



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en Electro Oriente  
en tiempos de Covid 19, Jaén - 2021.**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciado en Administración

**AUTOR:**

Perla Antonelly Garcia Delgado (ORCID: [0000-0002-6101-8429](https://orcid.org/0000-0002-6101-8429))

**ASESOR:**

Mtro. José Joel Cruz Tarrillo (ORCID: [0000-0002-6372-5055](https://orcid.org/0000-0002-6372-5055))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

TARAPOTO - PERÚ

**2021**

## **Dedicatoria**

Con mucho amor a mi amada Madre por el apoyo incondicional y sus constantes  
ánimos para seguir adelante.

A mi amado Padre por ser el ángel que desde arriba me cuida, quien es mi ejemplo  
para seguir y siempre está presente en mi camino.

A mis hermanos por ser mi inspiración cada día.

## **Agradecimiento**

A Dios, porque me dio la fortaleza que necesitaba para conseguir este objetivo y a la vida por todo lo maravilloso que me ha dado.

A una persona muy especial que jamás olvidaré, ya que me afianzó el camino de conocimientos y experiencias.

A la Universidad César Vallejo, por abrirme las puertas y poder ser parte de ella, para así llevar a cabo mi carrera profesional.

A mi asesor de tesis Mtro. José Joel Cruz Tarrillo por su esfuerzo, dedicación, tiempo, quién con su conocimiento, su experiencia, su paciencia, motivación, valioso guía de asesoramiento ha logrado en mí que pueda terminar mis estudios con éxito.

## Índice de contenido

|   |      |
|---|------|
| Carátula  |      |
| Dedicatoria.....  | ii   |
| Agradecimiento.....   | iii  |
| Índice de contenidos.....   | iv   |
| Índice de tablas.....   | v    |
| Índice de figuras.....  | vi   |
| Resumen.....  | vii  |
| Abstract.....   | viii |
| I. INTRODUCCIÓN .....   | 01   |
| II. MARCO TEÓRICO .....   | 04   |
| III. METODOLOGÍA .....  | 11   |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación .....   | 11   |
| 3.2. Variables y operacionalización .....   | 11   |
| 3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de<br>Análisis ..... | 13   |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....                              | 13   |
| 3.5. Procedimientos .....   | 14   |
| 3.6. Método de análisis de datos.....   | 15   |
| 3.7. Aspectos éticos .....  | 15   |
| IV. RESULTADOS .....  | 17   |
| V. DISCUSION.....   | 37   |
| VI. CONCLUSIONES .....  | 41   |
| VII. RECOMENDACIONES.....   | 42   |
| REFERENCIAS   |      |
| ANEXOS  |      |

## Índice de tablas

|   |    |
|---|----|
| Tabla 01: Validación de expertos.....   | 15 |
| Tabla 02: Prueba de hipótesis – Matriz de correlaciones Inteligencia emocional y desempeño laboral..... | 34 |

## Índice de figuras

|   |    |
|---|----|
| Figura 01: Edad.....                                      | 16 |
| Figura 02: Tiempo de servicio.....                        | 17 |
| Figura 03: Género.....                                    | 18 |
| Figura 04: Estado civil.....                              | 19 |
| Figura 05: Religión.....                                  | 20 |
| Figura 06: Lugar de procedencia.....                      | 21 |
| Figura 07: Nivel de instrucción.....                      | 22 |
| Figura 08: Dimensión autoconciencia.....                  | 23 |
| Figura 09: Dimensión autoconfianza.....                   | 24 |
| Figura 10: Dimensión autocontrol.....                     | 25 |
| Figura 11: Dimensión empatía.....                         | 26 |
| Figura 12: Dimensión motivación.....                      | 27 |
| Figura 13: Dimensión competencia social.....              | 28 |
| Figura 14: Nivel de inteligencia emocional.....           | 28 |
| Figura 15: Dimensión rendimiento en la tarea.....         | 30 |
| Figura 16: Dimensión comportamiento contraproducente..... | 31 |
| Figura 17: Dimensión rendimiento en el contexto.....      | 32 |
| Figura 18: Nivel de desempeño laboral.....                | 33 |

## Resumen

La investigación se desarrolló en base a la inteligencia emocional, la cual muestra la capacidad para tener consciencia de uno mismo al reconocer las propias emociones al experimentarlas, identificar las emociones de otros y manejar de manera correcta las emociones; asimismo, sobre el desempeño laboral, que es el comportamiento del trabajador dirigido al logro efectivo de los objetivos. La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en Electro Oriente en tiempos de COVID 19 en el 2021; el tipo de investigación fue básica con enfoque cuantitativo; el diseño utilizado es el no experimental y al ser acopiada la información en un solo momento es transversal; se tomó como muestra a toda la población de trabajadores 110 a quienes se les aplicó 2 cuestionarios. Los resultados obtenidos muestran que los trabajadores en su mayoría 71.82% cuentan con alta inteligencia emocional; de la misma manera su desempeño es bueno al obtener un 54.55%. Mediante el coeficiente Rho de Spearman se obtuvo que existe una fuerza de correlación positiva media; así también al ser la Sig.  $0,000 < 0,05$  sí existe relación significativa entre las variables, por lo tanto existe relación positiva y significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en Electro Oriente en tiempos de COVID 19 en el 2021.

Palabras claves: inteligencia emocional, desempeño laboral, emociones, evaluación.

## **Abstract**

The research was developed based on emotional intelligence, which shows the ability to be aware of oneself by recognizing one's own emotions when experiencing them, identifying the emotions of others and managing emotions correctly; also, on job performance, which is the behavior of the worker aimed at the effective achievement of the objectives. The research aimed to determine the relationship between emotional intelligence and job performance at Electro Oriente in times of COVID 19 in 2021; the type of research was basic with a quantitative approach; The design used is non-experimental and, since the information is collected in a single moment, it is cross-sectional; The entire population of 110 workers was taken as a sample to whom 2 questionnaires were applied. The results obtained show that the majority of workers 71.82% have high emotional intelligence; in the same way, its performance is good, obtaining 54.55%. Using Spearman's Rho coefficient, it was obtained that there is a mean positive correlation force; as well as Sig. 0.000 <0.05 if there is a significant relationship between the variables, therefore there is a positive and significant relationship between emotional intelligence and job performance in Electro Oriente in times of COVID 19 in 2021.

Keywords: emotional intelligence, job performance, emotions, evaluation.

## I. INTRODUCCIÓN

Tras las diversas indagaciones y lecturas, se evidencia que existen autores que han desarrollado estudios sobre la Inteligencia Emocional (en adelante IE) para poder percibir, expresar, valorar y regular sus emociones como la de otros (Constantino y Espada, 2021). Los estudios entre el 2010 y 2020 son escasos en Latinoamérica y los realizados tienen relación con el liderazgo y desempeño (Peña, Hernández y Jaimes, 2021) Se establece que los colaboradores con éxito son quienes desarrollan su IE más que su coeficiente intelectual; sin embargo, realmente no es estudiada a profundidad en el trabajador desde muchos años atrás, teniendo conocimiento de acuerdo a los diversos estudios que logra el éxito laboral (Sierra, 2021). La IE en la administración pública se basa en emociones y sentimientos, así como el razonamiento racional o la inteligencia; a pesar de esto, se evidencia diversas circunstancias y condiciones que causan conflictos y frustraciones, lo cual afecta el bienestar de la persona y las adecuadas respuestas al logro de objetivos organizacionales (Cáceres, 2021). Entre otros factores se encuentra la escasa comunicación, que impide el desarrollo del conocimiento y la IE (Mizragi, 2020). Se evidencia la importancia, al no ser analizada, de la asociación entre los procesos de las organizaciones públicas y los paradigmas que sobrellevan al resultado significativo en cuanto a la IE y la perspectiva del ambiente organizacional (Bordás, 2019); por tal razón es importante contar con empatía frente a diversas situaciones que afectan a las instituciones públicas, lo cual aflige los resultados y desempeño laboral (Arias, 2019). Las actuales organizaciones tienen la necesidad de mejorar su desempeño laboral (en adelante DL), con el propósito de incrementar su competitividad y mantenerse en el mercado; por lo contrario, las investigaciones en gran medida se han despreocupado por su significado y el impacto que genera en la administración pública (Cáceres, 2021). Los problemas en lo que respecta al DL, es originado porque no existe un procedimiento que evalúe el desempeño en los trabajadores del sector público, situación que limita el desarrollo organizacional; además, existe disconformidad en los trabajadores de cómo se gestiona el talento humano en el proceso de DL, (Cedeño y Saltos, 2020). Comúnmente la labor administrativa es realizada por profesionales y técnicos,

visualizándose que ciertos trabajadores públicos incumplen con el tiempo y objetivos, derrochando los recursos y mostrando escasa eficiencia, perdiendo credibilidad ante los ciudadanos (Quesada, Quevedo y Torres, 2019)

La automatización está llevando a que las organizaciones otorguen un mayor valor a las competencias relacionadas a la IE, considerando las relaciones y la autoconciencia. Las estadísticas señalan que 3 de cada 4 gerentes (76%) señala que existe la necesidad en los trabajadores de la IE, adaptarse al trato con sus compañeros de trabajo y con el cliente. Igual porcentaje 76% refiere que asumirán tareas como las de influencia, empatía y trabajo en equipo. Además, el 61% de altos directivos confirma que la IE ha de convertirse en una competencia laboral imprescindible en los futuros 5 años, siendo coincidente con el 41% de trabajadores. En líneas generales, un 83% de organizaciones manifiesta que es un requisito imprescindible para el éxito de los próximos años, contar con una planilla con elevadas competencias de IE (López, García, García, Corpas, 2019). Ante lo planteado, Barboza (2020) de Esan, enfatiza que se tiene conocimiento de la alta relación con el estrés, productividad y desempeño; sin embargo, múltiples organizaciones no la consideran; ya que, citando a los anteriores autores, solo un 42% otorga capacitación específica para los directivos, 32% para mandos intermedios y 17% para trabajadores junior.

Por el mes de diciembre del 2019 se conocieron diversos casos por el coronavirus, registrándose casos en todo el mundo, siendo declarada pandemia COVID 19 en marzo del 2020. Estos acontecimientos cambiaron las vidas de las personas, siendo también un motivo para este trabajo, ya que en las organizaciones se han adaptado protocolos y cambios en la modalidad de trabajo; así también, las diferentes variantes del virus ha propiciado miedo y preocupación por el propio bienestar y de sus familiares. Asimismo, el suministro de energía durante la pandemia del COVID-19 es prioritario para salvaguardar la vida de los ciudadanos, además de la necesidad para los trabajadores en confinamiento que laboran desde su casa (Révolo, 2020). Con base a lo descrito, la IE es importante y relevante en el desarrollo de las personas y de la organización. De la misma manera, los propietarios, inversionistas y los trabajadores se enfocan en el incremento del DL, especialmente

en esta complicada etapa. Es así que la actual situación de la empresa pública y en base a la realidad problemática descrita, motiva esta investigación formulando como planteamiento del problema ¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en el personal de Electro Oriente en tiempos de COVID 19 en el 2021?; y como problemas específicos ¿Cuál es el nivel de inteligencia emocional en el personal de Electro Oriente en tiempos de COVID 19 en el 2021? y ¿Cuál es el nivel de desempeño laboral en el personal de Electro Oriente en tiempos de COVID 19 en el 2021?; justificándose la investigación ya que las organizaciones tienen de forma estable la necesidad de mejorar e incrementar su productividad por medio del recurso más importante de las organizaciones, los trabajadores, los cuales tienen que permanecer con estabilidad emocional; ante esta situación, se tiene la necesidad de dar respuestas a las diversas situaciones del entorno, apareciendo el interés por otras habilidades como la IE, la cual marca diferencia entre las personas con alto desempeño y los de desempeño promedio o inferior. Por tal razón, es importante en los trabajadores las características, que de manera individual, se relacionan con la flexibilidad, lógica, creatividad y la capacidad de comprender diversas situaciones en el desarrollo de sus actividades laborales, incluyendo la de ellos y de otros, reconociéndose lo importante de la IE en el desempeño de los colaboradores de la empresa pública Electro Oriente para el logro de sus objetivos y la mejora de su imagen. Para cumplir con el proceso del trabajo investigativo, se formuló como objetivo general: determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en Electro Oriente en tiempos de COVID 19 en el 2021; se formularon también objetivos específicos, teniendo entre ellos: a) Identificar el nivel de inteligencia emocional en el personal de Electro Oriente en tiempos de COVID 19 en el 2021; b) Identificar el nivel de desempeño laboral en el personal de Electro Oriente en tiempos de COVID 19 en el 2021. La investigación se guía por la hipótesis: es positiva y significativa la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en Electro Oriente en tiempos de COVID 19 en el 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

Los antecedentes internacionales como el de Torres (2021) en su investigación desarrollada con enfoque mixto y alcance exploratorio descriptivo; la muestra se constituyó en 74 trabajadores encontrando buenos resultados al encontrarse en promedio que el 70% muestra autocontrol en su trabajo, pues los funcionarios no se irritan y se salen de sus casillas, procuran el mayor bien, solucionan problemas y promueven relaciones interpersonales adecuadas; en cuanto a su desempeño, el mayor porcentaje 80% señala ser bueno ya que cumplen eficientemente sus actividades; lo que demuestra un buen nivel de autocontrol y de Inteligencia Emocional que favorece el desempeño de los trabajadores.

Así también se encuentra la de Intriago (2019); el trabajo investigativo se realizó con un enfoque cualitativo descriptivo, aplicado a una muestra de 30 personas; el resultado muestra que el personal no tiene un equilibrio emocional estable 60%, lo cual merma un adecuado servicio. Otra de las investigaciones es la de Vargas (2019) realizada con el propósito de analizar y determinar el desempeño mediante una investigación descriptiva con enfoque cualitativo y como técnica la entrevista, las cuales fueron aplicadas a una muestra de 100 trabajadores; los resultados son desfavorables para la empresa al encontrarse que los trabajadores desarrollan sus actividades desmotivados, con altos niveles de estrés y absentismo, mostrando un bajo desempeño en las actividades que realizan.

En lo referente a los antecedentes nacionales, son escasos en cuanto a las variables y rubro, sin embargo se logró identificar el de Riega y Valencia (2019) la cual buscó relacionar las variables mediante un estudio cuantitativo, nivel correlacional y diseño no experimental; como técnica se utilizó la encuesta con 2 cuestionarios, los que fueron aplicados a una muestra de 10 trabajadores y 250 clientes. El resultado en la eléctrica muestra un promedio 3 de 5, lo que evidencia un nivel regular en cuanto al desempeño de los trabajadores.

Ocas y Rocillo (2018) realizaron la investigación la cual tuvo como objetivo determinar la relación entre las variables; la investigación presentó un enfoque

cuantitativo, diseño no experimental y de nivel correlacional; como instrumentos se desarrollaron 2 cuestionarios los cuales fueron aplicados a una muestra de 100 trabajadores y 374 clientes; entre los principales resultados se pudo identificar que el 65% de colaboradores maneja regularmente sus emociones y que existe relación entre las variables de estudio.

La primera variable es referente a la Inteligencia emocional, de acuerdo a Robbins y Judge (2017) está presenta 3 aristas que muestran la capacidad que se posee para a) tener consciencia de uno mismo al reconocer las propias emociones al experimentarlas, b) Identificar las emociones de otros; y c) manejar de manera correcta las emociones. Este tema se desarrolló hace más de 20 años con 3 modelos: Salovey-Mayer en 1997, el modelo Goleman 1999 y el modelo Bar-On en 1997. La IE cuenta con argumentos a favor y en contra en cuanto a su viabilidad; desde la posición de los mismos autores, los argumentos a favor en primer lugar es el atractivo intuitivo, en donde los individuos que identifican las emociones de otros, controlan la de ellos manejando bien las interacciones sociales, siendo imprescindible en los negocios.

Segundo la IE predice criterios que importan, si un trabajador tiene un alto nivel de IE, este tendrá un buen desempeño en su trabajo. Tercero la IE tiene base biológica, si una persona tuvo un daño en el cerebro, específicamente, en donde se desarrolla el proceso emocional (zona de la corteza frontal) sus calificaciones en IE son bajas, estos individuos toman equívocas decisiones que los de buena salud. Dentro de los argumentos es contra: primero la IE es un concepto demasiado vago, para diversos investigadores el significado de IE no está claro, “el concepto de IE se ha vuelto tan amplio y sus componentes tan variados que... ya no es un concepto inteligible”. Segundo la IE no se puede medir, los críticos afirman que si la IE es una manera de inteligencia, debería haber correctas y no respuestas a las pruebas, siendo algunas interrogantes cuestionables. Tercero la validez de la IE es sospechosa, al asociarse con la personalidad y la inteligencia, al conocerse estos factores, la IE no tiene nada valioso que brindar. Se adiciona que la IE se ha vuelto en las empresas de consultoría así como en la prensa al considerar que influye en el desempeño de los trabajadores;

estos argumentos a favor y en contra hacen sostener que es muy pronto para determinar su utilidad, pero su concepto ya se quedó.

Existe un modelo de los cuatro pilares de la IE que a juicio de Cooper y Sawaf (2004), considera los siguientes: a) conocimiento emocional, el cual desarrolla eficiencia y confianza en la persona; así también por medio de la honestidad emocional, produce energía, retroalimentación, información, responsabilidad, intuición y conexión; b) Aptitud emocional, forma individuos auténticos, creíbles y flexibles, crea ambiente de confianza y escucha activa, maneja los conflictos y promueve críticas constructivas; c) Profundidad emocional, realiza un trabajo con integridad lo cual forma parte de su vida, influyendo en los demás sin autoridad; y c) Alquimia emocional, tienen la capacidad de desarrollar problemas, construyen capacidades para percibir oportunidades.

En lo referentes a la IE en las organizaciones, Lee (2017) indica que tiene un rol muy importante para los colaboradores, siendo un factor a ser considerado en el reclutamiento para la selección de personal con potencial efectivo, esencialmente en trabajos del aparato estatal, donde el estar en interacción con clientes y ciudadanos podrían propiciar un desgaste emocional para el colaborador, desarrollando el síndrome de Burnout. En cuanto a las dimensiones de la inteligencia emocional, Goleman (2018) enfatiza cinco habilidades: conciencia de uno mismo, en la cual se tiene clara la personalidad; autogestión, relacionado al control de los estados de ánimo que lo puede perjudicar; motivación, utiliza las propias emociones para realizar actividades; empatía, comprendiendo los sentimientos de otras personas; y habilidad social, utiliza las conductas para solucionar problemas sociales.

En lo que respecta a la segunda variable desempeño laboral, desde la posición de Chiavenato (2017), define que es el comportamiento del trabajador dirigido al logro efectivo de los objetivos. El principal aspecto del sistema nace en este punto, por lo tanto, el DL es parte de la estrategia de cada individuo para lograr los objetivos planificados. La evaluación del desempeño, de acuerdo al mismo autor, es la

sistemática apreciación del desempeño de un individuo en un determinado puesto y de su desarrollo potencial.

Las ventajas de la evaluación del desempeño según IMF (2021), son diversas las ventajas, dentro de ellas a) Mejora el desempeño: este a través de la retroalimentación de su desempeño; en donde la gerencia y el experto en recursos humanos realizan actividades con el propósito de la mejora de su desempeño; b) Políticas de compensación: apoya en las decisiones de quiénes se les debe incrementar la remuneración; diversas organizaciones realizan los incrementos en base al mérito, determinado principalmente por la evaluaciones de su desempeño; c) Profesional: el feedback sobre el desempeño determina las decisiones de promoción profesional; d) Imprecisión de la información: el bajo desempeño puede ser un indicador de error en la información del análisis de puesto, mejorando los planes del área de personal en cuanto al sistema de información para la toma de decisiones acertadas en cuanto a la contratación y selección de personal; e) Errores en el diseño de puesto: si se evidencia un deficiente desempeño indica error al definir el puesto, ayudando las evaluaciones a determinar los errores; y f) Desafíos externos: en diversas circunstancias, el desempeño está influenciado por factores externos, considerados estos como la salud, familia, finanzas, entre otros; si surgen como consecuencia de evaluar el desempeño, el área de personal le pueda prestar apoyo.

Respecto a la responsabilidad de la evaluación del desempeño, Chiavenato (2017) plantea que en base a la política que acoja la organización, la evaluación del desempeño se encuentra a cargo del gerente, mismo trabajador, gerente y colaborador, equipo de trabajo, área RRHH o también una comisión que realice esta función. En cuanto al gerente, en muchas organizaciones es el responsable de velar por el desempeño y la evaluación de los trabajadores, con la asesoría del área que administra el personal, quien señala los criterios y medios de evaluación. Es importante que cada línea conserva su autoridad y evaluación de sus subordinados; actualmente, esta manera de trabajo otorga flexibilidad y libertad para que los gerentes administren a su personal.

Referido al mismo trabajador, en organizaciones demócratas, la misma persona se responsabiliza de su desempeño y a la vez de su evaluación. Mediante esta acción, cada individuo evalúa si cumple su trabajo con efectividad de acuerdo a indicadores previamente desarrollados y comunicados. La responsabilidad también puede ser asumida por el trabajador y el gerente, este es un proceso dinámico y avanzado al administrar el desempeño; surge la conocida administración por objetivos (APO), con nueva metodología, siendo ahora participativa, democrática, motivadora e incluyente. Basada en el equipo de trabajo, acá se solicita que el mismo equipo de trabajo evalúe a sus miembros y que a vez sean ellos los que promuevan acciones correctivas para mejorar. El equipo aparte de evaluar el desempeño, define sus objetivos.

En organizaciones conservadoras es común que el área de RRHH evalúe el desempeño por su centralismo y burocracia, siendo el área; los gerentes proporcionan información acerca del desempeño pasado de los trabajadores, realizando el área de RRHH el análisis e interpretación, lo cual proporcionará informes y desarrollo de programas de acción. Funciona por promedios, porcentajes y no en base al desempeño individual; toma lo genérico y no lo específico. En cuanto a la comisión de evaluación, se trata de evaluar colectivamente a un grupo de trabajadores. Comúnmente participan de diversos departamentos, teniendo integrantes transitorios y permanentes; dentro de los estables están el director de la organización, representante de RRHH y un especialista en la evaluación del desempeño; mientras que los transitorios están el gerente de cada trabajador evaluado así como su superior inmediato. Esta forma es muy criticada por su centralismo y enjuiciamiento, en lugar de ser orientadora y de mejora continua. Actualmente, es tendencia que se evalúe el desempeño por el propio trabajador acompañado por la gerencia, estableciéndose objetivos de manera consensuada.

Por último, la evaluación del desempeño 360° está comprendida por el contexto externo de cada trabajador. Es una evaluación circular de quienes interactúan con la persona a evaluar. Son participantes el superior, colegas así como compañeros de trabajo, subordinados, clientes, proveedores y todos los que se encuentran en el entorno del evaluado, por eso su denominación de 360°. Es muy completa la

evaluación al contar con información de diferentes ángulos, ajustándose los evaluados a las diferentes demandas. Para que se realice esta evaluación, los trabajadores deben tener una mente receptiva y abierta ya que es muy envolvente y amplia; si no fuera así los evaluados pueden ser vulnerables.

Son diversos los objetivos de la evaluación del desempeño, teniendo en cuenta a Chiavenato (2017) permite medir el potencial de las personas para determinar su utilización; además logra que al personal sea una ventaja competitiva, la cual mediante una adecuada administración incrementa la productividad; ofrece la oportunidad de crecimiento y participación a los miembros, sin obviar los objetivos de la organización y de los individuos. En cuanto a los métodos de evaluación del desempeño. Robbins y Coulter (2018) señalan a distintos, dentro de ellos se encuentra el ensayo por escrito, en el cual quien evalúa describe de forma escrita las debilidades y fortalezas del trabajador, mencionando el resultado de su desempeño pasado así como su potencial; incidentes críticos, donde el evaluador se encuentra enfocado en los comportamientos críticos, diferenciando el desempeño ineficaz del eficaz; escalas gráficas de calificación, popular método en el que se muestran diversos factores de desempeño conjuntamente con una escala de medición la cual toma en cuenta el evaluador.

También se encuentran las escalas de calificación basadas en el comportamiento (BARS), en este hay una combinación entre las escalas gráficas y los incidentes críticos; comparación con pares, acá se compara la calificación de los trabajadores con otros que integran el grupo; administración por objetivos, basado en el cumplimiento de los objetivos específicos, y por último la evaluación 360° explicado ya anteriormente, siendo evaluado el trabajador por su entorno. Se culmina el resumen de la variable con sus dimensiones, como plantea Gabini y Salessi (2016) describe 3; a) rendimiento de la tarea, referido a conductas necesarias para el desarrollo de productos, en esta parte los trabajadores realizan sus actividades de acuerdo a lo especificado para en el puesto; b) comportamiento contraproducente, identificada como el comportamiento negativo de los trabajadores ante las normas establecidas por la organización, lo cual pone en peligro las acciones de los miembros y de la

organización; y c) rendimiento en el contexto, son actividades no relacionadas a la tarea, sin embargo impactan en el desempeño de los trabajadores.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

##### **Tipo de investigación**

La investigación es de tipo básica, ya que de acuerdo a Vara (2010) se ha investigado la relación entre variables diagnosticando la realidad de la organización y al adaptar los instrumentos de medición. De acuerdo a CONCYTEC (2018) se dirige al conocimiento que es completo, comprendiendo fundamentales aspectos de fenómenos, hechos observables o relaciones establecidas entre los entes. Asimismo se ha desarrollado bajo un enfoque cuantitativo, en el cual se han obtenido datos los cuales se analizaron, utilizando instrumentos que son parte de la estadística, permitiendo medir los resultados para lograr las conclusiones; este enfoque según Hernández y Mendoza (2018) “utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías” (p.6). Por otro lado su alcance es correlacional “estos estudios asocian variables mediante un patrón predecible para un grupo o población” (Hernández y Mendoza, 2018, p.94).

##### **Diseño de investigación.**

El diseño que se ha utilizado es el no experimental, el cual se basa en variables, categorías y conceptos los cuales se presentan sin la intervención directa del investigador. Se observaron en la investigación los acontecimientos conforme se dieron, siendo estos analizados; “se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” (Hernández y Mendoza, 2018, p.174). El tipo que presentó el diseño es transversal, ya que analiza los datos recopilados de las variables en un determinado.

#### **3.2. Variables y operacionalización**

**Variable independiente:** inteligencia emocional

Definición conceptual: se muestra la capacidad para tener consciencia de uno mismo al reconocer las propias emociones al experimentarlas, identificar las

emociones de otros y manejar de manera correcta las emociones (Robbins y Judge, 2017).

Definición operacional: se muestran habilidades de conciencia de uno mismo, en la cual se tiene clara la personalidad; autogestión, relacionado al control de los estados de ánimo que lo puede perjudicar; motivación, utiliza las propias emociones para realizar actividades; empatía, comprendiendo los sentimientos de otras personas; y habilidad social, utiliza las conductas para solucionar problemas sociales.

Indicadores: consiente de las reacciones físicas; descanso; tiempo a reflexionar; tipo de emoción; metas y valores; reconocimiento de errores; riesgos; iniciativa; comodidad ante situaciones; expresión de puntos de vista; aferra a problemas; apertura; abstención de opiniones; enfado; estados de ánimo; percepción de otra persona; interacción; ayuda de otros; empatía; atención hacia otros; cosas importantes; inspiración y ánimo de otros; lado positivo de las relaciones; seguir adelante; sentido y valor del trabajo; conversación con otros; presentación al grupo; calma y sensibilidad; respaldo y persuasión.

Escala de medición: nominal.

**Variable dependiente:** desempeño laboral

Definición conceptual: es el comportamiento del trabajador dirigido al logro efectivo de los objetivos (Chiavenato, 2017).

Definición operacional: es la medición que se le otorga al trabajador en base a las conductas necesarias para el desarrollo de productos, el comportamiento negativo de los trabajadores las actividades no relacionadas a la tarea.

Indicadores: buen trabajo; soluciones creativas; resultados a lograr; conocimientos laborales; desafíos; quejas; comentarios negativos; problemas; aspectos negativos; planificación del trabajo; habilidades actualizadas; participación en actividades y óptima planificación.

Escala de medición: ordinal.

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

Población: como población se consideró a los trabajadores de las diferentes oficinas de Electro Oriente. Con base en Hernández y Mendoza (2018) es el “Conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (p.197).

a.- Criterios de inclusión: trabajadores que contaron con contrato a la fecha de realizada la investigación y con cualquiera de sus modalidades CAS, 728 y 276; así como de empresas tercerizadas.

b.- Criterios de exclusión: trabajadores que laboren bajo la modalidad de servicios no personales y practicantes de institutos o universidades.

Muestra: no siendo una limitación para la investigadora, la muestra es censal al considerar a todos los del criterio de inclusión, siendo en total 110 trabajadores. Esta es “Subgrupo del universo o población del cual se recolectan los datos y que debe ser representativo de esta, si se desean generalizar los resultados” (Hernández y Mendoza, 2018, p.196)

Muestreo: se desarrolló mediante el muestro no probabilístico, siendo un “Subgrupo de la población en la que la elección de los elementos no depende de la probabilidad sino de las características de la investigación” (Hernández y Mendoza, 2018, p.215); asimismo, tiene un mayor rigor científico y son utilizadas en investigaciones correlacionales (Vara, 2010).

### **3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad**

Técnica: fue utilizada como técnica la encuesta “considerada como una técnica de recogida de datos a través de la interrogación de los sujetos cuya finalidad es la de obtener de manera sistemática medidas sobre los conceptos que se derivan de una problemática de investigación previamente construida” (López-Roldán y Fachelli, 2015, p.8).

Instrumentos: para el acopio de la información se utilizó como instrumento el cuestionario, el cual fue aplicado a los trabajadores durante una semana; este “constituye el instrumento de recogida de los datos donde aparecen enunciadas las preguntas de forma sistemática y ordenada, y en donde se consignan las respuestas mediante un sistema establecido de registro sencillo” (López-Roldán y Fachelli, 2015, p.17)

a.- Cuestionario 1: Test de Emily Sterretten, escritora norteamericana abocada en la IE y en su desarrollo; con el cual se autoevalúa la inteligencia emocional, citado por Losada (2017); consta de 6 dimensiones (autoconciencia, autoconfianza, autocontrol, empatía, motivación, competencia social) y 30 interrogantes en escala de Likert con respuestas y valores: nunca (1); casi Nunca (2); a veces (3); casi siempre (4); y siempre (5). Los niveles fueron considerados en alta, media y baja.

b.- Cuestionario 2: Escala de rendimiento laboral de Gabini y Salessi (2016), el cual consta de 3 dimensiones (rendimiento de la tarea, comportamiento contraproducente, rendimiento en el contexto) y de 13 interrogantes en escala de Likert con respuestas y valores: muy de acuerdo (5); de acuerdo (4); ni de acuerdo ni en desacuerdo (3); en desacuerdo (2); y muy en desacuerdo (1). Los niveles que se consideraron fueron alto, regular y bajo.

Los instrumentos utilizados son de autores reconocidos los cuales ya han sido validados con anterioridad; sin embargo, fueron revisados por profesionales conocedores del tema y de investigación científica, quienes señalaron su conformidad. Asimismo es necesario conocer su confiabilidad, siendo desarrollada mediante el Alpha de Cronbach, teniendo como resultados 0.927 para inteligencia emocional y 0.913 para desempeño laboral. Ante los resultados expuestos de validez y confiabilidad, se aplicaron las encuestas.

Si bien los instrumentos son pre determinados por reconocidos investigadores, se ha generado su validez mediante 5 profesionales expertos en el tema y de investigación científica, los cuales se muestra en la siguiente tabla:

**Tabla 1:***Validación de expertos*

| <b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>      | <b>GRADO</b>                                  | <b>INSTITUCION QUE LABORA</b>                     | <b>PUNTAJE</b> | <b>APLICABLE/ NO APLICABLE</b> |
|---------------------------------|---|---|----------------|--------------------------------|
| Walter Gastón Solano Villarreal | Mg. En Administración estratégica de Empresas | Dirección Sub Regional de Salud I Jaén            | 46             | Aplicable                      |
| Ricardo Rivera Tantachuco       | MBA   | Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza | 50             | Aplicable                      |
| Susan Jhoana Barboza Cueva      | Mg. Gerencia Educativa e Investigación        | Municipalidad Provincial de Jaén                  | 50             | Aplicable                      |
| Willy Gunther Coronado Cisneros | Mg. Gestión Pública                           | Municipalidad Distrital de Bellavista             | 45             | Aplicable                      |
| Diego Alfonso Chicoma Palacios  | Mg. Gestión Pública                           | Municipalidad Distrital de Aramango               | 45             | Aplicable                      |

**3.5. Procedimientos**

Para el desarrollo de la investigación, se coordinó con el gerente de la empresa Electro Oriente, con quien se conversó y presentó un oficio por intermedio de la Universidad César Vallejo, siendo esta recepcionada el 27 de abril del 2021, encontrándose una respuesta positiva para el desarrollo del trabajo mediante el documento GW – 662 – 2021. Obtenido el permiso, se procedió a la entrega de los cuestionarios a los trabajadores previo diálogo y explicación del propósito de su desarrollo durante diversas horas del día en una semana, no encontrando ninguna disconformidad, por el contrario fueron muy amables y empáticos.

**3.6. Método de análisis de datos**

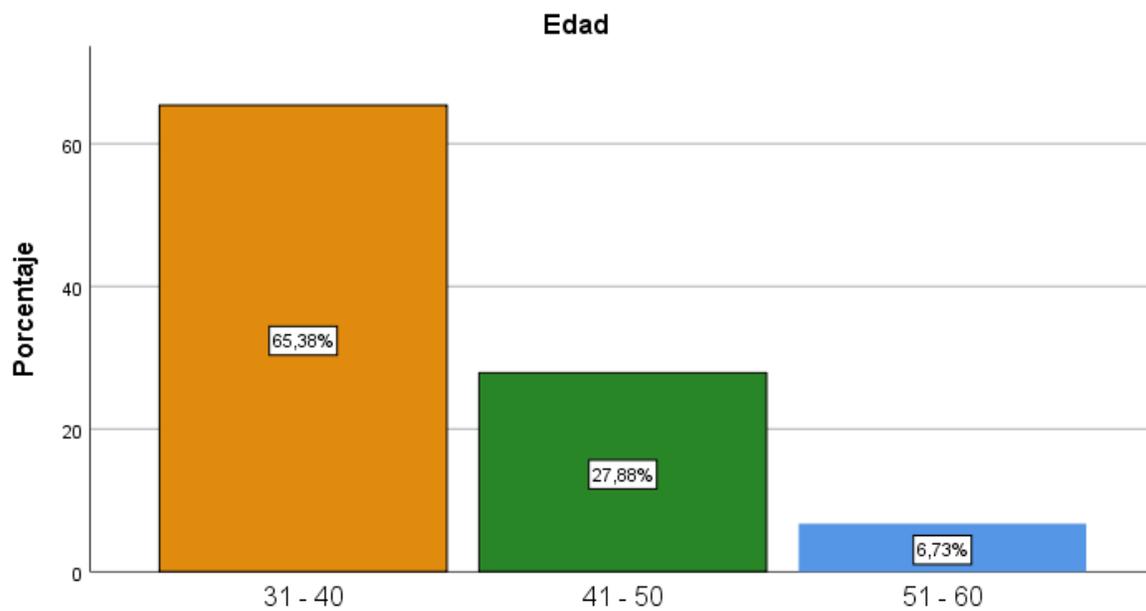
Se utilizó la estadística descriptiva al describir de manera cuantitativa las variables, en la cual se obtuvieron tablas y figuras las cuales fueron analizadas e interpretadas para el logro de objetivos. Para la correlación de las variables se utilizó el Rho de Spearman. Lo descrito se realizó mediante el SPSS versión 26.

### **3.7. Aspectos éticos**

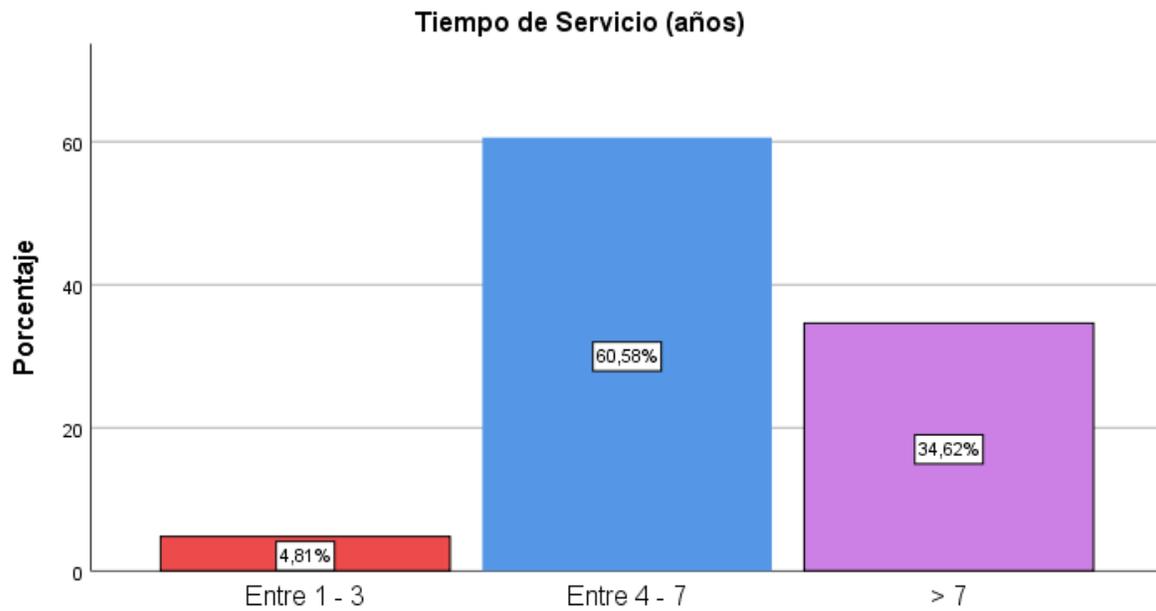
Se pusieron de manifiesto diversos aspectos éticos para el desarrollo de la investigación, dentro de los cuales se tuvo en cuenta la responsabilidad, teniendo cuidado con la información y utilizándola de manera eficiente; también se consideró la honestidad; al actuar con transparencia en su desarrollo, teniendo en consideración los lineamientos establecidos por la universidad, no tomando solo el interés personal sino también el de las organizaciones; la confidencialidad, los datos obtenidos así como los informantes se encontraron dispuestos a proporcionar información, la cual se mantendrá en reserva (Hernández y Mendoza, 2018).

## IV. RESULTADOS

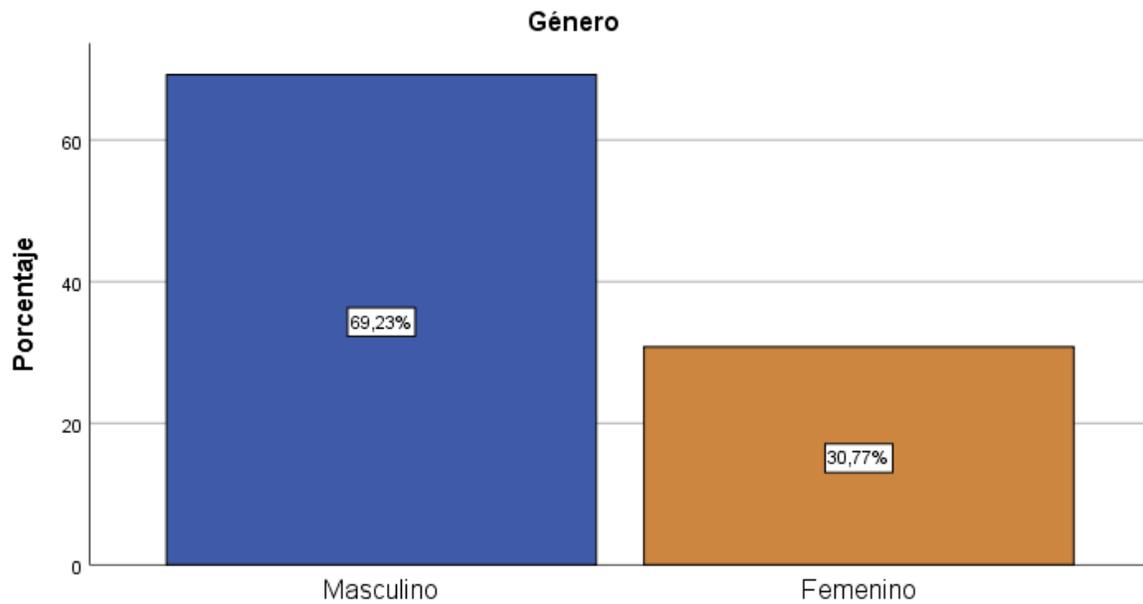
### Sociodemográfico



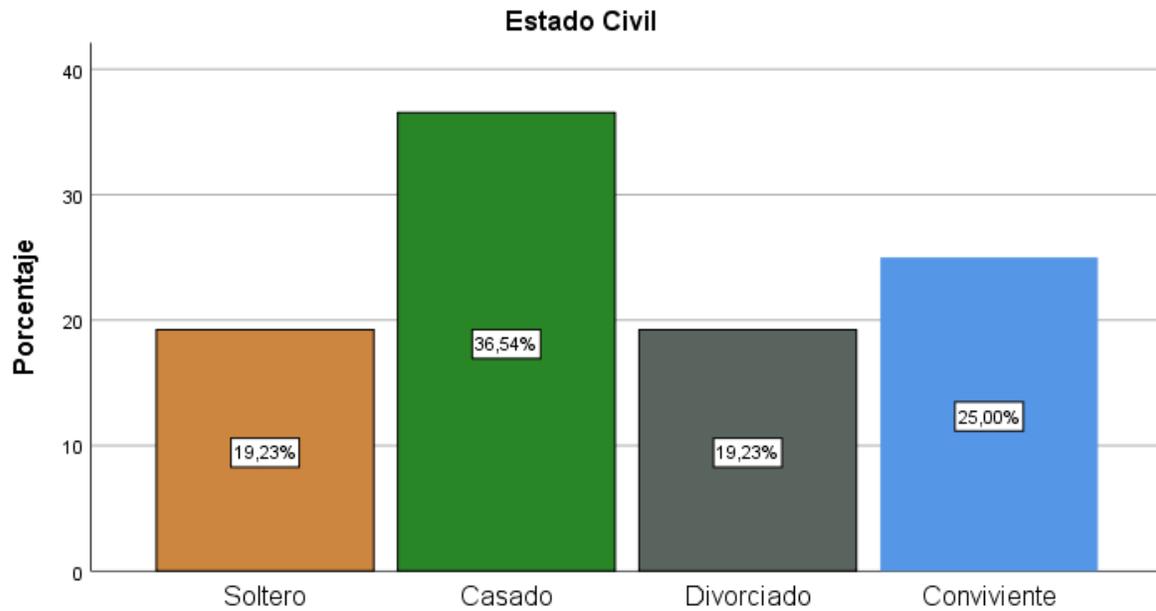
*Figura 1:* se aprecia en la figura que el mayor porcentaje de trabajadores 65.38% presentan edad entre 31 y 40 años; y en menor porcentaje 6.73% entre 51 y 60 años.



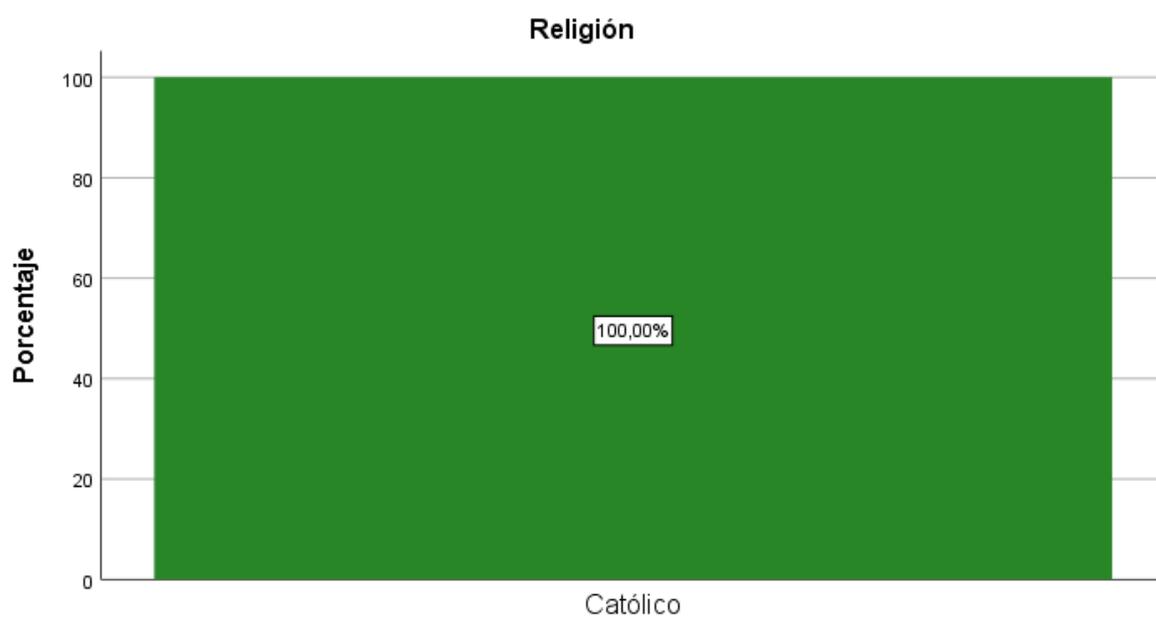
*Figura 2:* se visualiza que el mayor porcentaje de trabajadores 60.58% tiene un tiempo de servicio entre 4 y 7 años; y en menor porcentaje 4.81% entre 1 y 3 años.



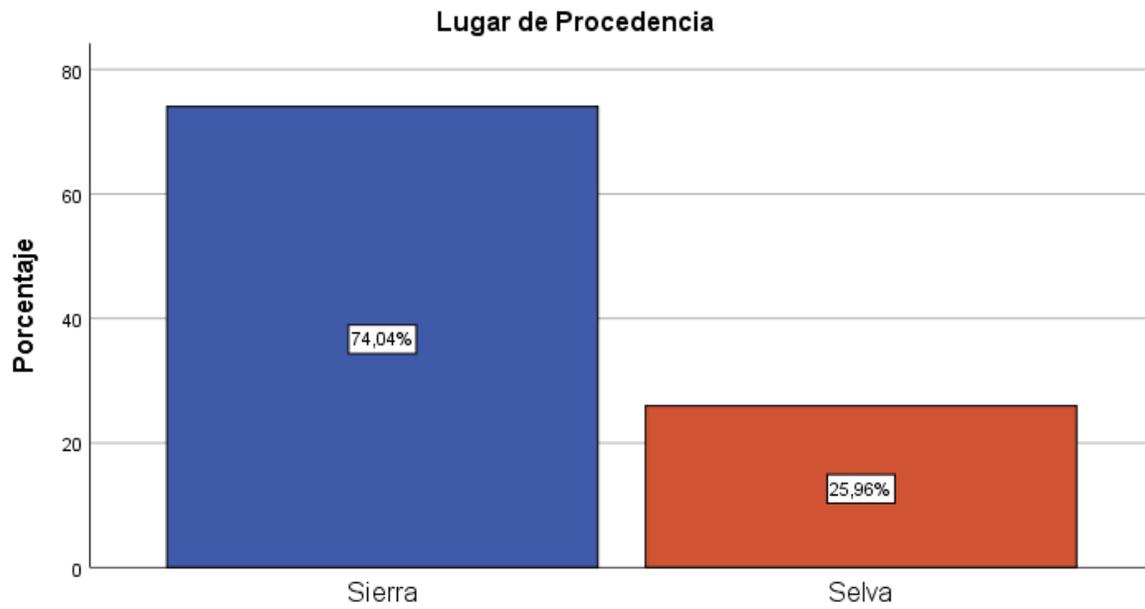
*Figura 3:* se puede observar que el mayor porcentaje de trabajadores 69.23% son de género masculino; y en menor porcentaje 30.77% son de género femenino.



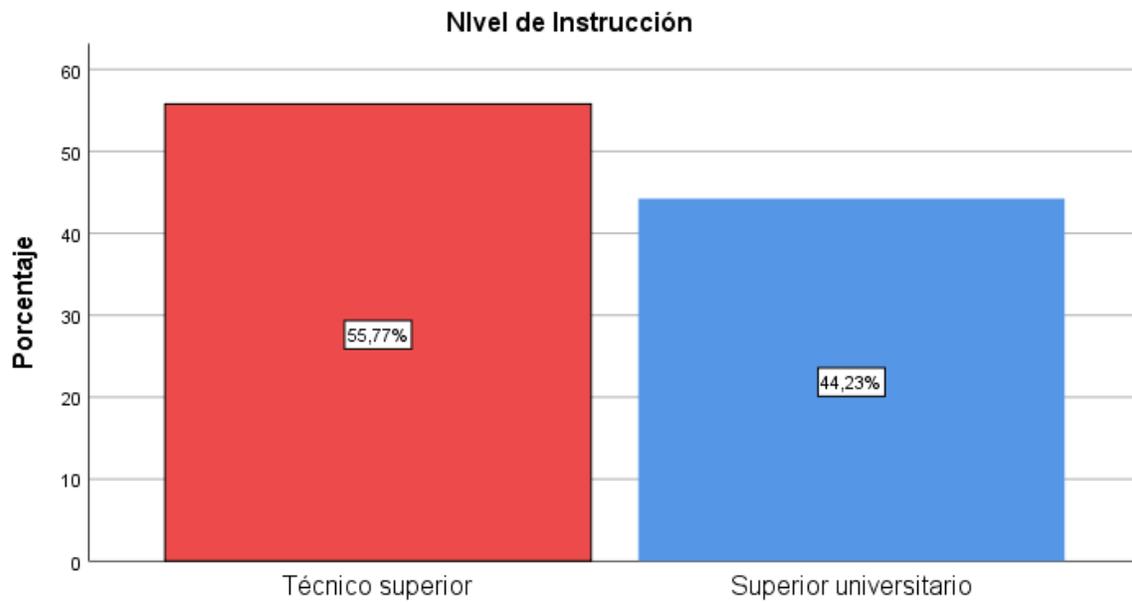
*Figura 4:* se puede observar en la figura que el mayor porcentaje de trabajadores 36.54% presentan como estado civil casados; mientras en menor porcentaje 19.23% son divorciados.



*Figura 5:* se visualiza que la totalidad de trabajadores 100% ostentan como religión la católica.



*Figura 6:* se observa que el mayor porcentaje de trabajadores 74.04% proceden de la sierra; y en menor porcentaje proceden de la selva con 25.96%.

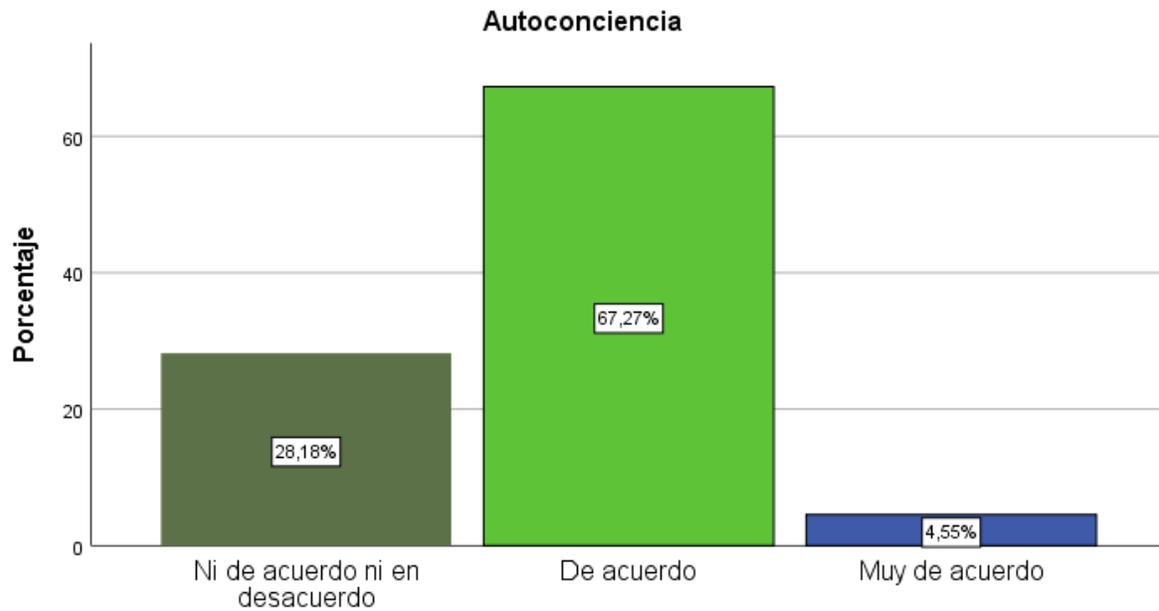


*Figura 7:* se aprecia en la figura que el mayor porcentaje de trabajadores 55.77% tienen un nivel de instrucción técnico superior; mientras el menor porcentaje 44.23% presentan como nivel de instrucción superior universitaria.

## Inteligencia Emocional

**Tabla 8:**

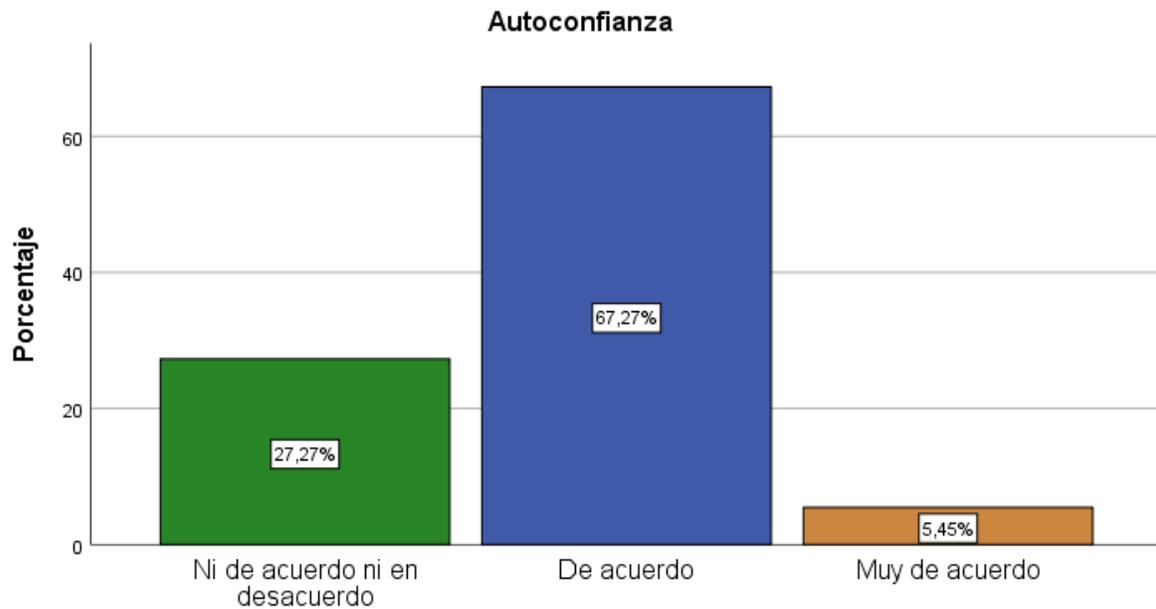
*Dimensión Autoconciencia*



*Figura 8:* se aprecia en la figura que el mayor porcentaje están de acuerdo 67.27%, lo que demuestra que los colaboradores son autoconscientes en su trabajo; mientras un menor porcentaje 4.55% están muy de acuerdo.

**Tabla 9:**

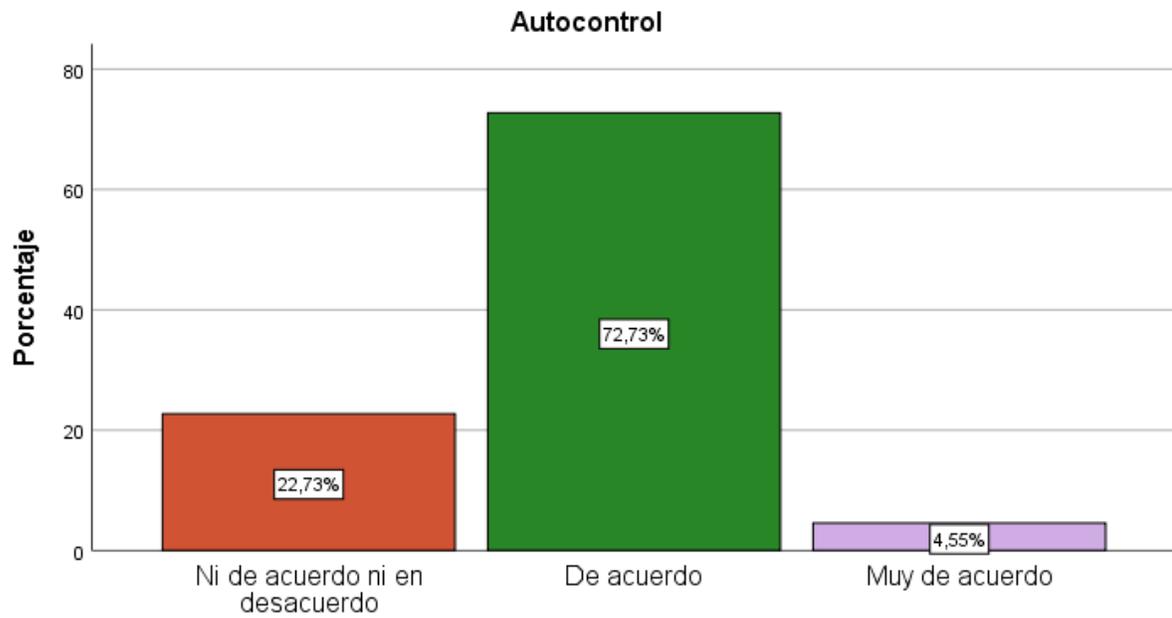
*Dimensión Autoconfianza*



*Figura 9:* se visualiza que el mayor porcentaje están de acuerdo 67.27%, lo que demuestra que los colaboradores tienen autoconfianza al realizar su trabajo; mientras un menor porcentaje 5.45% están muy de acuerdo.

**Tabla 10:**

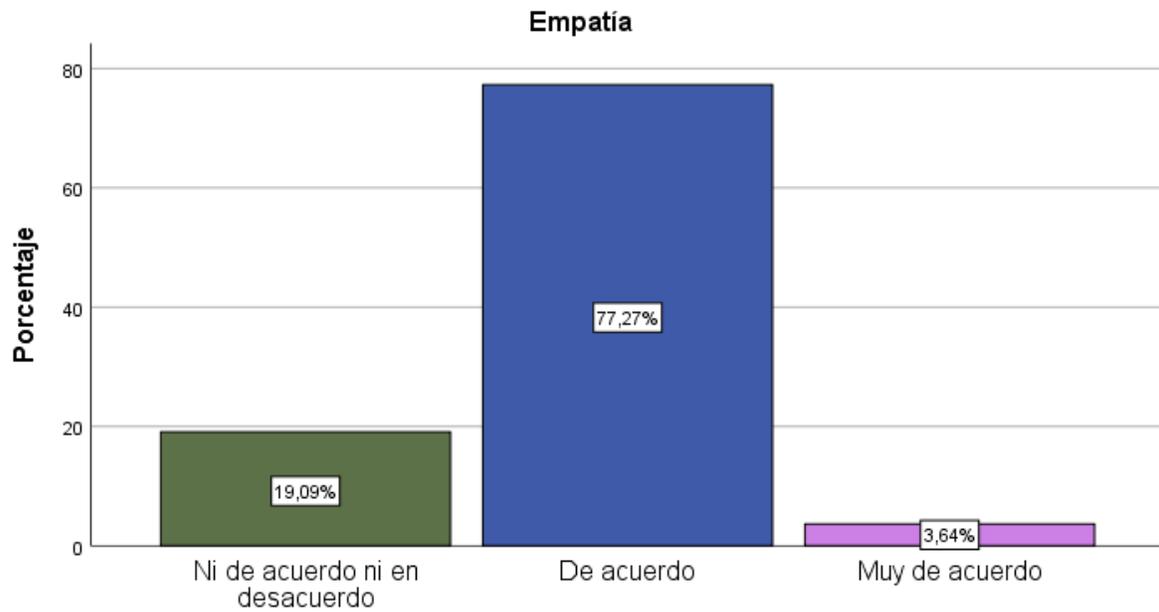
*Dimensión Autocontrol*



*Figura 10:* se obtuvo en los resultados de la figura que el mayor porcentaje están de acuerdo 73.23%, lo que señala la mayoría de colaboradores tiene autocontrol al realizar sus actividades; mientras un menor porcentaje 4.55% están muy de acuerdo.

**Tabla 11:**

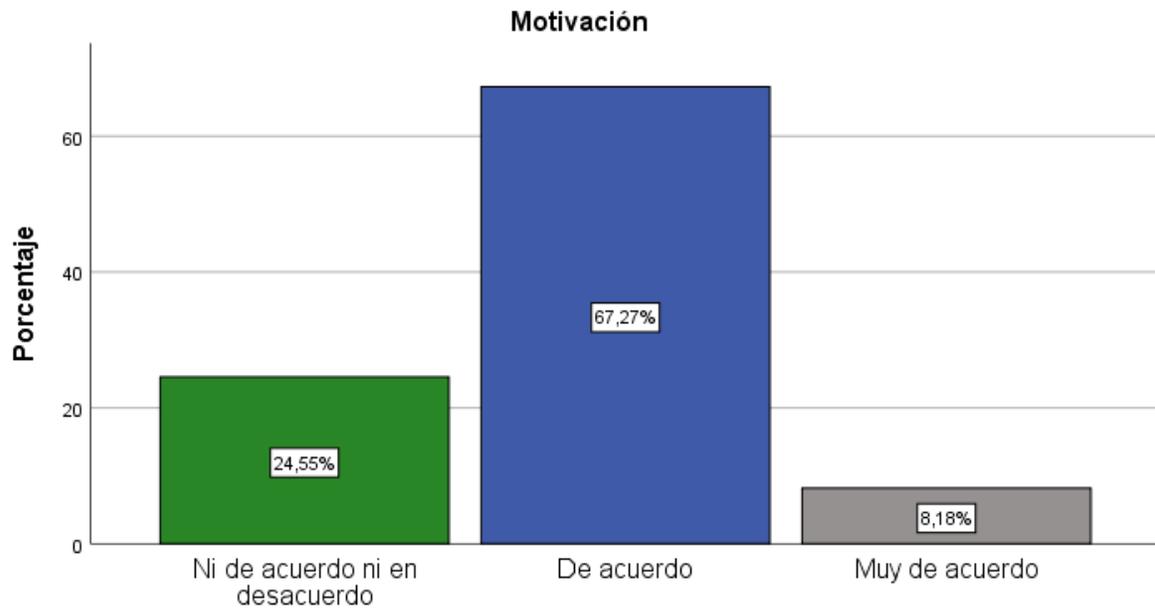
*Dimensión Empatía*



*Figura 11:* se visualiza que están de acuerdo el mayor porcentaje 77.27%, resultado que muestra que la mayor parte de colaboradores son empáticos en su trabajo; mientras que un menor porcentaje 3.64% se encuentran muy de acuerdo.

**Tabla 12:**

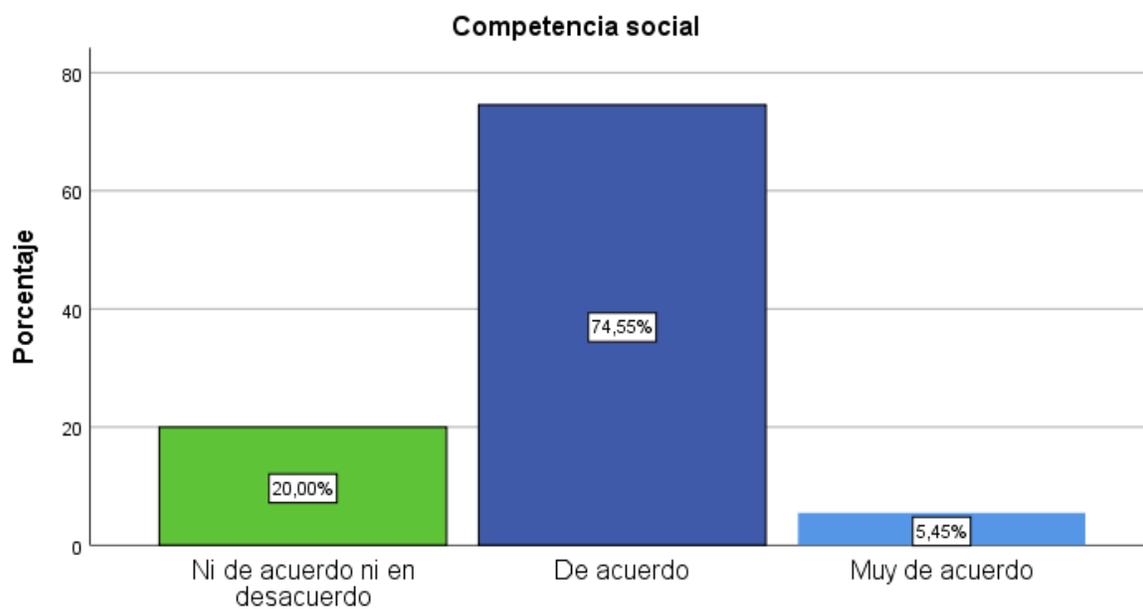
*Dimensión Motivación*



*Figura 12:* es visible que están de acuerdo el 67.27% en que la mayoría se encuentra motivado en su trabajo; mientras que el menor porcentaje 8.18% están muy de acuerdo.

**Tabla 13:**

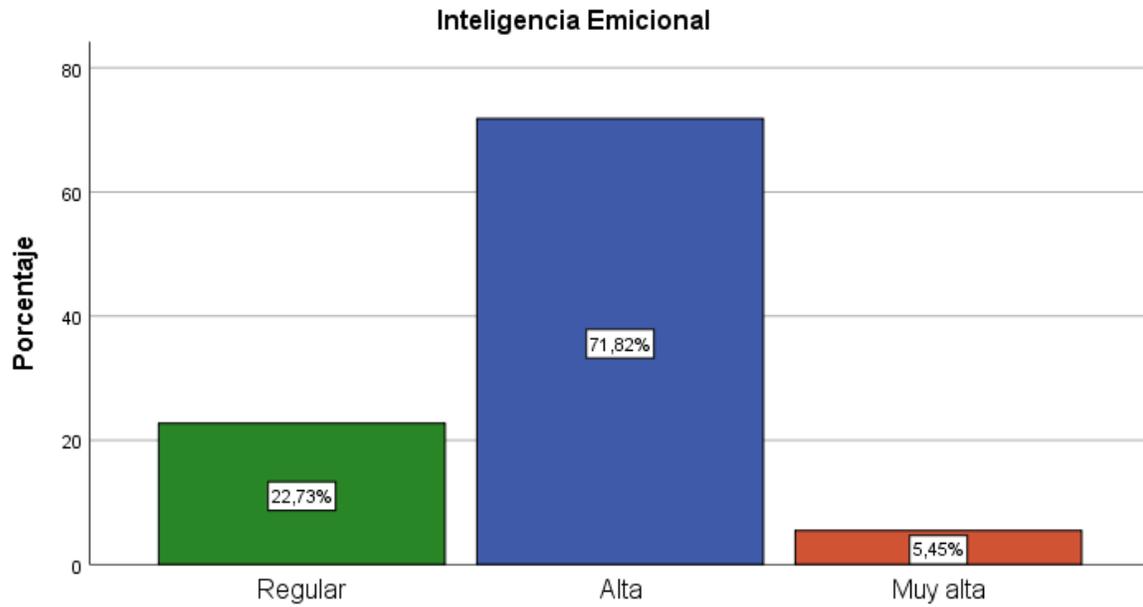
*Dimensión Competencia Social*



*Figura 13:* la mayor parte de colaboradores son sociales en su trabajo, así lo demuestra el 74.55% que señaló estar de acuerdo; mientras un menor porcentaje 5.45% están muy de acuerdo.

**Tabla 14:**

*Nivel de Inteligencia Emocional*

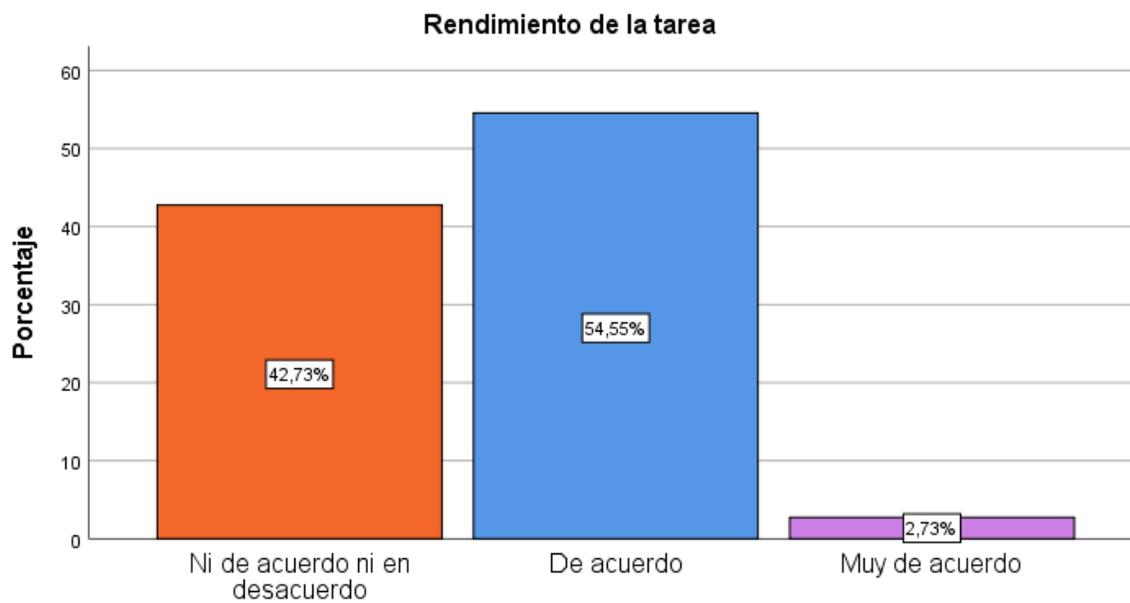


*Figura 14:* se visualiza en la figura estadística resultados positivos al presentar un nivel alto de Inteligencia Emocional 71.82%, seguido de un nivel regular con 22.73% y en menor porcentaje 5.45% que señalan ser muy alta.

## DESEMPEÑO LABORAL

Tabla 15:

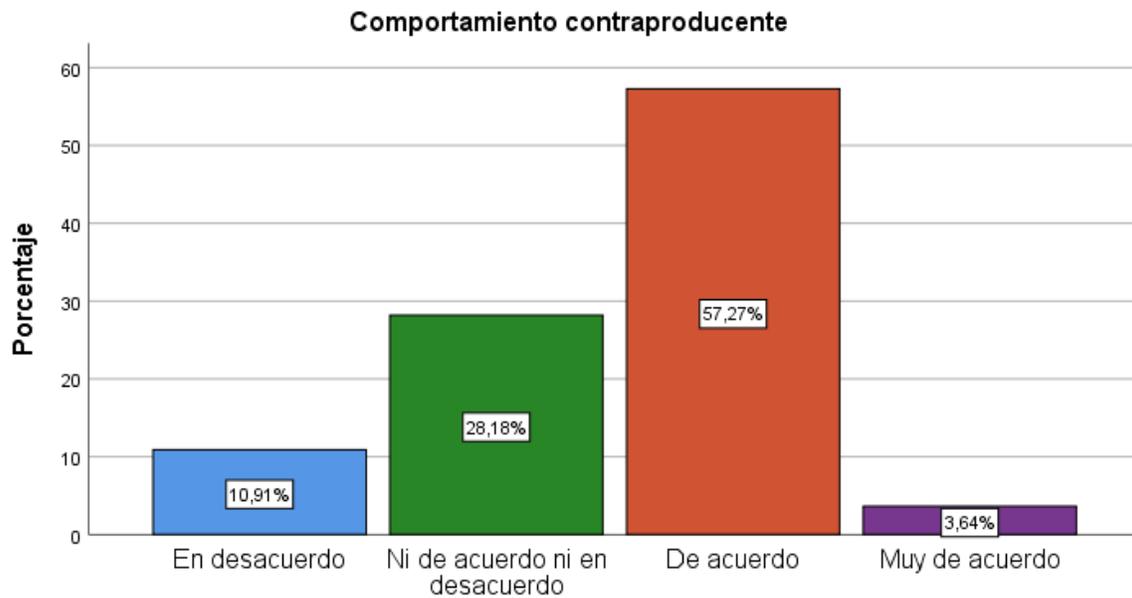
*Dimensión Rendimiento en la Tarea*



*Figura 15:* se aprecia en la figura que el mayor porcentaje están de acuerdo 54.55% en lo referente al rendimiento en la tarea; mientras un menor porcentaje 2.73% de encuentran muy de acuerdo.

**Tabla 16:**

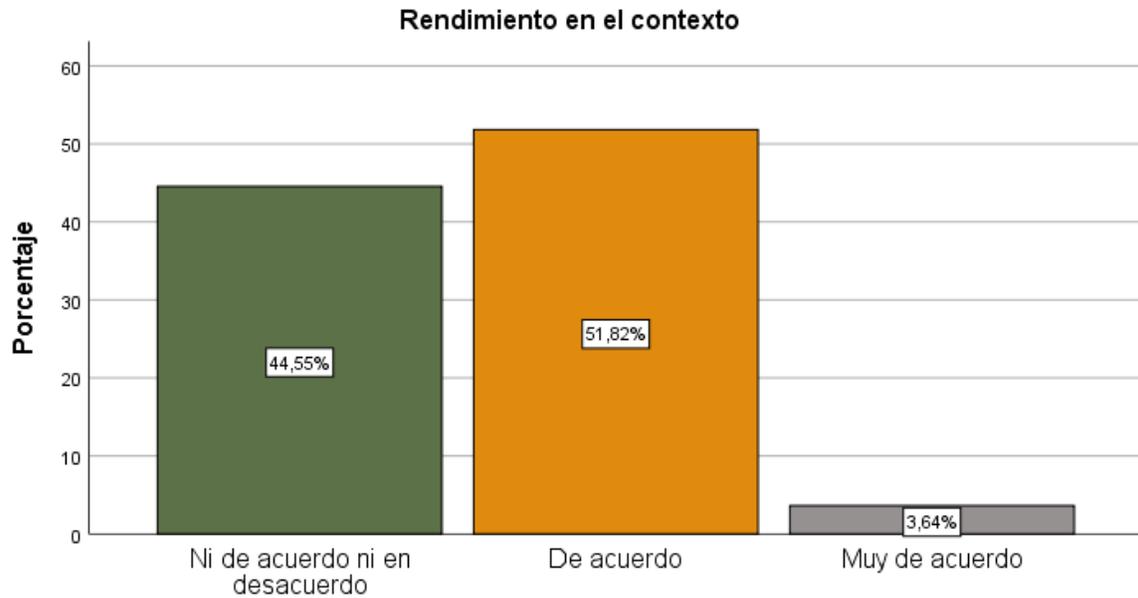
*Dimensión Comportamiento Contraproducente*



*Figura 16:* es visible que están de acuerdo el 57.27% en que la mayoría presenta un comportamiento contraproducente; mientras que el menor porcentaje 3.64% están muy de acuerdo.

**Tabla 17:**

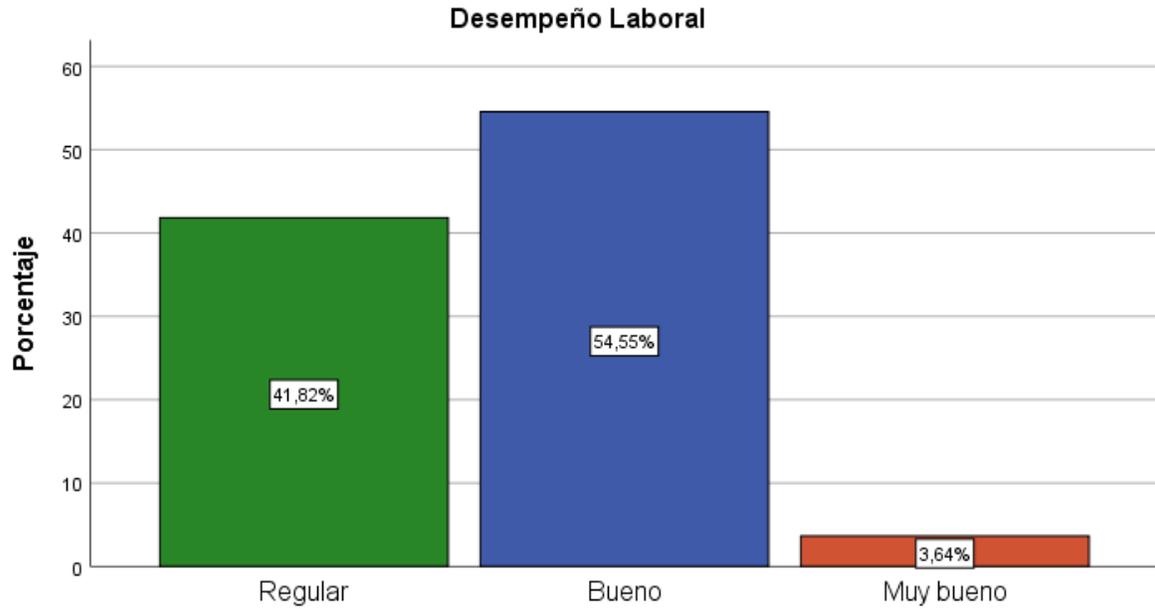
*Dimensión Rendimiento en el Contexto*



*Figura 17:* la mayoría de colaboradores muestra rendimiento en el contexto, así lo demuestra el 51.82% que señaló estar de acuerdo; mientras un menor porcentaje 3.64% están muy de acuerdo.

**Tabla 18:**

*Nivel de Desempeño Laboral*



*Figura 18:* se visualiza en la figura estadística los resultados en el que el Desempeño Laboral presenta un nivel bueno 54.55%, seguido de un nivel regular con 41.82% y en menor porcentaje 3.64% que señalan ser muy alta.

**Tabla 2:***Prueba de hipótesis – Matriz de correlaciones Inteligencia emocional y desempeño laboral*

|     | IE                                | DL     | ACC    | ACF    | AUC    | E      | M      | CS     | RT     | CC     | RC |
|-----|-----------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|----|
| DL  | Coeficiente de correlación ,723** |        |        |        |        |        |        |        |        |        |    |
| ACC | ,891**                            | ,792** |        |        |        |        |        |        |        |        |    |
| ACF | ,888**                            | ,774** | ,962** |        |        |        |        |        |        |        |    |
| AUC | 1,000**                           | ,723** | ,891** | ,888** |        |        |        |        |        |        |    |
| E   | ,902**                            | ,662** | ,803** | ,801** | ,902** |        |        |        |        |        |    |
| M   | ,917**                            | ,736** | ,892** | ,929** | ,917** | ,827** |        |        |        |        |    |
| CS  | ,926**                            | ,688** | ,829** | ,849** | ,926** | ,947** | ,875** |        |        |        |    |
| RT  | ,666**                            | ,962** | ,748** | ,731** | ,666** | ,613** | ,691** | ,626** |        |        |    |
| CC  | ,777**                            | ,933** | ,835** | ,816** | ,777** | ,748** | ,780** | ,747** | ,908** |        |    |
| RC  | ,660**                            | ,937** | ,736** | ,721** | ,660** | ,610** | ,685** | ,624** | ,962** | ,885** |    |

*Nota:* IE: inteligencia emocional; DL: desempeño laboral; ACC: autoconciencia; ACF: autoconfianza; AUC: autocontrol; E: empatía; M: motivación; CS: competencia social; RT: rendimiento en la tarea; CC: comportamiento contraproducente; RC: rendimiento en el contexto.

**Hipótesis estadística:**

H1: Existe relación positiva y significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en Electro Oriente en tiempos de COVID 19 en el 2021.

H0: No existe relación positiva y significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en Electro Oriente en tiempos de COVID 19 en el 2021.

Sig. < 0,05 Se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula

Sig. > 0,05 Se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna

La tabla muestra mediante el coeficiente Rho de Spearman un nivel de 0,723, siendo su fuerza de correlación positiva media; asimismo, al ser la Sig. 0,000<0,05 si existe

relación significativa entre las variables; por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna señalando que si mejora la Inteligencia Emocional se incrementará el Desempeño laboral en Electro Oriente.

## V. DISCUSIÓN

La investigación se ha realizado siguiendo los lineamientos que la Universidad César Vallejo señala, contando con aspectos éticos y rigor científico que se requiere. Para su desarrollo se tomó en consideración la inteligencia emocional y el desempeño laboral, buscando los niveles y la relación entre las variables. Para obtener información se aplicaron dos cuestionarios ya establecidos, los cuales fueron confiables y validados para mayor rigurosidad, obteniéndose datos que permitieron lograr los objetivos.

Al realizar el análisis sociodemográfico, se obtuvieron datos en cuanto a la edad que el mayor número de trabajadores se encuentran entre 31 y 40 años; en cuanto al tiempo de servicio vienen laborando entre 4 a 7 años; también se observa que la mayoría son de sexo masculino; presentan como estado civil en su mayor parte que son casados seguidos de convivientes; referente a su religión, todos los colaboradores de la empresa son católicos; su lugar de procedencia en un número mayor son de las sierra; por último el nivel de instrucción se encuentra compartido entre técnico superior en la mayoría de colaboradores, seguido de superior universitario.

En lo que respecta a la variable inteligencia emocional, se recopiló la información mediante el Test de Emily Sterretten el cual presenta 6 dimensiones, de la cual se tuvo en cuanto a la autoconciencia que el mayor porcentaje están de acuerdo 67.27%, lo que demuestra que la mayoría de los colaboradores son autoconscientes en su trabajo, debiendo mejorar en aspectos como el reflexionar y esclarecer sus propias metas; en lo que respecta a la autoconfianza, el mayor porcentaje están de acuerdo 67.27%, lo que demuestra que los colaboradores se sienten confiados al realizar su trabajo, teniendo en consideración la mejora en cuanto a reconocer sus errores, pedir disculpas y tomar la iniciativa.

Se incrementa en el autocontrol, ya que la mayoría 73.23% se controlan cuando realizan sus actividades, debiendo manejar su enfado en las circunstancias desfavorables; estos resultados son muy similares al de Torres (2021) al concluir que

el 70% de colaboradores se controlan al realizar su trabajo; en la dimensión empatía, se visualiza que los trabajadores son empáticos al comunicarse, así lo demuestra la mayoría 77.27%, sugiriendo resaltar una actitud positiva ante otros para ser bien percibidos, además de centrar su total atención con quienes interactúen; también se encontró, en cuanto a la motivación, estar de acuerdo el 67.27% en que la mayoría se encuentra motivado en su trabajo, siendo considerado que encuentren siempre el lado positivo de cualquier situación.

Por último en cuanto a la competencia social, la mayor parte de colaboradores son sociales en su trabajo, así lo demuestra el 74.55%, mejorando en cuanto a tomar la iniciativa de iniciar conversaciones y afrontar con calma y sensibilidad las manifestaciones sociales de otros. Al realizar el análisis en su conjunto de todas las dimensiones, los resultados son positivos para la organización, al mostrar en la mayoría de los colaboradores un nivel alto de Inteligencia Emocional 71.82%. Este resultado discrepa del de Intriago (2019), al demostrar que el personal en un 60% no muestra equilibrio emocional.

El resultado no guarda similitud con Ocas y Rocillo (2018) quienes realizaron una investigación similar con la variable y en la misma organización, al encontrarse en ese entonces que la mayoría de colaboradores presentaba un regular nivel de inteligencia emocional. Con lo mostrado, se confirma lo expuesto por Robbins y Judge (2017) y Goleman (2018) al ser consciente uno mismo de sus emociones, identificar y reconocer las de otros; así también con Cooper y Sawaf (2004) y Lee (2017), manejando y mejorando sus interacciones sociales, lo cual proporciona confianza y crea un ambiente de comunicación, siendo importante su presencia en los colaboradores.

Los datos del desempeño laboral se obtuvieron mediante la Escala de Rendimiento Laboral de Gabini y Salessi el cual consta de 3 dimensiones; se obtuvo que en la dimensión rendimiento en la tarea, el mayor porcentaje 54.55% se encuentra de acuerdo, siendo aceptable, debiendo poner más esfuerzo y actualizar sus conocimientos, ya que el 42.73% se encuentra indeciso; con respecto al

comportamiento contraproducente, este muestra un porcentaje mayor 57.27%, debido a los comentarios y concentración en aspectos negativos que suceden con los compañeros y clientes; y en cuanto al rendimiento en el contexto, el mayor número de colaboradores si lo presenta 51.82%, sin embargo se debe intervenir al existir un porcentaje cercano de indiferentes en la respuestas 44.55%, derivado de la falta de planificación de sus actividades.

Se realizó también un análisis en conjunto con las dimensiones, encontrándose resultados favorables al evidenciarse que en la mayor parte de colaboradores 54.55% su desempeño laboral es bueno; este resultado guarda similitud con Torres (2021) al encontrar buen desempeño 80% en los colaboradores debido a la eficiencia en sus actividades; por el contrario es distinto al de Vargas (2019) por el bajo desempeño derivado de la desmotivación, estrés y absentismo; de la misma manera con Riega y Valencia (2019) al evidenciarse un regular desempeño de los trabajadores al cumplir solo con sus funciones básicas.

Se confirma lo manifestado por Chiavenato (2017) al dar a conocer que el desempeño laboral es el comportamiento que tienen los trabajadores con el propósito de lograr los objetivos planteados, procurando los colaboradores cumplirlos en favor de la organización y de su renovación de contrato; asimismo, que la evaluación la puede realizar el mismo trabajador como es en este caso, lo que permite medir su actual y potencial desempeño. También se ratifica el uso de los métodos de evaluación que define Robbins y Coulter (2018), utilizando en la presente la escala gráfica la cual permitió identificar el nivel de desempeño.

La prueba de hipótesis se realizó mediante el Rho de Spearman, el cual muestra una fuerza de correlación positiva media de 0.723, debiendo ser considerada por la gerencia para el incremento del desempeño. De igual manera, al ser la Sig.  $0,000 < 0,05$  si existe relación significativa entre las variables, es decir a mejor inteligencia emocional se incrementará el desempeño laboral en Electro Oriente; resultados que concuerdan con la investigación de Torres (2021) al encontrar que los trabajadores manejan sus emociones y promueven relaciones interpersonales adecuadas;

asimismo, cumplen eficientemente su trabajo, concluyendo que la inteligencia emocional favorece el desempeño de los trabajadores.

## **VI. CONCLUSIONES**

Se señala que los colaboradores con éxito son quienes desarrollan su inteligencia emocional más que su coeficiente intelectual, lo que permite percibir, expresar, valorar y regular sus emociones como la de otros. En la investigación se analizaron las diversas dimensiones de la variable, las cuales el estudio en su conjunto evidencian resultados favorables al presentarse en los colaboradores de Electro Oriente alta inteligencia emocional.

El desempeño laboral, mediante su evaluación, permite determinar el comportamiento que tiene los trabajadores con el propósito de lograr los objetivos organizacionales, así como también permite medir su actual y potencial desempeño. Se analizaron en la investigación las dimensiones, encontrándose resultados adecuados para la organización tras su estudio, siendo bueno el desempeño laboral que muestran los trabajadores de Electro Oriente.

En la búsqueda de asociación entre las variables mediante el Rho de Spearman, se encontró una fuerza de correlación positiva media 0,723. De igual manera, al ser la Sig.  $0,000 < 0,05$  si existe relación significativa entre las variables, por lo tanto a medida que se acrecienta la inteligencia emocional en los colaboradores, se incrementará el desempeño laboral en Electro Oriente.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Si bien los resultados son favorables para la organización en cuanto a la inteligencia emocional de sus colaboradores, se debe realizar talleres con personal altamente capacitado, teniendo como propósito el incremento de esta importante variable, lo cual beneficiará el comportamiento del personal, los clientes y a Electro Oriente, pues se tomarán acertadas decisiones en diversas circunstancias, contando con la capacidad de respuesta inmediata y acorde al momento.

El resultado muestra un buen desempeño laboral; sin embargo, porcentajes cercanos evidencian indecisiones al responder las interrogantes, por lo tanto, identificados los factores que desfavorecen su accionar, se deben tomar acciones correctivas para su mejora continua, proporcionando crecimiento personal y profesional lo cual prevea riesgos psicosociales, mejore su satisfacción e incremente su desempeño para beneficio de Electro Oriente.

Al evidenciarse la relación entre las variables, se deben tomar acciones que propicien una adecuada inteligencia emocional para que se incremente el desempeño de los trabajadores con se ha descrito; así mismo, evaluar el desempeño como mínimo dos veces al año, teniendo como propósito identificar las fortalezas y debilidades de los colaboradores al realizar sus actividades; de esta manera, será satisfactorio para Electro Oriente siendo al mejorar su percepción como organización.

## REFERENCIAS

- Arias-Sánchez, S. (2019). Una revisión teórica y metodológica sobre el estudio de la cultura en las organizaciones laborales. *Universidad & Empresa*, 21(37), 263-291. Doi: <https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/empresa/a.7136>
- Barboza, D. (2020). *¿Cómo entrenar la inteligencia emocional en la empresa?* <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2020/10/como-entrenar-la-inteligencia-emocional-en-la-empresa-1/>
- Bordás, C. (2019). Exploración de la dimensionalidad y las propiedades psicométricas de la Escala de Inteligencia Emocional. *CES Psicología*, 12(3), 50-66. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S2011-30802019000300050&lng=en&nrm=iso&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2011-30802019000300050&lng=en&nrm=iso&tlng=es)
- Cedeño Catagua, Teresa Gabriela, & Saltos Briones, Gladys María. (2020). Propuesta de evaluación del desempeño como proceso generador de cambios para la Empresa Municipal Registro de la Propiedad de Manta. *Revista San Gregorio*, (39), 102-115. <https://doi.org/http://doi.org/10.36097/rsan.v1i39.1359>
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones*. 10ed. McGraw Hill Education.
- CONCYTEC (2018). *LEY N° 30806*. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-que-modifica-diversos-articulos-de-la-ley-28303-ley-mar-ley-n-30806-1666491-1/>
- Constantino Murillo, S., & Espada Mateos, M. (2020). Análisis de los canales de desarrollo e inteligencia emocional mediante la intervención de una unidad didáctica de Mindfulness y Biodanza en Educación Física para secundaria (Analysis of the channels of development and emotional intelligence through the). *Retos*, 40, 67-75. <https://doi.org/10.47197/retos.v1i40.81921>
- Cooper, R. y Sawaf, A. (2004). *La Inteligencia emocional aplicada al Liderazgo y a las*

*Organizaciones*. Editorial Norma.

Gabini, S., y Salessi, S. (2016). Validación de la Escala de Rendimiento Laboral Individual en Trabajadores Argentinos. *Revista Evaluar*, 16(1), 31-45.

<https://revistas.unc.edu.ar/index.php/revaluar/issue/view/1334/72>

Goleman, D (2018). *La inteligencia emocional en la empresa*. Editorial Conecta.

Hernández-Sampieri, R., y Mendoza, T. (2018). *Metodología de la Investigación*. Las rutas cuantitativas, cualitativas y mixtas. 1ed. Mc. Graw Hill.

Intriago, L. (2019). *La inteligencia emocional en la atención al cliente de las secretarías de la empresa CNEL de Manta en el año 2019*. [Tesis pre grado. Universidad

Laica “Eloy Alfaro” de Manbí].

<https://repositorio.ulead.edu.ec/bitstream/123456789/1856/1/ULEAM-SE-0030.pdf>

IMF. (28 de abril de 2021). La evaluación del desempeño laboral y la gestión de RRHH. [Mensaje en un blog]. <https://blogs.imf-formacion.com/blog/recursos-humanos/evaluacion-desempeno/la-evaluacion-del-desempeno-laboral-y-la-gestion-de-rrhh/>

Lee, H. J. (2017). How emotional intelligence relates to job satisfaction and burnout in public service Jobs. *International Review of Administrative Sciences*, 84(4), 729-745. <https://doi.org/10.1177/0020852316670489>

López, P., García, M., García, S., y Corpas, R. (2019). *Estudio de Capgemini sobre la inteligencia emocional en las empresas*. [https://www.capgemini.com/es-es/wp-content/uploads/sites/16/2019/10/NP-Informe-Capgemini-sobre-Inteligencia-Emocional\\_21\\_10\\_19.pdf](https://www.capgemini.com/es-es/wp-content/uploads/sites/16/2019/10/NP-Informe-Capgemini-sobre-Inteligencia-Emocional_21_10_19.pdf)

López-Roldán, P., y Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*.

[https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua\\_a2016\\_cap2-3.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua_a2016_cap2-3.pdf)

- Losada, M. (22 de noviembre de 2017). Tomar consciencia de nuestras emociones. Test de Inteligencia emocional. [Mensaje en un blog]. <http://asesorandome.blogspot.com/2017/11/tomar-consciencia-de-nuestras-emociones.html>
- Luis Enmanuel Caceres Barrutia. (2021). Gestión humanista de la administración pública para el fomento de la inteligencia emocional. *Business Innova Sciences*, 2(1), 8-18. Recuperado a partir de <http://innovasciencesbusiness.org/index.php/ISB/article/view/28>
- Mizraji Berta, M. J. (2020). Las problemáticas comunicacionales de los emprendimientos dinámicos de base tecnológica. *InMediaciones de la Comunicación*, 15(2), 115-138. DOI: <http://doi.org.10.18861/ic.2020.15.2.3021>
- Ocas, S., y Rocillo, M. (2018). *Inteligencia emocional y su relación con la calidad de servicio al cliente en la empresa Electro Oriente S.A. Jaén – 2017*. [Tesis pre grado. Universidad Señor de Sipán]. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5216/Rocillo%20Melendres%20%26%20Ocas%20Santa%20Cruz.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Peña, M., Hernández, C., y Jaimes, G. (2021). *Factores organizacionales e inteligencia emocional de los empleados, una revisión documental en Latinoamérica 2010-2020*. [https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/33191/1/2021\\_factores\\_inteligencia\\_emocional.pdf](https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/33191/1/2021_factores_inteligencia_emocional.pdf)
- Quesada, R., Quevedo, B., y Torres, P. (2020). Trabajo en equipo, comunicación y desempeño laboral en las organizaciones del sector público. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA*, 5(3), 748-778. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7608887>
- Révolo, M. (2020). *Perspectivas y desafíos del sector eléctrico en el Perú*. <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2020/10/30/perspectivas-y->

desafios-del-sector-electrico-en-el-peru-1/

- Riega, S., y Valencia, B. (2019). *Desempeño laboral que se refleja en la atención al cliente en la empresa sociedad eléctrica del Sur Oeste S.A. sede Camaná, 2017.* (Tesis pre grado. Universidad Nacional San Agustín de Arequipa]. <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/11623/ADrisulj%26vabuyc.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Robbins, S., y Coulter, M. (2018). *Administración.* 13ed. Pearson
- Robbins, S., y Judge, T. (2017). *Comportamiento organizacional.* 17ed. México: Pearson
- Sierra, A. (2021). Incidencia de la inteligencia emocional en el cumplimiento de indicadores de gestión del talento humano. *AULA VIRTUAL*, 2(4), 83-97. <http://aulavirtual.web.ve/revista/ojs/index.php/aulavirtual/article/view/66>
- Torres, T. (2021). *Medición y planteamiento de estrategias para el desarrollo de la competencia "Autocontrol" en la Dirección de Comercialización de la Empresa Eléctrica Regional Centro Sur C.A.* [Tesis maestría. Universidad de Azuay]. <http://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/10705/1/16252.pdf>
- Vara, H (2010). *Desde la idea inicial hasta la sustentación: 7 pasos para una tesis exitosa. Un método efectivo para las ciencias empresariales.* <https://www.administracion.usmp.edu.pe/investigacion/files/7-PASOS-PARA-UNA-TESIS-EXITOSA-Desde-la-idea-inicial-hasta-la-sustentaci%C3%B3n.pdf>
- Vargas, P. (2019). *Desempeño laboral de los colaboradores de la corporación nacional de electricidad del Cantón Babahoyo.* [Tesis pre grado. Universidad Técnica de Babahoyo]. <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/handle/49000/5565/-E-UTB-FAFI-INGCOM-00286.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

# **ANEXOS**

**Anexo A:** declaratoria de autenticidad (autora)

**Anexo B:** declaratoria de autenticidad (asesor)

**Anexo C:** matriz de consistencia

| Problema general   | Objetivo general  | Hipótesis general  | Variables                            | Información                                       | Diseño metodológico   |
|--|---|--|--------------------------------------|---|---|
| ¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en el personal de Electro Oriente en tiempos de COVID 19 en el 2021? | Determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en Electro Oriente en tiempos de COVID 19 en el 2021. | Es positiva y significativa la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en Electro Oriente en tiempos de COVID 19 en el 2021. | <b>V1:</b><br>Inteligencia emocional | Test de Emily Sterretten                          | <b>Tipo de investigación</b><br><br>Básica                          |
| <b>Problemas específicos</b>   | <b>Objetivos específicos</b>  |  | <b>V2:</b><br>Desempeño laboral      | Escala de rendimiento laboral de Gabini y Salessi | <b>Diseño de investigación</b><br><br>No experimental - transversal |
| ¿Cuál es el nivel de inteligencia emocional en el personal de Electro Oriente en tiempos de COVID 19 en el 2021?                                 | a) Identificar el nivel de inteligencia emocional en el personal de Electro Oriente en tiempos de COVID 19 en el 2021.              |  |                                      |   | <b>Área de estudio</b><br><br>Electro Oriente                       |
| ¿Cuál es el nivel de desempeño laboral en el personal de Electro Oriente en tiempos de COVID 19 en el 2021?                                      | b) Identificar el nivel de desempeño laboral en el personal de Electro Oriente en tiempos de COVID 19 en el 2021.                   |  |                                      |   | <b>Población y muestra</b>  |

|  |  |  |  |  |   |
|--|--|--|--|--|---|
|  |  |  |  |  | <p>La población está conformada por todos los trabajadores, siendo 110.</p> <p><b>Valoración estadística</b></p> <p>Rho Spearman</p> <p>95 % de confiabilidad</p> |
|--|--|--|--|--|---|

## Anexo D

### Autoevaluación de la Inteligencia Emocional

#### (Test de Emily Sterretten)

Instrucciones: marque con una X la respuesta que crea conveniente en base a las diferentes interrogantes.

| N° | PREGUNTAS   | Siempre | Casi siempre | A veces | Nunca | Casi nunca |
|----|---|---------|--------------|---------|-------|------------|
|    | <b>Autoconciencia</b>   |         |              |         |       |            |
| 1  | Soy consciente de las reacciones físicas (gestos, dolores, cambios súbitos) que señalan una reacción "visceral" emocional.          |         |              |         |       |            |
| 2  | Me tomo un descanso o utilizo otro método activo para incrementar mi nivel de energía cuando noto que está decayendo.               |         |              |         |       |            |
| 3  | Cada día dedico algo de tiempo a la reflexión.  |         |              |         |       |            |
| 4  | Normalmente soy capaz de identificar el tipo de emoción que siento en un momento  |         |              |         |       |            |
| 5  | Tengo muy claro cuáles son mis propias metas y valores.   |         |              |         |       |            |
|    | <b>Autoconfianza</b>  |         |              |         |       |            |
| 6  | Admito de buena gana mis errores y me disculpo.   |         |              |         |       |            |
| 7  | No me cuesta demasiado asumir riesgos prudentes   |         |              |         |       |            |
| 8  | Yo tomo la iniciativa y sigo adelante con las tareas que es necesario hacer.  |         |              |         |       |            |
| 9  | Por lo general me siento cómodo en las situaciones nuevas.  |         |              |         |       |            |
| 10 | Expreso mis puntos de vista con honestidad y ponderación, sin agobiar.  |         |              |         |       |            |
|    | <b>Autocontrol</b>  |         |              |         |       |            |
| 11 | No me aferro a los problemas, enfados o heridas del pasado y soy capaz de dejarlos atrás para avanzar.                              |         |              |         |       |            |
| 12 | Me abro a las personas en la medida adecuada, no demasiado, pero lo suficiente como para no dar la impresión de ser frío y distante |         |              |         |       |            |

|    |  |  |  |  |  |  |
|----|--|--|--|--|--|--|
| 13 | Me abstengo de formarme una opinión sobre los temas y de expresar esa opinión hasta que no conozco todos los hechos.                                   |  |  |  |  |  |
| 14 | No escondo mi enfado pero tampoco lo pago con otros.   |  |  |  |  |  |
| 15 | Puedo controlar mis estados de ánimo y muy raras veces llevo las emociones negativas al trabajo  |  |  |  |  |  |
|    | <b>Empatía</b>   |  |  |  |  |  |
| 16 | Normalmente tengo una idea exacta de cómo me percibe la otra persona durante una interacción específica.   |  |  |  |  |  |
| 17 | Puedo participar en una interacción con otra persona y captar bastante bien cuál es su estado de ánimo en base a las señales no verbales que me envía. |  |  |  |  |  |
| 18 | Cuento con varias personas a las que puedo recurrir y pedir su ayuda cuando lo necesito.   |  |  |  |  |  |
| 19 | Puedo demostrar empatía y acoplar mis sentimientos a los de la otra persona en una interacción.  |  |  |  |  |  |
| 20 | Centro toda mi atención en la otra persona cuando estoy escuchándole.  |  |  |  |  |  |
|    | <b>Motivación</b>  |  |  |  |  |  |
| 21 | Hay varias cosas importantes en mi vida que me entusiasman y lo hago patente   |  |  |  |  |  |
| 22 | Normalmente, otros se sienten inspirados y animados después de hablar conmigo  |  |  |  |  |  |
| 23 | Intento encontrar el lado positivo de cualquier situación  |  |  |  |  |  |
| 24 | Soy capaz de seguir adelante en un proyecto importante, a pesar de los obstáculos.   |  |  |  |  |  |
| 25 | Creo que el trabajo que hago cada día tiene sentido y aporta valor a la sociedad.  |  |  |  |  |  |
|    | <b>Competencia social</b>  |  |  |  |  |  |
| 26 | Tengo facilidad para conocer o iniciar conversaciones con personas desconocidas cuando tengo que hacerlo.  |  |  |  |  |  |
| 27 | No tengo ningún problema a la hora de hacer una presentación a un grupo o dirigir una reunión.   |  |  |  |  |  |
| 28 | Soy capaz de afrontar con calma, sensibilidad y de manera proactiva las manifestaciones emocionales de otras personas.                                 |  |  |  |  |  |
| 29 | Los demás me respetan y les caigo bien, incluso cuando no están de acuerdo conmigo.  |  |  |  |  |  |
| 30 | Puedo persuadir eficazmente a otros para que adopten mi punto de vista sin coacciones.   |  |  |  |  |  |

## Anexo E

### Cuestionario desempeño laboral

#### Escala de rendimiento laboral de Gabini y Salessi

Objetivo: identificar el nivel de inteligencia emocional en los colaboradores de la empresa pública Electro Oriente.

Instrucciones: marque con una X la respuesta que crea conveniente en base a los últimos tres meses y diferentes interrogantes.

| N° | ITEMS   | Muy de acuerdo | De acuerdo | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | En desacuerdo | Muy en desacuerdo |
|----|---|----------------|------------|--------------------------------|---------------|-------------------|
|    | <b>Rendimiento en la tarea</b>  |                |            |                                |               |                   |
| 1  | Fui capaz de hacer bien mi trabajo porque le dediqué el tiempo y el esfuerzo necesarios |                |            |                                |               |                   |
| 2  | Se me ocurrieron soluciones creativas frente a los nuevos problemas                     |                |            |                                |               |                   |
| 3  | En mi trabajo, tuve en mente los resultados que debía lograr                            |                |            |                                |               |                   |
| 4  | Trabajé para mantener mis conocimientos laborales actualizados                          |                |            |                                |               |                   |
| 5  | Seguí buscando nuevos desafíos en mi trabajo  |                |            |                                |               |                   |
|    | <b>Comportamiento contraproducente</b>  |                |            |                                |               |                   |
| 6  | Me quejé de asuntos sin importancia en el trabajo                                       |                |            |                                |               |                   |

|    |  |  |  |  |  |  |
|----|--|--|--|--|--|--|
| 7  | Comenté aspectos negativos de mi trabajo con mis compañeros                                      |  |  |  |  |  |
| 8  | Agrandé los problemas que se presentaron en el trabajo   |  |  |  |  |  |
| 9  | Me concentré en los aspectos negativos del trabajo, en lugar de enfocarme en las cosas positivas |  |  |  |  |  |
|    | <b>Rendimiento en el contexto</b>  |  |  |  |  |  |
| 10 | Planifiqué mi trabajo de manera tal que pude hacerlo en tiempo y forma                           |  |  |  |  |  |
| 11 | Trabajé para mantener mis habilidades laborales actualizadas                                     |  |  |  |  |  |
| 12 | Participé activamente de las reuniones laborales   |  |  |  |  |  |
| 13 | Mi planificación laboral fue óptima  |  |  |  |  |  |

## Anexo F

### Oficio a la organización



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

#### OFICIO N°055-2021-EPA-FCE-UCV-TPP

Señor Ing.  
CESAR REQUEJO OLIVA  
GERENTE REGIONAL AMAZONAS CAJAMARCA – ELECTRO ORIENTE S.A

Atención : Oficina de Capacitación, Docencia e Investigación  
ASUNTO : Ejecución de Proyecto de Tesis.  
Fecha : Jaén, 26 de Abril del 2021

---

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarle muy cordialmente a nombre de la Escuela Académico Profesional de Administración, de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad César Vallejo Filial Tarapoto, y a través de la presente solicitarle se le permita a nuestra estudiante Perla Antonelly García Delgado, con DNI número 75145540, con código de matrícula 7002692901, ejecutar su Proyecto de Tesis denominado: " **Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en Electro Oriente en tiempos de covid 19, Jaén 2021** ", en su prestigiosa institución, con la intención que pueda obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas de la Universidad Cesar Vallejo; la presente actividad es para que realice encuestas a funcionarios y trabajadores de vuestra institución pública, dicha acción es con fines netamente académicos.

Me despido agradeciendo la atención a la presente y deseándole éxitos en su gestión.

Atentamente;

**Mg. Julio Alberto Escalante Torres**  
Coordinador de la Escuela Profesional de Administración  
UCV TARAPOTO

## Anexo G

### Autorización de la organización



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

Jaén, 04 de mayo del 2021

**GW – 662 – 2021**

Magister

**JULIO ALBERTO ESCALANTE TORRES**

Coordinador de la escuela profesional de administración-UCV.Tarapoto.  
Tarapoto.-

Asunto: **EJECUCIÓN DE PROYECTO DE TESIS**

Referencia: OFICIO N°055-2021-EPA-FCE-UCV-TPP

Estimado magister Escalante:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y en relación al oficio de la referencia, manifiestarle que es factible que la Srta. Perla Antonelly García Delgado identificada con DNI 75145540, ejecute el proyecto de investigación denominado **"inteligencia emocional y desempeño laboral en Electro Oriente en tiempos de Covid-19, Jaén 2021"**, para lo cual se autoriza realizar las encuestas al personal que labora en las oficinas de Electro Oriente S.A

Sin otro particular, hago propicia la oportunidad para expresarle mi consideración.

Atentamente,

**ING. CESAR AUGUSTO REQUEJO OLIVA**  
Gerente Regional de Amazonas Cajamarca (e)

## Anexo H

### Confiabilidad del instrumento

Variable inteligencia emocional

---

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,927             | 30             |

---

Variable desempeño laboral

---

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,913             | 13             |

---

## Anexo I

### Indicadores de correlación

| Valor | Significado                                      |
|-------|--|
| -0.90 | Correlación negativa muy fuerte                  |
| -0.75 | Correlación negativa considerable                |
| -0.50 | Correlación negativa media                       |
| -0.25 | Correlación negativa débil                       |
| -0.10 | Correlación negativa muy débil                   |
| 0     | No existe correlación alguna entre las variables |
| +0.10 | Correlación positiva muy débil                   |
| +0.25 | Correlación positiva débil                       |
| +0.50 | Correlación positiva media                       |
| +0.75 | Correlación positiva considerable                |
| +0.90 | Correlación positiva muy fuerte                  |
| +1.00 | Correlación positiva perfecta                    |

## Anexo J

### Operacionalización de variables

| Variable               | Definición conceptual  | Definición operacional   | Dimensión      | Indicadores                          | Escala de medición |
|------------------------|--|--|----------------|--------------------------------------|--------------------|
| Inteligencia emocional | Muestra la capacidad para tener consciencia de uno mismo al reconocer las propias emociones al experimentarlas, identificar las emociones de otros y manejar de manera correcta las emociones (Robbins y Judge, 2017). | Muestran habilidades de conciencia de uno mismo, en la cual se tiene clara la personalidad; autogestión, relacionado o al control de los estados de ánimo que lo puede perjudicar; motivación, utiliza las propias emociones para realizar actividades, empatía, comprendiendo los sentimientos de otras personas; y habilidad social, utiliza las conductas para solucionar problemas sociales. | Autoconciencia | Consciente de las reacciones físicas | Ordinal            |
|                        |  |  |                | Descanso                             |                    |
|                        |  |  |                | Tiempo a reflexionar                 |                    |
|                        |  |  |                | Tipo de emoción                      |                    |
|                        |  |  | Autoconfianza  | Metas y valores                      |                    |
|                        |  |  |                | Reconocimiento de errores            |                    |
|                        |  |  |                | Riesgos                              |                    |
|                        |  |  |                | Iniciativa                           |                    |
|                        |  |  | Autocontrol    | Comodidad ante situaciones           |                    |
|                        |  |  |                | Expresión de puntos de vista         |                    |
|                        |  |  |                | Aferro a problemas                   |                    |
|                        |  |  |                | Apertura                             |                    |
|                        |  |  | Empatía        | Abstención de opiniones              |                    |
|                        |  |  |                | Enfado                               |                    |
|                        |  |  |                | Estados de ánimo                     |                    |
|                        |  |  |                | Percepción de otra persona           |                    |
|                        |  |  | Motivación     | Interacción                          |                    |
|                        |  |  |                | Ayuda de otros                       |                    |
|                        |  |  |                | Empatía                              |                    |
|                        |  |  |                | Atención hacia otros                 |                    |
| Competencia social     | Cosas importantes  |  |                |                                      |                    |
|                        | Inspiración y ánimo de otros   |  |                |                                      |                    |
|                        | Lado positivo de las relaciones  |  |                |                                      |                    |
|                        | Seguir adelante  |  |                |                                      |                    |
|                        |  |  |                | Sentido y valor del trabajo          |                    |
|                        |  |  |                | Conversación con otros               |                    |
|                        |  |  |                | Presentación al grupo                |                    |
|                        |  |  |                | Calma y sensibilidad                 |                    |

|                   |   |  |                                 | Respaldo                     |                    |
|-------------------|---|--|---------------------------------|------------------------------|--------------------|
|                   |   |  |                                 | Persuasión                   |                    |
| Variable          | Definición conceptual   | Definición operacional   | Dimensión                       | Indicadores                  | Escala de medición |
| Desempeño laboral | Es el comportamiento del trabajador dirigido al logro efectivo de los objetivos (Chiavenato, 2017). | Es la medición que se le otorga al trabajador en base a las conductas necesarias para el desarrollo de productos, el comportamiento negativo de los trabajadores las actividades no relacionadas a la tarea. | Rendimiento en la tarea         | Buen trabajo                 | Ordinal            |
|                   |   |  |                                 | Soluciones creativas         |                    |
|                   |   |  |                                 | Resultados a lograr          |                    |
|                   |   |  |                                 | Conocimientos laborales      |                    |
|                   |   |  |                                 | Desafíos                     |                    |
|                   |   |  | Comportamiento contraproducente | Quejas                       |                    |
|                   |   |  |                                 | Comentarios negativos        |                    |
|                   |   |  |                                 | Problemas                    |                    |
|                   |   |  |                                 | Aspectos negativos           |                    |
|                   |   |  | Rendimiento en el contexto      | Planificación del trabajo    |                    |
|                   |   |  |                                 | Habilidades actualizadas     |                    |
|                   |   |  |                                 | Participación en actividades |                    |
|                   |   |  |                                 | Optima planificación         |                    |

## Anexo K

### Validación de expertos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

#### INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

##### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: **Solano Villarreal Walter Gastón**  
 Institución donde labora : **Dirección Sub Regional de Salud I Jaén**  
 Especialidad : **Magister en Administración Estratégica de Empresas**  
 Instrumento de evaluación : **Inteligencia Emocional**  
 Autor (s) del instrumento (s) : **Bachiller García Delgado Perla A.**

##### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

| CRITERIOS            | INDICADORES  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5         |
|----------------------|--|---|---|---|---|-----------|
| CLARIDAD             | Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.   |   |   |   |   | X         |
| OBJETIVIDAD          | Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: INTELIGENCIA EMOCIONAL en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.                                     |   |   |   |   | X         |
| ACTUALIDAD           | El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológica, innovación y legal inherente a la variable: INTELIGENCIA EMOCIONAL.  |   |   |   |   | X         |
| ORGANIZACIÓN         | Los ítems del instrumento reflejan organización lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación. |   |   |   | X |           |
| SUFICIENCIA          | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.   |   |   |   | X |           |
| INTENCIONALIDAD      | Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.  |   |   |   |   | X         |
| CONSISTENCIA         | La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.  |   |   |   |   | X         |
| COHERENCIA           | Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: INTELIGENCIA EMOCIONAL.  |   |   |   | X |           |
| METODOLOGÍA          | La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.  |   |   |   | X |           |
| PERTINENCIA          | La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.  |   |   |   |   | X         |
| <b>PUNTAJE TOTAL</b> |  |   |   |   |   | <b>48</b> |

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

##### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

*Se recomienda aplicar a la investigación*

PROMEDIO DE VALORACIÓN: **4.6**

Tarapoto, 08 de Julio de 2021

*Walter Gastón Solano Villarreal*  
**Walter Gastón Solano Villarreal**  
 MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN  
 ESTRATÉGICA DE EMPRESAS  
 LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN  
 C.I.A.D. N° 84756

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**II. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: **Solano Villarreal Walter Gastón**  
 Institución donde labora : **Dirección Sub Regional de Salud I Jaén**  
 Especialidad : **Magister en Administración Estratégica de Empresas**  
 Instrumento de evaluación : **Desempeño Laboral**  
 Autor (s) del instrumento (s) : **Bachiller García Delgado Perla A.**

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

| CRITERIOS            | INDICADORES   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----------------------|---|---|---|---|---|---|
| CLARIDAD             | Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.  |   |   |   |   | X |
| OBJETIVIDAD          | Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: DESEMPEÑO LABORAL, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.  |   |   |   |   | X |
| ACTUALIDAD           | El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: DESEMPEÑO LABORAL.  |   |   |   | X |   |
| ORGANIZACIÓN         | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación. |   |   |   |   | X |
| SUFICIENCIA          | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.  |   |   |   |   | X |
| INTENCIONALIDAD      | Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.   |   |   |   | X |   |
| CONSISTENCIA         | La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.   |   |   |   | X |   |
| COHERENCIA           | Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: DESEMPEÑO LABORAL.  |   |   |   |   | X |
| METODOLOGÍA          | La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.   |   |   |   | X |   |
| PERTINENCIA          | La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.   |   |   |   |   | X |
| <b>PUNTAJE TOTAL</b> |   |   |   |   |   |   |

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente", sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

*Se recomienda aplicación en investigación*

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

46

Tarapoto, 08 de Julio de 2021

*Walter Gastón Solano Villarreal*  
 MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN  
 ESTRATÉGICA DE EMPRESAS  
 LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN  
 CLAD N° 0179



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA  
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Rivera Tanta-chaca Ricardo  
 Institución donde labora: Universidad Nacional Porfirio Barrios Altos Arequipa  
 Especialidad: MBA  
 Instrumento de evaluación: Inteligencia Emocional  
 Autor (s) del instrumento (s): Perla Antonella Gonia Delgado

## II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

| CRITERIOS       | INDICADORES   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5  |
|-----------------|---|---|---|---|---|----|
| CLARIDAD        | Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.  |   |   |   |   | X  |
| OBJETIVIDAD     | Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: INTELIGENCIA EMOCIONAL en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.                                      |   |   |   |   | X  |
| ACTUALIDAD      | El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: INTELIGENCIA EMOCIONAL.   |   |   |   |   | X  |
| ORGANIZACIÓN    | Los ítems del instrumento reflejan organización lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permitan hacer inferencias en función a las hipótesis, problemas y objetivos de la investigación. |   |   |   |   | X  |
| SUFICIENCIA     | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.  |   |   |   |   | X  |
| INTENCIONALIDAD | Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.   |   |   |   |   | X  |
| CONSISTENCIA    | La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.   |   |   |   |   | X  |
| COHERENCIA      | Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: INTELIGENCIA EMOCIONAL.   |   |   |   |   | X  |
| METODOLOGÍA     | La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.   |   |   |   |   | X  |
| PERTINENCIA     | La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.   |   |   |   |   | X  |
| PUNTAJE TOTAL   |   |   |   |   |   | 50 |

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

## III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Es muy recomendable aplicar el cuestionario

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

50

Tarapoto, 08 de Julio de 2021

  
 MBA Ricardo Rivera Tanta-chaca  
 Administrador  
 CIAD 18726

Sello personal y firma



## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

## II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Rivera Tantaolhua Ricardo  
 Institución donde labora: Universidad Nacional Pedro Pablo Kuczynski Mendoza UPEL  
 Especialidad: MBA  
 Instrumento de evaluación: Desempeño Laboral  
 Autor (s) del instrumento (s): Paola Antonelli Gama Delgado

## II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

| CRITERIOS       | INDICADORES   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5  |
|-----------------|---|---|---|---|---|----|
| CLARIDAD        | Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.  |   |   |   |   | Y  |
| OBJETIVIDAD     | Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: DESEMPEÑO LABORAL en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.   |   |   |   |   | X  |
| ACTUALIDAD      | El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: DESEMPEÑO LABORAL.  |   |   |   |   | Y  |
| ORGANIZACIÓN    | Los ítems del instrumento reflejan organización lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problemas y objetivos de la investigación. |   |   |   |   | X  |
| SUFICIENCIA     | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.  |   |   |   |   | Y  |
| INTENCIONALIDAD | Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.   |   |   |   |   | X  |
| CONSISTENCIA    | La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.   |   |   |   |   | X  |
| COHERENCIA      | Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: DESEMPEÑO LABORAL.  |   |   |   |   | X  |
| METODOLOGÍA     | La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.   |   |   |   |   | Y  |
| PERTINENCIA     | La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.   |   |   |   |   | X  |
| PUNTAJE TOTAL   |   |   |   |   |   | 50 |

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

## IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Es muy recomendable aplicar el cuestionario

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

50

Tarapoto, 08 de Julio de 2021

  
 MBA Ricardo Rivera Tantaolhua  
 Administrador  
 CIAD 18726

Sello personal y firma



## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

## II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Barboza Cuervo Susan Shoana  
 Institución donde labora: Municipalidad Provincial de Jaén  
 Especialidad: Mg. Gerencia Educativa e Investigación  
 Instrumento de evaluación: Inteligencia Emocional  
 Autor (s) del instrumento (s): Perla Antonelli García Delgado

## III. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

| CRITERIOS            | INDICADORES   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5         |
|----------------------|---|---|---|---|---|-----------|
| CLARIDAD             | Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.  |   |   |   |   | X         |
| OBJETIVIDAD          | Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: DESEMPEÑO LABORAL en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.   |   |   |   |   | X         |
| ACTUALIDAD           | El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: DESEMPEÑO LABORAL.  |   |   |   |   | X         |
| ORGANIZACIÓN         | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación. |   |   |   |   | X         |
| SUFICIENCIA          | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.  |   |   |   |   | X         |
| INTENCIONALIDAD      | Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.   |   |   |   |   | X         |
| CONSISTENCIA         | La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.   |   |   |   |   | X         |
| COHERENCIA           | Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: DESEMPEÑO LABORAL.  |   |   |   |   | X         |
| METODOLOGÍA          | La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.   |   |   |   |   | X         |
| PERTINENCIA          | La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.   |   |   |   |   | X         |
| <b>PUNTAJE TOTAL</b> |   |   |   |   |   | <b>50</b> |

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente", sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable).

## IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Se recomienda aplicar el instrumento.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 50

Tarapoto, 08 de Julio de 2021

  
 Mg. Susan S. Barboza Cuervo  
 Coordinadora de Educación  
 Municipalidad Provincial de Jaén

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Barbara Guevara Susan Shuana  
 Institución donde labora: Municipalidad Provincial de Tarma  
 Especialidad: Mg. Ciencias Educativas e Investigaciones  
 Instrumento de evaluación: Desempeño Laboral  
 Autor (s) del instrumento (s): Ricardo Antonelli García Delgado

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**
**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

| CRITERIOS            | INDICADORES   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5         |
|----------------------|---|---|---|---|---|-----------|
| CLARIDAD             | Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.  |   |   |   |   | X         |
| OBJETIVIDAD          | Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: INTELIGENCIA EMOCIONAL en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.                                    |   |   |   |   | X         |
| ACTUALIDAD           | El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: INTELIGENCIA EMOCIONAL.   |   |   |   |   | X         |
| ORGANIZACIÓN         | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación. |   |   |   |   | X         |
| SUFICIENCIA          | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.  |   |   |   |   | X         |
| INTENCIONALIDAD      | Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.   |   |   |   |   | X         |
| CONSISTENCIA         | La información que se recoje a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.   |   |   |   |   | X         |
| COHERENCIA           | Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: INTELIGENCIA EMOCIONAL.   |   |   |   |   | X         |
| METODOLOGÍA          | La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.   |   |   |   |   | X         |
| PERTINENCIA          | La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.   |   |   |   |   | X         |
| <b>PUNTAJE TOTAL</b> |   |   |   |   |   | <b>50</b> |

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente", sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

Se recomienda aplicar el instrumento.

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:** 50

Tarma, 08 de Julio de 2021

  
 Marisol J. Méndez Castro  
 Coordinadora de Educación  
 Municipalidad Provincial de Tarma



## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Coronado Cisneros Willy Gunther  
 Institución donde labora : Municipalidad Distrital de Bellavista  
 Especialidad : Magister en Gestión Pública  
 Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO – Inteligencia Emocional  
 Autor (s) del instrumento (s): Garcia Delgado Perla Antonelly

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

| CRITERIOS            | INDICADORES  | 1 | 2 | 3 | 4         | 5 |
|----------------------|--|---|---|---|-----------|---|
| CLARIDAD             | Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.   |   |   |   | X         |   |
| OBJETIVIDAD          | Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable INTELIGENCIA EMOCIONAL en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.                                    |   |   |   |           | X |
| ACTUALIDAD           | El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable INTELIGENCIA EMOCIONAL.   |   |   |   | X         |   |
| ORGANIZACIÓN         | Los ítems del instrumento reflejan ordenación lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación. |   |   |   |           | X |
| SUFICIENCIA          | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.   |   |   |   | X         |   |
| INTENCIONALIDAD      | Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.  |   |   |   | X         |   |
| CONSISTENCIA         | La información que se recoge a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.  |   |   |   |           | X |
| COHERENCIA           | Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: INTELIGENCIA EMOCIONAL.  |   |   |   |           | X |
| METODOLOGÍA          | La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.  |   |   |   |           | X |
| PERTINENCIA          | La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.  |   |   |   | X         |   |
| <b>PUNTAJE TOTAL</b> |  |   |   |   | <b>45</b> |   |

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente", sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

**EXCELENTE**

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4,5

Tarapoto, 12 de Julio de 2021

Willy Gunther Coronado Cisneros  
 Magister en Gestión Pública  
 Licenciado en Administración  
 Sello personal y firma

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**II. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Coronado Cisneros Willy Gunther

Institución donde labora : Municipalidad Distrital de Bellavista

Especialidad : Magister en Gestión Pública

Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO – Desempeño Laboral

Autor (a) del instrumento (s): García Delgado Perla Antonely

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**
**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

| CRITERIOS            | INDICADORES   | 1 | 2 | 3 | 4         | 5 |
|----------------------|---|---|---|---|-----------|---|
| CLARIDAD             | Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.  |   |   |   | X         |   |
| OBJETIVIDAD          | Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>DESEMPEÑO LABORAL</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.                                  |   |   |   |           | X |
| ACTUALIDAD           | El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>DESEMPEÑO LABORAL</b> .  |   |   |   | X         |   |
| ORGANIZACIÓN         | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación. |   |   |   | X         |   |
| SUFICIENCIA          | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.  |   |   |   |           | X |
| INTENCIONALIDAD      | Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.   |   |   |   | X         |   |
| CONSISTENCIA         | La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.   |   |   |   |           | X |
| COHERENCIA           | Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>DESEMPEÑO LABORAL</b> .  |   |   |   |           | X |
| METODOLOGÍA          | La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.   |   |   |   |           | X |
| PERTINENCIA          | La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.   |   |   |   | X         |   |
| <b>PUNTAJE TOTAL</b> |   |   |   |   | <b>45</b> |   |

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; en embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**
**EXCELENTE**
**PROMEDIO DE VALORACIÓN:**
**4.5**


**Willy Gunther Coronado Cisneros**  
 Magister en Gestión Pública  
 Licenciado en Administración  
 Sello personal y firma

Tarapoto, 12 de Julio de 2021

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Chicoma Palacios Diego Alfonso  
 Institución donde labora : Municipalidad Distrital de Aramango  
 Especialidad : Magister en Gestión Pública  
 Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO – Desempeño Laboral

Autor (s) del instrumento (s): García Delgado Perla Antonelly

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

| CRITERIOS            | INDICADORES   | 1 | 2 | 3 | 4         | 5 |
|----------------------|---|---|---|---|-----------|---|
| CLARIDAD             | Los ítems estén redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.  |   |   |   | X         |   |
| OBJETIVIDAD          | Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>DESEMPEÑO LABORAL</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.                                  |   |   |   |           | X |
| ACTUALIDAD           | El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>DESEMPEÑO LABORAL</b> .  |   |   |   | X         |   |
| ORGANIZACIÓN         | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación. |   |   |   | X         |   |
| SUFICIENCIA          | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.  |   |   |   |           | X |
| INTENCIONALIDAD      | Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.   |   |   |   | X         |   |
| CONSISTENCIA         | La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.  |   |   |   |           | X |
| COHERENCIA           | Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>DESEMPEÑO LABORAL</b> .  |   |   |   |           | X |
| METODOLOGÍA          | La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.   |   |   |   |           | X |
| PERTINENCIA          | La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.   |   |   |   | X         |   |
| <b>PUNTAJE TOTAL</b> |   |   |   |   | <b>45</b> |   |

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

**EXCELENTE**

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

**4.5**

  
**Diego Alfonso Chicoma Palacios**  
 Magister en Gestión Pública  
 Universidad de Aramango  
 C.I.D. N° 018340  
 Sello personal y firma

Tarapoto, 12 de Julio de 2021



## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Chicoma Palacios Diego Alfonso  
 Institución donde labora : Municipalidad Distrital de Aramango  
 Especialidad : Magister en Gestión Pública  
 Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO – Inteligencia Emocional  
 Autor (s) del instrumento (s): García Delgado Perla Antonelly

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

| CRITERIOS            | INDICADORES   | 1 | 2 | 3 | 4         | 5 |
|----------------------|---|---|---|---|-----------|---|
| CLARIDAD             | Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.  |   |   |   | X         |   |
| OBJETIVIDAD          | Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>INTELIGENCIA EMOCIONAL</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.                             |   |   |   |           | X |
| ACTUALIDAD           | El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>INTELIGENCIA EMOCIONAL</b> .   |   |   |   | X         |   |
| ORGANIZACIÓN         | Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación. |   |   |   |           | X |
| SUFICIENCIA          | Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.  |   |   |   | X         |   |
| INTENCIONALIDAD      | Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.   |   |   |   | X         |   |
| CONSISTENCIA         | La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.   |   |   |   |           | X |
| COHERENCIA           | Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>INTELIGENCIA EMOCIONAL</b> .   |   |   |   |           | X |
| METODOLOGÍA          | La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.   |   |   |   |           | X |
| PERTINENCIA          | La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.   |   |   |   | X         |   |
| <b>PUNTAJE TOTAL</b> |   |   |   |   | <b>45</b> |   |

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

**EXCELENTE**

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

**4,5**

Tarapoto, 12 de Julio de 2021

  
**Diego Alfonso Chicoma Palacios**  
 Magister en Gestión Pública  
 Licenciado en Administración  
 CUIP N° 01 6340  
 Sello personal y firma