

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERIA COMERCIAL



**Inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral de los
trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2023**

TESIS

PRESENTADA POR:

Br. Juan Carlos De la Cruz Huanqui

ORCID 0009-0008-0895-3363

ASESOR:

Dra. Amelia Cristina Mamani Huanca

ORCID 0000-0003-2936-912X

para optar el título profesional de:

Ingeniero Comercial

TACNA – PERÚ

2026

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Yo **Juan Carlos De La Cruz Huanqui**, en calidad de: Egresado de la Escuela Profesional de **Ingeniería Comercial** de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Privada de Tacna, identificado con DNI **42981190** Soy autor de la tesis titulada: *Inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2023*, teniendo como asesor a la **Dra. Amelia Cristina Mamani Huanca**.

DECLARO BAJO JURAMENTO:

- Ser el único autor del texto entregado para obtener el **Título profesional de Ingeniero Comercial**, y que tal texto no ha sido plagiado, ni total ni parcialmente, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
- Así mismo, declaro no haber trasgredido ninguna norma universitaria con respecto al plagio ni a las leyes establecidas que protegen la propiedad intelectual, como tal no atento contra derecho de terceros.
- Declaro, que la tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- Por último, declaro que para la recopilación de datos se ha solicitado la autorización respectiva a la empresa u organización, evidenciándose que la información presentada es real y soy conocedor (a) de las sanciones penales en caso de infringir las leyes del plagio y de falsa declaración, y que firmo la presente con pleno uso de mis facultades y asumiendo todas las responsabilidades de ella derivada.

Por lo expuesto, mediante la presente, asumo frente a LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis, así como por los derechos sobre la obra o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar como causa del trabajo presentado, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontrasen causa en el contenido de la tesis, libro o trabajo de investigación.

De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Privada de Tacna.

Tacna, 17 diciembre del 2025



Bach. Juan Carlos De La Cruz Huanqui
DNI: 42981190

DEDICATORIA

A mi madre y padre que me dieron todo su apoyo y comprensión para salir adelante. así también a mis hermanas, que me hicieron llegar su ayuda de forma directa e indirectamente

AGRADECIMIENTO

Deseo agradecer al señor primeramente por darme la oportunidad de salir adelante y de realizarme en la vida.

A mis padres, por haberme apoyado y comprendido a lo largo de esta carrera de la vida.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN	xii
ABSTRACT.....	xiii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	4
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	4
1.1. Descripción del problema	4
1.2. Formulación del problema	6
1.2.1. Problema General	6
1.2.2. Problema Especifico	6
1.3. Justificación de la investigación	6
1.3.1. Relevancia Teórica	6
1.3.2. Relevancia Practica.....	7
1.3.3. Relevancia Metodológica	7
1.3.4. Relevancia Empresarial	7
1.4. Objetivos de la investigación	7
1.4.1. Objetivo General.....	7
1.4.2. Objetivos Específicos	7
1.5. Hipótesis.....	8
1.5.1. Hipótesis general	8
1.5.2. Hipótesis específicas.....	8
CAPÍTULO II.....	9
MARCO TEÓRICO.....	9
2.1. Antecedentes	9
2.1.1. Internacionales.....	9
2.1.2. Nacionales	11
2.1.3. Locales.....	13
2.2. Bases teóricas	15
2.2.1. Fundamentación teórica de la Inteligencia emocional	15
2.2.1.1. Orígenes de la inteligencia emocional.....	15

2.2.1.2. Definición.....	18
2.2.1.3. Modelos teóricos de inteligencia emocional.....	19
2.2.1.4. Modelo de inteligencia emocional de Mayer y Salovey.....	21
2.2.1.5. Tipos de inteligencia emocional.....	24
2.2.1.6. Factores de inteligencia emocional.....	24
2.2.1.7. Dimensiones de la inteligencia emocional.....	25
2.2.1.8. Beneficios de la inteligencia emocional.....	27
2.2.2. Fundamentación teórica del Desempeño laboral.....	29
2.2.2.1. Definición.....	29
2.2.2.2. Teorías del desempeño laboral.....	30
2.2.2.3. Importancia de medir el desempeño laboral.....	31
2.2.2.4. Factores del compromiso laboral.....	32
2.2.2.5. Evaluación del desempeño laboral.....	33
2.2.2.6. Dimensiones del desempeño laboral.....	34
2.2.2.7. Principales factores que afectan el desempeño.....	35
2.2.2.8. Principales razones para la evaluación del desempeño.....	35
2.3. Definición de términos básicos.....	36
CAPÍTULO III.....	38
METODOLOGÍA.....	38
3.1. Tipo de investigación.....	38
3.2. Nivel de investigación.....	38
3.3. Diseño de la investigación.....	38
3.4. Población y muestra.....	38
3.4.1 Población.....	38
3.4.2. Muestra.....	39
3.5. Variables.....	40
3.5.1. Variable Inteligencia emocional.....	40
3.5.2. Variable Desempeño laboral.....	41
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	41
3.6.1. Técnicas e instrumentos de recolección de datos para la inteligencia emocional....	41

3.6.1.1.-Relacion variable, dimensiones e ítems	42
3.6.2. Técnica e instrumentos de recolección de datos para el desempeño laboral	42
3.6.2.1.-Relacion variable, dimensiones e ítems	42
3.7. Confiabilidad de los instrumentos	45
3.7.1. Confiabilidad del instrumento 1	45
3.7.2. Confiabilidad del instrumento 2	45
3.8. Procesamiento y análisis de datos	46
3.8.1.-Técnicas de análisis estadístico descriptivo	46
3.8.2.-Técnicas de análisis estadístico inferencial	46
CAPÍTULO IV.....	48
RESULTADOS.....	48
4.1. Descripción del trabajo en campo	48
4.2. Análisis estadístico descriptivo de los resultados	48
4.2.1. Análisis estadístico de la variable inteligencia emocional	48
4.2.2. Análisis estadístico por Dimensiones	49
4.2.3. Análisis estadístico de la variable desempeño laboral.....	51
4.2.4. Análisis estadístico por Dimensiones	51
4.3. Pruebas estadísticas	53
4.3.1. Pruebas de normalidad.....	53
4.3.1.1. Prueba de normalidad de la variable inteligencia emocional	53
4.3.1.2. Prueba de normalidad de la variable desempeño laboral	54
4.4. Verificación de hipótesis.....	55
4.4.1 Verificación de hipótesis específicas	55
4.4.1.1. Verificación de primera Hipótesis específica.....	55
4.4.1.2 Verificación de segunda Hipótesis específica	56
4.4.1.3 Verificación de tercera Hipótesis específica	57
4.4.1.4 Verificación de cuarta Hipótesis específica	59
4.4.2. Verificación de la hipótesis general.....	60
DISCUSIÓN DE RESULTADOS	62
CONCLUSIONES	66
RECOMENDACIONES.....	67
REFERENCIA Y BIBLIOGRAFIA.....	68

ANEXO.....	73
Anexo 1: Matriz de Consistencia	74
Anexo 2: Operacionalización de variables.....	75
Anexo 3: Instrumento 1.....	77
Anexo 4: Instrumento 2.....	79
Anexo 5: Ficha de Juicio de Expertos-Cuestionarios.....	82
APÉNDICE.....	92

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Cantidad de trabajadores.....	39
Tabla 2 Operacionalización de la variable Inteligencia emocional	40
Tabla 3 Operacionalización de la variable desempeño laboral.....	41
Tabla 4 Dimensiones de la inteligencia emocional.....	42
Tabla 5 Dimensiones del desempeño laboral.....	42
Tabla 6 Lista de expertos	43
Tabla 7 Obtención de la baremación	44
Tabla 8 Alfa de Cronbach para el cuestionario inteligencia emocional	45
Tabla 9 Alfa de Cronbach para el cuestionario desempeño laboral.....	46
Tabla 10 Análisis de la variable inteligencia emocional	48
Tabla 11 Análisis de la dimensión autorregulación	49
Tabla 12 Análisis de la dimensión motivación	49
Tabla 13 Análisis de la dimensión empatía	50
Tabla 14 Análisis de la dimensión habilidades sociales	50
Tabla 15 Análisis de la variable desempeño laboral.....	51
Tabla 16 Análisis de la dimensión calidad	51
Tabla 17 Análisis de la dimensión productividad.....	52
Tabla 18 Análisis de la toma de decisiones	52
Tabla 19 Análisis de la dimensión conocimiento	53
Tabla 20 Prueba de normalidad de la variable inteligencia emocional y dimensiones	54
Tabla 21 Prueba de normalidad de la variable desempeño laboral y dimensiones.....	55
Tabla 22 Correlación de Rho de Spearman de la autorregulación y el desempeño laboral...	56
Tabla 23 Correlación de Rho de Spearman de la motivación y el desempeño laboral.....	57
Tabla 24 Correlación de Rho de Spearman de la empatía y desempeño laboral.....	58
Tabla 25 Correlación de Rho de Spearman de las habilidades sociales y el desempeño laboral	59

Tabla 26 Correlación de Rho de Spearman de la inteligencia emocional y desempeño laboral
..... 60

RESUMEN

La presente investigación de estudio que se titula la inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2023. Que tiene como objetivo principal determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2023. Respecto a su metodología, la investigación fue de tipo básica, de enfoque cuantitativo, de nivel correlacional con un diseño no experimental, en tal sentido respecto a la población de estudio estuvo conformado por 54 trabajadores del área de Equipo Mecánico compuesta por administrativos y operarios, información recopilada y recogida directamente de la gerencia de Equipo Mecánico de la Municipalidad Provincial de Tacna, a los cuales se les aplicó dos cuestionarios, el primer cuestionario para medir la inteligencia emocional adaptado de Goleman y el segundo para medir el desempeño laboral adaptado de Mendoza. Como resultado obtenemos que, a través del coeficiente de correlación de Rho Spearman, en el estudio realizado se obtuvo una correlación fuerte positiva entre inteligencia emocional y desempeño laboral, Puesto que, se obtuvo un P-valor (0,000) $<0,05$, resultando que el estudio es estadísticamente significativo y con probabilidad que no sea al azar. así mismo siendo la significancia $<0,05$; se acepta la hipótesis del investigador (H_a). Por otro lado, se obtuvo un Coeficiente de correlación de ($r=1,000$) mostrando que la inteligencia emocional se relaciona con el desempeño laboral, lo que indica que, si aumenta una variable, aumenta la otra y viceversa. En conclusión, en esta tesis se determinó una relación perfecta entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores, el cual refiere que entre mejor sea la inteligencia emocional de los trabajadores mayor es su desempeño en la Municipalidad Provincial de Tacna.

Palabras claves: Desempeño laboral, inteligencia, motivación, toma de decisiones

ABSTRACT

This research study, entitled "Emotional Intelligence and Job Performance of Workers at the Provincial Municipality of Tacna, 2023," aims to determine the relationship between emotional intelligence and job performance among workers at the Provincial Municipality of Tacna in 2023. Methodologically, the research was basic, quantitative, and correlational, employing a non-experimental design. The study population consisted of 54 workers from the Mechanical Equipment area, including administrative and operational staff. Data was collected directly from the Mechanical Equipment Management of the Provincial Municipality of Tacna, and two questionnaires were administered: the first, adapted from Goleman, measured emotional intelligence, and the second, adapted from Mendoza, measured job performance. As a result, we obtained a strong positive correlation between emotional intelligence and job performance using Spearman's rho correlation coefficient. Since the p-value (0.000) was less than 0.05, the study is statistically significant and likely not due to chance. Furthermore, given the significance level of <0.05 , the researcher's hypothesis (H_a) is accepted. Additionally, a correlation coefficient of $r = 1.000$ was obtained, demonstrating that emotional intelligence is related to job performance. This indicates that an increase in one variable leads to an increase in the other, and vice versa. In conclusion, this thesis established a perfect relationship between emotional intelligence and job performance, indicating that the higher the emotional intelligence of the employees, the better their performance at the Provincial Municipality of Tacna.

Keywords: Job performance, intelligence, motivation, decision making

INTRODUCCIÓN

La Municipalidad Provincial de Tacna es una entidad pública que gestiona sus funciones administrativas y operativas que les compete mediante sus gerencias, es así que la oficina de equipo mecánico determina sus lineamientos específicos en lo que respecta en la administración, gestión, planificación, ejecución y supervisión del mantenimiento y uso de la maquinaria.

Dentro de las características principales esta las bases dimensionales de la inteligencia emocional, así también la correspondiente relación directa que mantiene con el desempeño laboral en donde cumplir con el trabajo designado conduce a una eficiencia.

El interés de realizar este trabajo de investigación se da con la finalidad de conocer como los colaboradores pasan por entornos que los lleva a experimentar estados emocionales, que se acciona en el interior, llevándolos a que reaccionen de acuerdo a la educación recibida en la etapa temprana, al aprendizaje adquirido por una autoconciencia, experiencias de bajo o alto impacto.

Por lo tanto, la importancia del manejo y dominio de las emociones personales en el ámbito laboral juega un papel relevante a la hora de enfrentarse a desafíos externos, los colaboradores de la oficina administrativa y los operarios donde su I.E se prueba la capacidad de respuesta.

Se realizó también con el interés de dar a conocer que el desempeño laboral mide la cantidad de trabajo y que es fundamental para evaluar el rendimiento que generan las habilidades de gestión administrativas y operativas de los trabajadores que tienden a originar distintas maneras de productividad.

la investigación se realizó con la técnica de encuesta y para la recolección de datos se utilizó como instrumentó el cuestionario, tanto así en las áreas administrativas y operarias.

es por este motivo que en la investigación realizada se analiza de qué manera se relaciona la inteligencia emocional con el desempeño laboral. Para esto se requiere de programas de capacitación que lleven a un mayor manejo, equilibrio y desarrollo de la inteligencia emocional por ende se tendrá mejor desempeño.

Por lo tanto, se vio pertinente en el estudio titulado “inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2023”, es así que el trabajo de investigación se estructuro de la siguiente forma:

Capítulo I:

En esta parte se empezará con la descripción del problema, formulación del problema, justificación del problema, objetivo general, objetivos específicos y se llegará a la formulación de las hipótesis.

Capítulo II:

En este capítulo se cotejará los antecedentes, los fundamentos teóricos-científicos describiendo y conceptualizando las variables inteligencia emocional y desempeño laboral y la definición de términos básicos.

Capítulo III:

En esta sección se mostrará el método de estudio, empezando el tipo, nivel y diseño, población y muestra, para luego pasar por la operacionalización de las variables, técnicas de recolección de datos y procesamiento y análisis de datos utilizados para esta investigación.

Capítulo IV:

Ya en este último capítulo corresponde a los resultados, información recogida en el área de equipo mecánico, en donde se mostrarán la descripción, análisis estadísticos, pruebas estadísticas y finalmente lo último la comprobación de hipótesis.

De igual forma, se consideró para el estudio de la investigación la discusión de resultados, conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y los anexos respectivos, que nos entregan una mejor precepción.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción del problema

Para Bello (2021) la inteligencia emocional “es la capacidad de reconocer las emociones, tanto propias como ajenas y de gestionar nuestra respuesta ante ellas”.

Para Clavijo (2022) el desempeño laboral es un procedimiento mediante el cual se mide la aptitud, competitividad, habilidad y eficiencia de un empleado para llevar a cabo sus tareas dentro de una organización durante un período de tiempo determinado. Para ello se utilizan diversas herramientas y metodologías, tanto cuantitativas como cualitativas.

Los colaboradores que no logran manejar sus percepciones y sentimientos interactúan negativamente con otros colegas, tienen reacciones negativas, disminuye su rendimiento laboral y causan ineficiencia institucional. En contraste, quienes tienen una inteligencia emocional sustancialmente mayor presentan un mejor desempeño (Troncoso Jiménez, 2018).

Existe una relación sin lugar a duda y consistente de las dos variables. Las organizaciones deben otorgarle prioridad, elaborando planes formativos que incluyan estrategias para desarrollar aptitudes y conductas socioemocionales aplicadas a todo nivel.

La inteligencia emocional “es la capacidad de identificar, gestionar y comunicar las emociones o reacciones que puedan ocurrir en un entorno laboral” (Palacios, 2022).

De la misma forma el desempeño laboral es un procedimiento mediante el cual se mide la aptitud, competitividad, habilidad y eficiencia de un empleado para llevar a cabo sus tareas dentro de una organización durante un período de tiempo determinado. Para ello se utilizan diversas herramientas y metodologías, tanto cuantitativas como cualitativas (Clavijo, 2022).

La Municipalidad Provincial de Tacna tiene como objetivo fundamental garantizar servicios de calidad promoviendo el desarrollo integral y sostenible de la población tacneña, con transparencia competitividad, modernización institucional e inclusión. Existen controversias en sus trabajadores dado a las emociones que conllevan a un mal desempeño laboral en dicha institución, dado que existe demasiada rotación de personal y las principales causas de la alta rotación de personal en la Municipalidad Provincial de Tacna se pueden resumir en varios factores clave como las condiciones contractuales, cuestiones políticas, falta de compromiso laboral, bajo desempeño, incentivos de reconocimiento y capacitación y percepción negativa del estado. Estos factores interrelacionados crean un entorno laboral que no favorece la retención del personal, lo que resulta en una alta rotación en la Municipalidad Provincial de Tacna, la motivación es deficiente, factores que hacen que el desempeño no sea óptimo dentro de la institución.

Según (Calderon & Serrano, 2021), describen en su investigación la inteligencia emocional y el desempeño laboral en una municipalidad logrando demostrar que el 62.5% de sus trabajadores refieren que la inteligencia emocional se encuentra en un nivel alto y bueno, mientras que el 57.5% consideran que el desempeño laboral es alto.

En resumen, la falta de una adecuada gestión de la inteligencia emocional entre el personal de la Municipalidad Provincial de Tacna podría estar generando interacciones negativas, disminución del rendimiento laboral e ineficiencia. Desarrollar la inteligencia emocional de los trabajadores a través de capacitaciones y estrategias específicas podría mejorar significativamente su desempeño.

Es por ello por lo que en la presente investigación busca determinar la relación existente entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad

Provincial de Tacna, asimismo, se evaluara los factores de la inteligencia emocional como la autorregulación, motivación, empatía y las habilidades sociales frente al desempeño.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema General

¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2023?

1.2.2. Problema Específico

- a) ¿Cuál es la relación entre la autorregulación y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2023?
- b) ¿Cuál es la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2023?
- c) ¿Cuál es la relación entre la empatía y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2023?
- d) ¿Cuál es la relación entre las habilidades sociales y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2023?

1.3. Justificación de la investigación

1.3.1. Relevancia Teórica

Estos datos servirán como base para elaborar un modelo teórico, que sirva para estudios más especializados en el área. El presente estudio, desde una perspectiva teórica pretende llenar ciertos vacíos porque mi estudio no tiene otro igual existente respecto a que se realizó el estudio en el área de equipo mecánico, en el periodo determinado y con personal nombrados y contratados eventuales.

1.3.2. Relevancia Practica

Desde la perspectiva practica el estudio es descriptivo en que podemos ayudar a prevenir las consecuencias de un bajo desempeño, brindando capacitaciones, charlas y orientaciones psicológicas para fomentar un mayor nivel de inteligencia emocional

1.3.3. Relevancia Metodológica

Los instrumentos para medir la inteligencia emocional creado por la teoría Daniel Goleman, que se encuentra compuesta por 20 ítems en una escala de Likert y el instrumento para medir el desempeño laboral, que se encuentra compuesta por 20 ítems en una escala de Likert creado por la teoría de Maslow.

1.3.4. Relevancia Empresarial

Desde una perspectiva empresarial va permitir una gestión más eficiente de la organización, tratando mejorar la inteligencia emocional que llegaría beneficiar con un mayor trabajo productivo y poder prestar mejores servicios que lo requieran, así mismo alcanzar las metas del área de trabajo.

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo General

Determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2023.

1.4.2. Objetivos Específicos

- a) Determinar la relación entre la autorregulación y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2023.

- b) Determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2023.
- c) Analizar la relación entre la empatía y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2023.
- d) Identificar la relación entre las habilidades sociales y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2023.

1.5. Hipótesis

1.5.1. *Hipótesis general*

Existe relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2023.

1.5.2. *Hipótesis específicas*

- a) Existe relación entre la autorregulación y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2023.
- a) Existe relación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2023.
- b) Existe relación entre la empatía y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2023.
- c) Existe relación entre las habilidades sociales y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2023.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Internacionales

Según Aragón (2019), en su artículo “Inteligencia emocional y su relación en el desempeño laboral”. Su objetivo fue determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral. Respecto a su metodología, la investigación fue de diseño no experimental y de nivel correlacional. Se concluyó que el 35.66% de la población tomada para el estudio maneja la inteligencia emocional y por ende tiene una influencia o relación en el desempeño. Es decir, si existe una adecuada motivación ya que muestran optimismo y luchan por mejorar y alcanzar estándares altos, autorregulación ya que tiene la capacidad de manejar y controlar el propio estado emocional, autoconciencia, empatía porque reconocen y fomentan el desarrollo de otras personas y tienen excelentes interpersonales y fomentan el trabajo en equipo dentro de la institución lo que se demuestra en el desempeño laboral.

Para Molina (2020), en su investigación “Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral”. Su objetivo fue analizar la inteligencia emocional en el desempeño laboral. En cuanto a su procedimiento el estudio fue descriptivo, de diseño no experimental, de nivel descriptivo. Se logró concluir que tradicionalmente, se han sobrevalorado los aspectos racionales y técnicos de las personas tanto en el ámbito laboral como personal. Sin embargo, la realidad es que las emociones forman una parte significativa en la vida de las personas y de no ser manejadas, pueden llegar a tener un impacto que a lo mejor no se ha dimensionado por atender únicamente lo racional.

Pineda y Aguilar (2021) en su investigación “la inteligencia emocional y su impacto para optimizar el desempeño del personal de la mediana empresa y sucursales dedicada a la

pastelería y cafetería, ubicada en la ciudad de San Salvador”. Su objetivo fue capacitar a los empleados sobre la inteligencia emocional en las empresas para autorregular sus emociones, mejorar las habilidades sociales, trabajo en equipo y empatía, optimizando el desempeño laboral. Respecto a su metodología, la investigación fue descriptiva, de diseño no experimental, como muestra de estudio se encuestó a la gerente general. Se logró concluir que no poseen un plan de capacitación para mejorar y reforzar habilidades que aporten beneficio a la empresa.

Rivera et al. (2022) en su tesis “plan de desarrollo de la inteligencia emocional para mejorar el desempeño laboral del personal del departamento de recursos humanos de la empresa servicios integrales Bomel S.A. de CV, en el municipio de San Salvador. Cuyo objetivo fue analizar el plan de desarrollo de la inteligencia emocional para mejorar el desempeño laboral del personal del departamento de recursos humanos. Respecto a su metodología, la investigación fue explicativa de carácter no experimental, se aplicó cuestionarios en una escala de Likert a 15 trabajadores. Se logró concluir que, a partir de la información obtenida, los colaboradores tienen muy poco conocimiento sobre la inteligencia emocional y que el área de recursos humanos no se ha interesado por su desarrollo y así sacarle provecho como parte estratégica sobre el desempeño laboral.

Falconi (2022), en su investigación “Inteligencia emocional en el desempeño laboral del personal seleccionado del periodo diciembre 2021 - abril 2022 en SODETUR S.A.S”. Su objetivo fue analizar si la inteligencia emocional influye en el desempeño laboral del personal. En cuanto a su procedimiento de conocer más el tema tenemos que fue de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, de nivel descriptiva, con una muestra de 42 trabajadores, a los cuales se les aplicó cuestionarios para medir ambas variables. Se logró concluir que existe un nivel de inteligencia emocional promedio en el 57% de la población y un 13% de inteligencia emocional excelente.

El otro 30% está distribuido en personal que posee un nivel de inteligencia emocional bajo y marcadamente bajo. En el desempeño laboral el 72% de la población tiene un rendimiento en la tarea bueno; el 81% posee comportamientos contraproducentes buenos mientras que el 19% tiene comportamientos contraproducentes en criterio regular; finalmente el 72% tiene un rendimiento en el contexto bueno y el 28% un rendimiento regular.

2.1.2. Nacionales

De acuerdo con Torres, et al (2021), en su artículo “Inteligencia emocional y desempeño laboral de los profesionales de la salud de un hospital de Pucallpa”. Su objetivo fue establecer la relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral de los profesionales de la salud de un hospital. Respecto a su metodología, la investigación fue de tipo descriptiva de corte transversal, con una muestra de 125 elementos a los cuales se les aplicó cuestionarios para medir ambas variables de estudio, Se logró concluir que 84 (67.2%) poseen inteligencia emocional medio, 35 (28.0%) inteligencia emocional alto, y 06 (4.8%) inteligencia emocional bajo. Respecto al desempeño laboral, 88 (70.4%) tienen Buen desempeño, 24 (19.2%) un desempeño Excelente, y 13 (10.4%) Deficiente desempeño. Asimismo, la inteligencia emocional tiene una estrecha relación con el desempeño laboral de los profesionales de la salud.

Mantilla y Vargas (2021) describen en su tesis “inteligencia emocional y desempeño laboral en enfermeros de la clínica San Juan de Dios Arequipa, 2020”. Su objetivo fue determinar la relación entre la inteligencia emocional y desempeño laboral de enfermeras(os) que laboran en la Clínica San Juan de Dios. Respecto a su metodología, la investigación fue de nivel correlacional de corte transversal, con una muestra de 82 profesionales en enfermería a los cuales se les aplicó cuestionarios en una escala de Likert para poder medir la inteligencia emocional y el desempeño laboral. Se logró concluir que las enfermeras que obtuvieron una inteligencia emocional regular con un 63.6% poseen un desempeño laboral bueno; en aquellas

que su inteligencia emocional fue buena con un 81.7% su desempeño laboral también fue considerado como bueno.

Orezzoli (2021), en su investigación “Relación entre la inteligencia emocional y desempeño laboral en el ámbito organizacional”. Su objetivo fue identificar la relación entre la inteligencia emocional y desempeño laboral mediante. Respecto a su metodología, la investigación fue de diseño no experimental, de nivel relacional. Se logró concluir que la inteligencia emocional tiene un impacto significativo sobre el desempeño laboral. Investigaciones futuras deben perfeccionarse mediante procedimientos más experimentales, así como deben buscar la estandarización del uso de instrumentos de medición y ampliación en el tamaño de sus muestras. Finalmente, se concluye que la inteligencia emocional se relaciona positivamente con el desempeño laboral.

Suárez (2022) en su tesis “inteligencia emocional y desempeño docente en la facultad de ciencias de la Educación, Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga”. Su objetivo fue determinar la relación que existe entre inteligencia emocional y desempeño docente en la Facultad de Ciencias de la Educación, UNSCH -2020. Desmenuzando en partes, fue tipo básica, nivel correlacional, de diseño no experimental, compuesta por una muestra de 60 docentes a los cuales se les aplicó cuestionarios en una escala de Likert para poder medir ambas variables de estudio. Se logró concluir que del 100% (60) de los docentes de la Facultad de Ciencias de la Educación; el 90,0% (54) de los encuestado presenta una adecuada inteligencia emocional; mientras que, el 10,0% (6) mantiene una alta inteligencia emocional. De otro lado, con respecto al desempeño docente, el 80,0% (48) presenta un buen desempeño; mientras que, el 20,0% (12) ubica su desempeño en el nivel excelente.

De acuerdo a Gálvez (2022), en su investigación “Inteligencia emocional y desempeño laboral de una empresa Outsourcing – 2021”. Su objetivo fue determinar la relación que existe

entre la inteligencia emocional y desempeño laboral. En cuanto a la ampliación del conocimiento, las partes que se considero fue que es de diseño no descriptivo correlacional, con una muestra de 120 colaboradores que se les aplico 2 cuestionarios para medir las variables. Se logró demostrar que la inteligencia emocional se relaciona sin lugar a duda, de modo significativo y con cierta medida con el desempeño. Se concluye que el refuerzo de la inteligencia emocional se verá un refuerzo del desempeño.

2.1.3. Locales

Chipana (2020) en su tesis “inteligencia emocional y adaptación a la Universidad en los estudiantes de traslado de la carrera profesional de psicología de la Universidad Privada de Tacna 2020”. Su objetivo fue determinar la relación entre inteligencia emocional y adaptación a la universidad en los estudiantes de traslado de la carrera profesional de psicología de la Universidad Privada de Tacna, 2020. Respecto a su metodología, la investigación fue de tipo básica, de nivel correlacional, de diseño no experimental y transversal, compuesta por una muestra de 142 participantes a los cuales se les aplicó cuestionarios para medir la inteligencia emocional y adaptación. Se logró concluir que la inteligencia emocional se relaciona con adaptación a la universidad, asimismo el 75% presenta un nivel medio en ambas variables, así como en todas sus dimensiones. Además, existe una relación entre la dimensión adaptación personal, interpersonal, carrera, estudio e institucional con la inteligencia emocional.

Ramos (2021), en su investigación “Inteligencia emocional y desempeño laboral en docentes de la institución educativa Champagnat, Tacna 2018”. Su objetivo fue determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en docentes. Respecto a su método de estudio fue de tipo básico, de nivel relacional, de diseño no experimental y de corte transversal, con una muestra de 35 docentes, a los cuales se les aplico cuestionarios para medir las variables. Se logró demostrar que el 74,29% de los docentes se les consigna un valor de

inteligencia emocional aceptable, el 25,71% que es muy aceptable, en lo que más resaltante fue las “aptitudes intrapersonales”, seguido de las “aptitudes interpersonales” y que el 65,71% se les asigna un valor de desempeño laboral aceptable, el 34,29% que es de nivel muy aceptable, en el que lo más destacado fue la “satisfacción del estudiante” y lo focalizado a mejorar el “crecimiento personal”.

De acuerdo con Maquera (2021), en su investigación “Inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad distrital de San Cristóbal-Calacoa, Moquegua-2019”. Su objetivo fue determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores. En lo que concierne al método de estudio se llevó un nivel correlacional, de diseño no experimental de corte transversal, con una muestra de 57 trabajadores a los cuales se les aplicó cuestionarios. Se logró concluir que, si existe una relación significativa entre las variables anteriormente mencionadas tales, donde $p\text{-valor (Sig. Bilateral)} = 0.000 < \alpha 0,05$, y un coeficiente de Correlación de Pearson ($r = 0.465$), se confirma la correlación positiva moderada de las variables de investigación.

Castillo (2022), en su investigación “Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores del instituto nacional de estadística e informática - Sede Tacna, región Tacna, año 2021”. Su objetivo fue determinar de qué manera la inteligencia emocional se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores. Respecto a su metodología, la investigación fue de tipo básica, de nivel relacional, de diseño no experimental, con una muestra de 40 trabajadores, a los cuales se les aplicó cuestionarios para medir ambas variables. Se logró demostrar que existe una relación significativa entre inteligencia emocional y el desempeño laboral, al obtener un $p\text{-valor Tau-C de Kendall de } 0,001$, valor menor al nivel de significancia de 0,05. Asimismo, se determinó el grado de correlación entre las dos variables, obteniendo el valor de correlación Tau-C de Kendall igual a 0,423, con lo cual se concluye la existencia de una correlación en medida moderada.

Mamani (2025), en su tesis “Inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral del profesional de enfermería del Centro de Salud San Francisco Cono Sur. Tacna-2023. Su objetivo fue determinar la relación que existe entre Inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral del profesional de enfermería. Respecto a su metodología, la investigación fue de enfoque cuantitativo, diseño no experimental de tipo descriptivo – correlacional de corte transversal, compuesta por una muestra de 35 licenciados. Se les aplicó 2 cuestionarios en escala de Likert para medir la Inteligencia emocional y el desempeño laboral. Según la percepción de los trabajadores se demostró que el desempeño laboral presenta en las dimensiones un nivel bueno y para las dimensiones de la Inteligencia emocional de igual forma presenta un nivel bueno. Se logró concluir que existe una relación significativa entre las variables de estudio Inteligencia emocional y el desempeño laboral en los trabajadores del centro de salud

2.2. Bases teóricas

2.2.1. *Fundamentación teórica de la Inteligencia emocional*

2.2.1.1. Orígenes de la inteligencia emocional.

López & Augusto (2013) mencionó la primera referencia conocida sobre IE aparece en Alemania donde Leuner publica en 1966 su obra “Praxis der Kinderpsychologie und Kinderpsychiatrie”. En esta obra se analiza el papel de las mujeres en relación con su rol social como madres y cuidadoras de niños. El autor comprobó que las mujeres que rechazaban sus roles sociales eran diagnosticadas con baja IE y recibían tratamiento con bajas dosis de LSD-25, una droga psicodélica.

Sin embargo, los antecedentes al constructo de IE se remontan a principios del siglo XX. En 1920, Edward Thorndike (HSY AUTO) introduce el concepto de Inteligencia Social, entendida como “la habilidad de una persona para comprender y

manejar a otras personas y para involucrarse en interacciones sociales adaptativas”. Para Thorndike la inteligencia humana es una capacidad constituida por diferentes tipos de habilidades: la inteligencia abstracta, entendida como la capacidad de comprender y manejar ideas; la inteligencia mecánica, o capacidad de comprender y manejar los objetos concretos, y la inteligencia social, definida como la capacidad para comprender y manejar personas, percibir de manera adecuada los estados internos y conductas, tanto en uno mismo como en otros, actuando a partir de dicha información.

Otro antecedente del constructo se encuentra en la obra de Howard Gardner, quien publica en 1983 *Frames of Mind*. En esta obra, el autor reformula el concepto de inteligencia proponiendo que la inteligencia no es una habilidad cognitiva unitaria, sino multidimensional. Gardner destaca ocho tipos de inteligencia, aunque considera que incluso pueden ser más, relativamente independientes unas de otras. Esta propuesta, que vino a denominarse Teoría de las Inteligencias Múltiples ha tenido una gran repercusión posterior. Si bien la mayoría de las inteligencias (lingüística, lógico-matemática, espacial, musical, corporal kinestésica y naturalista) son de origen cognitivo, existen dos tipos de inteligencia cuyo origen es de naturaleza personal y social: la inteligencia intrapersonal y la inteligencia interpersonal.

Así, Gardner considera que la inteligencia intrapersonal es la capacidad de acceso de la persona a su vida emocional, a sus sentimientos, la capacidad para discriminar entre emociones y, finalmente, la capacidad de ponerles nombre y recurrir a las mismas como medio de interpretación y orientación de la propia conducta. El autor propone ejemplos de personas que considera prodigios en este tipo de inteligencia como el psiquiatra Sigmund Freud o el escritor Marcel Proust.

La inteligencia interpersonal es la capacidad de las personas para apreciar y establecer distinciones entre otras personas, en particular contrastes entre sus estados de ánimo, temperamentos, motivaciones e intenciones. En su máximo desarrollo, permite a un adulto “leer” las intenciones y deseos de los demás, aunque estos se hayan ocultado premeditadamente. Según Gardner, ejemplos de personas con este tipo de inteligencia serían el líder de masas Mahatma Gandhi o el presidente de los EE. UU. Lyndon Johnson.

Dos años después, en 1985, Robert J. Sternberg postula la “Teoría Triárquica” de la inteligencia humana. Según el autor, la inteligencia está conformada por tres subtipos: analítica, creativa y práctica. La inteligencia analítica es la capacidad para realizar tareas académicas con éxito y resolver problemas como los utilizados en las pruebas de inteligencia tradicional. La inteligencia creativa se refiere a la capacidad de hacer frente con éxito a situaciones nuevas y poco comunes, haciendo uso de los conocimientos y habilidades. Este tipo de inteligencia se relaciona con el uso de la imaginación cuando se escribe una historia, se pinta o se diseña un anuncio, por ejemplo. Por último, la inteligencia práctica se refiere a la capacidad de adaptarse a la vida cotidiana haciendo uso de los conocimientos y habilidades. Esta inteligencia se utiliza para resolver problemas comunes de tipo personal o práctico y también para hacer frente a situaciones nuevas y poco comunes en la vida diaria. Mediante esta inteligencia el sujeto aplica sus habilidades sintéticas y analíticas para desenvolverse en su entorno cotidiano. Esta inteligencia es la que más relación tiene con la IE ya que contiene la ejecución de pensamientos. Según Sternberg, la inteligencia consiste en pensar bien de tres formas diferentes, de manera analítica, creativa y práctica. Las tres están relacionadas.

2.2.1.2. Definición.

Para Bello (2021) la inteligencia emocional “es la capacidad de reconocer las emociones, tanto propias como ajenas y de gestionar nuestra respuesta ante ellas”.

Por otro lado, Palacios (2022) refiere que la inteligencia emocional “es la capacidad de identificar, gestionar y comunicar las emociones o reacciones que puedan ocurrir en un entorno laboral”.

Asimismo, la inteligencia emocional para Martins (2022) “es la habilidad de reconocer, regular y comprender las emociones, en uno mismo como en los demás”.

Así también define inteligencia emocional como el conjunto de competencias aprendidas, las que permiten a las personas interactuar, experimentar, expresar y comunicarse con los demás en diferentes demandas cotidianas (Diaz & Chavarry, 2022).

Así como Goleman (2009, citado en Soldado & Timana, 2022), Hace referencia que la inteligencia emocional no significa accionar todo impotente, sino que, por el contrario, se debe manejar las emociones y expresarlas de manera completa y efectiva, permitiendo a las personas perseguir objetivos comunes y trabajar sin fricción.

También está referida a la capacidad de una persona de percibir, expresar, comprender y gestionar las emociones y así poder desenvolverse en la vida y protegerse de la carga emocional (Franco, 2024).

En esta investigación me quedo con la definición de Palacios (2022) porque es la que más se acerca a mi estudio sobre inteligencia emocional.

2.2.1.3. Modelos teóricos de inteligencia emocional.

García y Giménez (2010) refieren que, a partir de la literatura, se ha realizado una revisión de los principales modelos sobre inteligencia emocional dentro de ellos se muestra de la siguiente manera;

a. Modelo de Goleman: Establece la existencia de un cociente emocional que no se opone al cociente intelectual clásico, sino que ambos se complementan. Este complemento se manifiesta en las interrelaciones que se producen. Dentro de los componentes que constituyen la inteligencia emocional según Goleman son:

✓ **Conciencia de uno mismo**

Es la conciencia que se tiene de los propios estados internos, los recursos e intuiciones.

✓ **Autorregulación**

Es el control de nuestros estados, impulsos y recursos internos.

✓ **Motivación**

Se explican cómo tendencias emocionales que guían o que facilitan el logro de objetivos.

✓ **Empatía**

Se entiende como la conciencia de los sentimientos, necesidades y preocupaciones ajenas.

✓ **Habilidades sociales**

Es la capacidad para inducir respuestas deseables en los demás, pero no entendidas como capacidades de control sobre otro individuo.

b. Modelo de Bar-On

El modelo está compuesto por diversos aspectos como: componente intrapersonal, componente interpersonal, así también tenemos a los componentes de

adaptabilidad, componentes del manejo del estrés y componentes del estado de ánimo en general;

✓ **Componente intrapersonal**

- **Comprensión emocional de sí mismo:** habilidad para comprender sentimientos y emociones, diferenciarlos y, conocer el porqué de los mismos.
- **Asertividad:** habilidad para expresar sentimientos, creencias, sin dañar los sentimientos de los demás y, defender nuestros derechos de una manera no destructiva.
- **Auto concepto:** capacidad para comprender, aceptar y respetarse a sí mismo, aceptando los aspectos positivos y negativos, así como las limitaciones.
- **Autorrealización:** habilidad para realizar lo que realmente podemos, deseamos y se disfruta.
- **Independencia:** capacidad para auto dirigirse, sentirse seguro de sí mismo en nuestros pensamientos, acciones y, ser independientes emocionalmente para tomar decisiones.

✓ **Componente interpersonal**

- **Empatía:** habilidad para sentir, comprender y apreciar los sentimientos de los demás.
- **Relaciones interpersonales:** capacidad para establecer y mantener relaciones satisfactorias, caracterizadas por una cercanía emocional.
- **Responsabilidad social:** habilidad para mostrarse como una persona cooperante, que contribuye, que es un miembro constructivo, del grupo social.

✓ **Componente de adaptabilidad**

- **Solución de problemas:** capacidad para identificar y definir los problemas y, generar e implementar soluciones efectivas.
- **Prueba de la realidad:** habilidad para evaluar la correspondencia entre los que experimentamos y lo que en realidad existe.
- **Flexibilidad:** habilidad para realizar u ajuste adecuado de nuestras emociones, pensamientos y conductas a situaciones y condiciones cambiantes.

✓ **Componente de manejo del estrés**

- **Tolerancia al estrés:** capacidad para soportar eventos adversos, situaciones estresantes y fuertes emociones.
- **Control de los impulsos:** habilidad para resistir y controlar emociones.

✓ **Componente del estado de ánimo en general**

- **Felicidad:** capacidad para sentir satisfacción con nuestra vida.
- **Optimismo:** habilidad para ver el aspecto más positivo de la vida.

2.2.1.4. Modelo de inteligencia emocional de Mayer y Salovey.

En Lopez,Pulido & Augusto (2013) menciona a Peter Salovey y John D. Mayer, realizaron la primera conceptualización del término IE en 1990. En esta definición hacen alusión a la importancia de cómo utilizar la información emocional para adecuarse a la vida cotidiana resolviendo problemas y facilitando así la adaptación. De este modo, definen en un artículo publicado en 1990 la IE como:

La capacidad para supervisar los sentimientos y las emociones de uno/a mismo/a y de los demás, de discriminar entre ellos y de usar esta información para la orientación de la acción y el pensamiento propios

En esta primera formulación los autores distinguen tres conjuntos de habilidades mentales implicadas en la información emocional: 1) la evaluación y expresión de las emociones; 2) la regulación emocional y; 3) la utilización de las emociones. Este primer modelo teórico presenta algunas limitaciones ya que concede especial importancia a la percepción y expresión de las emociones, pasando por alto la capacidad de comprensión sobre las mismas. Para subsanar esta limitación y desvincularse de otras propuestas pseudocientíficas reformulan su modelo original. En esta revisión del modelo original, los autores definen, en un artículo publicado en 1997, la IE como un conjunto que engloba las siguientes habilidades

La habilidad para percibir, valorar y expresar emociones con exactitud, la habilidad para ceder y/o generar sentimientos que faciliten el pensamiento; la habilidad para comprender emociones y el conocimiento emocional y la habilidad para regular las emociones promoviendo un crecimiento emocional e intelectual

A nivel general este modelo plantea la existencia de cuatro habilidades estructuradas de manera jerárquica que se describen a continuación:

- Percepción y expresión emocional. Es la habilidad para identificar las propias emociones, así como los estados y sensaciones fisiológicas y cognitivas que conllevan. Incluye la percepción de los estados emocionales de los demás, así como también sobre objetos y otros estímulos y la habilidad para expresar emociones que se van desarrollando y perfeccionando progresivamente a lo largo del ciclo vital.

- **Facilitación emocional.** Es la habilidad para generar, usar y sentir emociones necesarias para comunicar sentimientos o para usarlos en otros procesos cognitivos. Un ejemplo de esta habilidad tiene que ver con cómo las emociones mejoran los procesos creativos de la persona.
- **Comprensión emocional.** Consiste en la habilidad para etiquetar emociones y reconocer las relaciones entre las palabras y las emociones mismas. La comprensión implica la habilidad para interpretar los significados que las emociones conllevan respecto a las relaciones (i.e., la tristeza a menudo es precedida de una pérdida). Además, incluye la habilidad para comprender sentimientos complejos (i.e., sentir a la vez amor y odio hacia alguien); así como reconocer la transición entre emociones (i.e., pasar del enfado a la vergüenza).
- **Regulación emocional.** Es la habilidad para permanecer abierto a los sentimientos (tanto positivos como negativos) y para pensar de manera reflexiva sobre las emociones con relación a uno mismo y a otros. También tiene que ver con la capacidad para regular las emociones propias y ajenas, reduciendo las emociones negativas e intensificando las emociones positivas, con el objeto de promover la comprensión y el crecimiento personal

Estas habilidades están vinculadas entre sí, de manera que para que exista una adecuada regulación emocional es necesaria una buena comprensión; y para una buena comprensión se requiere de una buena percepción y expresión emocionales. Sin embargo, al contrario, no tiene por qué ser así. Algunas personas tienen una alta capacidad de percepción emocional, pero carecen, en ocasiones, de una adecuada comprensión y regulación emocionales.

2.2.1.5. Tipos de inteligencia emocional

Dentro de la inteligencia emocional, existen dos tipos de emociones el cuales los establece en:

1. **Inteligencia intrapersonal:** Es la habilidad que tiene una persona para conocerse a sí misma. Ello se refiere al entendimiento avanzado que se posee sobre su propia persona, conociendo a profundidad sus sentimientos, sus aspiraciones en la vida, sus fortalezas y sus debilidades (Chavez, 2023).
2. **Inteligencia interpersonal:** Se refiere a la capacidad para comunicarse apropiadamente con otros, empatizar con ellas y entenderlas emocionalmente. Ello permite que una persona con esta inteligencia pueda actuar de la manera más efectiva dependiendo del contexto emocional de la otra personal (Chavez, 2023).

2.2.1.6. Factores de inteligencia emocional

En el estudio de Mendoza (2022) se plantea los factores que ayudan a medir la inteligencia emocional en la presente investigación.

- i. **Autorregulación:** es la capacidad de controlar tus emociones y reacciones en diferentes situaciones. Esto no significa reprimir emociones, sino saber cómo manejarlas de manera eficaz. La autorregulación también implica adaptabilidad y la habilidad para manejar el cambio de manera constructiva (Mendoza, 2022).
- ii. **Motivación:** es una forma de automotivación que viene de dentro de ti, en lugar de depender de incentivos externos. Esta motivación está alineada con tus valores personales y con lo que te resulta significativo, lo que generalmente lleva a un mayor sentido de realización y satisfacción (Mendoza, 2022).
- iii. **Autoconciencia:** no es solo saber qué emociones estás experimentando en un momento dado, sino también entender cómo esas emociones afectan tu

comportamiento, tus decisiones y tu interacción con los demás. Además, incluye la conciencia de tus fortalezas y limitaciones, así como de tus necesidades y deseos (Mendoza, 2022).

iv. Empatía: es la que se reconoce más fácilmente. Todos hemos sentido la empatía de un profesor o de un amigo perceptivo; todos hemos padecido su ausencia en un mentor o un jefe insensible (Mendoza, 2022).

v. Habilidades sociales: no son tan simples como suenan. No es sólo una cuestión de simpatía, aunque las personas con dosis altas de habilidades sociales rara vez tienen un carácter difícil. Más bien, las habilidades sociales son simpatía con un propósito: dirigir a las personas en la dirección deseada, ya sea hacia el consenso ante una nueva estrategia de marketing o hacia el entusiasmo por un nuevo producto (Mendoza, 2022).

2.2.1.7. Dimensiones de la inteligencia emocional

Mendoza (2022) plantea las dimensiones que ayudan a medir la inteligencia emocional en la presente investigación.

a. **Autorregulación:** Los impulsos biológicos dirigen nuestras emociones. No nos podemos librar de ellos, pero podemos hacer bastante por controlarlos. La autorregulación, que es como una constante conversación interior, es el componente de la inteligencia emocional para Daniel Goleman que nos libera de ser prisioneros de nuestros sentimientos (Ibeas, 2022). Las personas que cuentan con esta habilidad logran manejar sus sentimientos de manera eficaz, tienden a recuperarse más rápido de todo tipo de adversidades, proveyendo un equilibrio entre sus necesidades y su satisfacción, obviando las circunstancias que provocan sentimientos de furia o miedo (Sandoval et al., 2022).

- b. **Motivación:** Si hay un rasgo que comparten virtualmente todos los líderes eficaces, es la motivación. Se sienten impulsados a obtener logros más allá de las expectativas (de las propias y de los demás). La palabra clave es lograr (Ibeas, 2022). Es decir, da cuenta de un proceso responsable en el cual el trabajador realiza un gran esfuerzo al desarrollar sus labores en aras del cumplimiento de los objetivos organizacionales (Sandoval et al., 2022).
- c. **Autoconciencia:** La gente con alta inteligencia emocional tiene una comprensión clara y precisa de sus emociones, fortalezas, limitaciones, necesidades y motivaciones. Son capaces de reconocer cómo sus emociones afectan sus pensamientos y comportamientos (Sandoval et al., 2022).
- d. **Empatía:** podemos decir que las dimensiones de la inteligencia emocional, la empatía es la que se reconoce más claramente. Todos hemos sentido la empatía de un profesor o de un amigo perceptivo; todos hemos padecido su ausencia en un mentor o un jefe insensible (Ibeas, 2022). Es saber reconocer, comprender y respetar emociones y sentimientos ajenos a uno mismo, lograr identificar sus anhelos y dificultades. Ello permite conocer a los demás de manera eficaz. Las personas que desarrollan esta habilidad saben escuchar a los demás de manera comprensiva (Sandoval et al., 2022).
- e. **Habilidades sociales:** las habilidades sociales no son tan simples como suenan. No es sólo una cuestión de simpatía, aunque las personas con dosis altas de habilidades sociales rara vez tienen un carácter difícil. Más bien, las habilidades sociales son simpatía con un propósito: dirigir a las personas en la dirección deseada, ya sea hacia el consenso ante una nueva estrategia de marketing o hacia el entusiasmo por un nuevo producto (Ibeas, 2022). Las personas que cuentan

con esta habilidad se muestran más comunicativas, positivas y comprensivas con los demás, tienen un dominio adecuado de sus emociones. Entonces, las habilidades sociales son comportamientos verbales y no verbales de las personas, las cuales se pueden observar en diferentes contextos de interrelaciones (Sandoval et al., 2022).

2.2.1.8. Beneficios de la inteligencia emocional

Cada persona por factores internos o externos ha podido desarrollar su inteligencia emocional con el fin de llevar mejores relaciones, conexiones con el entorno humano y así tener una mejor capacidad laboral.

la carencia de una desarrollada inteligencia emocional ha hecho tomar conciencia en aprender a gestionar las emociones que nos permite alcanzar un mejor logro laboral.

Se da a conocer en el alcance de Ryback (2005), donde menciona los siguientes beneficios personales de la inteligencia emocional:

- **Agudizar su propio instinto.** - conocer nuestros propios sentimientos es clave para ser sensible ante las emociones de los demás, y esto es importante para desarrollar la empatía. Los indicadores emocionales de otras personas nos hacen recordar emociones similares, es por ello que a veces se ve llorar a las personas en los cines o volverse agresivos en los estadios.
- **Controlar las emociones negativas.** - poder etiquetar las emociones brinda un control sobre nuestra vida; es decir, el control de las emociones permitirá convertirnos en testigos de la emoción y no en los que sufren la emoción. Mejor es identificar nuestras emociones y analizar el por qué nos hacen daño para poder

comprender la razón por las que nos afectan, al lograr hacer este esfuerzo el sufrimiento será menor ya que se asume con madurez el malestar emocional.

- **Descubrir sus propias aptitudes y ponerlas a trabajar para usted.** - El hecho de conocer su propio paisaje emocional le aporta la visión que necesita para disponer las condiciones de su vida de tal modo que pueda motivarse cuando quiera y que se mantenga motivado todo el tiempo que quiera. El conocimiento de lo que le hace sentirse bien le ayuda a integrarlo en su trabajo para sentirse más motivado.
- **Habilidades de dirección superiores.** - Dirigir con éxito a los demás significa saber interpretar sus emociones. Si una persona es capaz de hacer esto bien, se ganará la confianza y lealtad de los demás, y, en consecuencia, su inclinación. Esto le permite comprender con mayor facilidad qué es lo que los inspira para que se mantengan motivados y productivos, y para que también ellos estén contentos.
- **Reducir el absentismo.** - el trabajo estresado perderá más días de asistencia a la oficina, ya sea por enfermedades verdaderas o simplemente para huir de la presión. El estrés provoca un desgaste fisiológico, debido a la producción excesiva de hormonas tales como la adrenalina, la prolactina y el cortisol, con lo que se desgasta el sistema inmunológico y/o se reduce o desaparece por completo la energía productiva. El estrés pone el funcionamiento fisiológico del cuerpo en un estado de máxima alerta, y agota los componentes fisiológicos que conservan normalmente el sistema inmunológico.

2.2.2. *Fundamentación teórica del Desempeño laboral*

2.2.2.1. Definición

Para Clavijo (2022) el desempeño laboral es un procedimiento mediante el cual se mide la aptitud, competitividad, habilidad y eficiencia de un empleado para llevar a cabo sus tareas dentro de una organización durante un período de tiempo determinado. Para ello se utilizan diversas herramientas y metodologías, tanto cuantitativas como cualitativas.

También Flores (2022) refiere que el desempeño laboral establece una mejora laboral en los empleados y la facilidad en la prestación de servicios para impulsar las ventas, la evaluación del desempeño tiene como objetivo examinar cómo se comportan y se desempeñan las personas dentro de las empresas.

Asimismo, Velázquez (2023) asume que el desempeño que asume cada trabajador determina si la persona es idónea para el puesto de trabajo que se le ha asignado. Se trata de la eficacia, calidad y eficiencia de su trabajo.

Dado que afecta la eficiencia, la capacidad de innovación y la competitividad de la organización, el compromiso es un componente crucial de la gestión organizacional. Además, se correlaciona con un mayor rendimiento, tanto a nivel individual como organizacional (Prieto et al., 2021).

Asimismo, el desempeño en el trabajo es un estado mental que agrega valor a una organización y crea una atmósfera positiva; se caracteriza por tres factores principales: energía, dedicación y absorción (Pinela & Armijos, 2022).

También, refiere como la fuerza que une a un individuo con la organización se llama desempeño laboral, y supone desarrollar una actitud positiva sobre el trabajo que se realiza (Beraún & Castillo, 2024).

Para esta investigación nos adherimos con la definición de Velázquez (2023) porque es la que más se expresa cierta similitud a mi estudio sobre desempeño laboral.

2.2.2.2. Teorías del desempeño laboral

Rueda (2023), refiere sobre las distintas teorías del desempeño laboral que existe, las cuales las menciona a continuación;

i. Teoría de la motivación de Maslow: La jerarquía de las necesidades en el trabajo

Abraham Maslow propuso esta teoría, basándose en la idea de que las necesidades humanas están organizadas en una jerarquía. Según Maslow, las necesidades básicas, como la alimentación y la seguridad, deben ser satisfechas antes de que las necesidades superiores, como la autorrealización, se vuelvan motivadoras.

ii. Teoría de la expectativa de Vroom: enfoque en las expectativas individuales

Desarrollada por Víctor Vroom, esta teoría se centra en las expectativas de los empleados respecto a su esfuerzo y desempeño. Vroom sostiene que la motivación depende de tres factores: la expectativa de que el esfuerzo conducirá al rendimiento, la expectativa de que el rendimiento será recompensado y el valor que el empleado asigna a esa recompensa. Comprender estas expectativas individuales puede ayudar a los líderes a diseñar sistemas de recompensas efectivos.

iii. Teoría X e Y de McGregor: dos visiones opuestas del liderazgo

Douglas McGregor propuso estas dos perspectivas para comprender las actitudes de los gerentes hacia sus empleados. La Teoría X asume que los empleados son inherentemente perezosos y necesitan supervisión constante, mientras que la Teoría Y sugiere que los empleados son intrínsecamente motivados y buscan responsabilidad. Estas perspectivas influyen en la forma en que los líderes gestionan y motivan a sus equipos.

iv. Teoría de la equidad de Adams: la importancia de la equidad percibida

John Stacy Adams propuso que las personas buscan la equidad en las relaciones laborales. La teoría de la equidad se basa en la comparación que hacen los empleados entre su esfuerzo y su recompensa en relación con los demás. Si perciben que la relación es justa, están más satisfechos y motivados. Esta teoría destaca la importancia de la equidad percibida en la gestión de recursos y recompensas en el trabajo.

v. Teoría de la fijación de metas de Locke: estableciendo objetivos para el éxito

Edwin Locke propuso que las metas específicas y desafiantes motivan el rendimiento. Según esta teoría, establecer metas claras y alcanzables puede aumentar la productividad y la satisfacción laboral. La teoría de la fijación de metas destaca la importancia de la claridad y la desafiante naturaleza de los objetivos para impulsar un rendimiento óptimo.

2.2.2.3. Importancia de medir el desempeño laboral

Una evaluación de desempeño sirve para dar a la empresa retroalimentación sobre su propio desempeño. Es una brújula que le permitirá tomar decisiones acertadas ya que están enfocadas en encontrar formas de mejorar su trabajo haciendo uso de las

herramientas y circunstancias que le rodean. Si esta evaluación del desempeño resulta adecuada o supera las expectativas, la información obtenida debe utilizarse para seguir animando a los empleados a seguir como hasta ahora o para copiar el estilo de funcionamiento del equipo y adaptarlo a otros contextos. Además, además de mejorar el rendimiento de los empleados, estas herramientas de recopilación de datos permiten a las empresas desarrollar programas de incentivos destinados a motivar a otros miembros del equipo o empleados a través de sus actitudes positivas y su disposición a buscar mejoras en el lugar de trabajo (Flores, 2022).

2.2.2.4. Factores del compromiso laboral

Según Chambi y Macedo (2022), El compromiso es un estado psicológico que describe la relación de una persona con una organización e influye en la decisión de permanecer en ella o dejarla. En respuesta, los autores desarrollaron un modelo tridimensional que incluye las tres dimensiones o componentes del compromiso: normativo, de continuidad y afectivo;

vi. Compromiso afectivo: que comprende el deseo de permanecer en la organización (Chambi & Macedo, 2022). Por otro lado, (Sajami & Gonzales, 2022), Se refiere a la producción de un sentido de pertenencia. Apego, afecto, placer y emoción (deseo) se refieren a la conexión de sentimientos tecnológicos que pueden utilizarse para abordar una necesidad reconocida y específica.

xii. Compromiso continuo: relacionado a los costes de salida de la organización (Chambi & Macedo, 2022). Por otro lado, (Sajami & Gonzales, 2022), Reduce el riesgo de encontrar otro empleo si el beneficiario decide dejar la empresa y representa su valor (comercial, físico y mental). En otras palabras, los empleados se sienten conectados con la

organización, ya que implica invertir tiempo, dinero y esfuerzo, y perderlo todo.

xiii. **Compromiso normativo:** relacionado al sentimiento de obligación de permanecer en la organización (Chambi & Macedo, 2022). Por otro lado, (Sajami & Gonzales, 2022), Es un compromiso sincero buscar la creencia en la equidad para tener una organización que cumpla con el proyecto legal.

2.2.2.5. Evaluación del desempeño laboral

Esta evaluación se lleva a cabo como una revisión amplia del desempeño individual y del equipo. Sin embargo, algunos autores lo conocen como un procedimiento estructural para medir y evaluar comportamientos, tales como el ausentismo, la tardanza, entre otros, ya que estos están conectados con el trabajo que han realizado los evaluados. Esto se evalúa para determinar si el empleado puede estar justificado en su empleo productivamente hasta cierto punto, o si se requieren aumentos adicionales en el rendimiento. Cuando los equipos están presentes dentro de una organización, es fundamental evaluar su desempeño para determinar si están trabajando de la mejor manera posible y, en caso contrario, mejorar su rendimiento (Choy, 2021).

Así también tenemos la conceptualización de evaluación del desempeño, siendo descrito de la siguiente manera: La evaluación del desempeño es una valoración, sistemática, de la actuación de cada persona en función de las actividades que desempeña, las metas y los resultados que debe alcanzar, las competencias que ofrece y su potencial de desarrollo. Es un proceso que sirve para juzgar o estimar el valor, la excelencia y las competencias de una persona, pero, sobre todo, la aportación que hace al negocio de la organización. Este proceso recibe distintos nombres, como evaluación

de méritos, evaluación personal, informes de avance, evaluación de la eficiencia individual o grupal, etc., y varía enormemente de una organización a otra.

En realidad, es un proceso dinámico que incluye al evaluado, a su gerente y las relaciones entre ellos y que, en la actualidad, es una técnica de dirección imprescindible para la actividad administrativa. Es un excelente medio para detectar problemas de supervisión, administración, la integración de las personas a la organización, el acoplamiento de la persona al puesto, la ubicación de posibles disonancias o de carencias de entrenamiento para la construcción de competencias y, por consiguiente, sirve para establecer los medios y los programas que permite un mejor continuo desempeño humano.

En el fondo, es un potente medio para resolver problemas de desempeño y para mejorar la calidad del trabajo y la calidad de actividad en las organizaciones Chiavenato (2009).

Para esta investigación nos adherimos con la referencia de Chiavenato (2009) porque es la que más se expresa cierta a mi estudio sobre desempeño laboral.

2.2.2.6. Dimensiones del desempeño laboral

Mendoza (2022), plantea cuatro dimensiones que ayudan a medir el desempeño laboral dentro de la presente investigación;

- a. Calidad:** “Es la calidad que cada trabajador aporta a sus tareas diarias, durante un determinado período de tiempo” (Gamarra, 2023).
- b. Productividad:** “Es una medida de eficiencia en el trabajo, la cual mide la eficiencia de la persona, de un equipo” (Coll, 2020).

c. Toma de decisiones: “Es un método que consiste en reunir la información y evaluar alternativas para luego, en definición, tomar la decisión final” (Laoyan, 2022).

d. Conocimiento: “El conjunto de conocimientos, habilidades y destrezas que debe poseer una persona para desempeñar un trabajo o labor específica” (Quiroa, 2020).

2.2.2.7. Principales factores que afectan el desempeño

Para (Chiavenato,2009) menciona que, el desempeño humano en la organización depende de muchas contingencias. Varía de una persona a otra y de una situación a otra, porque depende de innumerables factores condicionantes que influyen en él. El valor de las recompensas y la percepción de que éstas dependen del esfuerzo determinan la medida del esfuerzo individual que la persona está dispuesta a hacer.

La forma en que cada persona percibe la relación costo/beneficio evalúa la medida en que considera que vale la pena hacer determinado esfuerzo. A su vez, el esfuerzo individual depende de las condiciones individuales de la persona y de su percepción del papel que debe desempeñar. Luego entonces, es claro que el desempeño está en función de todas las variables que lo condicionan.

2.2.2.8. Principales razones para la evaluación del desempeño

Para (Chiavenato,2009). Las principales razones que explican el interés de las organizaciones por evaluar el desempeño de sus colaboradores son:

1. **Recompensas.** La evaluación del desempeño ofrece un juicio sistemático que permite argumentar aumentos de salario, promociones, transferencias y, muchas veces, despidos de trabajadores. Es la evaluación por méritos.

2. **Realimentación.** La evaluación proporciona información de la percepción que tienen las personas con las que interactúa el colaborador, tanto de su desempeño, como de sus actitudes y competencias.
3. **Desarrollo.** La evaluación permite que cada colaborador sepa exactamente cuáles son sus puntos fuertes (aquello que podrá aplicar con más intensidad en el trabajo) y los puntos vulnerables (aquello que debe mejorar por medio del entrenamiento o el desarrollo personal).
4. **Relaciones.** La evaluación permite a cada colaborador mejorar sus relaciones con las personas que le rodean (gerentes, pares, subordinados) porque sabe qué tan bien evalúan su desempeño.
5. **Percepción.** La evaluación proporciona a cada colaborador medios para saber lo que las personas en su derredor piensan respecto a él. Esto mejora la percepción que tiene de sí mismo y de su entorno social.
6. **Potencial de desarrollo.** La evaluación proporciona a la organización medios para conocer a fondo el potencial de desarrollo de sus colaboradores, de modo que puede definir programas de evaluación y desarrollo, sucesión, carreras, etcétera
7. **Asesoría.** La evaluación ofrece, al gerente o al especialista de recursos humanos, información que le servirá para aconsejar y orientar a los colaboradores.

2.3. Definición de términos básicos

A. Desempeño laboral

Es el desempeño que refleja un trabajador en el desempeño de las tareas que se le asignan. De esta forma, se determina si la persona es idónea para el puesto de trabajo que se le ha asignado. Se trata de la eficacia, calidad y eficiencia de su trabajo (Velázquez, 2023).

B. Inteligencia emocional

“Es la capacidad de identificar, gestionar y comunicar las emociones o reacciones que puedan ocurrir en un entorno laboral” (Palacios, 2022).

C. Motivación

El grado de interacción entre una persona y su entorno se refleja en el proceso interno e individual de motivación. Sirve para mantener una actitud coherente hacia la consecución de un fin que se considera necesario y deseable (Fuentes, 2018).

D. Toma de decisiones

“Es un método que consiste en reunir la información y evaluar alternativas para luego, en definición, tomar la decisión final” (Laoyan, 2022).

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación es básica, su único propósito es adquirir nuevos conocimientos sobre las variables de estudio (Monje Alvares, 2011).

3.2. Nivel de investigación

El nivel de investigación es correlacional ya que se encarga de investigar el grado de asociación o relación entre dos o más variable” (Arias, 2012).

3.3. Diseño de la investigación

El diseño de investigación es no experimental, las variables no fueron manipuladas ni controladas, se limitó a observar los hechos tal y como ocurren en su ambiente natural (Ñaupas, Mejia, Novoa, & Villagomez, 2014).

La investigación es corte transversal dado que los datos se recolectaron en un solo momento (Ñaupas, Mejia, Novoa, & Villagomez, 2014).

3.4. Población y muestra

3.4.1. Población

La municipalidad cuenta con 1731 trabajadores y/o prestadores de servicio declarados en la planilla electrónica de la superintendencia (fuente Sunat) para la investigación se recopiló la información de la misma oficina de equipo mecánico. Así mismo La población estuvo conformada por 54 trabajadores del área de Equipo Mecánico de la Municipalidad Provincial de Tacna.

Tabla 1*Cantidad de trabajadores*

Áreas	Cantidad
Oficina	10
Almacén	1
Electricistas	2
Mecánica	8
Taller de soldadura	4
Taller de mecánica	4
Cantera	6
Operadores de maquinaria	15
Guardianía	4
Total	54

Nota. Extraído de la MPT.**3.4.2. Muestra**

No fue necesario calcular alguna muestra, ya que se trabajó de forma censal es decir con toda la población recogida de la gerencia de Equipo Mecánico.

3.5. Variables

3.5.1. Variable *Inteligencia emocional*

Tabla 2

Operacionalización de la variable Inteligencia emocional

Definición	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
“Es la capacidad de identificar, gestionar y comunicar las emociones o reacciones que puedan ocurrir en un entorno laboral” (Palacios, 2022).	Autorregulación	a. Adaptabilidad. Flexibilidad para afrontar los cambios y sentirse cómodo con nuevas ideas, enfoques e información. Es la capacidad de adaptarse a situaciones cambiantes. b. Autocontrol. Habilidad para manejar adecuadamente las emociones y los impulsos conflictivos. Implica autorregular nuestros estados internos y recursos para que faciliten la tarea en lugar de estorbarla c. Confiabilidad. Ser honrado, sincero y mantener normas de integridad. Implica asumir la responsabilidad de nuestra actuación personal d. Innovación. Sentirse abierto a las nuevas ideas, enfoques e información. Estar dispuesto a probar nuevas formas de hacer las cosas e. Integridad. Asumir la responsabilidad de nuestra actuación personal y mantener normas éticas. Implica actuar de acuerdo a nuestros valores	1, 2, 3, 4, 5	Ordinal
	Motivación	i. Compromiso. El compromiso se refiere a la capacidad de una persona para asumir y apoyar los objetivos, la misión y la visión de un grupo u organización. i. Iniciativa. La iniciativa es la habilidad de aprovechar oportunidades y actuar proactivamente ante problemas i. Motivación de logro. La motivación de logro se refiere a la tendencia a esforzarse por mejorar y alcanzar estándares de excelencia v. Optimismo. El optimismo implica mantener una actitud positiva y persistente hacia los objetivos, incluso frente a obstáculos y contratiempos.	6,7, 8, 9, 10	Ordinal
	Empatía	Aprovechamiento de la diversidad. Comprensión de los demás. Conciencia política. Orientación al servicio. Acelerador al cambio.	11, 12, 13, 14, 15	Ordinal
	Habilidades sociales	Colaboración y cooperación. Comunicación. Habilidades en equipo. Influencia. Liderazgo. Resolución de conflictos.	16, 17, 18, 19, 20	Ordinal

Nota: Operacionalización de variable inteligencia emocional, dimensiones e indicadores

3.5.2. Variable Desempeño laboral

Tabla 3

Operacionalización de la variable desempeño laboral

Definición	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Es el desempeño que refleja un trabajador en el desempeño de las tareas que se le asignan. De esta forma, se determina si la persona es idónea para el puesto de trabajo que se le ha asignado. Se trata de la eficacia, calidad y eficiencia de su trabajo (Velázquez, 2023).	Calidad	Servicio de calidad. Satisfacción del usuario. Reconocimiento. Trabajo en equipo. Buena atención.	1,2,3,4,5	Ordinal
	Productividad	Responsabilidad. Cumplimiento de los objetivos. Retroalimentación. Compromiso.	6,7,8,9,10	Ordinal
	Toma de decisiones	Alternativas de solución. Análisis y responsabilidad por las decisiones. Programación de recursos.	11,12,13,14,15	Ordinal
	Conocimiento	Conocimiento del puesto. Conocimiento de la entidad. Conocimiento del área de desempeño. Conocimiento del usuario.	16,17,18,19,20	Ordinal

Nota: Operacionalización de variable del desempeño laboral, dimensiones e indicadores

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnicas e instrumentos de recolección de datos para la inteligencia emocional

para la investigación que se ha llevado se utilizó la técnica de encuesta, con la finalidad de hacer una evaluación de la Inteligencia emocional de los trabajadores del área de equipo mecánico para esta recopilación de información se hizo de forma personal y de fuente primaria.

Para la inteligencia emocional el instrumento que se utilizó fue el cuestionario adaptado de la investigación de Mendoza (2022).

3.6.1.1.-Relacion variable, dimensiones e ítems

Para la medición de la variable Inteligencia emocional, se consideró:

Tabla 4

Dimensiones de la inteligencia emocional

Dimensión	Ítems	Total Ítems
Autorregulación	1 al 5	5
Motivación	6 al 10	5
Empatía	11 al 15	5
Habilidades sociales	16 al 20	5

Fuente: Elaboración propia

3.6.2. Técnica e instrumentos de recolección de datos para el desempeño laboral

para el trabajo de investigación que se ha llevado se utilizó la técnica de encuesta, ya que fue la de mayor utilidad, también porque la información fue más sencilla de recolectar y además no requirió de mucha inversión de recursos.

Se utilizó para esta investigación de desempeño laboral el instrumento del cuestionario que fue adaptado de la investigación de Mendoza (2022)

3.6.2.1.-Relacion variable, dimensiones e ítems

Para la medición de la variable desempeño laboral, se mencionó:

Tabla 5

Dimensiones del desempeño laboral

Dimensión	Ítems	Total Ítems
Calidad	1 al 5	5
Productividad	6 al 10	5
Toma de decisiones	11 al 15	5
Conocimiento	16 al 20	5

Fuente: Elaboración propia

Para las técnicas e instrumentos de recolección de datos se consideró dos características:

a. Validación con el criterio de juicio de expertos

Los 2 cuestionarios fueron validados con el criterio de juicio de expertos, siendo revisado, corregido y aceptado los 20 ítems de la primera variable y 20 ítems de la segunda variable.

Tabla 6

Lista de expertos

	Experto	Especialidad
Dr.	Márquez Tirado Víctor Samuel	Ing. comercial
Mg.	Ramal Álvarez Eduardo Antonio	Ing. comercial
Mg.	Mayaute Zapata Juan Oscar	Neg. internacionales

Nota: datos obtenidos del formato de opinión de expertos.

Para la validación del instrumento con el Dr. Márquez se obtuvo un resultado de 28 que se encuentra entre los valores de (23-30), representado el 93.3% de validez siendo aplicable el cuestionario. En la evaluación con el Mg. Ramal resulto 24 que se encuentra entre los valores de (23-30) representado el 80% de validez, siendo aplicable el cuestionario y finalmente con el Mg. Mayaute se obtuvo 24, encontrándose en el intervalo de valores de (23-30) representando el 80% de validez, siendo el cuestionario aplicable.

Por tanto, tomando en consideración para la escala de valoración un total cuantitativamente de 30 puntos que representa el 100%, realizamos u promedio de los 3 resultados de los expertos, que se obtuvo un valor de 84.43% representando la validez de los 2 cuestionarios

b. Baremación de los instrumentos

Tabla 7

Obtención de la baremación

Escala de Likert	Mínimo	Máximo
	1	5
N. de ítems	20	
N. de Niveles	3	
Baremo para tres niveles		
	Mínimo	Máximo
Bajo	20	46.67
Moderado	46.68	73.34
Alto	73.35	100

Nota: realización propia

Para la baremación o escala de valoración se consideró con 20 ítems por cada cuestionario que se aplicó a 54 personas y para la escala de Likert se contó con 5 alternativas de respuestas, organizadas en una escala de 1(Nunca) al 5 (Siempre), siendo estructurada para una baremación con 3 niveles.

El nivel bajo es porque es un puntaje menor que alcanzo el participante, demostrando que existe muchas carencias de habilidades que no existe una cierta capacidad en la relación de las variables y dimensiones. Para el nivel moderado nos dice cumple cierta capacidad aceptable para realizar funciones laborales que generarían mayor productividad. El nivel alto es porque la mayoría de la población en este intervalo esta óptimo para desempeñarse en su labor.

3.7. Confiabilidad de los instrumentos

El análisis del índice de confiabilidad de Alfa de Cronbach se realizó para evaluar la consistencia interna y estimar la confiabilidad que nos puede dar los dos cuestionarios de las 2 variables.

3.7.1. Confiabilidad del instrumento 1

Para el primer instrumento vamos a mostrar que es aplicable los diferentes ítems del cuestionario y que nos demuestra mínimos errores de medición.

Tabla 8

Alfa de Cronbach para el cuestionario inteligencia emocional

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.955	20

Nota: datos obtenidos de la aplicación en Excel.

En la tabla 4 estadística de fiabilidad, para el cuestionario de inteligencia emocional, se obtuvo un valor de Alfa de Cronbach de 0.955 lo que indica una alta consistencia interna. este resultado sugiere que los ítems del cuestionario están bien correlacionados entre sí y que miden efectivamente el constructo de inteligencia emocional. así también los resultados nos dicen que los ítems del cuestionario son pertinentes, útiles para el propósito que se persigue.

3.7.2. Confiabilidad del instrumento 2

Ya en el segundo instrumento demostraremos que es aplicable los diferentes ítems del cuestionario y que nos demuestra que existen mínimos errores de medición y presentaran resultados similares.

Tabla 9*Alfa de Cronbach para el cuestionario desempeño laboral*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.944	20

Nota: datos obtenidos de la aplicación en Excel.

Interpretación

Por otro lado, en la tabla estadística de fiabilidad para el cuestionario de desempeño laboral mostró un Alfa de Cronbach de 0.944, también reflejando una excelente consistencia positiva interna y alta fiabilidad para el instrumento. Este valor es suficiente para afirmar que los ítems del cuestionario son coherentes y que el instrumento es altamente confiable para medir el cuestionario del desempeño laboral.

Ambos resultados demuestran que los instrumentos utilizados son adecuados y confiables para las mediciones que se pretenden realizar, mostrando una consistencia positiva en los cuestionarios analizados.

3.8. Procesamiento y análisis de datos***3.8.1.-Técnicas de análisis estadístico descriptivo***

En cuanto a la estadística descriptiva, para realizar el proceso de análisis de datos se utilizó la versión 25 del software estadístico IBM SPSS STATISTICS v.25.esta herramienta permite recolectar, crear y gestionar una base de datos, de este modo identifica la relación entre las variables; además nos da cálculos de medidas en Excel.

3.8.2.-Técnicas de análisis estadístico inferencial

Ahora al tocar la estadística inferencial, para ambas variables se utilizará el coeficiente de correlación de Rho Spearman (Rho) que es una prueba no paramétrica.

Para el estudio se busca determinar la correlación entre las variables de la inteligencia emocional y desempeño laboral utilizando la prueba Rho Spearman para los cuales se trabajó con un tamaño de muestra de 54 colaboradores que se aplicó la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov en que se puede observar que ambas pruebas de las variables se obtiene un nivel de significancia de 0.000 siendo menor al 0.05, demostrando que los datos son no paramétricos.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Descripción del trabajo en campo

A costa de poder efectuar con el estudio, se efectuó lo sucesivo a los lineamientos como:

1. Se pidió una aprobación del jefe de la oficina.
2. Ante todo, les conté el motivo de mi visita y que iba realizar en el campo de mecánica.
3. La entrega y recojo de mis datos llenados fue de parte de mi persona.

4.2. Análisis estadístico descriptivo de los resultados

En el presente apartado tenemos el análisis descriptivo de inteligencia emocional y sus dimensiones, así como el desempeño laboral y sus dimensiones.

4.2.1. Análisis estadístico de la variable inteligencia emocional

Tabla 10

Análisis de la variable inteligencia emocional

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Moderado	41	75,9
Alto	13	24,1
Total	54	100,0

Nota. Datos obtenidos de los cuestionarios aplicados.

Interpretación

En la tabla 10, se puede apreciar que el nivel de inteligencia emocional en la oficina de equipo mecánico de la MPT, el 75.9% se encuentra en un nivel moderado, esto debido a que hay manejo de autogestión emocional, lo que genera un mayor desarrollo personal y interacción social, mientras el 24.1% está en un nivel alto.

4.2.2. Análisis estadístico por Dimensiones

Tabla 11

Análisis de la dimensión autorregulación

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Moderado	27	50,0
Alto	27	50,0
Total	54	100,0

Nota. Datos obtenidos de los cuestionarios aplicados.

Interpretación

En la tabla 11, se puede apreciar que la dimensión autorregulación en la oficina de equipo mecánico de la MPT, el 50% se encuentra en un nivel moderado, esto debido a que existe un mayor autocontrol e innovación, lo que genera una apertura y aprendizaje a nuevas habilidades, mientras el 24.1% está en un nivel alto.

Tabla 12

Análisis de la dimensión motivación

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	2	3,7
Moderado	39	72,2
Alto	13	24,1
Total	54	100,0

Nota. Datos obtenidos de los cuestionarios aplicados.

Interpretación

En la tabla 12, se puede apreciar que la dimensión motivación en la oficina de equipo mecánico de la MPT, el 72.2% se encuentra en un nivel moderado, esto debido al compromiso y optimismo que pone el trabajador, lo que genera mayor experiencia laboral y seguridad personal en lo que hacen, mientras el 24.1% está en un nivel alto.

Tabla 13*Análisis de la dimensión empatía*

	Frecuencia	Porcentaje
Moderado	24	44,4
Alto	30	55,6
Total	54	100,0

Nota. Datos obtenidos de los cuestionarios aplicados.

Interpretación

En la tabla 13, se puede apreciar que la dimensión empatía en la oficina de equipo mecánico de la MPT, el 55.6% se encuentra en un nivel alto, esto debido al aprovechamiento de la diversidad y la conciencia política, lo que genera una mejor toma de decisiones y pensamiento crítico-opinión informada respectivamente, mientras el 44.4% está en un nivel moderado.

Tabla 14*Análisis de la dimensión habilidades sociales*

	Frecuencia	Porcentaje
Moderado	41	75,9
Alto	13	24,1
Total	54	100,0

Nota. Datos obtenidos de los cuestionarios aplicados.

Interpretación

En la tabla 14, se puede apreciar que la dimensión *habilidades sociales* en la oficina de equipo mecánico de la MPT, el 75.9% se encuentra en un nivel moderado, esto debido cuando más se cuenta la colaboración y cooperación e influencia, lo que genera a que se tenga una mayor eficiencia, mejores resultados ósea un mejor desempeño laboral, mientras el 24.1% de los encuestados está en un nivel alto.

4.2.3. Análisis estadístico de la variable desempeño laboral

Tabla 15

Análisis de la variable desempeño laboral

	Frecuencia	Porcentaje
Moderado	41	75,9
Alto	13	24,1
Total	54	100,0

Nota. Datos obtenidos de los cuestionarios aplicados.

Interpretación

En la tabla 15, se puede apreciar que la *variable desempeño laboral* en la oficina de equipo mecánico de la MPT, el 75.9% se encuentra en un nivel moderado, esto debido a que la dimensiones productividad y toma de decisiones son los que más beneficia a la variable, lo que genera mayor eficiencia e impacto positivo es decir un máximo desempeño laboral, mientras el 24.1% de los encuestados está en un nivel alto.

4.2.4. Análisis estadístico por Dimensiones

Tabla 16

Análisis de la dimensión calidad

	Frecuencia	Porcentaje
Moderado	33	61,1
Alto	21	38,9
Total	54	100,0

Nota. Datos obtenidos de los cuestionarios aplicados.

Interpretación

En la tabla 16, se puede apreciar que la dimensión calidad en la oficina de equipo mecánico de la MPT, el 61.1% se sitúa en un nivel moderado, esto debido a que el reconocimiento y trabajo en equipo cuentan con excelente apoyo, lo que genera que se sientan

valorados y tengan una mejor calidad de trabajo, mientras el 38.9% se sitúa dentro de un nivel alto.

Tabla 17

Análisis de la dimensión productividad

	Frecuencia	Porcentaje
Moderado	35	64,8
Alto	19	35,2
Total	54	100,0

Nota. Datos obtenidos de los cuestionarios aplicados.

Interpretación

Se puede observar en la tabla 17, que la dimensión productividad en la oficina de equipo mecánico de la MPT, el 64.8% de los encuestados se encuentra en un nivel moderado, esto debido a que se cuenta que los indicadores responsabilidad y cumplimiento de los objetivos cuentan con superior apoyo, lo que genera confianza que lo va hacer y resultados alcanzables es decir un éxito conjunto del área, mientras el 35.2% se sitúa dentro de un nivel alto.

Tabla 18

Análisis de la toma de decisiones

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	3	5,6
Moderado	30	55,6
Alto	21	38,9
Total	54	100,0

Nota. Datos obtenidos de los cuestionarios aplicados.

Interpretación

Se puede observar en la tabla 18, que la dimensión toma de decisiones de la oficina de equipo mecánico de la MPT, el 55.6% de los encuestados se encuentra en un nivel moderado, esto debido a que se cuenta con más apoyo a indicadores como alternativas de solución y

programación de recursos, lo que genera la mejor solución para el problema y optimización de los recursos respectivamente, entre tanto el 38.9% de los encuestados consideran que se encuentra en un nivel alto y el 5.6% se sitúa dentro de un nivel bajo.

Tabla 19

Análisis de la dimensión conocimiento

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	2	3,7
Moderado	37	68,5
Alto	15	27,8
Total	54	100,0

Nota. Datos obtenidos de los cuestionarios aplicados.

Interpretación

Se puede observar en la tabla 19, que la dimensión conocimiento de la oficina de equipo mecánico de la MPT, el 68.5% de los encuestados se sitúa en un nivel moderado, esto debido conocimiento de la entidad y conocimiento del área de desempeño que se cuenta con más apoyo, lo que genera es una gestión eficiente y optimo, entre tanto el 27.8% se le asigna que dentro de un nivel alto y el 3.7% de los encuestados consideran que se encuentra en un nivel bajo.

4.3. Pruebas estadísticas

4.3.1. Pruebas de normalidad

4.3.1.1. Prueba de normalidad de la variable inteligencia emocional

La prueba de normalidad se va tener que determinar si los datos se ajustan o no a una distribución normal.

Ho: Sig. > 0.05: los datos se ajustan a una distribución normal.

Ha: Sig. < 0.05: los datos no se ajustan a una distribución normal.

Tabla 20

Prueba de normalidad de la variable inteligencia emocional y dimensiones

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Inteligencia emocional	0,210	54	0,000	0,907	54	0,001
Autorregulación	0,149	54	0,004	0,935	54	0,006
Motivación	0,178	54	0,000	0,890	54	0,000
Empatía	0,123	54	0,041	0,956	54	0,047
Habilidades sociales	0,189	54	0,000	0,860	54	0,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

En la prueba de normalidad de Kolmogorov - Smirnov se permite notar un nivel de significancia de 0.000 siendo menor al 0.05, demostrando que los datos **no** se ajustan a una distribución normal, lo cual se consideran que los datos no son paramétricos.

4.3.1.2. Prueba de normalidad de la variable desempeño laboral

Con el tamaño de muestra, tenemos que demostrar que **con la** prueba de normalidad se va tener que precisar si los datos se adecuan o no a una distribución normal.

Ho: Sig. > 0.05: los datos se ajustan a una distribución normal.

Ha: Sig. < 0.05: los datos no se ajustan a una distribución normal.

Tabla 21

Prueba de normalidad de la variable desempeño laboral y dimensiones

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Desempeño laboral	0,210	54	0,000	0,907	54	0,001
Calidad	0,130	54	0,024	0,959	54	0,060
Productividad	0,167	54	0,001	0,884	54	0,000
Toma de decisiones	0,115	54	0,074	0,958	54	0,058
Conocimiento	0,175	54	0,000	0,896	54	0,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

En la prueba de normalidad de Kolmogorov - Smirnov se permite notar un nivel de significancia de 0.000 siendo menor al 0.05, lo que demuestra que los datos **no** se ajustan a una distribución normal, lo cual se consideran que los datos no son paramétricos.

4.4. Verificación de hipótesis

4.4.1. Verificación de hipótesis específicas

4.4.1.1. Verificación de primera Hipótesis específica

Ho: No existe relación entre la autorregulación y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2023.

Ha: Existe relación entre la autorregulación y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2023.

Prueba de decisión:

Sig. < 0.05: Se acepta la hipótesis del investigador (Ha).

Sig. > 0.05: Se acepta la hipótesis nula (Ho).

Tabla 22

Correlación de Rho de Spearman de la autorregulación y el desempeño laboral

		Autorregulación	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Autorregulación	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 ,716** 0,000 54
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,716** 1,000 0,000 54

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

Interpretación

En la tabla 22, mediante el coeficiente de correlación de Rho Spearman, en el estudio realizado La dimensión de autorregulación guarda una significativa y relación positiva con el desempeño laboral.

Puesto que, detallado por cada cuadro horizontal, se obtuvo un P-valor (0,000) <0,05, resultando que el estudio es estadísticamente significativo y con probabilidad que no sea al azar. así mismo siendo la significancia <0,05; se acepta la hipótesis del investigador (Ha).

Por otro lado, se obtuvo un Coeficiente de correlación de (r=0,716) lo que demuestra que la autorregulación se relaciona con el desempeño laboral, siendo la segunda dimensión que más se relaciona con la variable a diferencia de las demás.

4.4.1.2 Verificación de segunda Hipótesis específica

Ho: No existe relación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2023.

Ha: Existe relación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2023.

Prueba de decisión:

Sig. < 0.05: Se acepta la hipótesis del investigador (Ha).

Sig. > 0.05: Se acepta la hipótesis nula (Ho).

Tabla 23

Correlación de Rho de Spearman de la motivación y el desempeño laboral

			Motivación	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Motivación	Coefficiente de correlación	1,000	,622**
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	54	54
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,622**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	
		N	54	54

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

Interpretación

En la tabla 23, a través del coeficiente de correlación de Rho Spearman, La dimensión de motivación guarda una significativa y una relación positiva con el desempeño laboral.

Puesto que, se detalla por cada cuadro horizontal, se obtuvo un P-valor (0,000) <0,05, resultando que el estudio es estadísticamente significativo y con probabilidad que no sea al azar. así mismo siendo la significancia <0,05; se acepta la hipótesis del investigador (Ha).

Por otro lado, se obtuvo un grado de relación de (r=0,622) mostrando que la motivación se relaciona con el desempeño laboral, manteniendo una relación menos fuerte entre la dimensión y la variable.

4.4.1.3 Verificación de tercera Hipótesis específica

Ho: No existe relación entre la empatía y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2023.

Ha: Existe relación entre la empatía y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2023.

Prueba de decisión:

Sig. < 0.05: Se acepta la hipótesis del investigador (Ha).

Sig. > 0.05: Se acepta la hipótesis nula (Ho).

Tabla 24

Correlación de Rho de Spearman de la empatía y desempeño laboral

			Empatía	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Empatía	Coeficiente de correlación	1,000	,714**
		Sig. (bilateral)		0,000
	N		54	54
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación		,714**
Sig. (bilateral)			0,000	
N			54	54

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

Interpretación

En la tabla 24, a través del coeficiente de correlación de Rho Spearman, en el estudio realizado la dimensión de empatía guarda una significativa y relación positiva con el desempeño laboral.

Puesto que, se detalla por cada cuadro horizontal, se obtuvo un P-valor (0,000) <0,05, resultando que el estudio es estadísticamente significativo y con probabilidad que no sea al azar. así mismo siendo la significancia <0,05; se acepta la hipótesis del investigador (Ha). Por otro lado, se obtuvo un grado de relación de (r=0,714) mostrando que la empatía se relaciona con el desempeño laboral, que mantiene una relación estable entre la dimensión y la variable.

4.4.1.4 Verificación de cuarta Hipótesis específica

Ho: No existe relación entre las habilidades sociales y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2023.

Ha: Existe relación entre las habilidades sociales y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2023.

Prueba de decisión:

Sig. < 0.05: Se acepta la hipótesis del investigador (Ha).

Sig. > 0.05: Se acepta la hipótesis nula (Ho).

Tabla 25

Correlación de Rho de Spearman de las habilidades sociales y el desempeño laboral

		Habilidades sociales	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Habilidades sociales	1,000	,832**
			0,000
		N	54
	Desempeño laboral	,832**	1,000
			0,000
		N	54

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

Interpretación

En la tabla 25, con el coeficiente de Rho Spearman, en el estudio realizado la dimensión habilidades sociales guarda correlación significativa y una relación positiva fuerte con el desempeño laboral.

Puesto que, se detalla por cada cuadro horizontal, se obtuvo un P-valor (0,000) <0,05, resultando que el estudio es estadísticamente significativo y con probabilidad que no sea al azar. así mismo siendo la significancia <0,05; se acepta la hipótesis del investigador (Ha).

Por otro lado, se obtuvo un grado de relación de ($r=0,832$) mostrando que las habilidades sociales se relacionan con el desempeño laboral, siendo la dimensión que más se relaciona con la variable a diferencia de las demás.

4.4.2. Verificación de la hipótesis general

Hipótesis general

Ho: No existe relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2023.

Ha: Existe relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2023.

Prueba de decisión:

Sig. < 0.05 : Se acepta la hipótesis del investigador (H_a).

Sig. > 0.05 : Se acepta la hipótesis nula (H_o).

Tabla 26

Correlación de Rho de Spearman de la inteligencia emocional y desempeño laboral

			Inteligencia emocional	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Inteligencia emocional	Coefficiente de correlación	1,000	1,000**
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	54	54
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	1,000**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	
		N	54	54

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

Interpretación

En la tabla 26, mediante el coeficiente de correlación de Rho Spearman, en el estudio realizado se obtuvo una correlación fuerte positiva entre inteligencia emocional y desempeño laboral, Puesto que, se obtuvo un P-valor (0,000) $< 0,05$, resultando que el estudio es

estadísticamente significativo y con probabilidad que no sea al azar. así mismo siendo la significancia $<0,05$; se acepta la hipótesis del investigador (H_a).

Por otro lado, se logró un Coeficiente ($r=1,000$) que muestra que la inteligencia emocional se relaciona con el desempeño laboral, lo que indica que, si aumenta una variable, aumenta la otra y viceversa.

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Para el estudio se estableció como objetivo general determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2023. de la misma manera se estableció 4 objetivos específicos de las dimensiones de la variable independiente con relación al desempeño para lograr el objetivo general.

Con respecto del primer objetivo específico se consideró determinar la relación entre la autorregulación y el desempeño laboral de la oficina de Equipo Mecánico de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2023. Según el estudio de Sandoval et al. (2022), señala y describe que los que cuentan con una mayor autorregulación logran manejar sus sentimientos de forma eficaz, recuperarse más rápido de todo tipo de adversidades.

En la investigación después de procesar los datos de los cuestionarios en los resultados, se encontró un P-valor (0,000) $<0,05$, resultando que el estudio es significativo. siendo la significancia $<0,05$; motivo por el cual se acepta la hipótesis del investigador (H_a). Por otro lado, se observó que existe una relación de la autorregulación y el desempeño laboral, con un coeficiente ($r=0,716$). Esto se dio porque existe autocontrol e innovación moderado, lo que genera una apertura y aprendizaje a nuevas habilidades.

Esto nos indica que, si se presenta una mejora en la autorregulación, se logra de forma proporcional mejora en el desempeño laboral. Tiene una similitud con el estudio realizado por Aragón (2019), en su artículo que menciona que la autorregulación tiene la capacidad de manejar y controlar el propio estado emocional, lo que refleja una consonancia con nuestra investigación.

En lo respecto podemos decir que si presenta una mayor importancia en la dimensión autorregulación se logra un mejor desempeño laboral.

Con respecto al segundo objetivo específico objetivo se consideró determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral del personal de mecánica de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2023. Según el estudio de García y Giménez (2010), hace referencia a Goleman que señala que la Motivación se explican cómo tendencias emocionales que guían o que facilitan el logro de objetivos. Después de procesar los datos, el estudio se obtuvo un P-valor (0,000) $<0,05$, resultando que el estudio es significativo. Por otro lado, se observó que existe una relación positiva de la motivación y el desempeño laboral, con coeficiente de $(r=0,622)$. Esto debido al compromiso y optimismo que pone el trabajador lo que genera mayor experiencia laboral y seguridad personal.

Existe cierta coincidencia con lo obtenido por Maquera (2021), que presenta un diseño de investigación no experimental de corte transversal, en la muestra de estudio de 57 funcionarios a los cuales se les aplico cuestionarios y significancia de p-valor $(0.000) < 0,05$ por lo tanto confirmando una correlación positiva moderada. Entonces podemos decir que, recopilando los datos una sola vez y utilizando esa escala de calificación para esa muestra, existe una fuerte correlación positiva y significativa de la motivación y la variable

Con respecto al tercer objetivo específico se consideró analizar la relación entre la empatía y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2024. Según Modelo de Bar-On. La Empatía es una destreza que hace sentir, comprender y apreciar los sentimientos de los demás.

En la investigación. se encontró un P-valor $(0,000) <0,05$, resultando significativo, siendo la significancia $<0,05$; se rechaza la nula (H_0) y se acepta la del investigador (H_a). Por otro lado, se obtuvo un grado de relación de $(r=0,714)$. El aprovechamiento de la diversidad y la conciencia política genera una mejor toma de decisiones y pensamiento crítico-opinión.

Se encontró consonancia con el estudio de Gálvez (2022), en su investigación elaborada a una empresa, aplico 2 herramientas iguales que nos permite recoger información, 2 cuestionarios para los cuales concluye que cierto desarrollo de la inteligencia emocional va ser también al desarrollo del desempeño. Podemos decir que la mejora de la empatía, incrementa tener un mejor desempeño laboral.

Se planteo como cuarto objetivo específico identificar la relación entre las habilidades sociales y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2024. Según el estudio de Mendoza (2022) describe que las habilidades sociales son simpatía con un propósito: dirigir a las personas en la dirección deseada, ya sea hacia el consenso ante una nueva estrategia de marketing o hacia el entusiasmo por un nuevo producto.

Los resultados alcanzados se obtuvo un P-valor (0,000) $<0,05$, que es significativo, siendo la significancia $<0,05$; se rechaza la (H_0) y se acepta la del investigador (H_a). Por otro lado, dando un coeficiente de correlación de ($r=0,832$). esto se dio a la colaboración y cooperación e influencia.

Se encontró cierta consonancia con Pineda y Aguilar (2021) en su investigación sobre la inteligencia emocional y su impacto para optimizar el desempeño del personal ,siendo su objetivo capacitar a sus colaboradores para que puedan autorregular sus emociones, mejorar las habilidades sociales y empatía, optimizando el desempeño laboral. Se logró concluir que no poseen un plan de capacitación para mejorar y reforzar habilidades. Podemos decir que poner más esfuerzos por mejorar, mayor énfasis por alcanzar las metas, se logra un mejor desempeño laboral.

En lo que, respecta al objetivo general en determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2023. Según el estudio de Palacios (2022) refiere que la inteligencia emocional “es la capacidad de identificar, gestionar y comunicar las emociones o reacciones que puedan ocurrir en un entorno laboral”. Los resultados confirman de la investigación un P-valor (0,000) $<0,05$ y siendo la significancia $<0,05$. Por otro lado, se logró un Coeficiente de correlación de ($r=1,000$) demuestra que existe relación del uno y el otro, lo que indica que, si aumenta una variable, aumenta la otra y a la inversa.

En el estudio de Ramos (2021), aplicado a la institución educativa Champagnat. Tuvo como objetivo determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en docentes. Se logró demostrar que el 74,29% se le consigna un valor de inteligencia emocional aceptable. Es así que podemos decir con seguridad que existe una fuerte correlación entre las variables de estudio, lo cual conlleva que cualquier cambio o alteración en las dimensiones de las variables, representa un cambio semejante en proporción a la otra variable.

CONCLUSIONES

Primera: Se determinó que existe una relación significativa perfecta entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores, el cual refiere que entre mejor sea la inteligencia emocional de los trabajadores mayor es su desempeño en la Municipalidad Provincial de Tacna.

Segunda: Se determinó que se encuentra una correlación positiva entre autorregulación y el desempeño laboral, ya que se produjo una cifra de Rho Spearman ($r=0,716$), siendo significativa con un P-valor ($0,000 < 0,05$).

Tercera: Se determinó que existe correlación positiva entre motivación y el desempeño laboral, dado que se consiguió un coeficiente de ($r=0,622$), siendo significativa con un P-valor ($0,000 < 0,05$).

Cuarta: Se Analizo que existe una correlación positiva entre empatía y el desempeño laboral, ya que nos dio un coeficiente de Rho Spearman ($r=0,714$), siendo significativa con un P-valor ($0,000 < 0,05$), por tanto, los resultados revelan un vínculo de la empatía y el desempeño laboral, destacando su importancia de desarrollar esta dimensión, sino que también presenta perspectivas valiosas para el desarrollo del funcionario de mecánica.

Quinta: Se identifico la existencia de una correlación positiva muy fuerte entre habilidades sociales y el desempeño laboral, con un coeficiente de grado de relación de ($r=0,832$), siendo la significancia $< 0,05$.

RECOMENDACIONES

Primera: Se le propone a la oficina de mecánica que debe establecer programas y cursos de capacitación como interiorizar una mejor conciencia personal para encaminar a un mejor desarrollo emocional y por ende a un buen desempeño laboral y así se sientan con más compromiso para cumplir con las metas establecidas.

Segunda: Se debe fortalecer su manejo de autorregulación con diseño de programas de coaching y talleres de capacitación y orientaciones psicológicas para que los colaboradores puedan manejar y gestionar sus emociones mejor posibles, así tener una mejor productividad laboral.

Tercera: Se les debe brindar reconocimiento laboral con premios o incentivos económicos a los que alcancen las metas laborales para que se sientan considerados y comprometidos con su labor.

Cuarta: Debe brindarse capacitación para desarrollar una escucha activa para comprender las dificultades o preocupaciones que puedan estar pasando los demás trabajadores. Por lo tanto, se debe concientizar sobre la empatía con los demás para así generar mayor compromiso laboral.

Quinta: La Municipalidad Provincial de Tacna debe brindar a los trabajadores clases prácticas y vivenciales en desarrollo de habilidades de influencia y liderazgo, dominio de entornos diferentes, comunicación verbal y no verbal, trabajo en equipo, así poder interiorizar el desarrollo personal para dar un mayor aporte productivo a la institución.

REFERENCIA Y BIBLIOGRAFIA

- Abigail Noemi Vicente Herrera, E. M. (15 de 01 de 2020). *Competencias laborales para la gestión pública y productividad de las unidades orgánicas de un municipio provincial*. Tacna: Veritas Et Scientia .
DOI: <https://doi.org/10.47796/ves.v8i2.137>
- Alberto Leiva Torres, J. M. (2017). *Planeamiento Estratégico para la Provincia de Tacna*. Repositorio PUCP.
<http://hdl.handle.net/20.500.12404/9663>
- Aragón, J. (2019). Inteligencia emocional y su relación en el desempeño laboral. *Revista Naturaleza, Sociedad y Ambiente*, 6(1), 57-67.
doi:<https://doi.org/10.37533/cunsurori.v6i1.41>
- Aragón, K. (2019). Inteligencia emocional y su relación en el desempeño laboral. *Revista naturaleza, sociedad y ambiente*, 6(1) 57-67.
doi:<https://doi.org/10.37533/cunsurori.v6i1.41>
- Arias, F. (2012). El proyecto de investigación. *Introducción a la metodología científica, 6ta edición*. Episteme, C.A.
- Bello, E. (2021). *La inteligencia emocional de Daniel Goleman: qué es y cómo desarrollarla*.
<https://www.iebschool.com/blog/liderazgo-inteligencia-emocional-coach-management/>
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la Investigación*. Colombia: Pearson educación.
- Calderon, M., & Serrano, L. (2021). Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial Coronel Portillo, Pucallpa 2021. [*Tesis de grado. Universidad Peruana Unión*]. Repositorio digital UPEU.
<https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840>
- Carmona-Fuentes, P. V.-H.-R. (2015). Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral. . *Sapienza Organizacional*, 53-68.
- Castillo, J. (2022). Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores del instituto nacional de estadística e informática - Sede Tacna, región Tacna, año 2021. [*Tesis de*

- grado. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann*]. Repositorio digital UNJBG. <http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/4630>
- Chavez, J. (2023). *Tipos de inteligencia emocional*. <https://www.ceupe.com/blog/inteligencia-emocional.html>
- Choy, R. (2021). Modelo explicativo del desempeño laboral basado en el Burnout, conciencia, compromiso y percepción del contexto en docentes de una facultad de una Universidad Privada de Lima Metropolitana. [*Tesis Doctoral. Universidad Cayetano Heredia*]. Repositorio digital UPCH. https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/9741/Modelo_ChoyVessoni_Rosana.pdf?sequence=1
- Clavijo, C. (2022). *Evaluación de desempeño laboral: qué es, como aplicarla y ejemplos*. <https://blog.hubspot.es/sales/que-es-evaluacion-desempeno>
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. Mexico: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Coll, F. (2020). *Productividad laboral*. <https://economipedia.com/definiciones/productividad-laboral.html>
- Echenique, F. E. (2020). El Compromiso Laboral y la Productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tacna. Repositorio UPT.
- Falconi, M. (2022). Inteligencia emocional en el desempeño laboral del personal seleccionado del periodo diciembre 2021 - abril 2022 en Sodetur S.A.S. [*Tesis de grado. Universidad Central de Ecuador*]. Repositorio digital UCE. <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/28960>
- Flores, E. (2022). *Estrategias para mejorar el desempeño laboral y así aumentar la productividad*. <https://www.ieie.eu/mejorar-el-desempeno-laboral/>
- Fuentes, L. (2018). Gestión del talento humano y el desempeño laboral en la empresa New Deal, Miraflores 2018. [*Tesis de grado. Universidad Cesar Vallejo*]. Repositorio digital UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/24545>
- Gálvez, M. (2022). Inteligencia emocional y desempeño laboral de una empresa Outsourcing - 2021. [*Tesis de Maestría. Universidad Cesar Vallejo*]. Repositorio digital UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/79264>

- Gamarra, G. (2023). *Como mejorar el desempeño laboral en empresa*.
<https://factorialhr.es/blog/mejorar-desempeno-laboral/>
- García, M., & Giménez, S. (2010). Emotional intelligence and its main models: proposal for an integrated model. *Revista digital del centro profesorado cuevas - Olula*, 3 (6) 43-52.
<http://www.cepcuevasolula.es/espinal>.
- Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mexico: McGRAW-HILL / Interamericana Editores.
- Humberto Ñaupas Paitán. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. Bogota: Ediciones de la U.
- Ibeas, D. (2022). *¿Qué es la inteligencia emocional para Daniel Goleman?*
<https://contactcenterhub.es/que-es-la-inteligencia-emocional-para-daniel-goleman-2022-04-34956/>
- Laoyan, S. (2022). *Toma de decisiones: definición, pasos, tipos y características*.
<https://asana.com/es/resources/decision-making-process>
- López, Pulido & Augusto (2013) *inteligencia emocional en el trabajo*. Editorial síntesis. Obtenido de https://www.une.edu.pe/vice-academico/capacitacion-docente/2022/Inteligencia-emocional-en-trabajo_Guias-optimizacion.pdf
- Magallanes Correa, M. N. (2022). Inteligencia Emocional y su Influencia en el Ámbito Laboral. *Revista Científica CIENCIAEDUC*, 8(1), 1.
<http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/480/4802861020/index.html>
- Mamani H. (2025). Inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral del profesional de enfermería del Centro de Salud San Francisco Cono Sur. Tacna-2023. [Tesis de grado. Universidad Jorge Basadre Grohmann]. Repositorio digital UNJBG.
<https://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/20.500.12510/4894>
- Maquera, S. (2021). Inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad distrital de San Cristobal- Calacoa, Moquegua - 2019. [Tesis de grado. Universidad José Carlos Mariátegui]. Repositorio digital UJCM.
<http://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12819>
- Martins, J. (2022). *La importancia de la inteligencia emocional*.
<https://asana.com/es/resources/emotional-intelligence-skills>

- Mendez, C. (2012). *Metodología. Diseño y desarrollo del proceso de investigación con énfasis en ciencias empresariales*. Mexico: Limusa.
- Mendoza, V. (2022). Inteligencia emocional y desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad distrital de la banda de Shilcayo, 2019. [Tesis de Maestría. *Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle*]. Repositorio digital UNE. <https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14039/7269>
- Molina, M. (2020). Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral. [Tesis de grado. *Universidad EAFIT*]. Repositorio digital UAFIT. <https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/17070>
- Monje Alvares, C. (2011). Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa. *Guía didáctica. neiva: Universidad Surcolombiana*.
- Municipalidad Provincial de Tacna. (2022). *Misión institucional*. <https://www.munitacna.gob.pe/pagina/sf/municipalidad/mision-vision>
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagomez, A. (2014). *Metodología de la investigación: Cuantitativa - Cualitativa y redacción de la tesis, 4ta edición*. Ediciones de la U.
- Orezzoli, B. (2021). Relación entre la inteligencia emocional y desempeño laboral en el ámbito organizacional. [Tesis de grado. *Universidad de Lima*]. Repositorio digital UL. <https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/13225>
- Palacios, D. (2022). *Inteligencia emocional en el trabajo: qué es, como usarla y ejemplos*. <https://blog.hubspot.es/sales/inteligencia-emocional-trabajo>
- Quiroa, M. (2020). *Competencia laboral; defición técnica*. <https://economipedia.com/definiciones/competencia-laboral.htm>
- Ramos, R. (2021). Inteligencia emocional y desempeño laboral en docentes de la institución educativa Champagnat, Tacna 2018. [Tesis de grado. *Universidad Privada de Tacna*]. Repositorio digital UPT. <https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/1975>
- Rueda, P. (2023). *Teorías del desempeño laboral: comprendiendo las dinámicas del rendimiento en el trabajo*. <https://www.buk.co/blog/teorias-del-desempeno-laboral-comprendiendo-las-dinamicas-del-rendimiento-en-el-trabajo>

- Ryback (2005) *Trabaje con su inteligencia emocional. los factores emocionales al servicio de la gestión empresarial y el liderazgo efectivo*. Madrid: editorial Edaf, S.A. 6 edición
- Torres, E., Fretel, N., Coral, M., & Ramírez, I. (2021). Inteligencia emocional y desempeño laboral de los profesionales de la salud de un hospital de Pucallpa. *Vive, revista de investigación en salud*, 64-71. doi:<https://doi.org/10.33996/revistavive.v4i10.76>
- Troncoso Jiménez, R. (2018). La inteligencia emocional y desempeño laboral de colaboradores del hotel cabaña quinta, puerto maldonado.
- Velázquez, A. (2023). *Desempeño laboral: qué es, cómo medirlo y mejorarlo*. <https://www.questionpro.com/blog/es/desempeno-laboral/>

ANEXO

Anexo 1: Matriz de Consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA	POBLACION Y MUESTRA
<p>Problema General ¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2023?</p> <p>Problemas específicos a) ¿Cuál es la relación entre la autorregulación y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2023? b) ¿Cuál es la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2023? c) ¿Cuál es la relación entre la empatía y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2023? d) ¿Cuál es la relación entre las habilidades sociales y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2023?</p>	<p>Objetivo General Determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2023.</p> <p>Objetivos Específicos a) Determinar la relación entre la autorregulación y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2023. b) Determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2023. c) Analizar la relación entre la empatía y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2023. d) Identificar la relación entre las habilidades sociales y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2023.</p>	<p>Hipótesis General Existe relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2023.</p> <p>Hipótesis específicas a) Existe relación entre la autorregulación y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2023. b) Existe relación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2023. c) Existe relación entre la empatía y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2023. d) Existe relación entre las habilidades sociales y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2023.</p>	<p>Variable: Inteligencia emocional</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Autorregulación ✓ Motivación ✓ Empatía ✓ Habilidades sociales <p>Variable: Desempeño laboral</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Calidad ✓ Productividad ✓ Toma de decisiones ✓ Conocimiento 	<p>Tipo de investigación El tipo de investigación es básica.</p> <p>Diseño de investigación El diseño de investigación es no experimental de corte transversal.</p> <p>Nivel de Investigación El nivel de investigación es correlacional</p> <p>Instrumentos Cuestionario.</p>	<p>Población La población está conformada por 54 trabajadores.</p> <p>Muestra No será necesario utilizar ninguna fórmula para calcular la muestra ya que se trabajará con la totalidad de la población de 54 trabajadores.</p>

Anexo 2: Operacionalización de variables

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Inteligencia emocional	Autorregulación	Adaptabilidad. Autocontrol. Confiabilidad. Innovación. Integridad.	1,2,3,4, 5	Ordinal
	Motivación	Compromiso. Iniciativa. Motivación de logro. Optimismo.	6,7,8,9,10	Ordinal
	Empatía	Aprovechamiento de la diversidad. Comprensión de los demás. Conciencia política. Orientación al servicio. Acelerador al cambio.	11,12,13,14,15	Ordinal
	Habilidades sociales	Colaboración y cooperación. Comunicación. Habilidades en equipo. Influencia. Liderazgo. Resolución de conflictos.	16,17,18,19,20	Ordinal

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Desempeño laboral	Calidad	Servicio de calidad. Satisfacción del usuario. Reconocimiento. Trabajo en equipo. Buena atención.	1,2,3,4,5	Ordinal
	Productividad	Responsabilidad. Cumplimiento de los objetivos. Retroalimentación. Compromiso.	6,7,8,9,10	Ordinal
	Toma de decisiones	Alternativas de solución. Análisis y responsabilidad por las decisiones. Programación de recursos.	11,12,13,14,15	Ordinal
	Conocimiento	Conocimiento del puesto. Conocimiento de la entidad. Conocimiento del área de desempeño. Conocimiento del usuario.	16,17,18,19,20	Ordinal

Anexo 3: Instrumento 1

CUESTIONARIO 1

Cuestionario para medir la inteligencia emocional

Adaptado de la investigación de Mendoza (2022)

Estimado(a) trabajador, la presente encuesta se realiza como parte de una tesis, que tiene como objetivo medir la inteligencia emocional. Es por ello, que usted deberá responder con un aspa (x) en la alternativa que considere pertinente:

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

Variable Inteligencia emocional		N	CN	AV	CS	S
<i>Dimensión 1: Autorregulación</i>						
1	Tiene facilidad para afrontar los cambios					
2	Mantiene la calma ante situaciones difíciles					
3	Es leal a sus valores					
4	Le agradan las situaciones nuevas y desafiantes					
5	Cumple con todos sus compromisos					
<i>Dimensión 2: Motivación</i>						
6	Sabe esmerarse en su trabajo, es cuidadoso y organizado.					
7	Tiene iniciativa para hacer más de lo que se le pide					
8	Hace su trabajo sin esperar recompensa					
9	Es una persona optimista					
10	Inspira y guía a los demás en el desempeño de sus actividades.					
<i>Dimensión 3: Empatía</i>						
11	Aprovecha las cualidades de los demás					
12	Se da cuenta de los estados de ánimo de otros					

13	Reconoce el poder que tienen otros					
14	Reconocer cómo los valores y cultura afectan a la actuación y comportamiento de los demás.					
15	Ayuda a las personas que se encuentran en dificultades					
<i>Dimensión 4: Habilidades sociales</i>						
16	Fomenta la unidad para el logro de objetivos					
17	Tiene habilidad para comunicarse con los demás					
18	Le agrada trabajar en equipo					
19	Tiene facilidad para convencer a otras personas.					
20	Manifiesta liderazgo sobre un grupo de personas.					

Anexo 4: Instrumento 2

CUESTIONARIO 2

Cuestionario para medir el desempeño laboral

Adaptado de la investigación de Mendoza (2022)

Estimado(a) trabajador, la presente encuesta se realiza como parte de una tesis, que tiene como objetivo medir el desempeño laboral, Es por ello, que usted deberá responder con un aspa (x) en la alternativa que considere pertinente:

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

Variable Desempeño laboral		N	CN	AV	CS	S
<i>Dimensión 1: Calidad</i>						
1	Fomenta la participación ciudadana para recoger su opinión sobre la calidad del servicio					
2	Trata con respeto y diligencia a los usuarios de nuestros servicios.					
3	Me intereso en aprender y mejorar convirtiendo las quejas en oportunidades					
4	Trabajamos en equipo para obtener mayores resultados.					
5	Se ha cumplido lo que se ha prometido al usuario.					
<i>Dimensión 2: Productividad</i>						
6	Cumple con sus horarios de trabajo					
7	Promueve que se cuide la estructura y materiales de su área de trabajo					
8	Cumple con sus tareas en los tiempos previstos					
9	Dedica tiempo a analizar cómo está marchando su trabajo					
10	Se involucra en el trabajo de su unidad					
<i>Dimensión 3: Toma de decisiones</i>						
11	Sabe cómo actuar en caso de algún imprevisto en su área de trabajo					
12	Se detiene a analizar las cosas cuando no salen según lo esperado					

13	Tiene la libertad de hacer las cosas a su manera para responsabilidades decisivas					
14	Le proporcionan los recursos necesarios para facilitarle su trabajo					
15	Realiza programaciones de los recursos que se utilizaran en su área de trabajo u oficina					
Dimensión 4: Conocimiento						
16	Posee conocimientos necesarios y suficientes para realizar las tareas propias de su puesto.					
17	Mis superiores comunican la misión, visión y valores de la institución.					
18	Conoce los recursos económicos que se le distribuye a su área de trabajo					
19	Conoce el reglamento interno de su área de trabajo.					
20	Conoce las necesidades y expectativas de sus clientes/usuarios					


Validez y confiabilidad de los instrumentos

FICHA TÉCNICA

Nombre	Inteligencia emocional
Autor	Daniel Goleman
Administración	Individual y colectiva
Duración	Sin tiempo límite, entre 30 minutos
Objetivos	Identificar los factores de la inteligencia emocional
Tipo de respuesta	Los ítems son respondidos a través de una escala en tipo Likert de cinco valores (nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre)
Descripción	La escala consta de 20 ítems que fueron conformados por las dimensiones; Autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales.

Nombre	Desempeño laboral
Autor	Víctor Mendoza Tapullina
Administración	Individual y colectiva
Duración	Sin tiempo límite, entre 30 minutos
Objetivos	Identificar el desempeño laboral
Tipo de respuesta	Los ítems son respondidos a través de una escala en tipo Likert de cinco valores (nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre)
Descripción	La escala consta de 20 ítems que fueron conformados por las dimensiones; Calidad, productividad, toma de decisiones y conocimiento.

Anexo 5: Ficha de Juicio de Expertos-Cuestionarios

	UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA FACULTAD CIENCIAS EMPRESARIALES UNIDAD DE INVESTIGACION		
	FORMATO DE OPINION DE EXPERTOS		
	VERSION 01	VIGENCIA 2025	PAGINA 01


INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del Experto : *RATIL AWAREZ EDUARDO ANTONIO*
 1.2 Institución donde labora : *UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA*
 1.3 Grado Académico : *MAESTRO EN DIRECCION ESTRATEGICA*
 1.4 Instrumento de Evaluación : *CUESTIONARIO*
 1.5 Autor del instrumento :

VALIDACION

INDICADORES DE EVALUACION DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy malo	Malo	regula	Buen	Muy bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión				X	
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles				X	
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría				X	
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable				X	
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados				X	
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y la calidad de ítems presentados en el instrumento				X	
SUMATORIA PARCIAL					24	
SUMATORIA TOTAL					24	

	UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA FACULTAD CIENCIAS EMPRESARIALES UNIDAD DE INVESTIGACION		
	FORMATO DE OPINION DE EXPERTOS		
	VERSION 01	VIGENCIA 2025	PAGINA 02

II. RESULTADO DE LA VALIDACION

2.1 Escala Valoración Total Cuantitativa

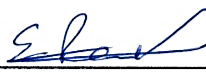
Criterio de evaluación	puntaje
No Aplicable	6 - 14
Debe Mejorar	15 - 22
Aplicable	23 - 30

2.2. OPINIÓN


Aplicable
 Debe mejorar ()
 No Aplicable ()

2.3 Observaciones

Tacna, 28 mayo del 2025



Firma

	UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA FACULTAD CIENCIAS EMPRESARIALES UNIDAD DE INVESTIGACION		
	FORMATO DE OPINION DE EXPERTOS		
	VERSION 01	VIGENCIA 2025	PAGINA 01


INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del Experto : *RAMAL ALVAREZ, EDUARDO ANTONIO*
 1.2 Institución donde labora : *UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA*
 1.3 Grado Académico : *MAESTRO EN DIRECCION ESTRATEGICA*
 1.4 Instrumento de Evaluación : *QUESTIONARIO*
 1.5 Autor del instrumento :

VALIDACION

INDICADORES DE EVALUACION DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy malo	Malo	regula	Buen	Muy bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión				X	
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles				X	
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría				X	
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable				X	
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados				X	
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y la calidad de ítems presentados en el instrumento				X	
SUMATORIA PARCIAL					24	
SUMATORIA TOTAL					24	

	UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA FACULTAD CIENCIAS EMPRESARIALES UNIDAD DE INVESTIGACION		
	FORMATO DE OPINION DE EXPERTOS		
	VERSION 01	VIGENCIA 2025	PAGINA 02

II. RESULTADO DE LA VALIDACION

2.1 Escala Valoración Total Cuantitativa

Criterio de evaluación	puntaje
No Aplicable	6 - 14
Debe Mejorar	15 - 22
Aplicable	23 - 30

2.2. OPINIÓN


Aplicable
 Debe mejorar ()
 No Aplicable ()

2.3 Observaciones

Tacna, 28 mayo del 2025



Firma

	UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA FACULTAD CIENCIAS EMPRESARIALES UNIDAD DE INVESTIGACION		
	FORMATO DE OPINION DE EXPERTOS		
	VERSION 01	VIGENCIA 2025	PAGINA 01


INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del Experto : *MONTAÑEZ TINOCO VICTOR SAMUEL D.*
 1.2 Institución donde labora : *UPT*
 1.3 Grado Académico : *DOCTOR*
 1.4 Instrumento de Evaluación : *CUESTIONARIO*
 1.5 Autor del instrumento :

VALIDACION

INDICADORES DE EVALUACION DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy malo	Malo	regula	Buen	Muy bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					X
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles					X
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría				X	
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					X
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados					X
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y la calidad de ítems presentados en el instrumento				X	
SUMATORIA PARCIAL					8	20
SUMATORIA TOTAL		<i>28</i>				

	UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA FACULTAD CIENCIAS EMPRESARIALES UNIDAD DE INVESTIGACION		
	FORMATO DE OPINION DE EXPERTOS		
	VERSION 01	VIGENCIA 2025	PAGINA 02

II. RESULTADO DE LA VALIDACION

2.1 Escala Valoración Total Cuantitativa

Criterio de evaluación	puntaje
No Aplicable	6 - 14
Debe Mejorar	15 - 22
Aplicable	23 - 30

2.2. OPINIÓN

Aplicable (✓)


Debe mejorar ()

No Aplicable ()

2.3 OBSERVACIONES

Tacna, 27 mayo del 2025


 Firma

	UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA FACULTAD CIENCIAS EMPRESARIALES UNIDAD DE INVESTIGACION		
	FORMATO DE OPINION DE EXPERTOS		
	VERSION 01	VIGENCIA 2025	PAGINA 01


INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del Experto : *Misael Tinoco Victor Sanchez D.*
 1.2 Institución donde labora : *UPT*
 1.3 Grado Académico : *Doctor*
 1.4 Instrumento de Evaluación : *Cuestionario*
 1.5 Autor del instrumento :

VALIDACION

INDICADORES DE EVALUACION DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy malo	Malo	regula	Buen	Muy bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					X
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles					X
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría				X	
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					X
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados					X
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y la calidad de ítems presentados en el instrumento				X	
SUMATORIA PARCIAL					8	20
SUMATORIA TOTAL		<i>28</i>				

	UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA FACULTAD CIENCIAS EMPRESARIALES UNIDAD DE INVESTIGACION		
	FORMATO DE OPINION DE EXPERTOS		
	VERSION 01	VIGENCIA 2025	PAGINA 02

II. RESULTADO DE LA VALIDACION

2.1 Escala Valoración Total Cuantitativa

Criterio de evaluación	puntaje
No Aplicable	6 - 14
Debe Mejorar	15 - 22
Aplicable	23 - 30

2.2. OPINIÓN


Aplicable)
 Debe mejorar)
 No Aplicable)

2.3 OBSERVACIONES

Tacna, 27 mayo del 2025

Firma



	UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA FACULTAD CIENCIAS EMPRESARIALES UNIDAD DE INVESTIGACION		
	FORMATO DE OPINION DE EXPERTOS		
VERSION 01	VIGENCIA 2025	PAGINA 01	


INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del Experto : *Miguel Zapata, Juan O.*
 1.2 Institución donde labora : *UPN*
 1.3 Grado Académico : *Mtro.*
 1.4 Instrumento de Evaluación : *Cuestionario*
 1.5 Autor del instrumento : *Juan Carlos De la Cruz H.*

VALIDACION

INDICADORES DE EVALUACION DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy malo	Malo	regula	Buen	Muy bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión				X	
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles				X	
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría				X	
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable				X	
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados				X	
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y la calidad de ítems presentados en el instrumento				X	
SUMATORIA PARCIAL						
SUMATORIA TOTAL						

	UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA FACULTAD CIENCIAS EMPRESARIALES UNIDAD DE INVESTIGACION		
	FORMATO DE OPINION DE EXPERTOS		
VERSION 01	VIGENCIA 2025	PAGINA 02	

II. RESULTADO DE LA VALIDACION

2.1 Escala Valoración Total Cuantitativa

Criterio de evaluación	puntaje
No Aplicable	6 - 14
Debe Mejorar	15 - 22
Aplicable	23 - 30

2.2. OPINIÓN

Aplicable
 Debe mejorar ()
 No Aplicable ()

2.3 OBSERVACIONES

Tacna, mayo del 2025



 Firma

APÉNDICE



**MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DE TACNA**

CARTA N° 011-2025-OEM-OGAYF/MPT

DE : ING. DAVID MARTIN VARGAS BERRIOS
Jefe de la Oficina de Equipo Mecánico

PARA : BACH. ING. JUAN CARLOS DE LA CRUZ HUANQUI

**ASUNTO : BRINDAR FACILIDADES PARA REALIZAR TRABAJO DE
INVESTIGACIÓN ACADÉMICO.**

Mediante el presente me dirijo a usted, para saludarlo cordialmente, como Jefe de la Oficina de Equipo Mecánico de la Municipalidad de Provincial de Tacna, es que está **AUTORIZADO** en realizar el trabajo de investigación académico titulado **“LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU RELACION CON EL DESEMPEÑO LABORAL”**.

Atentamente.

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TACNA


ING. DAVID MARTIN VARGAS BERRIOS
Jefe de la Oficina de Equipo Mecánico

