación de vínculos sociales y el desarrollo profesional (Lotito, 2022). Las organizaciones consideran que el talento humano es un activo imprescindible para el logro de metas (Cruzado & Alomia, 2020), donde los trabajadores con capacidades personales son altamente valorados (Cruzalegui et al., 2021),

El componente emocional es indispensable frente al conocimiento o racionalidad, ya que mejora el comportamiento del trabajador y le ayuda a perfeccionar sus capacidades laborales (Enríquez et al., 2021), generando su vez mayor desempeño y productividad (Cruzado & Alomia, 2020). Por lo que la inteligencia emocional facilita y mejora el desempeño laboral en todas sus dimensiones (Colombo, 2023).

Las habilidades como el control de impulsos, la sensibilidad, la comunicación efectiva las necesidades de los usuarios (Flores et al., 2022). La toma de decisiones en la empresa depende en gran medida del estado emocional de los individuos y por ende de la inteligencia emocional (Pineda A. , 2021), por lo que la regulación emocional le permite al trabajador decidir correctamente en situaciones de crisis y afrontar adecuadamente los problemas. Así mismo la inteligencia emocional influye en la productividad, generando mayor bienestar emocional y maximizando el desempeño eficiente y eficaz en los procesos productivos (Colombo, 2023).



3.3 MARCO CONCEPTUAL

Autorregulación

La palabra autorregulación es abordada desde diferentes ópticas y apreciaciones teóricas, pero sin duda alguna es considerada como la capacidad de los seres humanos para modificar su conducta en virtud de las demandas de situaciones específicas (Mira & Vera, 2020). Como menciona Sanchez (2023) la autorregulación es considerada. El expone la idea de que mediante el control de los pensamientos se logra el control de los procesos cognitivos, mediante el control de las acciones se logra el control de la conducta, también mediante el control de las emociones se logra un autocontrol emocional, y por ello concluye que control de la motivación es la acción de automotivarse. Además, la autorregulación es un mecanismo dirigido por la conducta de lo que uno quiere conseguir; si se trata de la educación, esta se dirige a organizar y planificar el aprendizaje en determinados plazos.

Competencias laborales:

Vargas (2020) concibe a la competencia laboral como la aptitud de un individuo para desempeñar una misma función productiva en diferentes contextos y con base en los requerimientos de calidad esperados por el sector productivo. Menciona también que las aptitudes se logran con la adquisición y desarrollo de conocimientos, habilidades y capacidades que son expresados en el saber, el hacer, y el saber hacer, independiente de la forma en que hayan sido adquiridas. Por ello, concluye que las competencias laborales son indispensables para el buen desarrollo de las tareas laborales dentro de las empresas u organizaciones.



Desempeño

Según Bautista (2020) Las acciones y comportamientos se consideran desempeño laboral. Además, se concluye que el desempeño del empleado también se define como las acciones y comportamientos que los empleados adoptan para alcanzar los objetivos acordados para el éxito empresarial. Según Pedraza (2020), el desempeño del empleado es un factor clave para determinar la eficacia y el éxito de una organización. En este sentido, el desempeño laboral se basa en las conductas observadas o aquellas acciones ejecutadas por los colaboradores que pueden ser medidos a través de sus capacidades y el grado de contribución que éstos brindan a la empresa.

Empatía

De acuerdo a Figueroa (2020) la empatía se construye sobre la toma de conciencia de sí mismo, es decir, cuanto más abiertos estamos para captar nuestras emociones, más habilidad tenemos para leer las emociones de los demás. La empatía se relaciona con ocho fenómenos diferentes: la empatía es tomar contacto con el estado interno de otra persona, tomar la postura o adoptar la respuesta neural similar a la de otra persona a la que se observa, sentir lo que el otro siente, proyectarse en la situación de otro, imaginar cómo piensa o siente otra persona, imaginar como uno se sentiría en la situación de otra persona, sufrir ante la observación del sufrimiento de otra persona, sentimiento que despierta otra persona que está sufriendo. Es un constructo multidimensional que incluye la dimensión cognitiva definida como la habilidad para comprender el punto de vista de la otra persona y la dimensión afectiva se propone la



preocupación empática que consiste en sentimiento de compasión, preocupación y cariño por otros, y malestar personal el cual se trata de sentimientos de ansiedad y malestar.

Habilidad

No existe una única definición sobre qué es una habilidad. Este término está siendo utilizado en los diferentes países sin tener un consenso. Las definiciones dependen del lente desde el cual se mira: el trabajo, la comunicación, la tecnología, la sociedad, lo psicosocial, la política. Lo cierto es que la habilidad es un constructo social (Portillo, 2019).

En el ámbito laboral la habilidad se entiende como una combinación de conocimientos de materiales y procesos con destrezas manuales requeridas para llevar a cabo una actividad productiva. Es decir, la habilidad representa una propiedad individual, una destreza física y mental para realizar una tarea en el proceso del trabajo (Portillo, 2019). Por ello concluye que la habilidad solo puede ser demostrada en el rendimiento (haciendo algo), mientras que el conocimiento puede obtenerse por medios más abstractos, como la conversación. Por lo tanto, la habilidad se identifica como conocimiento práctico o técnico, la capacidad de aplicar los conocimientos teóricos en un contexto práctico. Esta forma de entender la habilidad se aproxima al concepto de competencia.

Municipalidad

Según Araiza (2021) la municipalidad es el órgano de gobierno local que representa a una comunidad de personas vinculadas por vecindad dentro de un territorio específico, y tiene como características principales su



autonomía económica y administrativa en los asuntos de su competencia. Su finalidad es promover y conducir el desarrollo socioeconómico de su jurisdicción, garantizar la representación política de los vecinos, y proporcionar servicios esenciales para la comunidad, como saneamiento, alumbrado público, registros civiles, y promoción cultural. Para Araiza (2021) las municipalidades son instituciones de derecho público interno, cuya gestión está regida por normativas generales y supervisada por entidades como la Contraloría General de la República. También ejercen competencias relacionadas con planificación territorial, educación, cultura, salud, transporte, y regulación de actividades comerciales, entre otras

Trabajador

Para el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2021) un trabajador en el ámbito institucional es una persona que desarrolla actividades productivas, administrativas, operativas o profesionales dentro de una organización, siguiendo las directrices y normas establecidas por esta. El vínculo laboral entre el trabajador y la institución se fundamenta en un contrato de trabajo, el cual estipula derechos y obligaciones mutuas, como el cumplimiento de jornadas laborales, respeto a las políticas internas y la retribución económica. Además, menciona que el trabajador tiene acceso a beneficios sociales y legales, dado que su rol es fundamental para el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la institución, y su desempeño impacta directamente en la eficiencia y eficacia organizacional.



CAPÍTULO IV

HIPÓTESIS

4.1 HIPÓTESIS GENERAL

Existe relación significativa entre la Inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Mañazo – Puno, 2024.

4.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

HE₁: Existe relación significativa entre la Inteligencia emocional y calidad de servicio de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Mañazo – Puno, 2024.

HE₂: Existe relación significativa entre la Inteligencia emocional y la toma de decisiones de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Mañazo – Puno, 2024.

HE₃: Existe relación significativa entre la Inteligencia emocional y la productividad laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Mañazo – Puno, 2024.

4.3 VARIABLES

Variables X: Inteligencia emocional



El modelo Bar-On define la inteligencia emocional como un conjunto de habilidades, destrezas y capacidades cognitivas y no cognitivas que influyen en la capacidad de una persona para alcanzar el éxito. Por lo tanto, se considera una serie de competencias emocionales y sociales interrelacionadas que impactan el comportamiento inteligente de un individuo. Esta variable se observa a través de cinco dimensiones: el componente interpersonal, el componente de adaptabilidad, el componente de gestión del estrés y el componente del estado de ánimo. (Palomeque-Zambrano, 2024).

Variable Y: Desempeño laboral

El desempeño laboral guarda gran importancia en la medida que todos los trabajadores comprendan Una forma de mejorar el desempeño laboral es motivarlos constantemente según sus funciones, procedimientos, políticas y objetivos específicos. Es necesario mejorar el desempeño, aumentar la autoridad y las responsabilidades, recompensar los logros y brindar un excelente ambiente laboral. Un desempeño laboral eficiente se observa en la medida en que los trabajadores demuestran calidad en el servicio, la toma de decisiones y la productividad. (Ramírez & Zavaleta, 2018).

4.4 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Variable x: Inteligencia emocional	Componente intrapersonal	<ul style="list-style-type: none"> • Comprensión emocional de sí mismo • Asertividad • Autoconcepto • Autorrealización • Independencia 	1 - 6 7 -13 14 - 22 23 - 31 32 – 38
	Componente interpersonal	<ul style="list-style-type: none"> • Empatía • Relaciones interpersonales • Responsabilidad Social 	39,- ,44 45,-,55 56 - 64
	Componente de adaptabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Solución de problemas • Prueba de la realidad • Flexibilidad 	65 - 72 73 - 87 88 .96-
	Componente del manejo del estrés	<ul style="list-style-type: none"> • Tolerancia al estrés • Control de los impulsos 	97 – 104 105 - 113
	Componente del estado de ánimo	<ul style="list-style-type: none"> • Optimismo • Felicidad 	113 -,120 121 -131, 132 -133
Variable y: Desempeño laboral	Calidad de servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad • Satisfacción del usuario • Reconocimiento 	1-3 4-5 6-8
	Toma de decisiones	<ul style="list-style-type: none"> • Alternativa de solución • Decisiones • Recursos 	10-11 12-15 16
	Productividad laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidad • Cumplimiento de objetivos • Compromiso 	17-19 20- 23 24-25



CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1 ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

El enfoque utilizado en esta investigación fue cuantitativo, dado que se recopilaron datos que fueron analizados mediante procedimientos estadísticos y medición numérica, permitiendo comprobar la validez o invalidez de las hipótesis formuladas. Al respecto, Hernández – Sampieri y Mendoza (2018) mencionan que el enfoque cuantitativo se caracteriza por la objetividad en la recolección de datos, el uso de instrumentos estandarizados y el análisis sistemático para obtener resultados confiables y generalizables.

5.2 MÉTODOS APLICADOS A LA INVESTIGACIÓN

Se empleó el método hipotético-deductivo, que parte del enfoque cuantitativo. Este método permite abordar un fenómeno mediante la formulación de hipótesis explicativas, deducir resultados esperados a partir de dichas hipótesis, contrastarlas con datos empíricos y descartar aquellas que no se sostienen en las observaciones (Behar, 2008).

5.3 TIPO DE LA INVESTIGACIÓN

Esta investigación fue de tipo correlacional, debido que solo se buscó determinar la relación entre las variables. Al respecto, Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) refiere que este tipo de estudio busca examinar la relación existente entre dos o más variables, estableciendo su grado de asociación sin establecer vínculos causales, por lo que se enfoca en identificar cómo una variable varía en función de otra, analizando la dirección y fuerza de dicha relación.

5.4 NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación se desarrolló en un nivel descriptivo, lo que implica detallar y caracterizar el fenómeno estudiado, según el marco conceptual establecido por Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) quienes señalan que este nivel se centra en especificar, detallar y describir propiedades, características y rasgos importantes del objeto de estudio.

5.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Este estudio no tuvo un diseño experimental porque las variables no fueron manipuladas directamente, sino que se observaron tal y como ocurrían en su contexto natural, como lo sugiere Hernández, et al. (2014) menciona que este diseño se utiliza para estudiar fenómenos tal como se presentan en la realidad, permitiendo un análisis basado en su estado actual sin intervención externa.

5.5 ÁMBITO DE ESTUDIO

La investigación se llevó a cabo en la Municipalidad Distrital de Mañazo, ubicada en el distrito homónimo, perteneciente a la provincia de Puno, en la región del Altiplano peruano. Este distrito se sitúa a una altitud de 3.926 metros sobre el nivel del mar, a una distancia de 44 kilómetros



de la ciudad de Puno, a cubrir una superficie de 410,6 (Hernandez - Sampieri et al., 2014) 7 km², equivalente al 17,35% de la provincia. Limita geográficamente con Cabanillas al norte, Cabana al noreste, San Antonio de Esquilachi al sur, Vilque al este, e Ichuña al oeste.

5.6 POBLACIÓN Y MUESTRA

5.6.1 Población

La población de este estudio está constituida por los 26 trabajadores que forman parte de la Municipalidad Distrital de Mañazo. Según la definición de Carrasco (2005) la población comprende el total de elementos o unidades analizadas dentro del ámbito de la investigación (pp. 236-237).

5.6.2 Muestra

El muestreo fue no probabilístico y se trabajó con la totalidad de la población, siguiendo un criterio intencionado por parte del investigador, para garantizar que todos los elementos fueron incluidos en el análisis.

5.7 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

5.7.1 Técnicas

La técnica empleada para la recolección de datos fue la encuesta, una herramienta flexible que se puede administrar en diferentes formatos, como cuestionarios, donde la estandarización de las preguntas garantiza la uniformidad y la comparabilidad de los datos obtenidos, mientras que el anonimato y la confidencialidad aumentan la posibilidad de recibir respuestas honestas y confiables. En este caso, se utilizó una encuesta tipo Likert, de la siguiente manera:



- Para evaluar la variable "Inteligencia emocional", se aplicó el Test de Bar-On, desarrollado por Reuven Bar-On (2000) y adaptado al contexto peruano por Nelly Ugarriza (2001) esta prueba consta de 133 ítems, distribuidos en 5 dimensiones, fue administrado de forma directa y se encuentra validado y estandarizado.

Validez: Este instrumento fue validado por Ugarriza (2001) quien siguiendo los procedimientos en la adaptación del Test de Bar-On en el contexto de Perú, asimismo aplicó un proceso de validez de contenido y constructo que implicó la revisión de expertos en el área de la psicología para garantizar que los enunciados fueran representativos de las dimensiones asegurando así que el instrumento sea adecuado y relevante para la población.

Confiabilidad: este instrumento fue analizado mediante Alfa de Cronbach cuya puntuación fue de 0.93 que equivale a rango excelente.

- En cuanto al desempeño laboral, se utilizó el cuestionario validado por el autor Colombo (2023) el cual está compuesto por 3 dimensiones: calidad de servicio, toma de decisiones y productividad laboral.

Validez: Este instrumento fue adaptado de Colombo (2023) quien validó mediante el juicio de expertos y especialistas con grado de maestría y doctorado.

Confiabilidad: este instrumento fue analizado mediante el alfa de Cronbach que permitió evaluar la consistencia interna de los enunciados, cuya puntuación fue de 0,7581 encontrándose en rango aceptable.



5.7.2 Instrumentos

Para la variable Inteligencia emocional: para medir la variable de Inteligencia Emocional de tipo Likert se empleó un cuestionario específico, que se describe a continuación:

Nombre de la encuesta: EQ-I BarOn Emotional Quotient Inventory

Autores: Reuven Bar-On y adaptado al contexto peruano por Nelly Ugarriza

País: Perú

Año: 2001

Duración: 30 minutos

Tipo: Likert

Aplicación: participantes de 15 años a más

Escala valorativa:

- 1. Nunca
- 2. Pocas veces
- 3. A veces
- 4. Muchas veces
- 5. Siempre

Para determinar la inteligencia emocional se aplicó la escala de baremos de la siguiente manera:

Tabla 1*Escala valorativa de Inteligencia emocional*

Escalas	Intrapersonal (38 ítems)	Interpersonal (26 ítems)	Adaptabilidad (32 ítems)	Manejo de estrés (17 ítems)	Estado de animo (20 ítems)	Inteligencia emocional (133 ítems)
Bajo	38 – 89	26 – 61	32 – 75	17 – 40	20 – 47	133 – 310
Medio	90 – 139	62 – 95	76 – 117	41 – 62	48 – 73	311 – 488
Alto	140 – 190	96 – 130	118 – 160	63 – 85	74 – 100	489 – 665

Fuente: elaboración propia

Para la variable Desempeño laboral: para medir la variable de desempeño laboral Likert se empleó un cuestionario específico, que se describe a continuación:

Nombre de la encuesta: cuestionario de desempeño laboral

Autor: Colombo (2023)

País: Perú

Año: 2023

Duración: 10 minutos

Tipo: Likert

Escala valorativa:

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

Para determinar el desempeño laboral se aplicó la escala de baremos de la siguiente manera:

Tabla 2*Escala valorativa de desempeño laboral*

Calidad de Servicio (8 ítems)		Toma de decisiones (8 ítems)		Productividad laboral (9 ítems)		Desempeño laboral (25 ítems)	
Escala	Valores	Escala	valores	escala	valores	Escala	Valores
Deficiente	8 – 19	Inadecuado	8 – 19	Baja	9 – 21	Deficiente	25 – 58
Aceptable	20 – 29	Moderado	20 – 29	Media	22 – 33	Regular	59 – 92
Excelente	30 – 40	Adecuado	30 – 40	Alto	34 – 45	Eficiente	93 – 125

Fuente: Elaboración propia

5.8 PROCEDIMIENTO DE TRATAMIENTO DE DATOS

El proceso de recolección de datos se estructuró en varias fases, donde la primera etapa consistió en gestionar los aspectos administrativos con la municipalidad, lo que incluyó la solicitud de autorización para recolectar los datos y realizar las encuestas a los trabajadores y la segunda fase se centró en la recolección de la información, a través de las encuestas aplicadas a los trabajadores y finalmente, la tercera fase fue dedicada al análisis de la inteligencia emocional y desempeño laboral que implicó revisar todos los ítems del cuestionario y agruparlos en cinco dimensiones, sumando los resultados para obtener el total de cada una de las tablas.

5.9 CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

a) Hipótesis general

Ho: No existe una correlación significativa entre el desempeño laboral de los empleados y la inteligencia emocional.

Ha: Existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los empleados.

Nivel de significancia

$\alpha = 0.05$ si $p < 0.05$ entonces se rechaza la H_0

Prueba de hipótesis

Tabla 3

Prueba de hipótesis general

		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,439	,107	2,480	,013
N de casos válidos		26			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

Resultado p-valor

la prueba de hipótesis muestra que la significancia es $p < 0.05$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, demostrando que la inteligencia emocional y el desempeño laboral se relacionan significativamente.

Decisión

Se acepta como resultado de la prueba de hipótesis la hipótesis alternativa: Existe una correlación significativa entre la inteligencia emocional de los empleados y su desempeño laboral

b) Hipótesis específica 1

H_0 : No existe una correlación significativa entre el desempeño laboral de los empleados y la inteligencia emocional.

Ha: Existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los empleados.

Nivel de significancia

$\alpha = 0.05$ si $p < 0.05$ entonces se rechaza la H_0

Prueba de hipótesis

Tabla 4

prueba de Hipótesis Específica 1

		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,418	,099	2,538	,011
N de casos válidos		26			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

Resultado p-valor

la prueba de hipótesis muestra que la significancia es $p < 0.05$, Por tanto, se rechaza la hipótesis nula, demostrando que la inteligencia emocional y el desempeño laboral se relacionan significativamente.

Decisión

A partir de la prueba de hipótesis se rechaza la hipótesis nula y por ende se acepta la hipótesis alterna: Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y la calidad de servicio de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Mañazo – Puno, 2024.

Hipótesis específica 2

H_0 : No existe correlación significativa entre la inteligencia emocional y la toma de decisiones de los trabajadores.

Ha: Existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y la toma de decisiones de los trabajadores.

Nivel de significancia

$\alpha = 0.05$ si $p < 0.05$ entonces se rechaza la H_0

Prueba de hipótesis

Tabla 5

prueba de Hipótesis Específica 2

		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,469	,098	2,772	,006
N de casos válidos		26			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

Resultado p-valor

la prueba de hipótesis muestra que la significancia es $p < 0.05$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, demostrando que la inteligencia emocional y el desempeño laboral se relacionan significativamente.

Decisión

A partir de la prueba de hipótesis se rechaza la hipótesis nula y por ende se acepta la hipótesis alterna: Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y la toma de decisiones de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Mañazo – Puno, 2024.

Hipótesis específica 3

Ho: No existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y la productividad laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Mañazo – Puno, 2024.

Ha: Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y la productividad laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Mañazo – Puno, 2024.

Nivel de significancia

$\alpha = 0.05$ si $p < 0.05$ entonces se rechaza la Ho

Prueba de hipótesis

Tabla 6

prueba de Hipótesis Específica 3

		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,468	,103	2,668	,008
N de casos válidos		26			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

Resultado p-valor

la prueba de hipótesis muestra que la significancia es $p < 0.05$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, demostrando que la inteligencia emocional y el desempeño laboral se relacionan significativamente.

Decisión

A partir de la prueba de hipótesis Se rechaza la hipótesis nula y por tanto se acepta la hipótesis alternativa: Existe una relación significativa entre la



inteligencia emocional y la productividad laboral de los trabajadores d
Municipalidad Distrital de Mañazo – Puno, 2024.



CAPÍTULO VI

RESULTADO Y DISCUSIÓN

6.1 PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

En este capítulo se presentan los resultados obtenidos, los cuales fueron sistematizados y analizados mediante tablas cruzadas que permiten identificar patrones y relaciones entre las variables estudiadas, las cuales responden a los objetivos planteados en esta investigación, proporcionando una base para interpretar los hallazgos y comprender cómo se vinculan los diferentes componentes evaluados.

La relación entre dos variables aleatorias puede evaluarse mediante el coeficiente Rho de Spearman, una herramienta no paramétrica. Este coeficiente es especialmente útil cuando los datos no cumplen las condiciones necesarias para aplicar el coeficiente de Pearson, como la normalidad de las variables. (Martinez, 2012).

Para realizar la prueba de hipótesis, se formulan las hipótesis, incluyendo la hipótesis nula (H_0) y la hipótesis alternativa (H_a).

H_0 : No existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores.



Ha: El desempeño laboral de los empleados se correlaciona significativamente con la inteligencia emocional.

Regla de decisión

Se rechaza Ho: $p < 0,05$, Por lo tanto, se acepta la Ha

Se rechaza Ha: $p > 0,05$, Por lo tanto, se acepta la Ho

Además

Rho = 0,000; Correlación nula

Rho = negativo (-); Correlación inversa

Rho = Positivo (+); Correlación directa

Determinación de Rho de Spearman

Para calcular el coeficiente de Spearman, los datos se ordenan y se reemplazan por su respectivo rango. Posterior a ello se aplica la siguiente fórmula:

$$\rho = 1 - \frac{6\sum d_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

Donde:

d_i = es la diferencia entre los rangos de cada par de observaciones,

n = es el número de observaciones.

Además, El valor de ρ varía entre -1 y 1, siendo el siguiente detalle

Figura 1

Coeficiente de correlación de Rho de Spearman

Escala de Correlación		Significado
Significativo ↑ Correlación Inversa (-)	-1,00	Correlación negativa Perfecta
	-0,90 a -0,99	Correlación negativa muy fuerte
	-0,75 a -0,89	Correlación negativa considerable
	-0,50 a -0,74	Correlación negativa moderada
	-0,25 a -0,49	Correlación negativa baja
	-0,10 a -0,24	Correlación negativa muy baja
No sig.	Correlación nula 0,00	No existe correlación
Significativo ↓ Correlación directa (+)	+0,10 a +0,24	Correlación positiva muy baja
	+0,25 a +0,49	Correlación positiva baja
	+0,50 a +0,74	Correlación positiva moderada
	+0,75 a +0,89	Correlación positiva considerable
	+0,90 a +0,99	Correlación positiva muy fuerte
	+1,00	Correlación positiva Perfecta

Nota. Información extraída de Neyra (2024)

PARA EL OBJETIVO GENERAL

6.1.1 Determinar la relación entre la Inteligencia Emocional y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Mañazo – Puno, 2024.

Tabla 7

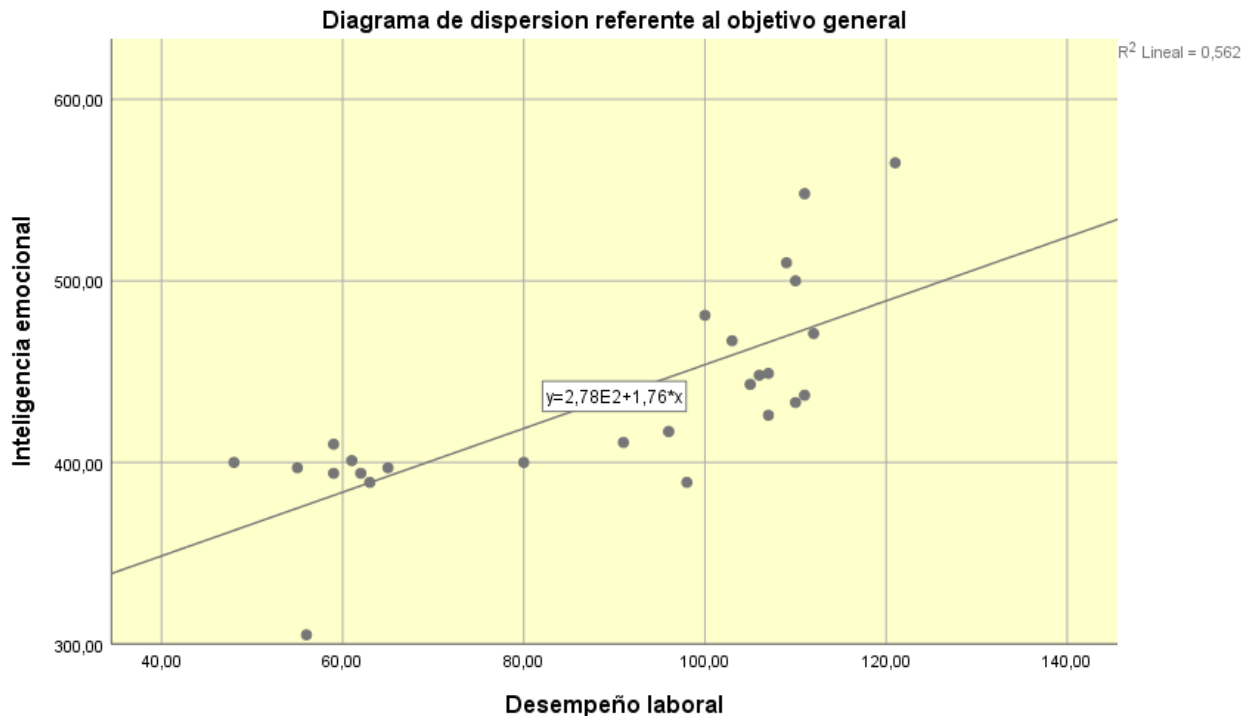
Coeficiente de correlación Rho de Spearman para inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores

Rho de Spearman		Inteligencia Emocional	Desempeño Laboral
Inteligencia Emocional	Coefficiente de correlación	1,000	,454*
	Sig. (bilateral)	.	,020
	N	26	26
Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	,454*	1,000
	Sig. (bilateral)	,020	.
	N	26	26

Nota. *. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Figura 2

Coeficiente de correlación Rho de Spearman para inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores



En la tabla 3 Los resultados se presentan sobre el contraste de hipótesis general utilizando Coeficiente de correlación Rho de Spearman: Valor Rho de Spearman = 0,454*, con un nivel de significancia de valor "p" = 0,020, indicando una baja correlación directa entre la Inteligencia Emocional y el desempeño laboral y concluyendo que la Inteligencia Emocional está relacionada con el desempeño. De manera similar, el diagrama de dispersión entre el desempeño laboral y la inteligencia emocional demuestra que, a pesar de que los valores de la inteligencia emocional aumentan los valores de desempeño laboral también se incrementan, la tendencia general muestra un patrón creciente desde la izquierda inferior a la derecha superior de la figura, confirmando gráficamente que ambas variables guardan una correlación positiva entre sí.

PARA OBJETIVO ESPECÍFICO 1

6.1.2 Identificar la relación entre la Inteligencia emocional y la calidad de servicio de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Mañazo – Puno, 2024.

Tabla 8

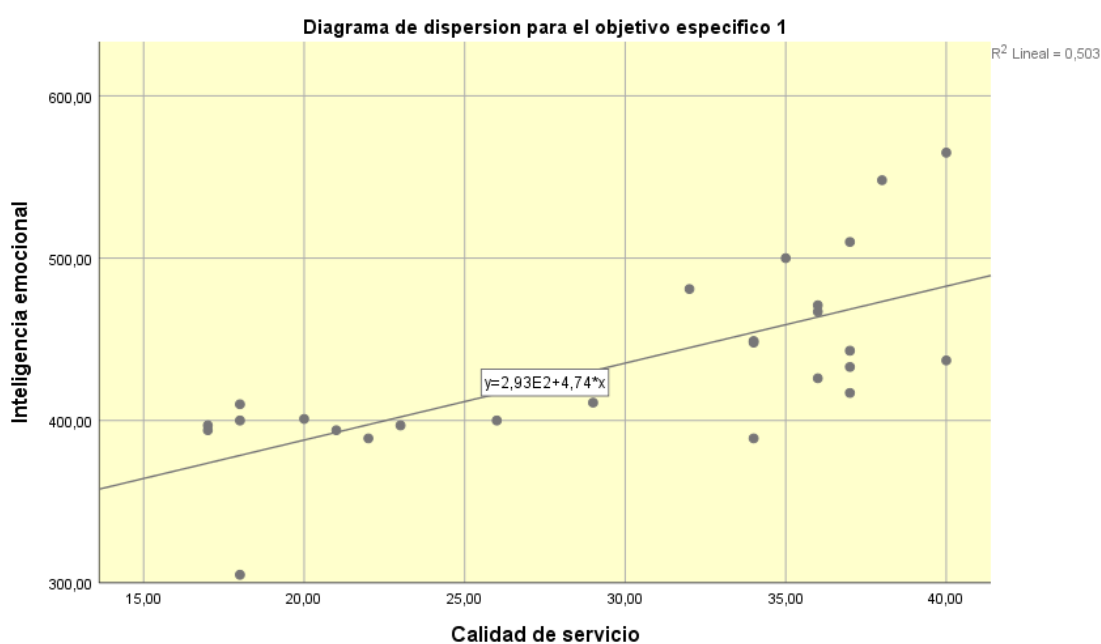
Coefficiente de correlación Rho de Spearman para inteligencia emocional y la calidad de servicio de los trabajadores

Correlaciones				
			Inteligencia Emocional	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Inteligencia Emocional	Coefficiente de correlación	1,000	,438*
		Sig. (bilateral)	.	,025
		N	26	26
	Calidad de Servicio	Coefficiente de correlación	,438*	1,000
		Sig. (bilateral)	,025	.
		N	26	26

Nota.. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).*

Figura 3

Coefficiente de correlación Rho de Spearman para inteligencia emocional y la calidad de servicio de los trabajadores





En la tabla 4 y figura El coeficiente de correlación Rho de Spearman, con un nivel de significancia de $p = 0,025$, demuestra una correlación directa débil entre las variables, lo que permite concluir que existe una relación positiva débil entre la inteligencia emocional y la calidad del servicio prestado por los trabajadores. Se presentan, en concreto, los resultados de la comparación de la primera hipótesis del Distrito Municipal de Mañazo-Puno, 2024.

De igual manera, el diagrama de dispersión entre la inteligencia emocional y la calidad de servicio, mostrando que mientras los valores de inteligencia emocional aumentan los valores de la calidad de servicio también se incrementan, la tendencia general muestra un patrón creciente desde la izquierda inferior a la derecha superior de la figura, confirmando gráficamente que ambas variables están correlacionadas directamente entre sí.

PARA EL OBJETIVO ESPECÍFICO 2

6.1.3 Identificar la relación entre inteligencia emocional y la toma de decisiones de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Mañazo – Puno, 2024.

Tabla 9

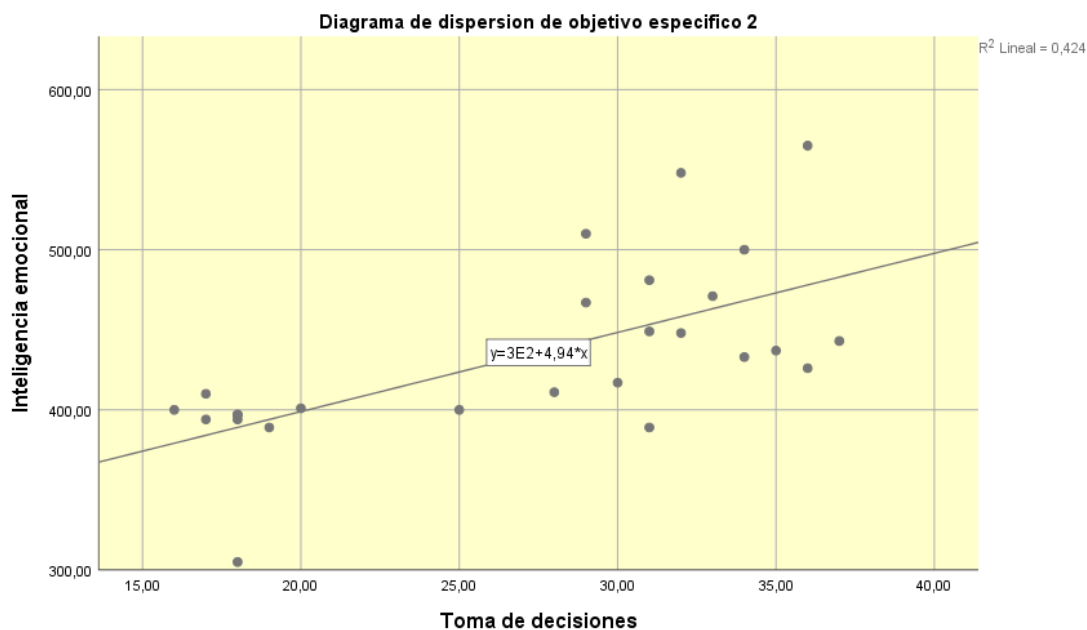
Coefficiente de correlación Rho de Spearman para inteligencia emocional y la toma de decisiones de los trabajadores

Correlaciones				
			Inteligencia Emocional	Toma de Decisión
Rho de Spearman	Inteligencia Emocional	Coefficiente de correlación	1,000	,494*
		Sig. (bilateral)	.	,010
		N	26	26
	Toma de Decisión	Coefficiente de correlación	,494*	1,000
		Sig. (bilateral)	,010	.
		N	26	26

Nota. *. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Figura 4

Coefficiente de correlación Rho de Spearman para inteligencia emocional y la toma de decisiones de los trabajadores





En la tabla 5 El coeficiente de correlación Rho de Spearman se utiliza para mostrar los resultados del contraste de la segunda hipótesis específica. El valor Rho de Spearman es de 0,494*, con un nivel de significancia de "p" = 0,010, lo que indica que existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y la toma de decisiones en los trabajadores.

De manera similar, el diagrama de dispersión representa la relación entre la inteligencia emocional y la toma de decisiones, mostrando que mientras los valores de la inteligencia emocional aumentan, los valores de la toma de decisiones aumentan también se incrementan, la tendencia general muestra un patrón creciente desde la izquierda inferior a la derecha superior de la figura, confirmando gráficamente que ambas variables guardan una correlación directa baja entre sí.

PARA EL OBJETIVO ESPECÍFICO 3

6.1.4 Identificar la relación entre inteligencia emocional y la productividad laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Mañazo – Puno, 2024.

Tabla 10

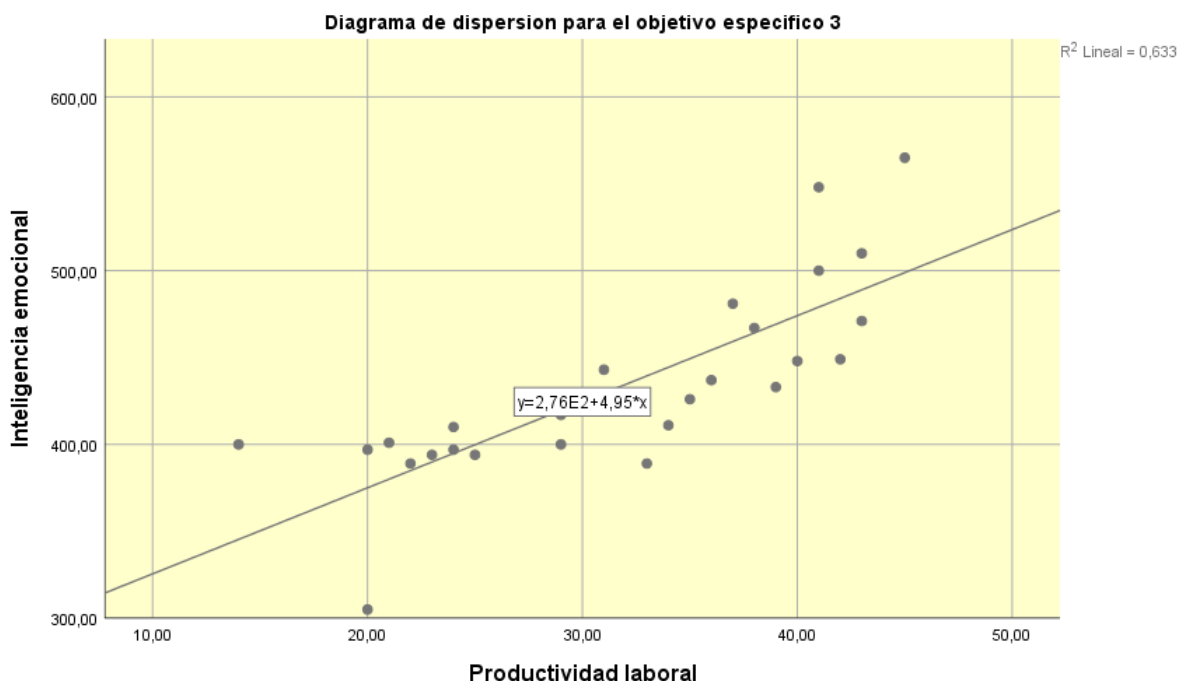
Coefficiente de correlación Rho de Spearman para inteligencia emocional y la productividad laboral de los trabajadores

Correlaciones				
			Inteligencia Emocional	Productividad Laboral
Rho de Spearman	Inteligencia Emocional	Coefficiente de correlación	1,000	,488*
		Sig. (bilateral)	.	,011
		N	26	26
	Productividad Laboral	Coefficiente de correlación	,488*	1,000
		Sig. (bilateral)	,011	.
		N	26	26

Nota. *. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Figura 5

Coefficiente de correlación Rho de Spearman para inteligencia emocional y la productividad laboral de los trabajadores





En la tabla 6 Se muestran los resultados respecto al contraste de la segunda hipótesis específica mediante el coeficiente de correlación Rho de Spearman, donde se muestra que el valor Rho de Spearman = 0.488*, con un nivel de significancia conocido como valor "p" = 0.011 demostrando un bajo nivel de correlación positiva entre las variables, indicando una relación significativa entre la inteligencia emocional y la productividad de los trabajadores del Distrito Municipal de Mañazo–Puno, 2024.

Así mismo la figura muestra el diagrama de dispersión entre la inteligencia emocional y la productividad laboral, mostrando que mientras los valores de inteligencia emocional aumentan los valores de la productividad laboral también se incrementan, la tendencia general muestra un patrón creciente desde la izquierda inferior a la derecha superior de la figura, confirmando gráficamente que ambas variables guardan una correlación positiva baja entre sí.

6.2 DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La inteligencia emocional se ha consolidado como un factor clave en el ámbito laboral, al asociarse significativamente en dimensiones como la toma de decisiones, la productividad y la calidad de los servicios ofrecidos, por lo que se realizó esta investigación las cuales serán contrastados con investigaciones previas, que resaltan la importancia de las competencias emocionales en diferentes contextos laborales, que a continuación, se discuten las similitudes y diferencias encontradas, proporcionando una visión integral sobre la relevancia.

Con relación laboral de los empleados del Distrito Municipal de Mañazo-Puno, 2024, se descubrió una correlación directa entre las variables ($Rho = 0,454$; $p = 0,020 < 0,05$). Hallazgos similares al estudio de García y López (2022), quienes también demostraron en su investigación, especialmente en sectores donde la atención al cliente y la gestión del estrés, por otro lado, Pulido y Aguilar (2023) quienes destacaron que dimensiones como la autogestión, la empatía y la comunicación asertiva son determinantes para el desempeño y la productividad, datos que también son consistentes Sin embargo, a diferencia de Mato (2024) quien evidenció que existe una correlación positiva media entre las variables, Paz (2019) identificó una fuerte elevación, en sectores empresariales.

Mediante el contraste de los resultados de esta investigación con antecedentes se resalta la importancia de dimensiones como la autogestión, la empatía y la comunicación asertiva en la mejora del desempeño y la productividad. Sin embargo, se observa una variabilidad en la magnitud de la evaluación cuando se compara con otras

investigaciones, lo que podría atribuirse a diferencias contextuales, metodológicas y sectoriales, enfatizando, la calidad del servicio prestado por los empleados en el Municipio Distrital de Mañazo-Puno, 2024 ($Rho = 0,438^*$; $p = 0,025 < 0,05$). Datos comparables con el estudio realizado por León (2018) quien encontró una valoración positiva baja ($r = 0.221$) entre inteligencia emocional y actitud de calidad de servicio en trabajadores, aunque la calificación fue más débil, destacó la importancia de las dimensiones intrapersonal, interpersonal y de adaptabilidad, que también son relevantes en la presente investigación, dado que estos componentes están vinculados a la mejora de la calidad del servicio.

Por otro lado, estudios de autores como Oliva (2021) y Paz (2019) registraron correlaciones fuertes y significativas. En contraste con los hallazgos de Mato (2024) En este estudio, se observa una evaluación moderada pero significativa afecta la calidad del servicio, existen otros factores vinculados al desempeño del trabajador.

Respecto al segundo objetivo específico, que consistía en ($Rho = 0,494^*$; $p = 0,010 < 0,05$). Datos que se comparan con estudios previos, como Arias et al. (2023) quienes demostraron una evaluación moderada más desarrollada está relacionada con una toma de decisiones más efectiva. Asimismo, Pereyra (2018) también resalta, de ello se resalta que un manejo adecuado de las emociones es crucial en cualquier entorno organizacional para tomar decisiones efectivas. De manera adicional, Valero (2024) en su investigación sobre la comunicación interpersonal también aborda aspectos que influyen indirectamente.



A diferencia los conflictos y el estrés. Además, habilidades como la adaptabilidad, el equilibrio emocional y la capacidad de interactuar eficazmente con los demás son elementos cruciales que inciden positivamente organizacionales.

. Sin embargo, se reportaron datos contrarios en un estudio de Pacheco (2017), quien encontró que los empleados de un hospital regional tenían niveles regulares de inteligencia emocional y productividad, lo que demuestra que la falta de desarrollo emocional con frecuencia limita la efectividad del trabajador. subrayando la importancia de implementar programas que fortalezcan competencias emocionales, promoviendo entornos laborales más productivos y equilibrados.

CONCLUSIONES

- PRIMERA:** Existe una relación directa y débil entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los empleados del Distrito Municipal de Mañazo-Puno, 2024 ($Rho = 0,454$; $p = 0,020 < 0,05$). Esto significa que cuando la inteligencia emocional alcanza niveles altos, el desempeño laboral será efectivo, y viceversa.
- SEGUNDA:** Se encontró que existe una relación directa y significativa entre la inteligencia emocional y la calidad del servicio ($Rho = 0,438^*$; $p = 0,025 < 0,05$) en los trabajadores del Distrito Municipal de Mañazo-Puno, 2024. Esto significa que en la medida que la inteligencia emocional alcance niveles altos, la calidad del servicio también será excelente, y viceversa.
- TERCERA:** Existe correlación entre la inteligencia emocional y la toma de decisiones ($Rho = 0,494^*$; $p = 0,010 < 0,05$) en los trabajadores del Distrito Municipal de Mañazo-Puno, 2024. Esto significa que cuando la inteligencia emocional alcanza niveles altos, la toma de decisiones será adecuada y viceversa.
- CUARTA:** Se encontró que existe relación entre la inteligencia emocional y la productividad laboral ($Rho = 0,488^*$; $p = 0,011 < 0,05$) en los trabajadores del Distrito Municipal de Mañazo-Puno, 2024. Esto significa que a medida que la inteligencia emocional alcance niveles mayores, la productividad laboral se elevará y viceversa.



RECOMENDACIONES

- PRIMERA:** A la Municipalidad Distrital de Mañazo se recomienda implementar programas de formación continua sobre la inteligencia emocional direccionados a fortalecer las habilidades intrapersonales e interpersonales de los trabajadores, buscando mejorar su desempeño laboral, calidad de servicio, toma de decisiones y productividad optimizando el funcionamiento general de la municipalidad.
- SEGUNDA:** Al alcalde de la Municipalidad Distrital de Mañazo se recomienda priorizar la creación de un entorno laboral favorables que fomente el desarrollo de competencias emocionales mediante políticas enfocadas en la salud y bienestar emocional, asegurando que el personal cuente con recursos y herramientas adecuadas para el logro de desempeño laboral eficiente.
- TERCERA:** Al área de Recursos Humanos se sugiere incorporar criterios relacionados con la inteligencia emocional en los procesos de selección y evaluación del personal, además de plantear estrategias para su monitoreo y mejora continua, garantizando que los trabajadores desarrollen habilidades emocionales que se asocien positivamente en su desempeño laboral.
- CUARTA:** A los trabajadores se sugiere participar de forma activa en capacitaciones que fortalezcan su inteligencia emocional, comprendiendo que gestionar sus emociones de manera efectiva contribuye directamente a su desempeño, mejorar el servicio que ofrecen y favorece a la toma de decisiones acertadas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Agudelo, B., & Escobar, M. (2022). Análisis de la productividad laboral en el sector panificador del Valle del Cauca,. *Revista de Ciencias Sociales (RCS)*, XXVIII(2), 122-136.
<https://doi.org/https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.es>
- Agudelo-Cifuentes, M., Berbesi-Fernández, D., & Salazar-Maya, A. (2022). Construcción de una escala para la valoración de necesidades de cuidado de enfermería en personas dependientes. *Revista Aquichan*, 22(3), 1-23. <https://doi.org/https://doi.org/10.5294/aqui.2022.22.3.5>
- Allegue, R., Cid, C., Cervera, T., Expósito, L., Díaz, B., Landázuri, B., . . . Izquierdo, V. (2022). *La evaluación del desempeño a examen: Tendencias actuales*. España: Kolima Books.
https://www.google.com.pe/books/edition/La_evaluaci%C3%B3n_del_desempe%C3%B1o_a_examen/4od_EAAQBAJ?hl=es&gbpv=0
- Alles, M. (2019). *Desempeño por competencias* (3ra ed.). Ediciones Granica.
https://www.google.com.pe/books/edition/Desempe%C3%B1o_por_competencias_3ra_edici%C3%B3n/KcOgDwAAQBAJ?hl=es&gbpv=0
- Alonso - Serna, D. (2019). Inteligencia Emocional, Daniel Goleman. *Revista Con-Ciencia Serrana Boletín Científico de la Escuela Preparatoria Ixtlahuaco*(1), 1 - 2.
<https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/ixtlahuaco/article/view/3677>



- Alvares, A. (2024). Inteligencia emocional: Un estudio neuropsicológico educativo en estudiantes de primaria. *45(3)*, 209.
<https://doi.org/https://dx.doi.org/10.31095/podium.202>
- Apaza, M. (2018). La inteligencia emocional y su influencia en el rendimiento laboral en los trabajadores del gobierno regional de Puno 2017. [Tesis de Postgrado]. Universidad Nacional del Altiplano, Puno.
http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/9497/Manuel_Yuri_Apaza_Valencia.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Araiza, E. (2021). Manual de Gestión Municipal. *Gestión Municipal*, 3(4), 239.
https://www.kas.de/documents/287460/287509/7_file_storage_file_21527_4.pdf/ca6339ee-acec-5a87-7b2c-a4bf43d21f8b
- Arango, D., & Quintero, J. (2021). El impacto de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los empleados del sector bancario en Colombia. *Revista de Administración de Empresas*, 63(1), 10-27.
<https://doi.org/10.18041/1657-4266/revista.436.635>
- Arenas, K. (2022). Inteligencia emocional y productividad laboral de los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Abancay año 2020. [Tesis de Pregrado]. Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Abancay.
https://repositorio.unamba.edu.pe/bitstream/handle/UNAMBA/1220/T_018.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Arias, C., & Becerra, F. (2023). Relación de la Inteligencia Emocional y desempeño laboral en Trabajadores del Sector Público y Privado: Revisión Aplicada. [Tesis de pregrado]. Universidad de Lima, Lima.



<https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/18289/Trabajo?sequence=1&isAllowed=y>

Barboza, S., Rivera, R., & Peralta, Y. (2021). Clima organizacional y desempeño laboral en el hotel Las Vegas de la ciudad de Jaén. *Revista Pakamuros*, 9(1), 92-101.

<https://doi.org/https://doi.org/10.37787/pakamuros-unj.v9i1.166> Recibido: 25/11/2020

Barradas, M., Rodríguez, J., & Maya, I. (2020). Desempeño organizacional. Una revisión teórica de sus dimensiones y forma de medición. *RECAI Revista de Estudios en Contaduría*, 10(28), 21-40.

<https://doi.org/10.36677/recai.v10i28.15678>

Bautista, R., & Cienfuegos, R. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 7(1), 54-60. <https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>

Behar, D. S. (2008). *Metodología de la Investigación*. Editorial Shalom.

Biedma-Ferrer, J. (2021). Inteligencia emocional: influencia en la gestión de los recursos humanos en las organizaciones. *Revista GEON (Gestión, Organizaciones Y Negocios)*, 8(1), 1-17.

<https://doi.org/https://doi.org/10.22579/23463910.272>

Brito, D., Santana, Y., & Pirela, G. (2019). El Modelo de Inteligencia Emocional de Bar-On en el Perfil Académico-Profesional de la FACO/LUZ. *Revista Ciencia Odontológica*, 16(1), 27-40.

<https://produccioncientificaluz.org/index.php/cienciao/article/view/33634/35433>



- Caballero, L. (2020). *Inteligencia Emocional: Una guía paso a paso para mejorar su coeficiente emocional, controlar sus emociones y comprender sus relaciones*. Crecimiento de Autoayuda.
https://www.google.com.pe/books/edition/Inteligencia_Emocional/B7MAEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=0
- Calcina, L. y. (2018). *Gestión de la Inteligencia Emocional y su Relación con el Clima Organizacional en la Universidad Nacional del Altiplano de Puno. [Tesis de Pregrado]*. Universidad Nacional del Altiplano, Puno.
<https://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.12863/3822>
- Campos, M. (2020). *Inteligencia Social en la Comunicación: Una Aproximación Teórica para la Gerencia Universitaria*. *Revista Scientific*, 5(18), 173-192.
<https://doi.org/https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2020.5.18.9.173-192> O
- Carrasco, R., Aucca, J., Visa, S., Atajo, J., & Santacruz, A. (2023). *Cultura organizacional y desempeño profesional docente en la educación superior*. Editora CLAEC.
https://books.googleusercontent.com/books/content?req=AKW5QaeHLKAvXt7HkQ8K97y-vFQTDDeLqmdlI073h8THf58YwKmhbPyciRzSXMZ08Pia_s8z0SLn8AudOKBdeWRUkss5GQF4BB95HhiRQ91VIE3c6eSGMc1n9IWhUYp60CX9n4d6KIQAfkWQ7Kcy_5jwdxv2-drsDLHMXnDnk-V8SiSAtpEb4MUoiv3dsKYAyfUhXGcUR3X
- Carrasco, S. (2005). *Metodología de La Investigación Científica (OCR)*. San Marcos E.I.R.L.



- Carreño, S. (2024). Rediseño de puestos y su efecto en la motivación al trabajo. *Conocimiento Libre Y Licenciamiento (CLIC)*, 29(15), 225 – 235.
<https://convite.cenditel.gob.ve/publicaciones/revistaclic/article/view/1269/285>
- Castro, A., & Rivera, S. (2021). Revisión desde el desempeño laboral al vínculo con enfermería. *Revista Horizonte de Enfermería*, 32(2), 177-191.
- Chagray, N., Yovera, R., Ernesto, S., Neri, A., Maguiña, R., & Hidalgo, Y. (2020). Clima organizacional y desempeño laboral, caso: empresa Lechera Peruana. *Revista Nacional de Administración*, 11(2), 21-29.
<https://doi.org/https://doi.org/10.22458/rna.v11i2.3297>
- Chávez, L. M., & Reyes, O. (2022). Importancia de la Inteligencia Emocional en el Cambio del Clima Organizacional. *Revista Ensayo*, 28(82), 405 - 418.
<https://revistahitos.ujat.mx/index.php/hitos/article/view/5435/3943>
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de Recursos Humanos*. Mc Graw-Hill INTERAMERICANA EDITORES, S.A. .
<https://archive.org/details/chiavenato-i.-2017/page/n4/mode/1up?view=theater>
- Chura, C., & Huamani, J. (2018). El Rol de la Inteligencia Emocional en la Gestión del Conflicto Laboral en Instituciones Públicas de Puno. [Tesis de Pregrado]. Universidad Nacional del Altiplano, Puno.
<https://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.12863/4546>
- Cieza-Sempertegui, J., Silva-Tarrillo, J., & Silva-Tarrillo, M. (2021). Gestión y desempeño laboral en trabajadores municipales. *Revista Polo del Conocimiento*, 6(2), 270-287. <https://doi.org/10.23857/pc.v6i2.2253>



- Colombo, V. (2023). Inteligencia emocional y desempeño laboral de profesionales desalud de un centro de salud, Comas, Lima, 2023. [Tesis de Posgrado]. Universidad César Vallejo, Lima.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/122127/Colombo_PVN-SD.pdf?sequence=1#:~:text=Determinar%20la%20relaci%C3%B3n%20entre%20la%20inteligencia%20emocional%20y%20la%20productividad
- Conejero-Pérez, J., López-Verdugo, I., & Hidalgo, V. (2022). ¿Qué convierte a una persona en líder? El papel de la inteligencia emocional, la capacidad de trabajo en equipo y la satisfacción laboral en el liderazgo auténtico. *Revista Psychology, Society & Education*, 14(1), 1 - 1.
<https://doi.org/www.uco.es/ucopress/ojs/index.php/psye>
- Cruzado, L., & Alomia, D. (2020). Desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Lince. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 7(1), 61-72. <https://doi.org/https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1414>
- Cruzalegui, P., Cochán, S., Alomia, D., & Geraldo, L. (2021). Inteligencia emocional y satisfacción laboral del personal Asistencial de la Clínica San Juan de Dios. *Revista Pakamuros*, 9(4), 96-107. <https://doi.org/DOI:https://doi.org/10.37787/pakamuros-unj.v9i4.240>
- Díaz, M., & Chávarry, P. (2022). Inteligencia emocional como herramienta eficaz para la mejora del desempeño laboral en funcionarios públicos: Una revisión. *Revista de Investigación Apuntes Universitarios*, 12(2), 97-113. <https://doi.org/https://doi.org/10.17162/au.v12i2.1035>
- Dolores, J., Salazar, J., & Valdivia, M. (2023). La motivación laboral y su relación con el desempeño laboral. Un estudio de caso. *Ride. Revista*



- Iberoamericana para la investigación y el Desarrollo Educativo*, 12(26), 1-16. <https://doi.org/https://doi.org/10.23913/ride.v13i26.1478>
- Dorado, Á., Guevara, N., Matabanchoy, S., & Narváez, Y. (2022). Evaluación de desempeño por competencias. *Revista Informes Psicológicos*, 22(1), 115-130. <https://doi.org/https://doi.org/10.18566/infpsic.v22n1a07>
- Durán, A. (2020). *Gestión del puesto y evaluación del desempeño*. Editorial Elearning, S.L.
https://www.google.com.pe/books/edition/Gesti%C3%B3n_del_puesto_y_evaluaci%C3%B3n_del_de/3Cj-DwAAQBAJ?hl=es&gbpv=0
- Enríquez, J., Pantoja, M., & Cuarán, M. (2021). Investigaciones sobre inteligencia emocional en las empresass. Tendencias en las universidades ecuatorianas. *Revista Conrado*, 17(81), 211-219.
<http://scielo.sld.cu/pdf/rc/v17n81/1990-8644-rc-17-81-211.pdf>
- Erazo-Muñoz, P., Escobar-Ospina, A., & Alexis, S. (2022). Motivación de los empleados: importancia, evolución y enfoques usando análisis cuantitativo. *Revista Clío América*, 16(31), 800 – 815.
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.21676/23897848.4907>
- Escobedo, C., & Quiñones, M. (2020). Relación entre la Satisfacción Laboral y Desempeño Laboral de los colaboradores de las mypes operadores logísticos - agentes de carga marítimo internacional del Callao, 2019. *[Tesis de Pregrado]*. Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima.
https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/16601/ESCOBEDO_GARC%c3%8da_QUI%c3%91ONES_FLORIN_2021-01-10.pdf?sequence=1&isAllowed=y



- Fernández, C., & Muñoz, A. (2019). La inteligencia emocional como predictor del éxito en la gestión de proyectos en Chile. *Revista de Gestión de Proyectos*, 17(1), 75-92. <https://doi.org/10.4067/S0719-36752019000100075>
- Fernández, P., & Cabello, R. (2021). La inteligencia emocional como fundamento de la educación emocional. *Revista Internacional de Educación Emocional y Bienestar*, 1(1), 31 - 46. https://ri.ibero.mx/bitstream/handle/ibero/6043/RiEEB_01_01_31.pdf?sequence=1&
- Fernández-Berrocal, P. (2023). *Inteligencia emocional: Aprender a gestionar las emociones*. España: Editorial Shackleton Books. https://www.google.com.pe/books/edition/Inteligencia_emocional/JvXIEAAQBAJ?hl=es&gbpv=
- Figueroa, E., Sotelo, J., & Góngora, A. (2020). *Gestión de las organizaciones: Nuevos enfoques y aplicaciones*. IJED. https://books.google.com.pe/books?id=nQDtDwAAQBAJ&pg=PA29&hl=es&source=gbs_selected_pages&cad=1#v=onepage&q&f=false
- Flores, C., Ramón, A., Flores, G., Capcha, G., & Ubillús, S. (2022). Simplificación Administrativa y calidad de servicio en municipios locales y provinciales del Perú: Una revisión sistemática. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6), 10999-11020. https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.4180
- Galvez, M. (2022). Inteligencia emocional y desempeño laboral de una empresa outsourcing. [Tesis de posgrado]. Universidad Cesar Vallejo , Lima.



https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/79264/Gálvez_AMJ-SD.pdf?sequence=1

García, A., & López, A. (2022). Inteligencia emocional y desempeño laboral en trabajadores de la salud en Argentina. *Revista Argentina de Salud Mental, 24*(2), 135-148. <https://doi.org/10.1504/IJMATEI.2023.10050708>

García, E. (2022). ¿Qué papel tiene la Inteligencia Emocional en el contexto? *Escritos de Psicología, 15*(2), 148-158. <https://doi.org/https://doi.org/10.24310/espsiescpsi.v15i2.14752>

García-Fernández, M., & Giménez-Mas, S. (2020). La inteligencia emocional y sus principales modelos: propuesta de un modelo integrador. *Espiral. Cuadernos del profesorado, 3*(6), 43-52. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3736408.pdf>

Goleman, D., Markman, A., & McKee, A. (2024). *Inteligencia emocional*. España: Editorial Reverte-Management. https://www.google.com.pe/books/edition/Inteligencia_emocional_3a_ed/Wh31EAAAQBAJ?hl=es&gbpv=0

González, M., & Flores, J. (2021). Inteligencia emocional y satisfacción laboral en el sector público peruano: Un estudio de caso en la Municipalidad Metropolitana de Lima. *Revista Peruana de Psicología, 39*(1), 15-32. <https://doi.org/10.17843/rp.v39i1.18581>

González, W., & Vilchez, R. (2021). Factores del desempeño laboral del personal administrativo en universidades nacionales experimentales. *Revista Pensamiento & Gestión*(51), 54-74. <https://doi.org/https://doi.org/10.14482/pege.50.658.155>



- González-Hernández, J., & Ruiz-Hernández, A. (2020). Inteligencia emocional y satisfacción laboral en docentes universitarios de México. *Revista Mexicana de Investigación Educativa*, 25(87), 1037-1060.
<https://doi.org/10.22201/ciles.24488920e.2020.87.1037>
- Grandez, E., & Albergo, M. (2024). Motivación laboral y compromiso organizacional de los analistas créditos de las Cajas Municipales de Lima este, 2024. [Tesis de Pregrado]. Universidad San Ignacio de Loyola, Lima.
<https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/ec1244ef-492f-4163-ab8a-5e1254ceabe7/content>
- Guartán, A., Torres, K., & Ollague, J. (2019). La evaluación del desempeño laboral desde una perspectiva integral de varios factores. *Revista Digital Publisher CEIT*, 4(6), 13-26.
<https://doi.org/https://doi.org/10.33386/593dp.2019.6.139>
- Heredia-Quito, M., & Narvárez-Zurita. (2021). La importancia de la Evaluación del desempeño del talento humano en las organizaciones de salud. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA*, VI(12), 213-241.
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.35381/r.k.v6i12.1288>
- Hernández - Sampieri, H., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de Investigación las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw Hill Education.
- Hernandez - Sampieri, R., Fernández, H., & Baptista, P. (2014). *Metodología de Investigación, las rutas cuantitativas, cualitativas y mixta*. México. McGraw - HILL/INTERAMERICANA EDITORES S.A. DE C.V.
- Hernández, E. (2008). Inteligencia emocional y desempeño laboral de los supervisores de industrias citrícolas de Montemorelos. [Tesis de



Postgrado]. Universidad de Montemorelos.

<https://dspace.um.edu.mx/bitstream/handle/20.500.11972/32/Tesis%20Estrella%20Hernandez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Hinojo, F., Aznar, I., & Romero, J. (2020). Factor humano en la productividad empresarial: un enfoque desde el análisis de las competencias trasnversales. *Revista Innovar*, 30(76), 51-75.

<https://doi.org/https://doi.org/10.15446/innovar.v30n76.85194>

Hinojosa, J., Salas, M., & Meraz, G. (2024). Expectativas laborales ¿Qué busca la generación Z? *Revista EDUCIENCIA*, 9(1), 45-59.

<https://doi.org/https://doi.org/10.29059/educiencia.v9i1.271>

León, H. (2018). Inteligencia emocional y actitud a la calidad de servicio de los trabajadores de las tiendas comerciales sede Pucallpa. [*Tesis de Posgrado*]. Universidad Nacional Federico Villarreal, Lima.

Linch, E., & Cabrejo, J. (2021). Nivel de inteligencia emocional y estrés laboral en enfermeras de hospitales I -red asistencial La Libertad Essalud. *Revista CIENCIA Y TECNOLOGÍA*, 17(4), 243-250.

<https://doi.org/10.17268/rev.cyt.2021.04.21>

Lotero, J., Arroyave, L., & Restrepo, Y. (2023). Desarrollo de la inteligencia social: diseños curriculares, urbanidad y ruralidad. *Revista Praxis*, 19(3), 381-398. <https://doi.org/https://doi.org/10.21676/23897856.3535>

Lotito, R. (2022). Liderazgo e inteligencia emocional: las emociones como parte relevante del negocio. *Revista Academia & Negocios*, 8(1), 71-86.

<https://doi.org/https://doi.org/10.29393/RAN8-2LIFL10002>

Luna, I., & Torres, J. (2022). Análisis de la calidad de servicios públicos de salud con el modelo SERVPERF: un caso en el Istmo de Tehuantepec.

Revista Contaduría y Administración, 67(1), 90-118.

<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.22201/fca.24488410e.2022.2956>

Machado, Y. (2020). Origen y evolución de la educación emocional. *Alternancia - Revista de Educación e Investigación*, 4(6), 35 - 47.

Madero, S. (2023). Percepción de la jerarquía de necesidades de Maslow y su relación con los factores de atracción y retención del talento humano.

Revista Contaduría y Administración, 68(1), 235-259.

<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.22201/fca.24488410e.2023.3416>

Marchán, A., & Vera, A. (2022). Teorías de motivación y su relación en el ámbito laboral. *Revista de Investigación, Formación y Desarrollo: Generando Productividad Institucional*, 10(2), 81-86.

<https://doi.org/https://doi.org/10.34070>

Martín, A., & Patiño, H. (2021). Afectividad de normalistas: estudio sobre el estado de ánimo y la inteligencia emocional. *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos*, 51(3), 45-70.

<https://doi.org/10.48102/rlee.2021.51.3.390>

Martinez, C. (2012). *Estadística y Muestreo* (Decima tercera ed.). (A. A. Quinteros, Ed.) Bogotá: ECOE ediciones Ltda.

Mato, E. (2024). Inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de una agencia de publicidad, Lima, 2023. [Tesis de Pregrado]. Universidad San Martín de Porres, Lima.

https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/15432/mato_pey.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Méndez, R. (2023). Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral. Un estudio de caso. *CIEG, Revista Arbitaria del Centro de*



Investigación y Estudios Gerenciales(64), 33-50.

<https://revista.grupocieg.org/wp-content/uploads/2023/10/Ed.6433-50-Mendez.pdf>

Mira, A., & Vera, L. (2020). Control Esforzado: Componente regulatorio del temperamento y sus implicancias. *Revista Chilena Neuropsicol*, 1(12), 24-28. <https://doi.org/DOI: 10.5839/rcnp.2017.12.01.07>

MTPE. (2021). Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. 1(3), 562. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1948868/Política%20Nacional%20de%20Empleo%20Decente%20-%20PED.pdf>

Neyra, L. H. (2024). *Tesis correlacionales (tipo y diseño)*. Youtube: <https://www.youtube.com/watch?v=zU1B2UsfDq4>

Núñez-Lira, L., Alfaro, J., Aguado, A., & González, E. (2023). Toma de decisiones estratégicas en empresas: Innovación y competitividad. *Revista Venezolana de Gerencia (RVG)*, 28(9), 628-641. <https://doi.org/https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.e9.39>

Odicio, . G., Aguilar, C., Ruiz, S., Olivas, H., Torres, J., Enríquez, R., & Rojas, A. (2021). Motivación y desempeño laboral de los trabajadores de la gerencia subregional Alto Amazonas. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(5), 6790-6808. https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i5.798

Oliva, M. (2021). Inteligencia emocional y calidad de servicio en el Hospital Municipal Los Olivos – 2020. *[Tesis de Posgrado]*. Universidad Cesar Vallejo, Lima. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/59699/Oliva_GMDLA-SD.pdf?sequence=1



- Olmos, L. (2024). Inteligencia emocional de los estudiantes mediante el uso de estrategias lúdicas. *Digital Publisher CEIT*, 12(9).
<https://doi.org/doi.org/10.33386/593dp.2024.1-1.2269>
- OMS. (17 de junio de 2022). *Salud mental: fortalecer nuestra respuesta*. Datos y cifras de salud mental: <https://www.who.int/es/news-room/factsheets/detail/mental-health-strengthening-our-response>
- Pacheco, L. (2017). Inteligencia emocional y productividad laboral en la unidad de Personal del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón en Chimbote-2017. *[Tesis de pregrado]*. Universidad Cesar Vallejo, Chimbote.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/10314/pacheco_vl.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Palomeque-Zambrano, J. (2024). Inteligencia emocional y resiliencia: capacidades imprescindibles en el accionar. *Revista Polo del Conocimiento*, 9(12), 765-780.
<https://doi.org/https://doi.org/10.23857/pc.v9i12.8511>
- Paz, Y. (2019). Inteligencia emocional y desempeño laboral en los trabajadores de una empresa gráfica de Trujillo. *[Tesis de Postgrado]*. Universidad Privada del Norte, Trujillo.
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/24083/TESIS%20WORD%20DIONICIO%20PAZ.pdf?sequence=15&isAllowed=y>
- Pedraza, E. (2020). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales*, 16(3).
https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182010000300010



- Pereyra, G. (2018). Inteligencia emocional y Toma de Decisiones. *Revista Boletín Científico de la Escuela Superior Atotonilco de Tula* , 5(9).
<https://doi.org/https://doi.org/10.29057/esat.v5i9.2880>
- Pérez, L., & Cueva, A. (2019). Inteligencia emocional y satisfacción laboral en enfermeras de hospitales públicos de Lima: Un estudio de caso. [Tesis de Postgrado]. Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima.
<https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12868/3385>
- Pérez-Correa, K., Pedraza, L., & Vilorio-Escobar, J. (2022). Inteligencia emocional y compromiso laboral. *Revista Venezolana de Gerencia (RVG)*, 22(99), 1140-1150. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.99.18>
- Perpiñá, G., Didera, F., & Serrat, E. (2022). Rendimiento académico en educación primaria: relaciones. *Revista de Educación*, 291-319.
<https://doi.org/10.4438/1988-592X-RE-2022-395-515>
- Pineda, A. (2021). Inteligencia emocional y toma de decisiones bioéticas. *Revista Iberoamericana De Bioética*(16), 1-11.
<https://doi.org/https://doi.org/10.14422/rib.i16.y2021.009>
- Pineda, J. S., Zaragoza, W., & Silva, G. (2023). Desempeño laboral: revisión literaria. *Revista Commmercium plus*, 5(1), 1-12.
<https://doi.org/https://doi.org/10.53897/cp.v5i1.638>
- Pomasoncco, G., Calsina, D., & Saavedra, M. (2022). Inteligencia emocional y su influencia en los conflictos laborales-familiares. Caso de estudio. *Revista SUMMA*, 4(1), 1-13.
<https://doi.org/https://doi.org/10.47666/summa.4.1.06>
- Ponce-Poce, L., & Gómez, S. (2021). lima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal del comercial CHONEPAC, provincia de



- Manabí. *REVISTA CIENTIFICA. Dominio De Las Ciencias*, 7(2), 1129-1154. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.23857/dc.v7i2.1851>
- Portillo, M. (2019). Educación por habilidades: Perspectivas y retos para el sistema educativo. *Universidad de Costa Rica, Costa Rica*.
<https://doi.org/https://doi.org/http://dx.doi.o>
- Pulido, M., & Aguilar, A. (2023). *La inteligencia emocional como predictor del desempeño laboral en empleados de un centro de contacto en México*. México.
https://www.researchgate.net/publication/370195695_La_inteligencia_emocional_como_predictor_del_desempeno_laboral_en_empleados_de_un_centro_de_contacto_en_Mexico
- Quiliano, M., & Quiliano, M. (2020). Inteligencia emocional y estrés académico en estudiantes de enfermería. *Revista CIENCIA y ENFERMERIA*, 26(3), 1-9. <https://doi.org/10.4067/s0717-95532020000100203>
- Quispe, A., & Mamani, H. (2019). Análisis del Clima Organizacional y su Impacto en el Desempeño Laboral del Personal de Salud del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón de Puno. *[Tesis de Pregrado]*. Universidad Nacional del Altiplano, Puno.
<https://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.12863/5720>
- Ramírez, J., & Zavaleta, V. (2018). Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en una Empresa Constructora Privada. 2017. *Revista CIENCIA Y TECNOLOGÍA*, 14(4), 67-79.
<https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/view/2162>
- Rodriguez, Y. (2021). Gestión de Información y del Conocimiento para la toma de decisiones organizacionales. *Revista Bibliotecas. Canales de*



investigación, 11(4), 150-163.

<http://revistas.bnjm.cu/index.php/BAI/article/view/203>

Rojas, C., Niebles, W., Pacheco-Ruíz, C., & Hernández-Palma, H. (2020).

Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad. *Revista Información Tecnológica*, 31(4), 221-232.

<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000400221>

Ruiz, E., Gómez, J., Rivera, M., Cárdenas, M., & Mora, I. (2023). Estrés laboral en relación con el desempeño laboral: un caso de estudio. *RAN: Revista Academia & Negocios*, 9(2), 169-182.

<https://doi.org/https://doi.org/10.29393/RAN9-13ELEI50013>

Ruiz, M. (2022). Gestión municipal y calidad de servicio público en la

municipalidad de Pueblo Libre, 2021. *Revista Gestión en el Tercer Milenio*, 25(50), 91-100.

<https://doi.org/https://doi.org/10.15381/gtm.v25i50.24285>

Salazar-Ponce, E., Alvarado-Franco, D., & Holguín-León, G. (2021). Clima organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral: Caso Empresa de Seguridad Covipen. *Revista científica Dominio de las Ciencias*, 7(5), 581-596. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.23857/dc.v7i5.2269>

Sánchez, L., Falconi, T., & Carrasco, R. (2023). AUTORREGULACIÓN DEL APRENDIZAJE EN LA ASIGNATURA CONTABILIDAD GENERAL EN LA FORMACIÓN DEL ADMINISTRADOR DE EMPRESAS. *Revista Universidad y Sociedad*, 15(2), 285-296., 15(2), 285-296.

<http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v15n2/2218-3620-rus-15-02-285.pdf>

Sanchez, P., & Castillo, R. (2020). El impacto de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los gerentes de proyectos en empresas peruanas.



- [*Tesis de Pregrado*]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/11122>
- Sánchez, R. (2021). *Inteligencia emocional y desempeño laboral en el sector turístico de la región Cusco, Perú*. Universidad Católica San Pablo, Perú.
<https://repositorio.ucsp.edu.pe/handle/20.500.12678/10991>
- Silva, M., & Vasquez, C. (2022). Inteligencia emocional y desempeño laboral en trabajadores de call centers en Lima: Un estudio de caso. [*Tesis de Pregrado*]. Universidad Católica del Perú, Lima.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/11271>
- Silva, S., Dos, L., & Marx, L. (2021). A Teoria da Expectativa como Ferramenta para a Avaliação do Aspecto Motivacional dos. *revistafsa. Periódico do Centro Universitário Santo Agostinho*, 18(5), 88-106.
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.12819/2021.18.12.5>
- Simón, J. (2020). Inteligencia emocional: retrato e importancia en profesionales de la salud (trabajadores del sector fitness, cirujanos y podólogos). *Revista de Ciencias de la Comunicación e Información. Revista de Ciencias de la Comunicación e Información*, 25(2), 23 - 40.
<https://doi.org/10.35742/rcci.2020>
- Tapia, Z., & Antequera, J. (2020). El liderazgo transformacional y su incidencia en la toma de decisiones gerenciales en las empresas. *REVISTA ADGNOSIS*, 9(9), 119- 134. <https://doi.org/10.21803/adgnosis.9.9.443>
- Teixeira, D., Nascimento, V., & Morales, C. (2020). Motivação Sob a Ótica da Teoria da Expectativa: Um Estudo de Caso em um Hospital Militar. *Revista Research, Society and Developmen*, 9(7), 1-22.
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.33448/rsd-v9i7.4647>



- Ticahuanca, F., & Mamani, B. (2021). Un acercamiento teórico del desempeño laboral. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 8(1), 86-98.
<https://doi.org/https://doi.org/10.17162/riva.v8i1.1633>
- Torres, E., Fretel, N., Coral, M., & Ramírez, I. (2021). Inteligencia emocional y desempeño laboral de los profesionales de la salud de un hospital. *Revista de Salud VIVE*, 4(10).
<https://doi.org/10.33996/revistavive.v4i10.76>
- Torres, G., & Delgado, J. (2020). Gestión motivacional laboral en los colaboradores de las instituciones públicas. *Revista Horizonte Empresarial*, 7(2), 199-212.
<https://doi.org/https://doi.org/10.26495/rce.v7i2.1485>
- Torres, N., & Sosa, M. (2021). Inteligencia emocional de los estudiantes de pregrado de las licenciaturas de enfermería. *Revista Cuidarte*, 11(3), 2346-3414. <https://doi.org/10.15649/cuidarte.993>
- Ugarriza, N. (2001). La evaluación de la inteligencia emocional a través del Inventario BarÓN en una muestra de Lima Metropolitana. *Revista Persona*, 4(4), 129 - 160.
<https://www.redalyc.org/pdf/1471/147118178005.pdf>
- Valero, J. (2024). La comunicación interpersonal y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Municipalidad Distrital de Villa Orurillo 2022. [Tesis de Pregrado]. Universidad Nacional del Altiplano, Puno.
<https://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/22350>
- Vargas, F. (2020). Cuarenta Preguntas sobre competencia laboral. *Organización Internacional del Trabajo (Cinterfor/OIT)*, 1(11), 124.



https://www.oitcinterfor.org/sites/default/files/file_publicacion/40preg_web.pdf

Vásquez, S., Vásquez, L., Calsin, L., Cayo, C., Capia, R., & Cosi, L. (2022).

Inteligencia intrapersonal: sus estrategias de desarrollo. *Paidagogo Revista de Investigación en Ciencias de la Educación*, 4 (1), 35-7.

<https://doi.org/https://doi.org/10.52936/p.v4i1.100>



ANEXOS

ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problema	Hipótesis	Objetivos	Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Estadística
<p>Problema general:</p> <p>¿En qué medida la inteligencia emocional se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Mañazo – Puno, 2024?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>PE1. ¿En qué medida la Inteligencia emocional se relaciona con la calidad de servicio de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Mañazo – Puno, 2024?</p> <p>PE2. ¿En qué medida la Inteligencia Emocional se relaciona con la toma de decisiones de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Mañazo -Puno, 2024?</p>	<p>Hipótesis General:</p> <p>Existe relación significativa entre la Inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Mañazo – Puno, 2024</p> <p>Hipótesis Específicas:</p> <p>HE1. Existe relación significativa entre la Inteligencia emocional y calidad de servicio de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Mañazo – Puno, 2024</p> <p>HE2. Existe relación significativa entre la Inteligencia emocional y la toma decisiones de los trabajadores de la</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Determinar la relación entre la Inteligencia Emocional y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Mañazo – Puno, 2024</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>OE1. Identificar la relación entre la Inteligencia emocional y la calidad de servicio de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Mañazo – Puno, 2024 .</p> <p>OE2. Identificar la relación entre la Inteligencia emocional y la toma de decisiones de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Mañazo – Puno, 2024.</p>	<p>Variable x:</p> <p>Inteligencia emocional (Ugarriza, 2001)</p> <p>Variable y:</p> <p>Desempeño laboral</p>	<p>Componente intrapersonal</p> <p>Componente interpersonal</p> <p>Componente de adaptabilidad</p> <p>Componente del manejo del estrés</p> <p>Componente del estado de ánimo</p> <p>Calidad de servicio</p>	<ul style="list-style-type: none"> •Comprensión emocional de sí mismo • Asertividad • Autoconcepto • Autorrealización • Independencia • Empatía •Relaciones interpersonales •Responsabilidad Social •Solución de problemas • Prueba de la realidad • Flexibilidad • Tolerancia al estrés •Control de los impulsos • Optimismo • Felicidad • Calidad • Satisfacción del usuario • Reconocimiento 	<p>1 - 6</p> <p>7 -13</p> <p>14 - 22</p> <p>23 - 31</p> <p>32 - 38</p> <p>39,- ,44</p> <p>45,-,55</p> <p>56 - 64</p> <p>65 - 72</p> <p>73 - 87</p> <p>88 .96-</p> <p>97 - 104</p> <p>105 - 113</p> <p>113 -,120</p> <p>121 -131,</p> <p>132 -133</p> <p>1-3</p> <p>4-5</p>	<p>Rho de Spearman</p>



PE3. ¿En qué medida la Inteligencia emocional se relaciona con la productividad laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Mañazo – Puno, 2024?	Municipalidad Distrital de Mañazo – Puno, 2024. HE3. Existe relación significativa entre la Inteligencia emocional y la productividad laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Mañazo – Puno, 2024.	OE3. Identificar la relación entre la Inteligencia emocional y la productividad laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Mañazo – Puno, 2024	(Colombo, 2023)			6-8
				Toma de decisiones	<ul style="list-style-type: none"> • Alternativa de solución • Decisiones • Recursos 	9-11 12-15 16
				Productividad laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidad • Cumplimiento de objetivos • Compromiso 	17-19 20-,23 24-25



ANEXO 2. INSTRUMENTO

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN PARA LA VARIABLE: INTELIGENCIA EMOCIONAL

Me dirijo con un cordial saludo a usted trabajador de la Municipalidad Distrital de Mañazo, este cuestionario tiene como propósito conocer su percepción y evaluar la inteligencia emocional en su centro de trabajo.

INSTRUCCIONES

Lea atentamente los enunciados que se presentan a continuación y marque con una EQUIS "X" en cada una de las preguntas de acuerdo a sus percepciones y sentimientos, de acuerdo al rango valorativo de 1 = nunca y 5 = siempre. Este cuestionario es completamente anónimo por lo que se pide sinceridad en sus respuestas.

DATOS GENERALES

1. GÉNERO: Femenino: () Masculino : ()

2. EDAD:

AREA:

RANGO VALORATIVO

- (1) Nunca
- (2) Pocas veces
- (3) A veces
- (4) Muchas veces
- (5) Siempre

VARIABLE X: INTELIGENCIA EMOCIONAL		Nunca	Pocas veces	A veces	Muchas veces	Siempre
N		1.	2.	3.	4.	5.
DIMENSIÓN: COMPONENTE INTRAPERSONAL						
Indicador: Comprensión emocional de sí mismo						
1	Siento facilidad al expresar mis emociones	1	2	3	4	5



2	Me es fácil reconocer mis sentimientos	1	2	3	4	5
3	Me es difícil entender mis sentimientos	5	4	3	2	1
4	Me es difícil expresar como me siento ante los demás	5	4	3	2	1
5	Estoy consciente de mi forma de ser	1	2	3	4	5
6	Siento dificultad al describir mis sentimientos.	5	4	3	2	1
Indicador: Asertividad						
7	Siento que no tengo la capacidad de expresar mis opiniones.	5	4	3	2	1
8	Soy capaz de expresar mis molestias cuando estoy enojado(a).	1	2	3	4	5
9	Manifiesto mi desacuerdo cuando no concuerdo con alguien.	1	2	3	4	5
10	Soy capaz de decir "no" cuando no quiero hacer algo.	1	2	3	4	5
11	Me es fácil hablar de lo que pienso con las personas.	1	2	3	4	5
12	Las personas piensan que no soy firme y no hago valer mis opiniones.	1	2	3	4	5
13	Siento que no le doy validez a mis derechos.	5	4	3	2	1
Indicador: Autoconcepto						
14	La mayoría de veces me siento seguro (a) de mí mismo(a).	1	2	3	4	5
15	No suelo confiar en mí mismo(a).	5	4	3	2	1
16	Tengo mucho respeto por mi persona.	1	2	3	4	5
17	No me suelo sentir bien con mi persona.	5	4	3	2	1
18	Me es difícil aceptarme a mí mismo (a).	1	2	3	4	5
19	Me siento satisfecho(a) y soy feliz conmigo(a) mismo(a)	1	2	3	4	5
20	Me siento feliz con la forma de mi cuerpo	1	2	3	4	5
21	Me siento feliz cuando me miro al espejo	1	2	3	4	5
22	Soy consciente de mis virtudes y defectos y me siento bien con mi persona.	1	2	3	4	5
Indicador: Autorrealización						
23	Valoro y siempre trato de darle una buena dirección a mi vida.	1	2	3	4	5
24	Suelo sentir que no sé en qué cosas soy bueno(a).	1	2	3	4	5
25	Siento que no he logrado nada significativo en los últimos años.	1	2	3	4	5
26	No siento que disfruto las cosas que hago diariamente.	5	4	3	2	1
27	Ya no suelo tener entusiasmo en mis intereses.	5	4	3	2	1
28	Me esfuerzo por desarrollar y continuar con las actividades que me apasionan	1	2	3	4	5
29	Me alegra realizar las actividades que más interesan.	1	2	3	4	5



30 Hago todo lo posible para sacar el mayor provecho de las actividades que más me gustan. 1 2 3 4 5

31 No siento que tenga una visión clara de mis objetivos y deseos en la vida. 1 2 3 4 5

Indicador: Independencia

32 Me siento más cómodo(a) en un trabajo donde solo tenga que hacer lo que mis superiores digan. 5 4 3 2 1

33 En mi trabajo siento más confianza en las ideas de los demás que en mis propias ideas. 5 4 3 2 1

34 Me siento más cómodo(a) cuando los demás toman decisiones en mi lugar. 5 4 3 2 1

35 Me es muy difícil tomar decisiones solo por mí mismo(a) 5 4 3 2 1

36 Me siento más cómodo(a) cuando otros asumen el rol de líder 5 4 3 2 1

37 Suelo depender del liderazgo de otros. 5 4 3 2 1

38 A veces siento que dependo de los demás y que pocas veces los demás dependen de mí 5 4 3 2 1

DIMENSIÓN: COMPONENTE INTERPERSONAL

Indicador : Empatía

39 Me siento incapaz de entender los sentimientos de los demás. 1 2 3 4 5

40 Creo que soy bueno en comprender las emociones de los otros. 1 2 3 4 5

41 Me preocupo por el bienestar de las demás personas. 1 2 3 4 5

42 Me afectan los sentimientos de las demás personas. 1 2 3 4 5

43 Me es doloroso ver sufrir a las personas. 1 2 3 4 5

44 Siempre intento no lastimar a las demás personas 1 2 3 4 5

Indicador: Relaciones interpersonales

45 Me caen bien las personas que recién conozco. 1 2 3 4 5

46 Me es difícil demostrar cariño a los demás. 5 4 3 2 1

47 Me dificulta compartir mis sentimientos más personales con los demás. 5 4 3 2 1

48 tengo una opinión positiva de las personas 1 2 3 4 5

49 Me es fácil hacer amigos. 1 2 3 4 5

50 Mis amistades confían sus asuntos personales en mí. 1 2 3 4 5

51 Me es difícil entablar amistades con los demás. 5 4 3 2 1

52 Valoro mucho mis relaciones y amistades cercanas. 1 2 3 4 5

53 tengo una buena relación con las personas en general. 1 2 3 4 5

54 Las personas me consideran una persona muy sociable. 1 2 3 4 5



55	No suelo mantener y dedicar tiempo a mis amistades.	5	4	3	2	1
Indicador: Responsabilidad Social						
56	Ayudar a los demás me hace sentir contento(a)	1	2	3	4	5
57	No me incomoda aprovecharme de los otros, en especial si considero que se lo merecen.	5	4	3	2	1
58	Las demás personas no suelen confiar fácilmente en mí.	5	4	3	2	1
59	Si veo a un niño llorando y buscando a sus padres en la calle, estoy dispuesto(a) a ayudarlo a pesar de que este muy ocupado(a).	1	2	3	4	5
60	Si pudiera sobrepasar la ley sin sufrir las consecuencias, lo haría varias veces.	5	4	3	2	1
61	Casi nunca miento	1	2	3	4	5
62	Siento mucho respeto por las demás personas.	1	2	3	4	5
63	Nunca rompí las leyes	1	2	3	4	5
64	Creo que es crucial ser un ciudadano(a) que cumple y respeta la ley	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: COMPONENTE DE ADAPTABILIDAD						
Indicador: Solución de problemas						
65	Cuando tengo dificultades abordo los desafíos paso a paso.	1	2	3	4	5
66	Cuando tengo problemas suelo reunir toda la información relacionada para abordar las dificultades.	1	2	3	4	5
67	Antes de abordar un problema prefiero tener una visión general del problema.	1	2	3	4	5
68	Cuando tengo un problema primero me detengo a pensar.	1	2	3	4	5
69	Al momento de resolver mis problemas suelo analizar las soluciones disponibles para escoger la mejor opción.	1	2	3	4	5
70	Me dificulta escoger la mejor solución a mis problemas.	5	4	3	2	1
71	Antes de abordar un problema suelo analizar todas las opciones disponibles.	1	2	3	4	5
72	A veces me bloqueo mentalmente cuando considero todas las opciones para resolver mis problemas.	5	4	3	2	1
Indicador: Prueba de la realidad						
73	Prefiero mantener los pies sobre la tierra y ser realista que fantasear o soñar despierto(a).	5	4	3	2	1
74	A veces siento que perdí la cabeza	5	4	3	2	1



75	En ciertas ocasiones he vivido situaciones extrañas que no puedo comprender.	5	4	3	2	1
76	Suelo tener actitudes algo extrañas	5	4	3	2	1
77	Siento que las personas no entienden mi manera de pensar.	5	4	3	2	1
78	A veces noto cosas inusuales que los demás no ven	5	4	3	2	1
79	A veces me dejo llevar por la fantasía y suelo perder la conexión con lo que sucede en mi alrededor.	5	4	3	2	1
80	A veces me siento desconectado(a) de mi cuerpo	5	4	3	2	1
81	Soy propenso(a) a dejarme llevar por mi imaginación y mis fantasías.	5	4	3	2	1
82	A pesar de estar alterado(a), me siento consiente de lo que sucede a mi alrededor	1	2	3	4	5
83	Suelo exagerar algunas situaciones.	5	4	3	2	1
84	A veces me considero una persona algo extraña	5	4	3	2	1
85	A pesar de fantasear, puedo conscientemente volver a conectarme a la realidad.	5	4	3	2	1
86	A veces tengo ideas que resultan difíciles de comprender para los demás	5	4	3	2	1
87	Se me hace difícil mantener una visión realista.	5	4	3	2	1

Indicador: Flexibilidad

88	Me es difícil comenzar con nuevos proyectos en mi vida.	5	4	3	2	1
89	Me dificulta adaptarme a nuevas situaciones.	5	4	3	2	1
90	Cambiar mis opiniones me es muy difícil.	1	2	3	4	5
91	Siento que soy bueno(a) para adaptarse a nuevos desafíos.	1	2	3	4	5
92	Soy capaz de mejorar mis costumbres.	1	2	3	4	5
93	Me suele ser difícil aplicar cambios en mi vida.	5	4	3	2	1
94	Me suele ser difícil cambiar mis hábitos.	5	4	3	2	1
95	No siento vergüenza por las cosas que hice hasta ahora	1	2	3	4	5
96	Si tuviera que dejar mi hogar actual, considero que podría adaptarme fácilmente.	1	2	3	4	5

DIMENSIÓN: COMPONENTE DEL MANEJO DEL ESTRÉS

Indicador : Tolerancia al estrés

97	Me siento capaz de enfrentar los problemas a pesar de su dificultad.	1	2	3	4	5
98	Considero que tengo control de mí mismo(a) en situaciones difíciles.	1	2	3	4	5

99	Considero que puedo manéjame adecuadamente en situaciones estresantes.	1	2	3	4	5
100	Me es difícil afrontar el estrés.	5	4	3	2	1
101	Me es difícil manejar mi ansiedad.	5	4	3	2	1
102	En situaciones difíciles soy capaz de mantenerme en calma.	1	2	3	4	5
103	Me considero capaz de enfrentarme a las dificultades de la vida.	1	2	3	4	5
104	Usualmente siento mucha ansiedad.	5	4	3	2	1
Indicador: Control de los impulsos						
105	Me es difícil controlarme cuando estoy enojado(a).	5	4	3	2	1
106	Me es difícil detenerme cuando comienzo a hablar.	5	4	3	2	1
107	Ser impulsivo(a) me ha traído muchos problemas en la vida.	5	4	3	2	1
108	Las personas me suelen decir que hablo muy alto cuando discuto.	5	4	3	2	1
109	Reconozco que suelo ser impaciente.	5	4	3	2	1
110	Me es difícil controlar mis reacciones intensas y fuertes.	5	4	3	2	1
111	Reconozco que suelo ser impulsivo(a).	5	4	3	2	1
112	Reconozco que suelo tener un mal carácter.	5	4	3	2	1
113	Suelo explotar en cólera con facilidad.	5	4	3	2	1
DIMENSIÓN: COMPONENTE DEL ESTADO DE ÁNIMO						
Indicador : Optimismo						
114	En la mayoría de ocasiones me siento bien con mi persona	1	2	3	4	5
115	Me considero una persona optimista en la vida diaria.	1	2	3	4	5
116	Usualmente creo que las cosas mejoraran.	1	2	3	4	5
117	Suelo motivarme a mí mismo(a) para seguir adelante a pesar de las dificultades.	1	2	3	4	5
118	A pesar de los problemas tengo una actitud positiva frente a la vida.	1	2	3	4	5
119	Confió en mis habilidades para enfrentarme a los desafíos más complicados.	1	2	3	4	5
120	Cuando empiezo algo nuevo en mi vida me siento incapaz y siento que voy a fallar.	1	2	3	4	5
Indicador: Felicidad						
121	Me es difícil disfrutar de mi vida.	5	4	3	2	1
122	Me dificulta sonreír en mi vida diaria.	5	4	3	2	1
123	Me considero una persona muy optimista y positiva.	1	2	3	4	5
124	Me siento satisfecho(a) con mi vida.	1	2	3	4	5

125	No considero que haga cosas malas en mi vida	1	2	3	4	5
126	Me considero una persona muy divertida.	1	2	3	4	5
127	No me afecta nada	1	2	3	4	5
128	A veces me suelo deprimir.	5	4	3	2	1
129	No suelo sentirme contento(a) con el rumbo de mi vida.	5	4	3	2	1
130	Suelo disfrutar de mis vacaciones y fines de semana.	1	2	3	4	5
131	Me agrada realizar actividades para divertirme	1	2	3	4	5
132	No considero que mis días sean malos	1	2	3	4	5
133	Mis respuestas fueron verdaderas y sinceras	1	2	3	4	5

Test de Bar-On, de Reuven Bar-On (2000) adaptado para el contexto peruano por Nelly Ugarriza (2001) y validado por Alfa de Conbrach.

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN PARA LA VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL

Con un saludo cordial me dirijo a usted trabajador de la Municipalidad Distrital de Mañazo, el siguiente cuestionario tiene como objetivo recolectar información y evaluar el desempeño laboral.

INSTRUCCIONES

Lea atentamente los enunciados que se presentan a continuación y marque con una EQUIS "X" en cada una de las preguntas de acuerdo a sus percepciones y sentimientos, de acuerdo al rango valorativo donde 1 es nunca y 5 siempre. Este cuestionario es completamente anónimo por lo que se pide sinceridad en sus respuestas.

RANGO VALORATIVO

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

VARIABLE Y: DESEMPEÑO LABORAL		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi	Siempre
Nº		1.	2.	3.	4.	5.
DIMENSIÓN: CALIDAD DE SERVICIO						
Indicador: calidad						
1	Me muestro amable cuando atiendo a las personas en el trabajo.	1	2	3	4	5
2	Mantengo mi área de trabajo limpia para tener una atención de calidad.	1	2	3	4	5
3	Cumplo con los horarios de atención en la Municipalidad.	1	2	3	4	5
Indicador: Satisfacción del usuario						
4	Considero que tengo una escucha activa cuando atiendo a los usuarios en la municipalidad.	1	2	3	4	5
5	Considero que mi comportamiento genera confianza en los usuarios.	1	2	3	4	5
Indicador: Reconocimiento						
6	Estoy capacitado debidamente para brindar una atención de calidad.	1	2	3	4	5
7	Mis coordinadores y superiores confían en el desarrollo de mis tareas de trabajo	1	2	3	4	5
8	Considero que en mi área de trabajo todos los profesionales trabajan en equipo.	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: TOMA DE DECISIONES						
Indicador : Alternativa de solución						
9	En mi área de trabajo existe una comunicación adecuada entre los profesionales para la toma de decisiones.	1	2	3	4	5
10	Tengo consideración de la opinión de mis compañeros de trabajo cuando tomo decisiones.	1	2	3	4	5
11	Tengo confianza en mis capacidades para resolver conflictos.	1	2	3	4	5
Indicador: Decisiones						
12	Considero que tengo poder de decisión y asumo responsabilidades dentro de mi área de trabajo.	1	2	3	4	5
13	Suelo dejar que los demás tomen las decisiones en mi área de trabajo.	1	2	3	4	5
14	Antes de tomar una decisión, suelo considerar los posibles resultados.	1	2	3	4	5
15	Antes de tomar decisiones, considero las posibles problemáticas relacionadas a resolver.	1	2	3	4	5

Indicador: Recursos

16	Cuando falta algún material necesario para mi trabajo lo reporto oportunamente.	1	2	3	4	5
----	---	---	---	---	---	---

DIMENSIÓN: PRODUCTIVIDAD LABORAL**Indicador: Responsabilidad**

17	Cumplo con las funciones diarias asignadas en mi área de trabajo	1	2	3	4	5
18	Cumplo con el horario de trabajo establecido en la Municipalidad	1	2	3	4	5
19	Entrego con puntualidad los informes de mi trabajo a mis supervisores.	1	2	3	4	5

Indicador: Cumplimiento de objetivos

20	Considero que mis jefes y superiores me proporcionan las herramientas necesarias para desempeñarme adecuadamente en el trabajo.	1	2	3	4	5
21	Considero que demuestro resultados adecuados y eficientes a mis superiores.	1	2	3	4	5
22	Cuando atiendo a los usuarios, utilizo las herramientas adecuadas de acuerdo a las actividades laborales.	1	2	3	4	5
23	En mi área de trabajo, alcanzo satisfactoriamente los objetivos mensuales planteados por la Municipalidad.	1	2	3	4	5

Indicador: Compromiso

24	Desarrollo mis actividades laborables adecuadamente a pesar de las dificultades.	1	2	3	4	5
25	Suelo dedicar tiempo extra en el trabajo para terminar con mis responsabilidades en mi área de trabajo.	1	2	3	4	5

Cuestionario de desempeño laboral de Colombo (2023) validado por Alfa de Cronbach

ANEXO 3. MATRIZ DE SISTEMATIZACIÓN DE DATOS

COD	Intrapersonal	Interpersonal	Adaptabilidad	Manejo de Estrés	Estado de ánimo	Inteligencia Emocional	Calidad de Servicio	Toma de Decisión	Productividad Laboral	Desempeño Laboral
1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3
3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3
4	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3
5	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2
7	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3
8	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3
9	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3
10	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3
11	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3
12	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3
13	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
14	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2
15	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2
16	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2
17	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2
18	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
19	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2
20	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1
21	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
22	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1
23	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3
24	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3
25	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3



Intrapersonal	Interpersonal	Adaptabilidad	Manejo de Estrés	Estado de ánimo	Inteligencia Emocional	Calidad de Servicio	Toma de Decisiones	Productividad Laboral	Desempeño Laboral
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2,00
3	2	2	2	2	2	3	3	3	3,00
2	2	2	2	2	2	3	2	2	3,00
3	2	2	2	2	2	3	2	3	3,00
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00
2	2	2	2	2	2	2	2	3	2,00
2	3	2	2	2	2	3	3	3	3,00
2	2	2	2	2	2	3	2	2	3,00
2	2	2	2	3	2	3	3	3	3,00
2	2	2	2	2	2	3	3	3	3,00
3	3	2	2	2	2	3	3	2	3,00
2	2	2	2	2	2	3	3	3	3,00
3	2	3	3	3	3	3	3	3	3,00
2	2	2	2	2	2	2	2	1	2,00
2	2	2	2	2	2	2	2	1	2,00
2	2	2	2	2	2	1	1	2	2,00
2	2	2	2	2	2	1	2	2	2,00
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2,00
2	2	2	2	2	2	2	1	2	2,00
2	2	2	2	2	2	1	1	1	1,00
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1,00

ANEXO 4. CONSENTIMIENTO INFORMADO

SOLICITO: PERMISO PARA RECOLECTAR DATOS

Señor:

Alcalde de la Municipalidad Distrital de Mañazo.



Yo, Milenka Maryory Yuca Quispe, identificada con DNI N° 77084687, con domicilio en el jirón Coronel Ponce de la ciudad de Puno y con el número telefónico 928174544. Ante usted me presento y digo:

Que siendo egresada de la carrera profesional de Administración y Gestión Pública de la Facultad de Ciencias Administrativas, de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, solicito ante usted realizar la ejecución de mi tesis denominada "Inteligencia Emocional Y Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Mañazo, Puno 2024", para ello brindar las facilidades por el tiempo que dure la ejecución, con la finalidad de obtener el título profesional de Licenciada en Administración y Gestión Pública.

POR LO EXPUESTO

Ruego a Usted acceder a mi solicitud.

Puno, 9 de noviembre de 2024.

Milenka Maryory Yuca Quispe

DNI: 77084687

ANEXO 5. VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

Variable: Inteligencia emocional

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	26	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	26	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,928	6

a. La eliminación por lista se basa en todas las

variables del procedimiento.

Estadísticas de elemento

	Media	Desv. Desviación	N
Inteligencia Emocional	2,12	,431	26
Intrapersonal	2,15	,464	26
Interpersonal	2,19	,491	26
Adaptabilidad	2,12	,431	26
Manejo de Estrés	2,15	,464	26
Estado de animo	2,19	,491	26

Variable: Desempeño laboral

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	26	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	26	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,951	4

a. La eliminación por lista se basa en todas las

variables del procedimiento.



Estadísticas de elemento

	Media	Desv. Desviación	N
Desempeño Laboral	2,4615	,70602	26
Calidad de Servicio	2,3846	,80384	26
Tomade Decisión	2,2308	,81524	26
Productividad Laboral	2,3462	,74524	26



Validación de instrumento

Opinión de experto

I. DATOS DEL EXPERTO

1. Apellidos y Nombres: SANTOTOMAS LICIMACO AGUILAR PINTO
2. Cargo e institución donde labora: UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VÁSQUEZ
3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: TEST DE BARON
4. Autor del instrumento: REUVEN BARON (2000)

II. PUNTOS DE VALIDACIÓN

DIMENSIONES	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
		0 - 20%	21 - 40%	41 - 60%	61 - 80%	81 - 100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado				62	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en base a la realidad local				63	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia			61		
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica				58	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad			62		
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para la mejora de las unidades de estudio				61	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos				62	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones				62	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico				63	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: FAVORABLE

PARA SER APLICADO

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

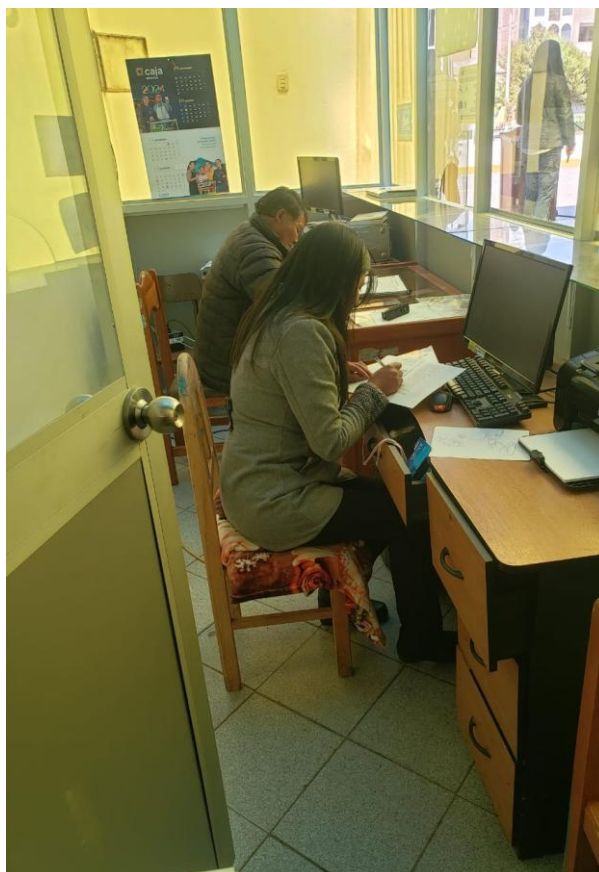
61.5

Lugar y fecha: Juliaca, 09 de enero de 2025

Firma del experto

DNI N°: Cel.: 991553033

ANEXO 6. EVIDENCIAS DEL RECOJO DE DATOS



Aplicación de cuestionario para recojo de datos



Presentacion de la solicitud para la ejecucion de la investigacion



ANEXO 1
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

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

Formato digital

Fecha de entrega: 15-11-2025

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: MILENKA MARYORY YUCA QUISPE

Dirección: Av. Simón Bolívar 1894

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 77084687

Teléfono: 928174544 email: milemaryory98@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: Mg. PERCY GONZALO PUMA PUMA

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:

Trabajo de Investigación Tesis Trabajo de Suficiencia Profesional Trabajo Académico

Título: INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MAÑAZO, PUNO 2024

Palabras claves, (3 a 5 términos): Calidad de servicio, desempeño laboral, eficiencia, Inteligencia emocional, productividad, habilidad.

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

1

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 (5209 - UNESCO)

Firma de Autor



huella digital

15-11-2025

Fecha