

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



**INFLUENCIA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL
DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL
GOBIERNO REGIONAL DE LAMBAYEQUE –CHICLAYO**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTOR

MARIA PIA BURGA PANDO

ASESOR

VALERIA TAMARA LLONTOP HERNANDEZ

<https://orcid.org/0000-0003-0417-0544>

Chiclayo, 2022

**INFLUENCIA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL
DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL
GOBIERNO REGIONAL DE LAMBAYEQUE –CHICLAYO**

PRESENTADA POR:

MARIA PIA BURGA PANDO

A la Facultad de Ciencias Empresariales de la
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo
para optar el título de

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

APROBADA POR:

Rocío Elizabeth Saavedra Yorente

PRESIDENTE

Julio Mario Bancos Anteparra

SECRETARIO

Valeria Tamara LLontop Hernandez

VOCAL

Dedicatoria

Dedico esta investigación a Dios y a mi familia. A Dios porque está con nosotros, cuidándonos y guiándonos para continuar; igualmente a mi familia por su cariño, trabajo y apoyo incondicional a lo largo de mi vida; por darme el impulso necesario para perseguir mis metas, logrando el objetivo propuesto.

Agradecimientos

Mi profundo agradecimiento a todas las autoridades y personal del Gobierno Regional de Lambayeque por confiar en mí, abrirme las puertas y permitirme realizar todo el proceso investigativo dentro de su establecimiento laboral.

Especial agradecimiento a mi asesora, Mg. Valeria Tamara LLontop Hernández por su visión crítica, conocimientos, experiencia y motivación para lograr culminar con éxito la investigación propuesta.

Índice

Resumen	8
Abstract	9
I. Introducción	10
II. Marco teórico	13
2.1. Antecedentes	13
2.2. Base Teóricas Científicas	16
III. Metodología	28
3.1. Tipo y nivel de investigación.	28
3.2. Diseño de investigación.	28
3.3. Población, muestra y muestreo	28
3.4. Criterios de selección.	29
3.5. Operacionalización de variables.	30
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	32
3.7. Procedimientos	32
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos.	33
3.9. Matriz de consistencia.	34
3.10. Condiciones éticas.	36
IV. Resultados y discusión	37
4.1. Resultados	37
4.2. Discusión.....	52
V. Conclusiones	56
VI. Recomendaciones.....	58
VII. Lista de referencias	59
VIII. Anexos	62

Lista de Tablas

Tabla N° 1 Operacionalización de la variable Inteligencia Emocional	30
Tabla N° 2 Operacionalización variable Desempeño Laboral	31
Tabla N° 3 Confiabilidad de Alpha de Cronbach	32
Tabla N° 4 Matriz de consistencia	34
Tabla N° 5 Clasificación de Percentiles de la variable Inteligencia Emocional	39
Tabla N° 6 Baremación de la variable Inteligencia Emocional	39
Tabla N° 7 Clasificación de Percentiles de la variable Desempeño Laboral	39
Tabla N° 8 Baremación de la variable Desempeño Laboral	40
Tabla N° 9 Clasificación de Percentiles de Inteligencia Emocional	41
Tabla N° 10 Baremación de la variable Inteligencia Emocional	41
Tabla N° 11 Promedios de dimensión Percepción	41
Tabla N° 12 Promedios de dimensión Comprensión	42
Tabla N° 13 Promedios de dimensión Regulación	43
Tabla N° 14 Clasificación de percentiles para Desempeño Laboral	44
Tabla N° 15 Baremación de la variable Desempeño Laboral	44
Tabla N° 16 Promedios de dimensión Apoyo Interpersonal	44
Tabla N° 17 Promedios de dimensión Apoyo Organizacional	45
Tabla N° 18 Promedios de dimensión Responsabilidad Tarea- Puesto	46
Tabla N° 19 Prueba de normalidad con Kolmogorov-Smirnoy	47
Tabla N° 20 Coeficiente de Spearman- Correlación de las dimensiones de inteligencia emocional con Desempeño Laboral	48
Tabla N° 21 Influencia de las dimensiones de Inteligencia Emocional con Desempeño	50
Tabla N° 22 Coeficiente de Regresión Lineal- Influencia Inteligencia Emocional	51
Tabla N° 23 Coeficiente Alpha de Cronbach para la dimensión total de inteligencia emocional	62

Tabla N° 24 Coeficiente Alpha de Cronbach para la dimensión percepción.....	62
Tabla N° 25 Coeficiente Alpha de Cronbach para la dimensión comprensión.....	62
Tabla N° 26 Coeficiente Alpha de Cronbach para la dimensión regulación	63
Tabla N° 27 Coeficiente Alpha de Cronbach para la dimensión total de desempeño laboral .	63
Tabla N° 28 Coeficiente Alpha de Cronbach para la dimensión apoyo interpersonal.....	63
Tabla N° 29 Coeficiente Alpha de Cronbach para la dimensión apoyo organizacional	64
Tabla N° 30 Coeficiente Alpha de Cronbach para la dimensión responsabilidad tarea-puesto	64

Resumen

El estudio presenta como objetivo principal determinar la influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los trabajadores del Gobierno Regional de Lambayeque, para ello se analizaron 4 objetivos específicos entre los cuales están determinar el nivel de la inteligencia emocional de los trabajadores del Gobierno Regional de Lambayeque, determinar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores del Gobierno Regional de Lambayeque; determinar la relación de las dimensiones de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los trabajadores del Gobierno Regional de Lambayeque y por último determinar la influencia de las dimensiones de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los trabajadores del Gobierno Regional de Lambayeque.

Para ello la población censal fue de 169 colaboradores que participaron en esta investigación, respondiendo a un cuestionario de los autores Coleman y Borman para medir el desempeño laboral y de Salovey e Mayer para medir la inteligencia emocional.

Como resultado de la investigación se obtuvo que sí existe influencia de la inteligencia emocional de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los trabajadores del Gobierno Regional de Lambayeque.

Palabras claves: Desempeño, inteligencia emocional.

Abstract

The main objective of the study is to determine the influence of emotional intelligence on the work performance of the workers of the Regional Government of Lambayeque, for this, 4 specific objectives were analyzed, among which are to determine the level of emotional intelligence of the workers of the Regional Government of Lambayeque, determine the level of labor performance of the workers of the Regional Government of Lambayeque; to determine the relationship of the dimensions of emotional intelligence in the work performance of the workers of the Regional Government of Lambayeque and finally to determine the influence of the dimensions of emotional intelligence in the work performance of the workers of the Regional Government of Lambayeque.

For this, the census population was 169 collaborators who participated in this research, responding to a questionnaire by the authors Coleman and Borman to measure job performance and by Salovey and Mayer to measure emotional intelligence.

As a result of the investigation, it was obtained that there is an influence of emotional intelligence of emotional intelligence in the work performance of the workers of the Regional Government of Lambayeque.

Keywords: Performance, emotional intelligence.

I. Introducción

Actualmente, las organizaciones son cambiantes y competitivas, debido a que la esfera laboral representa una parte fundamental en la vida de las personas, siendo uno de los indicadores de éxito en el ámbito de dedicación profesional. A nivel internacional, el Instituto PsicoBiológico (2018) fundamentó que el foro económico, reúne a líderes políticos y empresarios para analizar temas sobre la importancia de fomentar la inteligencia y la educación emocional, mejorando competencias emocionales más valoradas por las organizaciones, entre las más importantes se tiene la empatía, alineación en valores, ética y regulación de emociones.

En el Perú, el estudio sobre la inteligencia emocional y el comportamiento humano es importante para la mayoría de expertos, debido a que existen numerosos factores que afectan la conducta humana; donde las habilidades de la inteligencia emocional afectan a las percepciones de ser un empresario efectivo.

El capital humano es la clave de éxito en toda organización, para ello es indispensable motivar a los colaboradores, lo que en efecto reflejará un mejor desempeño laboral y una mayor productividad para la empresa. Así mismo, en la ciudad de Chiclayo, según el diario El Comercio (2018) en promedio el 71% de trabajadores no se sienten valorados y más de la mitad asegura no sentirse feliz en su centro de labor. Esta falta de inspiración es una pérdida potencial que influencia en el desempeño laboral, puesto que uno de los más grandes retos de las empresas es mantener un ambiente positivo y productivo. Por ende, “Los trabajadores felices son los trabajadores más productivos en la organización” según Amorós (2007).

De igual importancia, el éxito laboral de una persona no solo está ligado por competencias intra e interpersonales, sino que se debe tener en cuenta experiencias inevitables y fundamentales a lo largo de la vida. El Hospital Nisa (2013) dió énfasis en que el éxito de una persona, depende en un 80% de inteligencia emocional y un 20% de coeficiente intelectual.

Es importante recalcar que hay muchas personas que tienen un alto nivel de productividad y un talento muy desarrollado, no obstante, se sienten frustradas o tienden a tener vacíos sobre su propia inteligencia emocional, lo que causa que muchas empresas tengan negocios no muy exitosos, según el diario Gestión (2018).

Además, todo ser humano presenta competencias personales y sociales, pero, ¿Qué

hacer para tener un mejor manejo de ellas?, es fundamental empezar con un mejor autoconocimiento y una buena autogestión; conllevando así a entender mejor nuestras propias emociones y en un futuro entender emociones ajenas, debido a que aquellos subordinados que presentan un liderazgo rudo no logran alcanzar el éxito y aquellas personas que tienen elevados coeficientes intelectuales, suelen fracasar.

Asimismo, en el Gobierno Regional de Lambayeque, mediante una observación exploratoria a los colaboradores, se detectó la falta de asertividad y empatía entre los mismos, puesto que no se mostraban interesados en solucionar sus problemas y en buscar afrontar situaciones complicadas; así como también evitaban ponerse en el lugar de otros colaboradores cuando estos lo necesitaban debido al centralismo con el que maneja la institución sus actividades, causando un desorden administrativo en sus respectivas funciones laborales.

Por ello, se realizó un estudio para conocer cuáles son las emociones de los colaboradores del Gobierno Regional, el trato de atención hacia el público y cómo estas pueden llegar a afectar el nivel de productividad y desempeño dentro de sus cargos laborales.

Esta investigación; se enfocó en el estudio de la inteligencia emocional con respecto al desempeño laboral y buscó responder a la siguiente interrogante: ¿Cómo influye la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los trabajadores del Gobierno Regional de Lambayeque en la ciudad de Chiclayo?

El objetivo general fue determinar la influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los trabajadores del Gobierno Regional de Lambayeque; donde fue fundamental conocer las emociones dentro del trabajo. Esto se logró mediante los objetivos específicos, el primero fue determinar el nivel de la inteligencia emocional de los trabajadores del Gobierno Regional de Lambayeque, el segundo fue determinar el nivel del desempeño laboral de los trabajadores del Gobierno Regional de Lambayeque, el tercero fue determinar la relación de las dimensiones de la inteligencia emocional en el desempeño laboral y finalmente determinar la influencia de las dimensiones de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los trabajadores del Gobierno Regional de Lambayeque.

El estudio se justificó porque aporta al conocimiento de la inteligencia emocional con respecto al desempeño laboral de los trabajadores del Gobierno Regional de Lambayeque, a

través de la investigación se desarrolló nuevas sapiencias respecto a las variables del escudriñamiento, que permita a los responsables de la entidad reconocer sus emociones y tomar decisiones correctas para la organización. De igual forma, el estudio brindó un beneficio para la empresa, permitiendo obtener mayores niveles de productividad, un clima laboral favorable y un elevado nivel de satisfacción por parte de sus colaboradores. Se debe prestar mucha atención a este tipo de investigaciones, debido a que tienen un papel muy importante para muchas empresas que actualmente no sólo buscan buenos profesionales para cargos específicos, sino que buscan personas que desarrollen sus habilidades, logrando mayor eficiencia y un buen logro de objetivos.

Finalmente, la investigación se constituyó por ocho capítulos, en el primer capítulo se dió a conocer la introducción al tema a tratar y la problemática de la empresa, en el segundo capítulo se tuvo en cuenta el marco teórico, el cual está compuesto por antecedentes y bases teóricas relacionados al tema investigado, en el tercer capítulo se expuso la metodología utilizada, en el capítulo cuatro se encontró los resultados obtenidos de la investigación y la discusión con estudios similares, en el capítulo cinco se dió a conocer las conclusiones del estudio, en el capítulo seis se plantearon las recomendaciones para la empresa, en el capítulo siete se expusieron las referencias bibliográficas y por último en el capítulo ocho los anexos de la investigación.

II. Marco teórico

2.1. Antecedentes

La presente investigación se basó en antecedentes nacionales e internacionales, se consideran algunos antecedentes con años anteriores, pero que tienen relación con la misma por ser del sector público y acorde a las variables de estudio, así mismo se presentó antecedentes actuales y novedosos que aportan gran información tanto informativa como estadística.

Como lo expuesto por López y Cejudo (2017) en su investigación, buscó evaluar la importancia que muestran las dimensiones que componen el dominio de la inteligencia emocional, este estudio fue realizado por 196 profesores de educación infantil y primaria, pertenecientes a 29 centros de titularidad pública en España. Como resultados presentó que existen puntuaciones medio - altas en los factores de Inteligencia Emocional; el factor sociabilidad con una media más elevada de 5.49, mientras que el de emocionalidad con una menor puntuación de 4.71. A la vez, indicó correlación entre sus dimensiones, mostrando correlaciones significativas de magnitud alta; concluyendo que la mayoría de estos docentes presentan una alta inteligencia emocional por eso mostraron que tienen un mayor rendimiento y reconocimiento sobre la importancia de las dimensiones, logrando así ser un maestro altamente competente a diferencia de sus colegas que presentaron bajos niveles de inteligencia emocional.

Moral y Ganzo (2018) en su escudriñamiento, tuvo como finalidad verificar si existe alguna relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral. Siendo un estudio correlacional, que fue realizado por 214 personas entre los 18 y 65 años. Como resultados se obtuvo que las dimensiones de la Inteligencia emocional que más relacionadas están con la Satisfacción laboral son los estados de ánimo con un valor de .366; adaptabilidad con .309 e interpersonal con .419, donde se confirmó que el ámbito laboral de los docentes tiene implicaciones tanto a nivel de inteligencia emocional como en la satisfacción con el trabajo, pudiendo concluir la afirmación que otras variables como los años de experiencia laboral, no tienen una influencia directa por sí mismas con respecto al buen desempeño laboral y control de emociones.

Así mismo Hurtado, García y Duque (2017), en su estudio tuvo como objetivo analizar la influencia de la inteligencia emocional sobre el desarrollo de las competencias laborales. Se realizó un estudio de tipo regresión lineal, previamente a un análisis factorial para poder agrupar las aptitudes personales y sociales de la inteligencia emocional. Se efectuó una encuesta a 122 maestrantes con resultados positivos que indican que, si influye la inteligencia emocional; sin embargo, hay factores como el trabajo en equipo, la forma de comunicarse y la percepción que van a afectar el desempeño del trabajador; por ende; Paolillo, Craparo y Magnano (2016) buscan investigar el papel de la resiliencia y la inteligencia emocional en la motivación al logro, se efectuó una encuesta a 488 trabajadores italianos, entre los 18 y 55 años. Como resultados se obtuvo que la inteligencia emocional si estaría positivamente relacionada con la motivación del logro con un $p < .001$, finalmente se concluyó que la resiliencia afecta de manera positiva ($p < .001$) y esta influye en la motivación.

Seguidamente, Bernal, Carvalho, Ripoll y Mortan (2014) analizaron el efecto de las dimensiones de la inteligencia emocional y la autoeficacia sobre el potencial emprendedor, el estudio se realizó a través de una regresión jerárquica teniendo como muestra a 394 participantes. Los resultados indicaron que el rasgo de personalidad y la amabilidad muestra una relación negativa con los niveles empresariales de autoeficacia con un $p < .004$. Finalmente se concluyó que hay una relación altamente positiva entre las dos dimensiones de la Inteligencia emocional y la autoeficacia; estas dimensiones son la regulación y la utilización de emociones; ambas con un p valor $< .0001$ concluyendo que las regulaciones de emociones afectan a la autoeficacia.

Mohamad y Jais (2016), el estudio analizó la relación entre la inteligencia emocional y desempeño laboral en la ciudad de Kedah. Fueron 212 docentes encuestados, donde la información que se obtuvo fue determinada mediante un cuestionario y una correlación significativa. En cuanto al análisis de los resultados se encontró una relación fuerte y positiva entre ambas variables ($p < 0.05$) con un elevado nivel de inteligencia emocional asociado a un eficiente desempeño de los colaboradores.

Rexhepi y Berisha (2017), en su análisis tuvieron como objetivo identificar el efecto de la inteligencia emocional en los empleados con respecto al desempeño laboral con una muestra de 265 trabajadores de diferentes instituciones públicas y privadas. Se llegó a la conclusión mediante una regresión múltiple que si existe una correlación positiva con un coeficiente positivo de 0.481, lo cual significó que el nivel de inteligencia emocional de los

empleados si tuvo un impacto positivo con el trabajo que realizaban.

De acuerdo a Pekaar, Linden, Bakker y Born (2017), estudiaron el vínculo entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral, rescatando la interacción de las dimensiones de la inteligencia emocional. Las personas en estudio fueron abogados de divorcios y vendedores, realizándoseles encuestas, llegando a 187 encuestados. Entre los resultados más destacados se obtuvo la evaluación de la auto emoción con una media de 3.98, la valoración de la emoción 4.04, uso de la emoción 3.80 y finalmente la regulación de la emoción con un valor de media de 3.61, de esta manera quedó demostrado el valor de las medias en una escala tipo Likert de valor 1 a 5 son relativamente altos.

Posteriormente, Araujo y Guerra (2007), realizó un estudio a los trabajadores de una institución superior de entidad pública, tuvo como objetivo determinar la relación entre la Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral de las Instituciones de Educación Superior Públicas del estado Trujillo. El estudio fue de tipo descriptivo, cuantitativo, diseño no experimental, con una población finita conformada por todas las instituciones de educación superior públicas, donde se restringió a los individuos con responsabilidad gerencial y jerarquía de supervisores. Los resultados mostraron que existió una correlación positiva muy fuerte entre las variables de estudio con un valor de 0.995, caracterizándose en algunos casos por no ser flexibles para el manejo de los cambios, y con dificultad para superar los obstáculos, sobretodo poseían una motivación baja, caracterizada por presentar dificultades al momento de tomar iniciativa y no adaptarse a los contratiempos.

Finalmente, Saldaña (2015) realizó un estudio titulado Inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral de la unidad micro financiera credimujer región La Libertad de la ONG MANUELA RAMOS, con una muestra censal de tipo no probabilístico. Se utilizó la técnica de la encuesta, el coeficiente de correlación de Pearson y el instrumento de Barón para determinar los niveles de relación entre ambas variables. Donde se concluyó que, si existe una relación fuerte y positiva entre la inteligencia emocional y desempeño laboral permitiendo conocer características personales y referentes a su desempeño en su puesto de trabajo, facilitando que haya un buen manejo de las emociones por parte de los colaboradores, desarrollando positivamente el talento humano.

2.2. Base Teóricas Científicas

2.2.1. Inteligencia Emocional

La definición de inteligencia emocional puede encontrarse en diversas fuentes bibliográficas, y trabajada por diferentes autores.

Según Sawaf y Cooper (1998) fundamenta que los individuos que presentan un alto coeficiente intelectual no obligatoriamente tienen éxito en su vida privada como en sus negocios, pues la inteligencia emocional permitirá incentivar a las personas a que busquen su potencial único, su propósito y así activen los valores íntimos y aspiraciones.

Londoño (2009) define que la inteligencia emocional no es innata, se puede desarrollar a lo largo de la vida y de las experiencias. De acuerdo con Goleman (2011) señala que la inteligencia emocional determina nuestra habilidad para conocer nociones básicas de autocontrol.

Goleman (1996) informa sobre cuatro dimensiones que conforman la inteligencia emocional.

- Autoconciencia emocional. Conocer nuestros sentimientos, actuar conscientemente acorde a nuestros valores.
- Autocontrol
- Motivación. Orienta hacia el logro de nuestras metas y objetivos.
- Empatía. Forma de expresarnos, mediante gestos o miradas.
- Relaciones interpersonales. Manera de relacionarse e interactuar con un grupo de personas, logrando que el entorno laboral sea cómodo y factible.
- Relaciones interpersonales.
- Coeficiente intelectual

Para Londoño (2009) la inteligencia es innata y que la mayoría de las personas son o no son inteligentes desde el momento en que nacen.

Maslow (1991) afirma que un coeficiente intelectual que se limita no permite desarrollar

habilidades, pues el coeficiente intelectual es un concepto tecnológico.

➤ Emociones

Goleman (1996) cita que las emociones son las que nos permiten abordar circunstancias complicadas en nuestra vida.

Londoño (2009) manifiesta que las emociones cumplen un papel fundamental en nuestras vidas, ya que a través de ellas le damos sentido a la persona.

De acuerdo con Sánchez, Fernández y Palmero (2008) las emociones son consideradas como una serie de procesos con varias funciones que son causadas por un desequilibrio en nuestro organismo y a la vez puede ser evaluada y valorada.

Keltner y Gross (1999) nos afirma que la adaptación es una de las principales funciones de las emociones.

➤ Tipos de emociones

De acuerdo a Sánchez (2009) existen los siguientes tipos de emociones.

- Emociones por causas internas. Se originan en el ser.
 - Emociones por el cuerpo. Tienen su origen en las necesidades del mismo cuerpo.
 - Emociones por el espíritu. Estas necesitan de mucha comprensión para convertirse en sentimientos, entra a tallar el impulso y deseo para realizar las cosas.
- Emociones externas. La realidad permite motivar internamente a nuestro organismo para producir los propios movimientos por el cuerpo.
- Emociones por necesidad
- Emociones por satisfacción
- Emociones por acogida-entrega. Se dan por la propia voluntad.

Según Goleman (2011), entre las principales emociones encontramos:

- Amor. Activan el sistema parasimpático, expresando ternura y satisfacción

sexual.

- Enojo. Tiende a aumentar la adrenalina y el ritmo cardiaco.
- Miedo. Los nervios reaccionan dando estímulos con mayor rapidez, permitiendo automáticamente un estado de alerta.
- Felicidad. El cuerpo reprime sentimientos negativos y causa entusiasmo, alegría.
- Tristeza. Se manifiesta a través del llanto, puede conllevar a la depresión debido a que disminuye las ganas de realizar actividades y en la mayoría de casos ayuda también a asimilar pérdidas irreparables.

➤ Modelo de los cuatro pilares de la inteligencia emocional

Sawaf, A. & Cooper, K. (1998) proponen un modelo sobre los cuatro pilares básicos de la inteligencia emocional.

- Conocimiento emocional. Se reconoce, respeta y valora las sensaciones que presenta un individuo.
 - Honestidad emocional. El ser honestos conlleva a buscar “la verdad” en la persona, el saber conocer sentimientos ajenos que hagan uso de nuestra conciencia y eso es fundamental respetarse a sí mismo y para poder respetar a los demás.
 - Energía emocional. Según Thayer (2008) explica que existen cuatro estados fundamentales para el desarrollo de la energía humana, en donde el cansancio y la energía tensa proporcionarán a la inteligencia emocional una elevada modificación de ella, a diferencia del cansancio y la energía tranquila las cuales la benefician y la fortalecen.
 - Retroinformación emocional. El ser un sujeto impulsivo, no permitirá que se tenga una buena interacción con las personas, evitando mayores relaciones de confianza y disminuyendo el rendimiento.

Algunas estrategias para controlar la energía son las siguientes:

- Saber reconocer las propias emociones en vez de ocultarlas.
- Saber escuchar detenidamente las emociones.
- Analizar la energía emocional y saber reaccionar ante las emociones obteniendo respuestas positivas.
- Intuición práctica. La inteligencia emocional permite tener mejor contacto con las personas, enseña a ser empáticos y saber preocuparse por los individuos, sobre todo se fundamenta en la intuición.
- Aptitud emocional. Permite desarrollar y conocer cualidades, conllevando a ponerlas en práctica mediante destrezas del conocimiento emocional.
 - Presencia auténtica. Prevalece la autoeficacia, permite desarrollar un campo de poder; conllevando a crear confianza, aperturando al cambio y riesgo creativo.
 - Radio de confianza. Cuando un individuo tiene su círculo social muy limitado y no logra interactuar con más personas, esta puede llegar a sentirse frustrada e irritada; debido a que la confianza es primordial para obtener un trabajo estable y a la vez establecer vínculos amigables con los trabajadores de la empresa.
 - Descontento constructivo. Los individuos que aspiran a la superación, tienen buena capacidad de liderazgo y buscan calidad de servicio para sus empresas.
 - Elasticidad y renovación. El trabajo y la familia son el equilibrio perfecto, poner en práctica las “alianzas de aprendizaje” ayudan a fortalecerlo y a obtener mayores conocimientos.
- Profundidad emocional. Da énfasis a que las personas amolden su carácter permitiendo el logro de su propósito.
 - Potencial único y propósito. Conseguir un propósito claro en la vida permite llegar al logro de objetivos, obteniendo un mayor conocimiento

y orientación en el trabajo logrando un desarrollo máximo desarrollo en el potencial.

- Compromiso. Existen categorías que ayudan a que las personas conozcan sobre el compromiso emocional.
- Descaminarse
- Hacer que hacemos
- Hacer su mejor esfuerzo
- Aprendizaje transformador
- Integridad aplicada. Es fundamental en el centro laboral, permite discernir lo bueno y lo malo; realizando íntegramente las cosas con un constante dialogo y evaluación obteniendo resultados positivos en la organización.

Encontramos características básicas de la integridad:

- Diferenciar lo bueno de lo malo.
- Actuar de acuerdo con la razón a pesar de nuestras propias expectativas.
- Realizar las cosas por propias experiencias o saberes diferenciando siempre lo que es correcto de lo incorrecto.
- Influencia sin autoridad. La inteligencia emocional desarrolla mejor su influencia sin manipulación ni autoridad.
- Alquimia emocional. El tener una buena inteligencia emocional nos ayudará a superar obstáculos y retos; sobrellevar situaciones complicadas y percibir de manera positiva el logro de oportunidades minimizando riesgos tanto para la organización como personalmente.
 - Flujo intuitivo. La intuición en esta característica es muy desarrollada y activa.
 - La intuición se ha desarrollado por sí sola. El corazón influye para ver

como las personas reaccionan ante sus emociones y sentimientos.

- Desplazamiento reflexivo en el tiempo. Toda empresa aspira al futuro y para ello el tiempo es fundamental, pero a la vez enemigo; se debe salir de la zona de confort y dar énfasis en que una organización se vuelva más competente y asuma sus responsabilidades cumpliendo e integrando sus tareas.
- Percepción de la oportunidad. Todo individuo cuando presenta un problema presenta una fuerza interna que puede llegar a ser dirigido por cada uno de nosotros con la finalidad de encontrar soluciones asequibles.
- Creando el futuro. Los líderes buscan ser creativos inculcando la innovación, se realiza más a corto plazo.

2.2.2. Desempeño Laboral

Bohlander, Snell y Sherman (2001) informa que la administración plasma al desempeño laboral como la forma de desarrollo hacia los trabajadores, brindándoles mayor capacitación y mejoras para sus planes de crecimiento dentro de la empresa.

Para Borman y Motowidlo (1993) lo define como todas aquellas conductas que favorecen la efectividad de la organización por medio del mantenimiento y mejora del ambiente psicológico, social y organizacional en el cual las tareas son desempeñadas.

Según, Slocum y Hellriegel (2004) señala que un elevado desempeño laboral se logra con ayuda de metas motivadoras y a través de moderadores como las habilidades, el compromiso y la forma en como estos funcionan mediante el esfuerzo y la persistencia.

Así mismo, Chiavenato (2011) fundamenta que el desempeño laboral es el estudio de un puesto en específico y cómo es que la persona se va a desarrollar en este cargo laboral, ya que el comportamiento va a variar según los factores y el tipo de incentivo.

Finalmente, Judge y Robbins (2013) afirma que en nuestros antepasados a los trabajadores se les evaluaba la forma en como estos realizaban sus labores, pero

específicamente solo en su puesto de trabajo.

Actualmente existen tres tipos de conducta que influyen en desempeño laboral.

- 2.2.2.1. Desempeño de tarea. Es la forma en cómo el trabajador cumple sus tareas de manera responsable favoreciendo a la producción de bienes y servicios.
- 2.2.2.2. Civismo. Se basa en aspectos psicológicos dentro de la organización.
- 2.2.2.3. Falta de productividad. Cuando el individuo o trabajador no pone el suficiente esfuerzo y dedicación a su trabajo, dañando de manera activa a la organización.

➤ Desarrollo de programas eficaces de evaluación de desempeño

Bohlander, Snell y Sherman (2001) afirman que tanto el área de recursos humanos como el de producción y logística son los encargados de velar por el buen desempeño y desarrollo de sus trabajadores, estableciendo un programa para beneficio de estos.

- Establecimientos de normas de desempeño. Permiten dar a conocer al empleado aquellas reglas o estatutos que se deban acatar para un buen desarrollo en el desempeño.
- Pertinencia estratégica. Relación que tienen los objetivos de la empresa cuando se enlazan con las normas.
- Criterios deficientes. Permite conocer el nivel de responsabilidades que tiene a cargo el trabajador.
- Contaminación de criterios. Tomar conciencia que muchas pautas sobre el desempeño laboral pueden contaminarse y repercutir de manera negativa en el desempeño del trabajador.
- Confiabilidad. Es la forma en como los empleados a través de los años persisten en mantener los niveles de desempeño laboral en su puesto de

trabajo.

- Apego a la ley. Nos permite elegir de manera correcta algunas normas, de tal forma que puedan ser medibles para la organización.

Las evaluaciones de desempeño deberían cumplir los siguientes lineamientos legales:

- Relación con respecto a las normas y puestos de trabajo mientras se analizan.
 - Cada trabajador opta por tener una copia escrita de cada norma antes de la evaluación.
 - El evaluador debe observar detalladamente el comportamiento del subordinado al cual va a calificar.
 - El supervisor debe tener constante capacitación sobre los métodos de evaluación.
 - Los empleados deben tener asesorías y dar opiniones con respecto al tipo de evaluación que se les realiza.
 - Los empleados deberán dar a conocer sus molestias e inquietudes con respecto a la evaluación o los resultados de estas.
- Evaluación del desempeño

Judge y Robbins (2013) fundamentan que la forma en cómo se evalúe al empleado repercutirá en su conducta. Existen tres criterios fundamentales:

- Resultados de la tarea individual. Da énfasis en las tareas realizadas por el mismo colaborador, por ejemplo, los niveles de producción, las ventas, la distribución de productos, las mermas, etc.
- Conductas. Ayudan a evaluar como el individuo se comporta en relación con su trabajo, permitiendo recibir críticas constructivas sobre la evaluación de su desempeño, ayudando a que la organización se desarrolle con mayor eficacia.

- Rasgos. Los rasgos de cada trabajador no tienen ninguna relación con el desempeño que ellos tengan en su trabajo.

Coleman y Borman (2000) perfeccionaron empíricamente la taxonomía original de cinco factores de Borman y Motowidlo (1993), quienes dividieron en tres dimensiones que constituyó la base empírica para la formulación de un modelo tridimensional integrador de desempeño contextual: apoyo interpersonal, apoyo organizacional, y responsabilidad de tarea-puesto.

- Modelo de Coleman y Borman (2000)

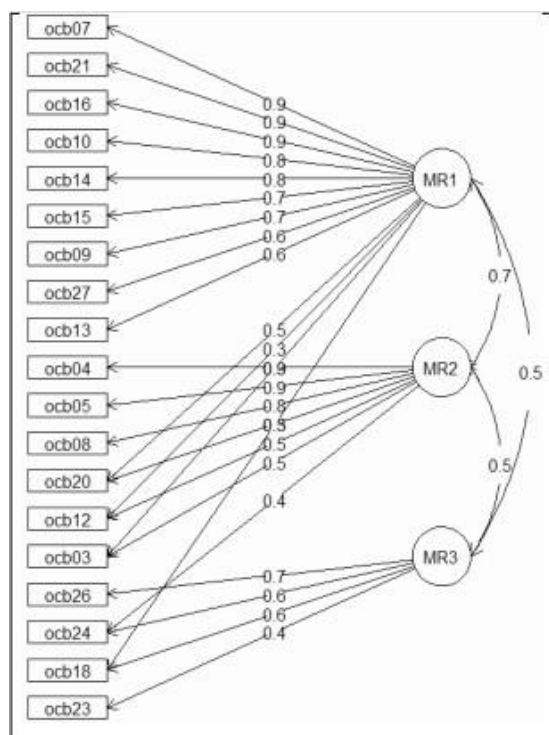


Figura 1. Modelo de medida de solución factorial tridimensional

Fuente 1. Extraído de <https://dx.doi.org/10.5093/tr2012a11>

- Métodos tradicionales de evaluación del desempeño

Chiavenato (2011) explica que los métodos dentro de la organización tienden a variar debido a que cada uno crea su sistema de evaluación, basándose en las áreas y niveles de jerarquía de la empresa.

- Principales métodos de evaluación del desempeño encontramos:
 - Método de escalas gráficas. Permite medir la forma en que los colaboradores se desempeñan, se realiza a través de cuestionarios con doble entrada donde las líneas horizontales constituyen los factores de desempeño y las verticales el grado de variación de estos.
 - Método de elección forzada. La evaluación está compuesta por dos bloques de frases alternativas y cada bloque contiene dos a más enunciados, donde el sujeto a ser evaluado tiende a escoger la mejor explique su desempeño.
 - Método de investigación de campo. Al subordinado se le realiza una entrevista a cargo del supervisor, obteniendo resultados de acuerdo con lo observado con respecto a las causas u orígenes del desempeño laboral.
 - Método de incidentes críticos. La evaluación la realiza el líder, observando y registrando el desempeño laboral del subordinado, permitiendo corregir y mejorar aquellos resultados negativos.
 - Método de comparación de pares. Se evalúa mediante parejas y se realiza una comparación de los empleados.

Judge y Robbins (2013) detalla que existen otros tipos de métodos y de evaluación para el desempeño:

- Ensayos críticos. Se da énfasis a las fortalezas y debilidades de cada colaborador y la evaluación se realiza más por habilidades que por el desempeño real de este.
- Incidentes críticos. Se evalúa la conducta del colaborador para saber si ha realizado de manera eficaz su labor.
- Escalas de calificación basadas en el comportamiento (ECBC). Combinación de incidentes y ensayos críticos, donde la evaluación de cada trabajador se califica con reactivos, pero los puntos son muestras de la conducta real en el trabajo.

- Comparación forzada. Mediante este método se compara el nivel de desempeño de un trabajador con respecto a otro.
 - Clasificación grupal. Califica a los empleados según los cuartiles.
 - Clasificación individual. Califica al empleado según su nivel de desempeño, del mayor al menor.
- Las siete claves del desempeño

Chiavenato (2011) fundamenta a Covey, el cual hace énfasis que los líderes exitosos buscan lograr cumplir la misión y objetivos de la empresa, para eso deben tener en cuenta las siete claves de desempeño en la organización.

- Gozar de atribuciones. Permite satisfacer las cuatro necesidades básicas de la persona.
 - Vivir. Necesidad de tener comida, ropa, casa, dinero y salud.
 - Amar. Necesidad de ser amado y poder relacionarse con otras personas.
 - Aprender. Conocer cosas nuevas, experimentar, tener un sentido de propósito en la vida.
 - Legar. Necesidad espiritual que se le tiene a algo muy importante o significativo en la vida.
- Acuerdos del desempeño para ganar-ganar. Buscar el beneficio no solo propio, sino en conjunto; que ambas partes se sientan de acuerdo con los resultados evitando conflictos en el trabajo.
- Nuevo rol del líder. El jefe busca brindar apoyo y constantes capacitaciones para la resolución de conflictos.
- Realimentación de 360°. Evaluación anónima y sólo para líderes en donde se

recibirán críticas y apreciaciones de distintos trabajadores sobre su desempeño.

- Autoevaluación y evaluación del equipo. Cada trabajador se evalúa de forma consiente su propio desempeño dentro del centro laboral.
- Remuneración basada en el valor agregado. Los colaboradores pueden decidir su propia remuneración con valor agregado siempre y cuando exista un desempeño elevado, haya motivación intrínseca y todos los empleados busquen ganar en conjunto y no por beneficio propio.
- Iniciativa. Las ganas o empeño que se pone un individuo para realizar o emprender cosas nuevas, las cuales aumentan según la madurez y confianza de cada persona.

Encontramos seis niveles de iniciativa

- Esperar hasta ser llamado
 - Preguntar
 - Recomendar
 - Actuar e informar de inmediato
 - Actuar e informar periódicamente
 - Actuar uno solo.
- Efecto del establecimiento de metas sobre la motivación y el desempeño laboral

De acuerdo a Slocum y Hellrieger (2004), cita que un individuo con metas establecidas presentará un elevado desempeño laboral.

- Las Metas difíciles, son alcanzables siempre y cuando se realicen planes de acción impulsando a los trabajadores a persistir en ellas a pesar de los problemas que se presenten en la organización.

III. Metodología

3.1. Tipo y nivel de investigación.

El enfoque que se utilizó en la investigación fue de tipo cuantitativo por la misma naturaleza del estudio. El tipo de investigación fue aplicada. Así mismo, el nivel fue explicativo por tratarse de un estudio causalidad (causa-efecto) entre ambas variables.

3.2. Diseño de investigación.

El diseño de la investigación fue no experimental debido a que no se realizó ninguna manipulación de las variables. Además, fue un estudio tipo transversal debido a que se realizó en un determinado momento.

3.3. Población, muestra y muestreo

La población del estudio estuvo constituida por 302 colaboradores, donde la muestra fue de 169 trabajadores del Gobierno Regional de Lambayeque. Se realizó un muestreo aleatorio simple porque se trató de una población finita, es decir se aplica fundamentalmente en poblaciones pequeñas y plenamente identificables donde los elementos para la muestra se escogerán al azar.

$$n = \frac{Z^2 * N * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

$$\frac{(1.96)^2 * 302 * 0.5 * 0.5}{(0.05)^2 * (302 - 1) + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 169,325 = 169$$

3.4.Criterios de selección.

Las encuestas fueron aplicadas a trabajadores del Gobierno Regional de Lambayeque. Se tomó como población a todos los colaboradores de las distintas áreas y se obtuvo la muestra correspondiente como referencia para hacer las encuestas al azar durante los meses de abril y mayo del año 2019, debido a que no fue de interés alguno hacer ninguna discriminación, sino encuestar a los trabajadores de la entidad, que tengan desiguales características para obtener las opiniones pertinentes para la investigación.

3.5. Operacionalización de variables.

Tabla N° 1 Operacionalización de la variable *Inteligencia Emocional*

Variable	Concepto	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Instrumento	Técnica
Inteligencia emocional	Habilidad para percibir, valorar y expresar emociones, permitiendo la	Percepción emocional	Identifica emociones propias Identifica emociones ajenas Discrimina correctamente entre expresiones honestas y deshonestas Expresa correctamente sus sentimientos	Escala Ordinal: Likert	Cuestionario	Encuesta
	comprensión de la emoción y el conocimiento emocional, regulando emociones para promover el crecimiento emocional e intelectual.	Comprensión de sentimientos	Designa diferentes emociones y reconoce la relación entre la palabra y el propio significado de la emoción Comprende emociones complejas o sentimientos simultáneos de amor y odio. Reconoce las transiciones de unos estados emocionales a otros. Comprende la relación entre las emociones y las diferentes situaciones a las que obedecen			
		Regulación emocional	Habilidad para estar abierto a estados emocionales positivos como negativos Reflexiona sobre las emociones y determina la utilidad de su información Reconoce como influye las emociones de los demás Regula emociones propias y de los demás sin minimizarlas o exagerarlas			

Tabla N° 2 Operacionalización variable Desempeño Laboral

Variable	Concepto	Dimensión	Indicadores	N° Ítems	Escala de medición	Instrumento	Técnica
Desempeño laboral	Borman y Motowidlo (1993) la define como todas aquellas conductas que favorecen la efectividad de la organización por medio del mantenimiento y mejora del ambiente psicológico, social y organizacional en el cual las tareas son desempeñadas.	Desempeño contextual	Apoyo interpersonal	7,21,16,10,14,15,9,27,13	Escala Ordinal: Likert	Cuestionario	Encuesta
			Apoyo organizacional	4,5,8,20,12,03			
			Responsabilidad tarea – puesto	26,24,18,23			

Fuente 3. Coleman y Borman (2000)

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

El tipo de técnica que se aplicó a la investigación es la encuesta, de tal modo el instrumento fue el cuestionario. Asimismo, para la recolección de datos se diseñaron dos instrumentos necesarios basándose en los modelos de cada concepto, el primero para medir la influencia de la inteligencia emocional con 24 ítems y el segundo para determinar el nivel de desempeño laboral con 27 ítems respectivamente. El cuestionario fue de tipo estructura y determinó un orden con preguntas cerradas.

3.6.1. Análisis de fiabilidad.

DeVellis en el año 1991, en su libro *Scale Development Theory and Applications*, detalla la interpretación que debe tener la confiabilidad del alfa de Cronbach:

Tabla N° 3 Confiabilidad de Alpha de Cronbach

Coefficiente Alfa	Apreciación
Superior 0.95	Muy elevada o Excelente
Entre 0.90 - 0.95	Elevada
Entre 0.85 - 0.90	Muy buena
Entre 0.80 - 0.85	Buena
Entre 0.75 - 0.80	Muy Respetable
Entre 0.70 - 0.75	Respetable
Entre 0.50 - 0.70	Mínimamente Aceptable
Entre 0.00 - 0.50	Inaceptable

La prueba de confiabilidad masiva aplicada recopiló los datos de 169 colaboradores, en todas las dimensiones de las variables estudiadas muestran una confiabilidad positiva. (Ver tablas en Anexo N° 01).

3.7. Procedimientos

En la primera fase de la investigación se coordinó con el gerente de las áreas a evaluar, con el fin de poder realizar visitas a la empresa, de esta manera se obtuvo comunicación con los trabajadores para obtener mayor grado de conocimiento sobre

la realidad del problema a investigar.

En la fase de recolección de datos se presentó el permiso para poder acceder en fechas estimadas a la empresa para encuestar a los trabajadores obteniendo la información pertinente. El horario estimado para realizar las encuestas sería de dos a cuatro de la tarde.

A cada colaborador se le entregó una encuesta sobre desempeño laboral y del mismo modo de inteligencia emocional, la cual se realizó de manera individual.

Finalmente, para evitar complicaciones los subordinados tuvieron que prestar atención al momento de explicar las instrucciones, brindando la ayuda pertinente ante cualquier duda.

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos.

Una vez obtenido los datos de la encuesta, se creó una base de datos; los cuales fueron analizados mediante el programa estadístico IBM SPSS 25 mostrando gráficos y técnicas necesarias para finalmente obtener resultados con los cuales se probó la hipótesis, dando a conocer si la variable inteligencia emocional influyó en la variable desempeño laboral; es decir, si “x” como variable independiente impacta en “y” como variable dependiente.

- Con el software SPSS, mediante una regresión lineal, se determinó si la inteligencia emocional influye en el desempeño laboral de los trabajadores del Gobierno Regional de Lambayeque- Chiclayo.
- Luego se determinó a través de descriptivos, el nivel de inteligencia emocional en los trabajadores del Gobierno Regional de Lambayeque- Chiclayo.
- Así mismo, mediante descriptivos, se determinó el nivel de desempeño de los trabajadores del Gobierno Regional de Lambayeque- Chiclayo.
- Después, se determinó mediante una correlación la relación de cada dimensión de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los trabajadores del Gobierno Regional de Lambayeque- Chiclayo.
- Finalmente, mediante una regresión Lineal, se determinó la influencia de las dimensiones de la inteligencia emocional en el desempeño Laboral de los trabajadores del Gobierno Regional de Lambayeque- Chiclayo.

3.9. Matriz de consistencia.

Tabla N° 4 Matriz de consistencia

Problema principal	Objetivo principal	Hipótesis principal	Dimensiones/Variables	Indicadores/Operacionalización
<p>¿Cómo influye la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los trabajadores del Gobierno Regional de Lambayeque en la ciudad de Chiclayo?</p>	<p>Determinar si existe influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los trabajadores del Gobierno Regional de Lambayeque.</p>	<p>La inteligencia emocional influye positivamente en el desempeño laboral de los trabajadores del Gobierno Regional de Lambayeque.</p>	<p>Variable independiente:</p>	<p>Reconoce emociones propias, confianza en sí mismo, control de impulsos, desempeño, relaciones intrapersonales, reconoce emociones ajenas, capacidad de escucha, brinda apoyo, respeta opiniones.</p>
	<p>Objetivos específicos</p>	<p>Variable Dependiente:</p>	<p>Apoyo interpersonal</p>	
	<p>Determinar el nivel de la inteligencia emocional de los trabajadores del Gobierno Regional de Lambayeque</p>	<p>Desempeño laboral</p>	<p>Apoyo organizacional</p>	
	<p>Determinar el nivel del desempeño laboral de los trabajadores del Gobierno Regional de Lambayeque</p>	<p>Responsabilidad tarea - puesto</p>		
<p>Determinar la relación de las dimensiones de la inteligencia emocional en el</p>				

desempeño laboral de los trabajadores del
Gobierno Regional de Lambayeque
Determinar la influencia de las dimensiones de la
inteligencia emocional en el desempeño laboral de
los trabajadores
del Gobierno Regional de Lambayeque

**Diseño de
Investigación**

Población/Muestra

Técnicas Estadísticas

Tipo de investigación

**Diseño: No
experimental
Tipo:
transversal**

Muestra : 169 colaboradores

Regresión Lineal - SPSS 22.0

Cuantitativo
Aplicada
Explicativo

3.10. Condiciones éticas.

Al momento de realizar el estudio y las encuestas, el indagador comunicó el objetivo de la investigación con la finalidad de que los subordinados comprendan adecuadamente el estudio, de tal manera que no se sientan perjudicados. Cada encuesta se aplicó de manera anónima para seguridad del colaborador, procurando respondan de manera neutral a cada una de las preguntas.

IV. Resultados y discusión

4.1. Resultados

Para la recopilación de datos se utilizó la escala de Likert de 5 puntos, siendo 1 la más baja indicando que su respuesta hacia el ítem indica estar “Totalmente en desacuerdo”, mientras que la escala 5, la más alta indica estar “Totalmente de acuerdo”.

A continuación, se puede visualizar la clasificación de los aspectos sociodemográficos según las encuestas realizadas, donde del total de encuestados un 51.48%, es decir 87 personas son de sexo masculino y un 48.52% (82 personas) del sexo femenino.

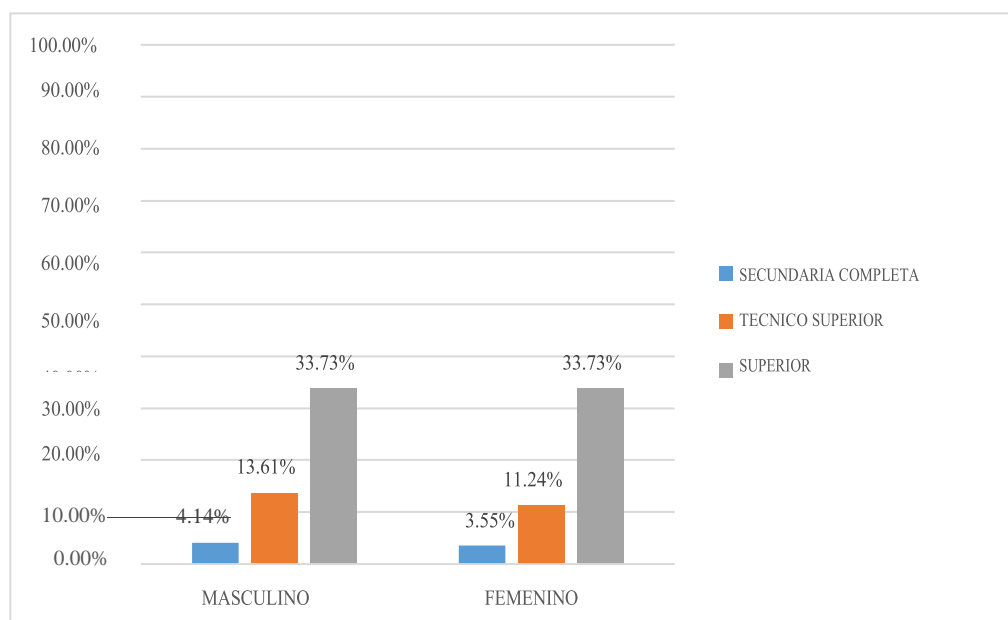


Gráfico N° 1: Porcentaje de Grado de Sexo e Instrucción

En el gráfico se visualiza que, con respecto al sexo, el 51,48% son hombres y el 48,52% son mujeres, pero cabe recalcar que en el grado instrucción superior se igualan con un 33.73%, mientras que en los otros grados de instrucción la diferencia es mínima, fundamentando que la mayoría de los trabajadores del sector público en la empresa han tenido un buen nivel de estudios. Actualmente la empresa, está ajustándose a los cambios y contratando personal más capacitado, joven, proactivos y con alta capacidad de trabajo en equipo. Cabe enfatizar que hay igual nivel de porcentaje en el sexo masculino y femenino en los estudios superiores lo cual es beneficioso para la empresa, debido a que se denota un mejor desenvolvimiento y empeño en los trabajos que realizan.

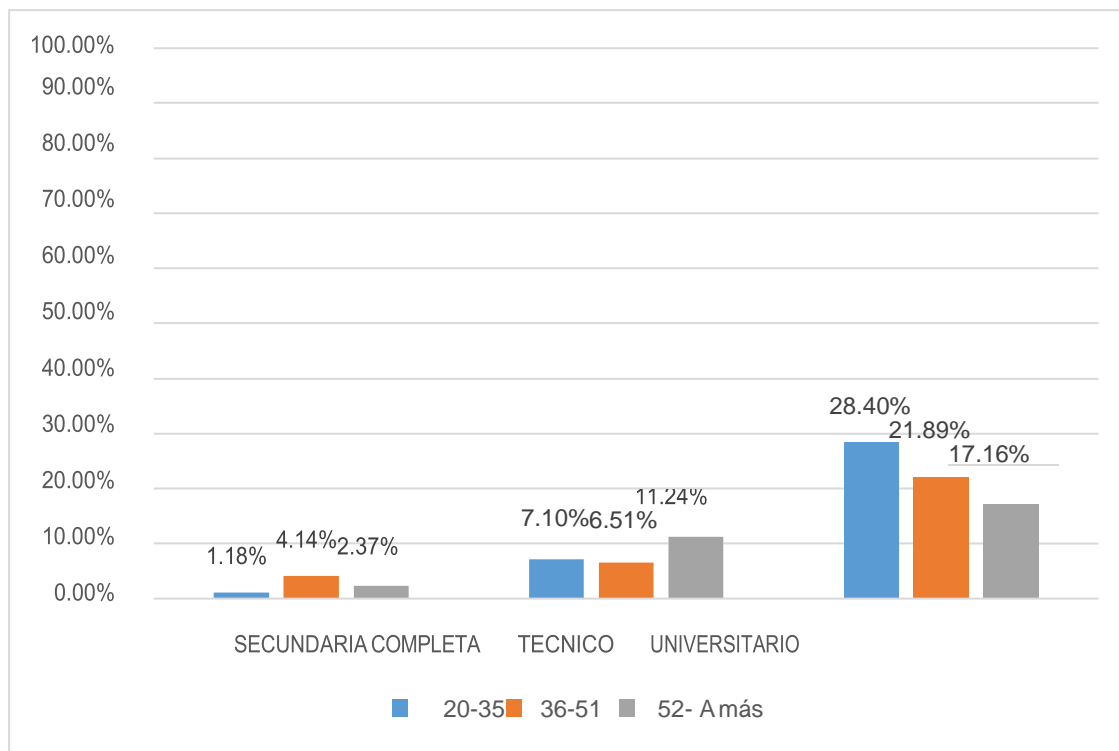


Gráfico N° 2: Porcentaje de Edad y Grado de Instrucción.

El mayor número de personas encuestadas con estudios universitarios fueron un total de 67.89%, seguido de estudios superiores técnicos con un 24.85% y finalmente con estudios de secundaria completa un 7,69%. Cabe recalcar que la Inteligencia emocional puede variar por las edades dentro de los trabajadores, muchas veces los jóvenes no saben controlar correctamente sus emociones o actúan por impulso a diferencia de una persona mayor, no obstante, no influye mucho el grado de instrucción pues no define el nivel de inteligencia emocional el no haber culminado los estudios o simplemente no tener una carrera universitaria; sin embargo eso puede afectar el desempeño laboral debido a que una persona que esté mejor capacitada y tenga estudios superiores actualizados puede desarrollarse de manera más eficiente que una persona que solo ha culminado estudios técnicos o secundaria completa.

4.1.1. Baremación.

Para realizar la Baremación se tomó en cuenta tres niveles tanto para el desempeño laboral como para la inteligencia emocional: BAJO, REGULAR Y ALTO; cada una con su respectiva tabla de valores para poder comprenderlas.

4.1.1.1. Baremación de Inteligencia Emocional

Tabla N° 5 Clasificación de Percentiles de la variable Inteligencia Emocional

Clasificación de los percentiles	Calificación en base a la media
BAJO	1- 3,63
REGULAR	<3,63– 3,91
ALTO	<3,91 – 5,0

Tabla N° 6 Baremación de la variable Inteligencia Emocional

Inteligencia Emocional		
Media		3,7576
Desv. Desviación		,43600
Varianza		,190
Percentiles	33,333333	3,6250
	66,666667	3,9167

En la tabla, al realizar los percentiles correctamente y clasificarlos según los niveles, se visualiza que se obtuvo una media de 3.76, pudiendo así responder que la Baremación de la variable Inteligencia Emocional se encuentra en un nivel regular, es decir que los trabajadores muchas veces dejan que sus emociones intervengan en el ámbito laboral dentro de la organización.

4.1.1.2. Baremación de Desempeño laboral

Tabla N° 7 Clasificación de Percentiles de la variable Desempeño Laboral

Clasificación de los percentiles	Calificación en base a la media
BAJO	1- 3,95
REGULAR	<3,95– 4,26
ALTO	<4,26 – 5,0

Tabla N° 8 Baremación de la variable Desempeño Laboral

Desempeño Laboral		
Media		4,1196
Desv. Desviación		,36969
Varianza		,137
Percentiles	33,3333333	3,9474
	66,6666667	4,2632

En la tabla se visualiza que se obtuvo una media de 4.12, pudiendo así responder que la Baremación de la variable Desempeño Laboral se encuentra en un nivel regular, es decir que los trabajadores saben y conocen su trabajo, se desenvuelven de manera eficiente sin afectar los niveles de productividad y desempeño que estos presenten de acuerdo a la función que realicen, no obstante, existe una cierta desconfianza por parte de los colaboradores hacia la administración pues no sienten un compromiso leal de la empresa con ellos, cabe recalcar que los colaboradores les cuesta lidiar con problemas propios dentro del centro laboral o con problemas ajenos entre los mismos colaboradores, pues no tienen claro que no deben dejarse influenciar por sus emociones o sentimientos en algún momento de impulso o frustración que se presente.

4.1.2. Objetivo específico 01. Determinar el nivel de la inteligencia emocional de los trabajadores del Gobierno Regional de Lambayeque

En base a la media, se obtuvo que el nivel de inteligencia emocional con un valor de 3,76 de acuerdo a la escala tipo Likert se encuentra en el valor “REGULAR”, debido a que en el aspecto de percepción los trabajadores no dejan que sus sentimientos afecten sus pensamientos, dejando en claro que no se dejan llevar por las emociones en los trabajos que realizan; cabe recalcar que por otro lado en el aspecto de comprensión los trabajadores a veces pueden decir cuáles son sus sentimientos, en relación a la labor que realizan, dando a entender que pueden decir lo que sienten, pero también se encuentran los trabajadores que normalmente no conocen sus propios sentimientos hacia las personas, esto se debe a que no

siempre profundizan la relación amical o laboral; finalmente en el aspecto de regulación se tiene cuando los trabajadores están tristes, piensan en los placeres que más los relajan o motivan para seguir laborando adecuadamente.

Tabla N° 9 Clasificación de Percentiles de Inteligencia Emocional

Clasificación de los percentiles	Calificación en base a la media
BAJO	1- 3,63
REGULAR	<3,63– 3,91
ALTO	<3,91 – 5,0

Tabla N° 10 Baremación de la variable Inteligencia Emocional

Inteligencia Emocional		
Media		3,7576
Desv. Desviación		,43600
Varianza		,190
Percentiles	33,333333	3,6250
	66,666667	3,9167

DIMENSION PERCEPCIÓN

Tabla N° 11 Promedios de dimensión Percepción

Encuesta de inteligencia emocional	Media
Presto atención a mis sentimientos.	3,89
Normalmente me preocupo mucho por lo que siento.	3,75
Normalmente dedico tiempo a pensar en mis emociones	3,45
Pienso que merece la pena prestar atención a mis emociones y estado de ánimo.	3,75
Dejo que mis sentimientos afecten a mis pensamientos.	2,85
Pienso en mi estado de ánimo constantemente	3,15
A menudo pienso en mis sentimientos	3,43
Presto mucha atención a cómo me siento	3,56

En la tabla de la dimensión Percepción, se visualiza que un 3,89 de los trabajadores del Gobierno Regional prestan atención a sus sentimientos, un 3,75 se preocupan por cómo se sienten, pues a ellos les importa mucho el sentirse bien, contentos y satisfechos en el trabajo que realizan. Se obtiene un valor deficiente con un promedio de 2,85 lo cual explica también puede haber días en que los colaboradores no dejan que sus sentimientos afecten sus pensamientos, ya sea por algún mal rato dentro del centro laboral, algún enfrentamiento entre los mismos colegas o al presentar conflictos de pensamientos o ideas.

DIMENSION COMPRENSIÓN

Tabla N° 12 Promedios de dimensión Comprensión

Encuesta de inteligencia emocional	Media
Tengo claros mis sentimientos	3,98
Frecuentemente puedo definir mis sentimientos	3,90
Casi siempre sé cómo me siento.	3,86
Normalmente conozco mis sentimientos sobre las personas.	3,76
A menudo me doy cuenta de mis sentimientos en diferentes situaciones	3,78
Siempre puedo decir cómo me siento.	3,76
A veces puedo decir cuáles son mis emociones	3,83
Puedo llegar a comprender mis sentimientos	3,77

En la tabla de la dimensión comprensión, un 3,78 a menudo se da cuenta de sus sentimientos en las diferentes situaciones, esto quiere decir que los colaboradores saben reconocer cuando actúan de manera correcta o incorrecta ante éstas. Un 3,86 casi sabe cómo se siente y un 3,90 frecuentemente puede definir sus sentimientos, sin embargo, les falta enfatizar en las relaciones amicales pues no saben o no ponen interés suficiente en saber los sentimientos sobre cómo se sienten sus colegas, obteniendo un valor bajo de 3,76.

DIMENSION REGULACIÓN

Tabla N° 13 Promedios de dimensión Regulación

Encuesta de inteligencia emocional	Media
Aunque a veces me siento triste, suelo tener una visión optimista.	3,98
Aunque me sienta mal, procuro pensar en cosas agradables.	4,07
Cuando estoy triste, pienso en todos los placeres de la vida	3,58
Intento tener pensamientos positivos aunque me sienta mal.	3,99
Si doy demasiadas vueltas a las cosas, complicándolas, trato de calmarme.	3,90
Me preocupo por tener un buen estado de ánimo.	3,99
Tengo mucha energía cuando me siento feliz.	4,35
Cuando estoy enfadado intento cambiar mi estado de ánimo.	4,05

En la tabla de la dimensión regulación, un 3,58 cuando se encuentra triste, piensa en todos los placeres de la vida, esto nos explica que los propios colaboradores buscan tener pensamientos positivos para poder motivarse ellos mismos, logrando tener una visión más optimista, y si por algún motivo reaccionan con mucho enfado ante una situación adversa con un compañero de trabajo, tratan de calmarse, analizar la situación y luego buscarlo para conversar y aclarar las disputas.

4.1.3. Objetivo específico 02. Determinar el nivel del desempeño laboral de los trabajadores del Gobierno Regional de Lambayeque.

En base a la media, se obtuvo que el nivel de desempeño laboral se encuentra en un nivel REGULAR con un valor de 4,12 de acuerdo a la escala tipo Likert. A continuación, se explicará los resultados de cada una de las dimensiones del desempeño laboral, permitiendo aclarar por qué se obtuvo el nivel determinado en la variable dependiente.

Tabla N° 14 Clasificación de percentiles para Desempeño Laboral

Clasificación de los percentiles	Calificación en base a la media
BAJO	1- 3,95
REGULAR	<3,95– 4,26
ALTO	<4,26 – 5,0

Tabla N° 15 Baremación de la variable Desempeño Laboral

Desempeño Laboral		
Media		4,1196
Desv. Desviación		,36969
Varianza		,137
Percentiles	33,3333333	3,9474
	66,666667	4,2632

DIMENSION APOYO INTERPERSONAL

Tabla N° 16 Promedios de dimensión Apoyo Interpersonal

Encuesta desempeño laboral	Media
Asume, apoya o defiende los objetivos de la empresa	4,36
Se comporta de forma que beneficie a la empresa	4,27
Demuestra respeto por las normas y políticas de la empresa	4,34
Mantiene una actitud positiva hacia la Administración.	4,15
Demuestra lealtad a la empresa.	4,34
Promueve, promociona y defiende la empresa.	4,33
Se esmera en favorecer a la Administración.	4,14
Muestra dedicación en el trabajo	4,46
Participa responsablemente en la empresa.	4,28

En el aspecto de apoyo interpersonal los trabajadores aún no mantienen del todo una actitud positiva hacia la administración para relacionarse adecuadamente y de la misma manera el trabajador no se esmera en su totalidad a favorecer a la administración cuando

éste lo requiere, sin embargo ellos demuestran un respeto por las políticas de la empresa, debido a que la mayoría forman parte de ella por años (colaboradores nombrados); esto demuestra una lealtad por parte de los mismos permitiendo que su comportamiento y admiración beneficien a la misma organización y les permita el óptimo cumplimiento de sus objetivos.

DIMENSION APOYO ORGANIZACIONAL

Tabla N° 17 Promedios de dimensión Apoyo Organizacional

Encuesta desempeño laboral	Media
Ayuda a otros compañeros en la empresa.	4,34
Ayuda desinteresadamente a otros compañeros de la empresa.	4,31
Coopera con otros compañeros de la empresa.	4,36
Se compromete con su propio desarrollo para mejorar su eficacia personal.	4,33
Comparte información con los demás sobre futuros eventos, actividades, acciones, etc.	4,07
Muestra disposición para llevar a cabo tareas que no forman parte de su puesto de trabajo.	2,43

En la tabla se puede visualizar que en el aspecto de apoyo organizacional el trabajador no muestra la disposición necesaria para llevar a cabo tareas que no le corresponden o no forman parte de su puesto de trabajo, esto se da sobre todo en las entidades públicas desde años pasados, pues es una característica resaltante de las mismas, debido a que los trabajadores solo se enfocan en realizar su labor, lo cual causa que se vuelva algo constante y repetitivo para los mismos; a la vez no existe un compromiso por parte de la entidad hacia ellos para poder desarrollar adecuadamente sus cualidades y darle valor agregado a la entidad.

DIMENSION RESPONSABILIDAD TAREA- PUESTO

Tabla N° 18 Promedios de dimensión Responsabilidad Tarea- Puesto

Encuesta desempeño laboral	Media
Permanece en la empresa a pesar de las dificultades o dureza de las condiciones.	3,89
Presta servicio o ayuda a los usuarios o público en general, más allá de lo normal	3,98
Trabaja duro con un esfuerzo superior al normal.	3,98
Ayuda a los compañeros de trabajo con sus problemas personales	3,90

En el aspecto de responsabilidad tarea – puesto los trabajadores creen que deben permanecer en la empresa a pesar de las dificultades o la dureza de las condiciones que la entidad presente; esto explica su lealtad y los años de labor que vienen realizando en la misma. Debido a que es una entidad del estado, los trabajadores en su mayoría no son bien remunerados, pues al momento de realizar sus trámites para pagos correspondientes a su sueldo la misma administración se demora en tramitarlos y esto causa un poco de insatisfacción para los trabajadores; cabe recalcar que en su mayoría son personas nombradas.

4.1.4. Objetivo específico 03. Determinar la relación de las dimensiones de la Inteligencia emocional en el desempeño laboral

En la presente investigación, se utilizó la prueba de Kolmogorov- Smirnov, debido a que es una prueba de mayor a 50 datos.

Se planteará dos Hipótesis para la realización de la prueba de bondad de ajuste.

H0: Los datos analizados siguen una distribución normal.

H1: Los datos analizados no siguen una distribución normal

Tabla N° 19 Prueba de normalidad con Kolmogorov-Smirnov

Prueba de normalidad		
	Kolmogorov-Smirnov	
	Estadístico	Sig.
INTELIGENCIA_EMOCIONAL	,073	,027
DESEMPEÑO_LABORAL	,111	,000

Se rechaza la hipótesis nula debido a que $p < 0,05$ por lo tanto se admite la hipótesis alternativa, es decir los datos presentan una distribución no normal.

Así mismo, debido a que los datos presentan una distribución No normal, le utilizará la prueba de Spearman para poder determinar la correlación de las dimensiones tanto de Inteligencia Emocional como Desempeño Laboral.

Tabla N° 20 Coeficiente de Spearman- Correlación de las dimensiones de inteligencia emocional con Desempeño Laboral

Correlaciones								
			Prom.Percepción	Prom.Comprensión	Prom. Regulación	Prom. Apoyo interpersonal	Prom. Apoyo organizacional	Prom.responsabilidad-tarea
Rho de Spearman	Prom.Percepcion	Coeficiente de correlación	1,000	**	**			**
		Sig. (bilateral)	.					
		N	169					
	Prom.comprension	Coeficiente de correlación	,382**	1,000	**	**	**	**
		Sig. (bilateral)	,000	.				
		N	169	169				
	Prom.Regulación	Coeficiente de correlación	,216**	,466**	1,000	**	**	**
		Sig. (bilateral)	,005	,000				
		N	169	169	169			
	Prom.Apoyointer	Coeficiente de correlación	,077	,293**	,316**	1,000	**	**
		Sig. (bilateral)	,321	,000	,000	.		
		N	169	169	169	169		
	Prom.Apoyo organizacional	Coeficiente de correlación	,097	,206**	,248**	,695**	1,000	*
		Sig. (bilateral)	,212	,007	,001	,000	.	
		N	169	169	169	169	169	
	Prom.responsabilidadtp	Coeficiente de correlación	,453**	,660**	,281**	,307**	,196*	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,011	.
		N	169	169	169	169	169	169

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

En la tabla N°20 se puede apreciar el coeficiente de correlación de Spearman entre las dimensiones inteligencia emocional y las de desempeño laboral; de manera general todas las dimensiones se correlacionan y son probabilidades reales y de igual forma siguen un patrón. En primer lugar, se obtuvo que todas las dimensiones de la inteligencia emocional a excepción de comprensión- regulación (correlación positiva moderada de ,466**) tienen de correlación positiva baja, las dimensiones se mueven juntas pues al mejorar cualquiera de ellas tendrá efecto en otro factor. Sin embargo, las dimensiones de inteligencia emocional se correlacionan de manera positiva con las dimensiones del desempeño laboral, cualquier mejora que presenten en la dimensión percepción, regulación o responsabilidad tarea puesta tendrá efectos positivos en su Inteligencia Emocional, por ejemplo anteriormente se obtenía que un buen manejo y conocimiento de emociones propias, genera una mayor experiencia optima, sin embargo les falta enfatizar mucho en saber sobrellevarlas lo cual beneficiaría mucho en la satisfacción propia al momento de realizar sus actividades, permitiéndoles ser más acertados e independientes a la hora de tomar sus decisiones, mejorando el trato con sus compañeros y erradicando aquellos aspectos negativos que no los dejan destacar eficientemente dentro de la empresa.

4.1.5. Objetivo específico 04. Determinar la influencia de las dimensiones de la Inteligencia emocional en el desempeño laboral

Desde la medición de regresión lineal para hallar si hay influencia en las dimensiones de inteligencia emocional en el desempeño laboral, se obtuvo como resultado que solo existe influencia en las dimensiones de Comprensión y Regulación con valores de ,000 y ,028, mientras que Percepción sobrepasa el valor estándar permitido.

Este resultado significa que los trabajadores del Gobierno Regional de Lambayeque pueden manifestar cómo se sienten en su centro de labor, permitiéndoles comprender sus propios sentimientos y emociones; controlando sus impulsos negativos frente a situaciones adversas, del mismo modo se motivan así mismo cuando se sienten tristes o desanimados permitiéndoles obtener visiones optimistas y que sus estados de ánimo formen parte como instrumento positivo para su realización profesional.

Tabla N° 21 Influencia de las dimensiones de Inteligencia Emocional con Desempeño

Coeficientes						
Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
		B	Desv. Error	Beta		
	Prom.Percepcion	,056	,040	,103	1,405	,162
	Prom.comprension	,206	,053	,319	3,865	,000
	Prom.Regulación	,130	,059	,174	2,211	,028

a. Variable dependiente: DESEMPEÑO_LABORAL

4.1.6. Objetivo general. Determinar la influencia de las la Inteligencia emocional en el desempeño laboral

Con la regresión lineal se constató el grado de influencia de la variable independiente sobre la dependiente, para el presente, la influencia de la Inteligencia Emocional sobre el desempeño laboral.

Respondiendo al objetivo general, se puede observar (Ver Tabla N°20), que la inteligencia emocional tiene un efecto significativo sobre el desempeño laboral que es de aproximadamente un 44% de la varianza y este resultado estadísticamente es significativo. Es decir, que la inteligencia emocional si influye en el desempeño laboral. En la investigación, la influencia se confirma cuando la sigma es menor a 0,05.

Este resultado significa que las emociones de los trabajadores de la institución pública Gobierno Regional de Lambayeque, si cumplen un papel importante para el desarrollo como persona y trabajador dentro de la organización, pues afectan en el desarrollo de sus capacidades y desempeño de sus actividades, sin embargo el mantener un nivel emocional junto a una mayor efectividad permitirá que los trabajadores obtengan una salud mental adecuada y sobre todo un aumento en sus emociones positivas, promoviendo hábitos de vida saludable y conductas propicias tanto como para su vida personal como para la organización

Tabla N° 22 Coeficiente de Regresión Lineal- Influencia Inteligencia Emocional

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		T	Sig.
	B	Error estándar	Beta			
1 (Constante)	2,717	,223			12,199	,000
INTELIGENCIA_EMOCIONAL	,373	,059	,441		6,342	,000

a. Variable dependiente: DESEMPEÑO_LABORAL

4.2. Discusión

La influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los trabajadores del Gobierno Regional de Lambayeque fue significativa, presentando un valor menor a 0.05. Se trabajan ambas variables equitativamente; por ejemplo, si un trabajador cuya inteligencia emocional se encuentra en el promedio de aceptación, su desempeño será el deseado para la entidad pública. Esto concuerda con Rexhepi y Berisha (2017) quienes, en su estudio con las mismas variables, pero realizado en instituciones públicas y privadas coinciden con la investigación realizada al Gobierno Regional de Lambayeque, presentando una influencia mediante una regresión lineal con un coeficiente de 0.481, logrando un impacto positivo entre ambas variables. Por otro lado, también se guarda relación con el trabajo de Hurtado, García y Duque (2017) donde su investigación en maestrantes a través de una regresión lineal, afirma que sí existe influencia entre las variables, recalcando que algunos factores como las competencias laborales, el reconocimiento de emociones, trabajo en equipo, personalidad e identificación y expresión de emociones, afectan al desempeño de un colaborador dentro de la organización, presentando un $p < 0.001$; esto indica que existe la comprobación de que las variables tienen influencia tanto en el sector público y privado, sobre todo en la escuela de post grado.

El nivel de la inteligencia emocional de los trabajadores del Gobierno Regional de Lambayeque presentó una media de 3.76 con una escala de Likert del 1 al 5, lo cual representa un nivel Regular, concordando con un trabajo realizado en una institución de España que presenta de igual manera un nivel Regular pero con una puntuación de 4.71 en escala de Likert del 1 al 7, concluyendo ambos estudios que, los factores de inteligencia emocional según el entorno en donde se desenvuelven, sí afectan en el desempeño laboral. Estos resultados explican que los trabajadores del Gobierno Regional de Lambayeque presentan en su mayoría habilidades para expresar sus emociones permitiendo la comprensión de las mismas y el desarrollo de sus capacidades para promover su crecimiento intelectual y emocional. Y por último coincide con una tercera investigación realizada por Pekaar, Linden, Bakker y Born (2017), donde rescatan la interacción de las dimensiones de inteligencia emocional y desempeño laboral, presentando un nivel Regular entre sus dimensiones mostrando medias $>$ a 3.60 y $<$ a 4.04, en una escala de Likert del 1 a 5, concluyendo que los trabajadores perciben su propio desempeño laboral de forma positiva cuando su contacto con los clientes es de manera directa, permitiéndoles interactuar con ellos, conociendo sus emociones y aptitudes.

Asimismo, el nivel de desempeño laboral en los trabajadores del gobierno regional de Lambayeque, presentó una media de 4.12, se encuentra en un nivel Regular en una escala de Likert del 1 a 5, esto significa que los colaboradores del Gobierno Regional de Lambayeque presentan un buen desempeño para realizar sus tareas u obligaciones dadas por su cargo dentro del centro laboral; saben el rol que deben cumplir, permitiendo obtener un mejor manejo de sus destrezas logrando un mayor esfuerzo y persistencia para lograr los objetivos y metas de la organización, concordando con lo que menciona Chiavenato (2011) quien fundamenta que el desempeño laboral va a variar según los factores y el tipo de incentivo que los trabajadores adquieran; asimismo lo explica Slocum y Hellriegel (2004) donde señala que para tener un elevado desempeño laboral, los trabajadores deben tener metas motivadoras y por último, coincide con Borman y Motowido (1993) el cual explica que el desempeño laboral favorece la efectividad de la organización, obteniendo un ambiente social, organizacional y psicológico adecuado. Las dimensiones que se toman en cuenta para evaluar el desempeño son tres, basados en el modelo de Coleman y Borman (2000) el cual fue adaptado del modelo de Borman y Motowido (1993) entre estas se encuentran la dimensión de apoyo interpersonal, apoyo organizacional y finalmente responsabilidad tarea-puesto. Los autores, Coleman y Borman (2000) consideran necesario analizar estas dimensiones pues son fundamentales para que el colaborador pueda mantener un ambiente laboral agradable e idóneo que le permita desarrollarse como persona, tener un mejor trato con sus compañeros y a la vez hacer uso de sus conocimientos, habilidades y actitudes que permitan mayor productividad y desempeño para la entidad.

Además, la influencia de las dimensiones de la Inteligencia Emocional en el desempeño laboral, enfocándose primero el análisis de una correlación para luego poder hallar la regresión múltiple y demostrar si hay influencia de nuestras dimensiones, empezando por la dimensión comprensión, la cual obtuvo un valor de ,000, seguido de la dimensión regulación con un ,028 y finalmente la dimensión percepción con un ,162, se obtuvo que solo dos de las dimensiones de la inteligencia emocional influyen en el desempeño laboral, sin embargo éstas dimensiones influyen de manera positiva, entre estas la dimensión comprensión y regulación, mientras que la dimensión percepción sobrepasa el valor estándar permitido, esto significa que los trabajadores del Gobierno Regional de Lambayeque presentan mejores

habilidades para entender estados emocionales positivos y negativos que le estén sucediendo, del mismo modo entender emociones propias, permitiéndoles abordar circunstancias complicadas en su vida. Esta investigación se compara a los resultados de Moral y Ganzo (2018), donde clasifica sus dimensiones de acuerdo al estudio y lugar de investigación, siendo la más resaltante la dimensión interpersonal con un .419, seguidamente de la dimensión estados de ánimo que muestran un .366 y finalmente la adaptabilidad con .309 respectivamente, esto implica correlación alta y positiva; además los autores toman en cuenta una cuarta dimensión; la experiencia laboral, la cual ellos fundamentan que esta no influye de manera directa con respecto a las emociones y el rol que desarrollan los trabajadores en el centro laboral; un valor importante en esta comparación es que cada investigador realizó sus propias dimensiones acorde a la necesidad; debido a que en el estudio de Moral y Ganzo(2018), consideran necesario clasificar su sector en tres grupos de acuerdo al ámbito profesional, entre los más importantes se tiene el sector asistencial, sector técnicos y sector servicios, haciendo uso del modelo de Baron debido a que se ajusta en mayor medida a sus objetivos, sin embargo en el estudio del Gobierno Regional de Lambayeque se utilizó el Modelo de Salovey y Mayer considerado el instrumento más idóneo para medir la inteligencia emocional, por su facultad de predecirla de manera más comprensiva permitiendo su adaptación con la realidad del estudio, quedando resuelto que no existen muchas variaciones entre los resultados.

Del mismo modo, los resultados también van acorde con la investigación de Saldaña (2015) que a través de una correlación busca determinar la influencia de la inteligencia emocional, pero en trabajadores de una ONG, obteniendo una relación fuerte y positiva entre ambas variables, debido a que explica en su investigación que los colaboradores de dicha entidad, presentan un buen manejo y control de sus emociones, esto beneficia al desarrollo de su talento humano dentro de la organización.

Estos resultados concuerdan a la vez con Paolillo, Craparo y Magnano (2016) quienes explican en su estudio la importancia que tiene la inteligencia emocional en la motivación al logro, alcanzando resultados positivos con un $p < 0.001$, ellos manifiestan que un trabajador que se siente feliz y motivado tendrá una mayor disposición al realizar su trabajo, lo cual genera una mayor productividad y eficacia para las compañías. Por último; Bernal, Carvalho, Ripoll y Mortan(2014) evalúan las dimensiones de la inteligencia emocional, las cuales al compararlas con las del presente estudio solo se tiene en común la dimensión regulación con

un $p < 0001$, confirmando que es una de las dimensiones que afectan en el desempeño laboral y a la autoeficacia.

Finalmente, se concluye que las dimensiones de comprensión y regulación permiten que el colaborador pueda tener una mejor relación con sus compañeros, del mismo modo sepan comprender sus emociones y expresar el cómo se sienten al afrontar problemas dentro del centro laboral. Esto implica que cuando el colaborador tiene días complicados, trata de alentarse a sí mismo y pone de su parte para cambiar ese estado anímico. Sin embargo, aunque la dimensión percepción sobrepase el valor estándar con un .162 y no influya de manera directa, es fundamental recalcar que de igual forma es importante para que un colaborador se preocupe y le preste atención a sus emociones y sentimientos; pues esta dimensión se enfoca más en la importancia que le da el colaborar a sus emociones; permitiéndole conocer un poco más de ellas y así poder expresarlas de manera correcta.

Con respecto a la limitación de la investigación, el modelo de Salovey y Mayer; a pesar que es el idóneo y se adecua al contexto de este estudio realizado en el sector público; no permitió encontrar los resultados adecuados de aquellos indicadores de la dimensión Percepción que influyen en el desempeño de los trabajadores; debido a que el valor de la dimensión al momento de realizar su influencia en el desempeño, sobrepasa el nivel estándar permitido. Del mismo modo, sería recomendable aplicar el modelo también en instituciones privadas, donde se podrían evaluar otros factores que influyan en la inteligencia emocional con el desempeño laboral, pues otorgaría nuevos resultados y conocimientos debido a que es un clima laboral diferente y así la información sería factible para futuras investigaciones que se deseen realizar.

V. Conclusiones

- La investigación demostró que la inteligencia emocional cumple un papel importante en el desempeño laboral de una entidad pública, comprobando que si bien es cierto la inteligencia emocional influye en el desempeño laboral de los colaboradores; su presencia es un factor clave para la organización, dado que sin la intervención de esta los trabajadores se convertirían en personas desmotivadas, frías, metódicas y rutinarias para la realización de sus labores, pues no podrían expresar sus emociones y la satisfacción en su centro de trabajo.

- El nivel de inteligencia emocional en cada una de sus dimensiones: percepción, regulación y comprensión presentaron un nivel regular, señalando que los trabajadores hacen uso de sus emociones y prestan atención a las mismas. Así mismo reconocen de manera más sencilla cuando actúan de forma correcta o incorrecta frente a sus sentimientos y no por impulso; sin embargo, se les complica el poder enfatizar las relaciones con sus colegas, debido a que no le ponen el interés suficiente a cómo ellos se puedan estar sintiendo respecto a lo emocional o laboral.

- El nivel de desempeño laboral en cada una de sus dimensiones: apoyo interpersonal, apoyo organizacional y responsabilidad tarea- puesto; presentaron un nivel regular, manifestando los colaboradores un respeto por la empresa y sus políticas, debido a que la mayoría de los ellos son personas nombradas y forman parte de la empresa por más de 5 años, así mismo los trabajadores no muestran una disposición para realizar tareas ajenas, pues como toda entidad pública, los mismos solo se enfocan en su labor, lo cual ha sido un problema muy frecuente a través de los años.

- Las dimensiones de la inteligencia emocional se correlacionaron de manera positiva y significativa con las de la variable desempeño laboral, esto nos explica que los trabajadores del Gobierno Regional de Lambayeque al presentar un buen manejo y conocimiento de emociones propias generarán una mayor experiencia óptima, permitiéndoles ser más acertados e independientes a la hora de tomar sus decisiones, mejorando el trato con sus compañeros y erradicando aquellos aspectos negativos que no los dejan destacar eficientemente dentro de la empresa.

- La dimensión comprensión influye en el desempeño laboral; enfatizando que los trabajadores pueden manifestar cómo se sienten en su centro de labor, permitiéndoles comprender sus propios sentimientos y emociones; controlando sus impulsos negativos frente a situaciones adversas.

- La dimensión regulación influye en el desempeño laboral; permitiendo que los colaboradores se motiven a sí mismos cuando se sienten tristes o desanimados; los trabajadores no pueden comportarse dentro de una organización como robots, es por ende que se debe crear en la compañía ambientes agradables y emocionalmente estables, permitiéndoles a los mismos, tener visiones optimistas y que sus estados de ánimo formen parte como instrumento positivo para su realización profesional.

- La dimensión percepción no influye de manera directa en el desempeño laboral, su presencia no es un factor clave en la causalidad, sin embargo es de igual importancia que las otras dimensiones, dado que sin la intervención de ésta, los colaboradores no podrían prestarle atención a sus estados de ánimos, sentimientos o emociones, de igual forma tampoco podrían reconocer, dedicarle tiempo o prestarle atención al cómo se sienten y simplemente dejarían que sus sentimientos afecten sus pensamientos, causando en muchas organizaciones una baja productividad, un mal desempeño y simplemente insatisfacción al realizar sus tareas.

VI. Recomendaciones

- Se sugiere la participación de los altos directivos de la institución en conjunto con los trabajadores, con la finalidad de obtener un ambiente idóneo para la organización. Para ello, sería fundamental realizar capacitaciones junto a psicólogos especialistas en temas de manejo de emociones, el cual se podría realizar dos veces al mes para llevar un control y diagnóstico de sus colaboradores, de igual forma se pueden realizar talleres en donde los colaboradores puedan expresar sus incomodidades o alegrías, fortaleciendo la integración y familiarización con sus compañeros.

- La institución deberá tomar en cuenta el realizar una rotación de personal interna, lo cual beneficiará a los colaboradores y a la empresa; a los trabajadores porque les permitirá conocer habilidades, aptitudes y conocimientos que no creían poseer; ya que muchos solo se ocupan de su cargo en específico y del mismo modo a la empresa porque potenciará el desarrollo del talento humano, en donde se tendrá colaboradores más motivados y felices; logrando a la vez mayores niveles de productividad.

- Realizar futuras investigaciones considerando una variable mediadora (resiliencia) y a la vez utilizando nuevos instrumentos de medición, con la finalidad de comprender en mayor proporción los diversos comportamientos y actitudes que se vienen generando en el desempeño de los trabajadores; no solo de entidades públicas, sino también de privadas, permitiendo hacer una posible comparación de los resultados debido a que el clima laboral para ambas organizaciones se maneja de manera diferente.

VII. Lista de referencias

- Araujo, M. y Guerra, M. (2007). Inteligencia Emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas. *Centro de investigación de ciencias administrativas y gerenciales*, 4(2), 132-147.
- Bohlander, G., Snell, S. y Sherman, A. (2001). *Administración de recursos humanos*. México: Copyright
- Cejudo, J. y López, L. (2017). Importancia de la inteligencia emocional en la práctica docente: un estudio con maestros. *Psicología educativa*, 23(1), 29–36. <https://doi.org/10.1016/j.pse.2016.11.001>
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos: El capital humano de las organizaciones*. México: Mc Graw Hill
- Cooper, R. y Sawal, A. (1998). *La inteligencia emocional aplicada al liderazgo y a las organizaciones*. Colombia: Norma.
- Goleman, D. (1996). *La inteligencia emocional*. Argentina: Bantam Books.
- Goleman, D. (2011). *Inteligencia emocional*. Barcelona: Kairós. 32º, ed.
- García, M. (2018, 24 de Mayo). La educación en inteligencia emocional, clave para el foro económico mundial. Instituto Psicobiológico. Recuperado de <https://institutopsicobiologico.com/institutoweb/la-educacion-en-inteligencia-emocional-clave-para-el-foro-economico-mundial/>
- Hurtado, A., García, M. y Duque, J. (2017). Influencia de la inteligencia emocional sobre las competencias laborales: un estudio empírico con empleados del nivel administrativo. *Elsevier*, 33(144), 250-260. <https://doi.org/10.1016/j.estger.2017.06.005>
- Londoño, C. (2009). *Cómo sobrevivir al cambio: Inteligencia emocional y social en la empresa*. Madrid: Fc editorial.
- Magnano, P., Craparo, G. y Paolillo, A. (2016). Resilience and emotional intelligence: which role in achievement motivation. *International Journal of Psychological Research*. Scielo, 9(1), 9-20. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/ijpr/v9n1/v9n1a02.pdf>

- Mohama, M. y Jais, J. (2016). Emotional Intelligence and Job Performance: A study among Malaysian Teachers. *Elsevier*, 35(1), 674-682. [https://doi.org/10.1016/S2212-5671\(16\)00083-6](https://doi.org/10.1016/S2212-5671(16)00083-6)
- Moral, M. y Ganzo, S. (2018). Influencia de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral en los trabajadores españoles. *Psicología desde el Caribe*, 35(1), 18-32. <http://dx.doi.org/10.14482/psdc.35.1.11155>
- Mortan, A., Ripoll, P., Carvalho, C. & Bernal, C. (2014). Effects of emotional intelligence on entrepreneurial intention and self-efficacy. *Elsevier*, 30(3), 97-104. <https://doi.org/10.1016/j.rpto.2014.11.004>
- Organización Mundial de la Salud (2013). *Salud mental: Un estado de bienestar*.
Recuperado de: https://www.who.int/features/factfiles/mental_health/es/
- Pekaar, A, Linden, D., Bakker, A. y Born, M. (2017). Emotional intelligence and job performance: The role of enactment and focus other's emotions. *Routledge*, 30(2), 135-153. <https://doi.org/10.1080/08959285.2017.1332630>
- Rexhepi, G y Berisha, B. (2019). Emotional Intelligence and Employee Performance: An Intervention Based Experimental Study. *Journal of Business & Economics*, 9 (2), 1-19. <https://doi.org/10.1504/IJBG.2017.084351>
- Robins, S. y Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson.
- Sanchez, B. (2013, 15 de enero). El éxito en la vida depende de un 20% del coeficiente intelectual y un 80% de la inteligencia emocional. *Hospitales Nisa Valencia al Mar*. Recuperado de <https://www.nisainforma.es/el-exito-en-la-vida-depende-en-un-20-del-coeficiente-intelectual-y-un-80-de-la-inteligencia-emocional/>
- Sánchez, P. (2009). *Inteligencia y sentimientos: El universo abierto por la inteligencia*. Perú: Cyright
- Slocum, J. y Hellriegel, A. (2004). *Comportamiento organizacional*. México: Cengage Learning.
- Viscott, D. (2016). *La inteligencia emocional nos define*. Hispanoamérica: ADEN Business Magazine.

11 señales que demuestran falta de inteligencia emocional. (31 de marzo 2018). Diario Gestión. Recuperado de <https://gestion.pe/tendencias/11-senales-demuestran-falta-inteligencia-emocional-229416-noticia/>

VIII. Anexos

Anexo N°1. Coeficiente Alpha de Cronbach

Tabla N° 23 Coeficiente Alpha de Cronbach para la dimensión total de inteligencia emocional

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.853	24

Los reportes del Alpha de Cronbach según las teorías es de 0.50 para considerar que la consistencia interna es aceptable, en este caso el instrumento supera esta media en .857, permitiendo considerar que sus ítems son homogéneos.

Tabla N° 24 Coeficiente Alpha de Cronbach para la dimensión percepción

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.811	8

Se encontró un Alpha de .811, que se considera un nivel alto en su homogeneidad entre sus ítems.

Tabla N° 25 Coeficiente Alpha de Cronbach para la dimensión comprensión

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.823	8

Se encontró un Alpha de .823, que se considera un nivel alto en su homogeneidad entre sus ítems.

Tabla N° 26 Coeficiente Alpha de Cronbach para la dimensión regulación

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.729	8

Se encontró un Alpha de .729, que se considera un nivel alto en su homogeneidad entre sus ítems.

Tabla N° 27 Coeficiente Alpha de Cronbach para la dimensión total de desempeño laboral

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.849	19

Los reportes del Alpha de Cronbach según las teorías es de 0.50 para considerar que la consistencia interna es aceptable, en este caso el instrumento supera esta media en .849, permitiendo considerar que sus ítems son homogéneos.

Tabla N° 28 Coeficiente Alpha de Cronbach para la dimensión apoyo interpersonal

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,884	9

Se encontró un Alpha de .884, que se considera un nivel alto en su homogeneidad entre sus ítems.

Tabla N° 29 Coeficiente Alpha de Cronbach para la dimensión apoyo organizacional

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.507	6

Se encontró un Alpha de .507, que se considera un nivel aceptable en su homogeneidad entre sus ítems.

Tabla N° 30 Coeficiente Alpha de Cronbach para la dimensión responsabilidad tarea-puesto

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.728	4

Se encontró un Alpha de .728, que se considera un nivel alto en su homogeneidad entre sus ítems.

Anexo N°2. Instrumento de encuesta Inteligencia Emocional



ENCUESTA DE INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA LOS TRABAJADORES DEL GOBIERNO REGIONAL

SEXO: M () F ()

EDAD:

GRADO DE INSTRUCCIÓN: Secundaria completa () Técnico () Universitario () ESTADO CIVIL: Soltero () Casado

() **INSTRUCCIONES:** Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (x) solo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto.

Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas.

En donde:

(1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo

	1	2	3	4	5
1. Presto atención a mis sentimientos.					
2. Normalmente me preocupo mucho por lo que siento.					
3. Normalmente dedico tiempo a pensar en mis emociones					
4. Pienso que merece la pena prestar atención a mis emociones y estado de ánimo.					
5. Dejo que mis sentimientos afecten a mis pensamientos.					
6. Pienso en mi estado de ánimo constantemente.					
7. A menudo pienso en mis sentimientos.					
8. Presto mucha atención a cómo me siento.					
9. Tengo claros mis sentimientos.					
10. Frecuentemente puedo definir mis sentimientos.					
11. Casi siempre sé cómo me siento.					
12. Normalmente conozco mis sentimientos sobre las personas.					
13. A menudo me doy cuenta de mis sentimientos en diferentes situaciones.					
14. Siempre puedo decir cómo me siento.					
15. A veces puedo decir cuáles son mis emociones.					
16. Puedo llegar a comprender mis sentimientos.					
17. Aunque a veces me siento triste, suelo tener una visión optimista.					
18. Aunque me sienta mal, procuro pensar en cosas agradables.					
19. Cuando estoy triste, pienso en todos los placeres de la vida.					
20. Intento tener pensamientos positivos aunque me sienta mal.					
21. Si doy demasiadas vueltas a las cosas, complicándolas, trato de calmarme.					
22. Me preocupo por tener un buen estado de ánimo.					
23. Tengo mucha energía cuando me siento feliz.					
24. Cuando estoy enfadado intento cambiar mi estado de ánimo.					

ENCUESTA DE DESEMPEÑO LABORAL PARA LOS TRABAJADORES DEL GOBIERNO REGIONAL



SEXO: M () F () EDAD:

GRADO DE INSTRUCCIÓN: Secundaria completa () Técnico () Universitario () ESTADO CIVIL: Soltero () Casado

() **INSTRUCCIONES:** Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (x) solo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas.

En donde:

(1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo

N°	ÍTEM	1	2	3	4	5
1	Manifiesto un entusiasmo constante al realizar mi trabajo					
2	Muestro un esfuerzo superior al normal en mi trabajo.					
3	Muestra disposición para llevar a cabo tareas que no forman parte de su puesto de trabajo.					
4	Ayuda a otros compañeros en la empresa.					
5	Coopera con otros compañeros de la empresa.					
6	Sigue las normas y procedimientos de la empresa.					
7	Assume, apoya o defiende los objetivos de la empresa					
8	Ayuda desinteresadamente a otros compañeros de la empresa.					
9	Se esmera en favorecer a la Administración.					
10	Mantiene una actitud positiva hacia la Administración.					
11	No se queja de las condiciones de trabajo en la empresa.					
12	Comparte información con los demás sobre futuros eventos, actividades, acciones, etc.					
13	Participa responsablemente en la empresa.					
14	Demuestra lealtad a la empresa.					
15	Promueve, promociona y defiende la empresa.					
16	Demuestra respeto por las normas y políticas de la empresa					
17	Consigue la cooperación y participación de los compañeros en la actividad diaria de la empresa.					
18	Trabaja duro con un esfuerzo superior al normal.					
19	Participa responsablemente en reuniones y actividades grupales.					
20	Se compromete con su propio desarrollo para mejorar su eficacia personal.					
21	Se comporta de forma que beneficie a la empresa					
22	Se comporta de forma que beneficie a los compañeros de la empresa					
23	Ayuda a los compañeros de trabajo con sus problemas personales					
24	Presta servicio o ayuda a los usuarios o público en general, más allá de lo normal					
25	Sugiere mejoras en procedimientos, administración u organización					
26	Permanece en la empresa a pesar de las dificultades o dureza de las condiciones.					
27	Muestra dedicación en el trabajo					