

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA**

**ESCUELA DE POSGRADO**



**UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS  
ECONÓMICAS, CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS**

**PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS**

**TESIS:**

**INTELIGENCIA EMOCIONAL Y RENDIMIENTO LABORAL EN  
COLABORADORES DE LA GERENCIA DE VIALIDAD Y TRANSPORTE DE  
LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CAJAMARCA 2020**

Para optar el Grado Académico de

**MAESTRO EN CIENCIAS**

**MENCIÓN: ADMINISTRACION Y GERENCIA EMPRESARIAL**

Presentada por:

**Bachiller: GARY DÍAZ CASANOVA**

Asesor:

**Dr. HÉCTOR DIOMEDES VILLEGAS CHÁVEZ**

**Cajamarca – Perú**

**2022**

COPYRIGHT © 2022 by  
**GARY DÍAZ CASANOVA**  
Todos los derechos reservados

# **UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA**

## **ESCUELA DE POSGRADO**



**UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS  
ECONÓMICAS, CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS**

**PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS**

**TESIS APROBADA:**

**INTELIGENCIA EMOCIONAL Y RENDIMIENTO LABORAL EN  
COLABORADORES DE LA GERENCIA DE VIALIDAD Y TRANSPORTE DE  
LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CAJAMARCA 2020**

Para optar el Grado Académico de

**MAESTRO EN CIENCIAS**

**MENCIÓN: ADMINISTRACION Y GERENCIA EMPRESARIAL**

Presentada por:

**Bachiller: GARY DÍAZ CASANOVA**

**JURADO EVALUADOR**

Dr. Héctor Diomedes Villegas Chávez  
Asesor

Dr. Juan José Julio Vera Abanto  
Jurado Evaluador

Dr. Julio Norberto Sánchez De La Puente  
Jurado Evaluador

Dr. Lennin Rodríguez Castillo  
Jurado Evaluador

**Cajamarca – Perú**

**2022**



**Universidad Nacional de Cajamarca**  
LICENCIADA CON RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 090-2018-SUNEDU/CD  
**Escuela de Posgrado**  
CAJAMARCA - PERÚ



**PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS**

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**

Siendo las 09:00 horas, del día 18 de mayo de dos mil veintidos, reunidos en el Auditorio de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, el Jurado Evaluador presidido por el **Dr. JUAN JOSÉ JULIO VERA ABANTO**, **Dr. JULIO NORBERTO SANCHEZ DE LA PUENTE**, **Dr. LENNIN RODRIGUEZ CASTILLO**, y en calidad de Asesor el **Dr. HECTOR DIOMEDES VILLEGAS CHÁVEZ** Actuando de conformidad con el Reglamento Interno y el Reglamento de Tesis de Maestría de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, se dio inicio a la Sustentación de la Tesis titulada : **INTELIGENCIA EMOCIONAL Y RENDIMIENTO LABORAL EN COLABORADORES DE LA GERENCIA DE VIALIDAD Y TRANSPORTE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CAJAMARCA 2020**”, presentada por el Bachiller en Administración y Negocios Internacionales **GARY DÍAZ CASANOVA**.

Realizada la exposición de la Tesis y absueltas las preguntas formuladas por el Jurado Evaluador, y luego de la deliberación, se acordó aprobar.....con la calificación de Distintivo (Excelente) = 17.....la mencionada Tesis; en tal virtud, el **Bachiller en Administración y Negocios Internacionales GARY DÍAZ CASANOVA**, está apto para recibir en ceremonia especial el Diploma que lo acredita como **MAESTRO EN CIENCIAS**, de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas Contables Administrativas, con Mención en **ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EMPRESARIAL**.

Siendo las 10:10 horas del mismo día, se dio por concluido el acto.

  
-----  
**Dr. Héctor Diomedes Villegas Chávez**  
Asesor

  
-----  
**Dr. Juan José Julio Vera Abanto**  
Jurado Evaluador

  
-----  
**Dr. Julio Norberto Sánchez De la Puente**  
Jurado Evaluador

  
-----  
**Dr. Lennin Rodríguez Castillo**  
Jurado Evaluador

## **Dedicatoria**

A Dios, por iluminar mi vida constantemente generando cambios positivos que me permiten desarrollarme y crecer en cada día de aprendizaje.

A mi padre, Horacio Díaz Guevara, que al trasmitirme sus enseñanzas de vida me permiten ser mejor en cada momento de las decisiones que tomo en el día a día.

A mi madre, Martha Isabel Casanova Tanta, por sus sabias palabras que me motivan a seguir constantemente adelante en mi vida personal y profesional.

A mi hermano, Brayhan Díaz Casanova, por su apoyo incondicional.

Gary Díaz Casanova.

## **Agradecimiento**

A Dios, por obsequiarme la vida y permitirme cada día aprender de mi entorno social, ayudándome en cada momento a mejorar en el trayecto de mi vida.

A la Universidad Nacional de Cajamarca (UNC) y su Escuela de Posgrado, por los conocimientos impartidos con el objeto de generar nuevos discentes que mejoren constantemente el mundo para bien.

A mi asesor, Héctor Villegas Chávez, por brindarme su orientación, apoyo e incentivación a seguir adelante en el ámbito académico.

A cada docente, por sus conocimientos impartidos que me han permitido mejorar como profesional en el ámbito laboral y como ser humano a mejorar en mi vida personal.

Gary Díaz Casanova.

**Epígrafe.**

“La educación es el arma más poderosa para cambiar el mundo”.

Nelson Rolihlahla Mandela.

## ÍNDICE GENERAL

	<b>Pág.</b>
<b>Dedicatoria.</b> .....	v
<b>Agradecimiento.</b> .....	vi
<b>Epígrafe.</b> .....	vii
<b>Índice general.</b> .....	viii
<b>Lista de tablas.</b> .....	xii
<b>Lista de figuras.</b> .....	xiv
<b>Lista de abreviaturas y siglas usadas.</b> .....	xv
<b>Glosario</b> .....	xvii
<b>Resumen.</b> .....	xviii
<b>Abstract.</b> .....	xx
<b>CAPITULO I.</b> .....	1
<b>INTRODUCCIÓN.</b> .....	1
<b>1.1. Planteamiento del problema.</b> .....	1
<b>1.1.1. Contextualización.</b> .....	1
<b>1.1.2. Descripción del problema.</b> .....	3
<b>1.1.3. Formulación del problema.</b> .....	5
<b>1.2. Justificación e importancia.</b> .....	5
<b>1.2.1. Justificación teórica.</b> .....	5
<b>1.2.2. Justificación técnica – práctica.</b> .....	6
<b>1.2.3. Justificación institucional y personal.</b> .....	6
<b>1.3. Delimitación de la investigación.</b> .....	7
<b>1.4. Limitaciones.</b> .....	7
<b>1.5. Objetivos de la investigación.</b> .....	8

<b>1.5.1. Objetivo general.....</b>	<b>8</b>
<b>1.5.2. Objetivos específicos.....</b>	<b>8</b>
<b>CAPITULO II.....</b>	<b>9</b>
<b>MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>9</b>
<b>2.1. Antecedentes de la investigación. ....</b>	<b>9</b>
<b>2.2. Marco Teórico.....</b>	<b>14</b>
<b>2.2.1. Inteligencia Emocional.....</b>	<b>14</b>
<b>2.2.2. Rendimiento Laboral. ....</b>	<b>15</b>
<b>2.3. Marco conceptual.....</b>	<b>16</b>
<b>2.3.1. Inteligencia Emocional.....</b>	<b>16</b>
<b>2.3.2. Rendimiento Laboral. ....</b>	<b>20</b>
<b>2.4. Definición de términos básicos.....</b>	<b>22</b>
<b>2.4.1. Adaptabilidad. ....</b>	<b>22</b>
<b>2.4.2. Correlación.....</b>	<b>22</b>
<b>2.4.3. Desempeño laboral. ....</b>	<b>22</b>
<b>2.4.4. Evaluación.....</b>	<b>23</b>
<b>2.4.5. Estado de ánimo en general. ....</b>	<b>23</b>
<b>2.4.6. Inteligencia emocional.....</b>	<b>23</b>
<b>2.4.7. Interpersonal.....</b>	<b>23</b>
<b>2.4.8. Intrapersonal.....</b>	<b>23</b>
<b>2.4.9. Manejo del estrés. ....</b>	<b>23</b>
<b>2.4.10. Rendimiento laboral.....</b>	<b>23</b>
<b>CAPITULO III.....</b>	<b>24</b>
<b>PLANTEAMIENTO DE LA HIPÓTESIS Y VARIABLES. ....</b>	<b>24</b>
<b>3.1. Hipótesis.....</b>	<b>24</b>

3.1.1.	<b>Hipótesis general.</b>	24
3.1.2.	<b>Hipótesis específicas.</b>	24
3.2.	<b>Variables.</b>	24
3.2.1.	<b>Variable Independiente.</b>	24
3.2.2.	<b>Variable Dependiente.</b>	24
3.3.	<b>Operacionalización, de los componentes de las hipótesis.</b>	25
<b>CAPITULO IV</b>		27
<b>MARCO METODOLOGICO.</b>		27
4.1.	<b>Ubicación geográfica.</b>	27
4.1.1.	<b>Datos de la Organización.</b>	27
4.1.2.	<b>Ubicación.</b>	27
4.2.	<b>Diseño de la investigación.</b>	28
4.3.	<b>Métodos de investigación.</b>	30
4.3.1.	<b>Método inductivo.</b>	30
4.3.2.	<b>Método analítico.</b>	30
4.3.3.	<b>Método sintético.</b>	30
4.4.	<b>Población, muestra, unidad de análisis y unidades de observación.</b>	31
4.4.1.	<b>Población.</b>	31
4.4.2.	<b>Muestra.</b>	31
4.4.3.	<b>Unidad de análisis.</b>	31
4.4.4.	<b>Unidad de observación.</b>	31
4.5.	<b>Técnicas e instrumentos de recopilación de información.</b>	31
4.6.	<b>Confiabilidad y Validez.</b>	32
4.6.1.	<b>Inteligencia Emocional.</b>	33
4.6.2.	<b>Rendimiento Laboral Individual.</b>	34

<b>4.7. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información.</b> .....	35
<b>4.8. Equipos, materiales, insumos.</b> .....	37
<b>4.9. Matriz de consistencia metodológica.</b> .....	37
<b>CAPITULO V</b> .....	40
<b>RESULTADOS Y DISCUSIÓN.</b> .....	40
<b>5.1. Presentación de resultados, análisis e interpretación.</b> .....	40
<b>5.1.1. Inteligencia Emocional.</b> .....	41
<b>5.1.2. Rendimiento Laboral.</b> .....	44
<b>5.1.3. Correlación de Inteligencia Emocional &amp; Rendimiento Laboral.</b> .....	44
<b>5.2. Discusión de resultados.</b> .....	45
<b>5.3. Contrastación de hipótesis.</b> .....	47
<b>CONCLUSIONES.</b> .....	48
<b>RECOMENDACIONES.</b> .....	49
<b>REFERENCIAS.</b> .....	50
<b>APÉNDICE.</b> .....	63

## Lista de tablas

	<b>Pág.</b>
<b>TABLA 1.</b> Operacionalización de las hipótesis.....	25
<b>TABLA 2.</b> Procesamiento de casos para I.E.....	33
<b>TABLA 3.</b> Alfa de Cronbach para I.E. ....	33
<b>TABLA 4.</b> Validez estadística para I.E.....	33
<b>TABLA 5.</b> Procesamiento de casos para R.L. ....	34
<b>TABLA 6.</b> Alfa de Cronbach para R.L. ....	34
<b>TABLA 7.</b> Validez estadística para R.L. ....	35
<b>TABLA 8.</b> Grado de relación.....	36
<b>TABLA 9.</b> Matriz de consistencia. ....	38
<b>TABLA 10.</b> Variables demográficas.....	40
<b>TABLA 11.</b> Inteligencia Emocional. ....	41
<b>TABLA 12.</b> Intrapersonal. ....	41
<b>TABLA 12.1.</b> Comprensión de sí mismo. ....	64
<b>TABLA 12.3.</b> Autoconcepto. ....	65
<b>TABLA 12.4.</b> Autorrealización. ....	65
<b>TABLA 12.5.</b> Independencia. ....	66
<b>TABLA 13.</b> Interpersonal. ....	42
<b>TABLA 13.1.</b> Empatía. ....	66
<b>TABLA 13.2.</b> Relaciones Interpersonales. ....	67
<b>TABLA 13.3.</b> Responsabilidad Social. ....	67
<b>TABLA 14.</b> Adaptabilidad.....	42
<b>TABLA 14.1.</b> Solución de Problemas. ....	68
<b>TABLA 14.2.</b> Prueba de la Realidad. ....	68

<b>TABLA 14.3.</b> Flexibilidad.....	69
<b>TABLA 15.</b> Manejo del estrés.....	43
<b>TABLA 15.1.</b> Tolerancia al Estrés.....	69
<b>TABLA 15.2.</b> Control de los Impulsos.....	70
<b>TABLA 16.</b> Estado de ánimo en general.....	43
<b>TABLA 16.1.</b> Felicidad.....	70
<b>TABLA 16.2.</b> Optimismo.....	71
<b>TABLA 17.</b> Rendimiento Laboral.....	44
<b>TABLA 17.1.</b> Rendimiento en la Tarea.....	71
<b>TABLA 17.2.</b> Comportamiento Contraproducente.....	72
<b>TABLA 17.3.</b> Rendimiento en el Contexto.....	72
<b>TABLA 18.</b> Prueba de normalidad.....	73
<b>TABLA 19.</b> Correlación de Rho Spearman.....	44

## Lista de figuras

	<b>Pág.</b>
<b>FIGURA 1.</b> Ubicación del objeto de estudio.....	27
<b>FIGURA 2.</b> Diseño de la investigación. ....	29
<b>FIGURA 3.</b> Histograma Inteligencia Emocional.....	74
<b>FIGURA 4.</b> Histograma Rendimiento Laboral.....	74

## **Lista de abreviaturas y siglas usadas**

- I.E. : Inteligencia Emocional.
- R.L. : Rendimiento Laboral.
- EQ I : Emotional Quotient Inventory.
- IWPQ : Individual Work Performance Scale.
- SPSS : Statistical Package for the Social Sciences.
- CIA : Componente Intrapersonal.
- CM : Comprensión emocional de sí mismo.
- AS : Asertividad.
- AC : Autoconcepto.
- AR : Autorrealización.
- IN : Independencia.
- CIE : Componente Interpersonal.
- EM : Empatía.
- RI : Relaciones interpersonales.
- RS : Responsabilidad Social.
- CAD : Componente de Adaptabilidad.
- SP : Solución de problemas.
- PR : Prueba de la realidad.
- FL : Flexibilidad.
- CME : Componente de Manejo del Estrés.
- TE : Tolerancia al estrés.

- CI : Control de los impulsos.
- CAG : Componente de Estado de Ánimo en General.
- FE : Felicidad.
- OP : Optimismo.
- RT : Rendimiento en la tarea.
- CC : Comportamiento contraproducente.
- RCT : Rendimiento en el contexto.
- H<sub>0</sub> : Hipótesis nula.
- H<sub>a</sub> : Hipótesis aceptada.
- M : Muestra.
- r : Relación entre variables.
- O : Observaciones a estudiar.

## Glosario

**Asertividad:** capacidad de expresar de manera efectiva y constructiva los sentimientos

**Autoconcepto:** capacidad de conocer sus emociones frente a situaciones adversas.

**Autorrealización:** capacidad de establecer metas personales con el fin de potenciarnos.

**Comprensión emocional de sí mismo:** capacidad de comprender y aceptarnos con precisión, es decir, conocernos realmente a sí mismos.

**Control de impulsos:** capacidad para controlar nuestras emociones constructivamente.

**Empatía:** Capacidad de ser conscientes y comprender como se sienten los demás.

**Felicidad:** capacidad para sentirnos satisfechos con nuestra vida.

**Flexibilidad:** Capacidad para adaptarnos a cambios constantes en nuestra vida.

**Independencia:** Capacidad de ser autosuficientes y libres de dependencia emocional.

**Optimismo:** capacidad para mantener una actitud positiva y esperanzada frente a problemas cotidianos que acontecen en nuestra vida.

**Prueba de la realidad:** Capacidad para validar objetivamente nuestros sentimientos y pensamientos en la realidad de la sociedad en que vivimos.

**Relaciones interpersonales:** capacidad para establecer y mantener relaciones amicales, laborales en la sociedad que conformamos y contribuimos a desarrollar constantemente.

**Responsabilidad Social:** Capacidad de identificarnos en la sociedad por medio de grupos, amigos, en el trabajo, con el fin de contribuir constructivamente a la sociedad.

**Solución de problemas:** capacidad de resolver problemas en el transcurso de la vida.

**Tolerancia al estrés:** Capacidad de gestionar las emociones de forma eficaz y constructiva.

## Resumen

El estudio se realizó en el área de la Gerencia de Vialidad de Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, para ello se indago la relación entre Inteligencia Emocional y Rendimiento Laboral, con el objetivo de determinar el grado de relación entre las variables. El diseño de investigación, según su finalidad es aplicada porque permitió encontrar en qué grado se relacionaron las variables, alcance correlacional debido que se evaluó la relación que existe entre las variables, diseño no experimental pues no se manipularon las variables, de nivel transversal ya que se efectuó en un periodo específico. Se utilizó los métodos, inductivo para observar la relación de las variables, analítico para estudiar ambas variables, sintético para concretar de forma breve y sencilla el estudio. La población fue el total de 60 personas que laboran en el área, para la muestra se determinó tomar al total de 60 colaboradores de la población por ser muy reducida, la unidad de análisis es la Gerencia de Vialidad y Transporte, la unidad de observación son las personas evaluadas que forman parte de la muestra. Los instrumentos utilizados fueron dos autoinformes de evaluación que han sido validados estadísticamente. Para el procesamiento de los datos se utilizó el programa Microsoft Excel 2013 y el paquete estadístico IBM SPSS® 27. Del resultado concluimos que, (a) La relación entre Inteligencia Emocional y Rendimiento Laboral presenta una correlación de Rho de Spearman de 0.338 con una significancia bilateral de 0.008 expresando que es  $< 0.05$  ello determina que se acepta la hipótesis planteada en el presente estudio, (b) La Inteligencia Emocional de los colaboradores presentan una inteligencia adecuada en un 73.3% que representa a 44 individuos de 60 evaluados, ello indica que la gran parte de cooperantes manejan sus emociones y habilidades sociales acorde al comportamiento de los administrados, (c) El Rendimiento Laboral de los trabajadores revela un rendimiento adecuado en 68.3% conformado por 41 personas de

60 participantes, lo que expresa que la mayoría del personal cumple con realizar sus tareas, mantienen un comportamiento apropiado a las circunstancias de trabajo y logran manejar las adversidades profesionales que pueden surgir en el contexto de las acciones diarias que se presentan en el ambiente laboral.

**Palabras clave:** Inteligencia Emocional, Rendimiento Laboral, Correlación de Rho de Spearman.

## Abstract

The study was carried out in the area of the Transport Road Management of the Provincial Municipality of Cajamarca, for this purpose the relationship between Emotional Intelligence and Work Performance was investigated, with the aim of determining the degree of relationship between the variables. The research design, according to its purpose, is applied because it allowed to find to what degree the variables were related, correlational scope due to the fact that the relationship between the variables was evaluated, non-experimental design because the variables were not manipulated, of transversal level since it was carried out in a specific period. The methods were used, inductive to observe the relationship of the variables, analytical to study both variables, synthetic to specify the study in a brief and simple way. The population was the total of 60 people who work in the area, for the sample it was determined to take the total of 60 collaborators of the population because it is very small, the analysis unit is the Road and Transport Management, the observation unit is the evaluated people who are part of the sample. The instruments used were two self-reports of evaluation that have been statistically validated. The Microsoft Excel 2013 program and the IBM SPSS® 27 statistical package were used for data processing. From the result we conclude that, (a) The relationship between Emotional Intelligence and Work Performance presents a Spearman Rho correlation of 0.338 with a bilateral significance of 0.008 expressing that it is  $< 0.05$  this determines that the hypothesis raised in the present study is accepted, (b) The Emotional Intelligence of the collaborators present an adequate intelligence in 73.3% that represents 44 individuals of 60 evaluated, this indicates that the large part of cooperators manage their emotions and social skills according to the behavior of those managed, (c) The Work Performance of the workers reveals an adequate performance in 68.3% made up of 41 people of 60

participants, which expresses that the majority of the staff fulfills their tasks, maintain a behavior appropriate to the circumstances of work and manage to manage the professional adversities that may arise in the context of the daily actions that occur in the work environment.

**Keywords:** Emotional Intelligence, Work Performance, Spearman's Rho Correlation.

# CAPITULO I

## INTRODUCCIÓN

### 1.1. Planteamiento del problema.

#### 1.1.1. Contextualización.

La Inteligencia Emocional siempre ha estado presente en la vida de las personas, es así que podemos considerar el inicio en que surgieron los primeros estudios de investigación referentes a las emociones, se remontan en la historia de la humanidad a partir de la Grecia antigua (a.C.), ello permitió profundizar aún más respecto al tema a partir del siglo XX, delimitando conceptos, factores, teorías, modelos de evaluación, etc., (Medina y Radau, 2000). Aquellos estudios han ido generando en el tiempo un cumulo de conocimiento fundamental para el desarrollo y crecimiento del ser humano en el mundo.

Conocer el tema de Inteligencia Emocional es esencial y podemos definirla como la aptitud (habilidad) para el manejo adecuado de las emociones, ello se aplica cotidianamente en la vida personal y profesional (laboral) de cada ser humano permitiéndonos ser elementos esenciales que contribuyen con el crecimiento de las actividades económicas empresariales de las organizaciones privadas y/o públicas.

Adicionalmente, se tiene elementos no controlables como la personalidad y pensamiento de cada ser humano ya que cada persona es diferente en su forma de ser y pensar de acuerdo a un entorno y lugar específico.

Una estrategia que se puede utilizar para lograr incrementar Inteligencia Emocional es capacitar y asesorar a los colaboradores permitiendo tener una organización sólida con objetivos claros y precisos para lograr una meta

específica.

Daniel Goleman, investigador en el campo de psicología relacionado al tema de Inteligencia Emocional señala que: “Las empresas miran cada vez más (...) la Inteligencia Emocional al momento de contratar, promover y desarrollar a sus empleados”, ello se refleja en los años de investigación realizados en base a las habilidades para identificar y monitorear las emociones de cada persona en donde se muestra que mientras más Inteligencia Emocional tenga una persona, mejor será su desempeño en el trabajo, (Barría & BBC, 2020).

A principios de 1990 se introducen los primeros conceptos referentes a Rendimiento Laboral, hoy en día se está definiendo a los colaboradores como activos de talento humano con el objeto de mejorar constantemente el rendimiento en las organizaciones en el largo plazo (Gabini, 2018).

En las organizaciones el rendimiento se puede definir en dos formas la primera en términos de comportamiento humano se da al observar que tan motivados están los colaboradores en sus labores y por ende ello se refleja en la producción que genera cada persona, la segunda noción se refiere a la eficacia o eficiencia de producción por persona, ambas formas nos permiten medir el grado de Rendimiento Laboral.

El Rendimiento Laboral es relevante en toda organización, en especial en las entidades públicas para generar una óptima función en las tareas que se efectúan a diario, antes se medía en base a lo producido, hoy en día se evalúan metas que puedan ser cumplidas en un plazo establecido acorde con un ambiente organizativo que permita interactuar una buena comunicación entre las áreas con el propósito de trabajar en equipo y desarrollar las capacidades de cada persona, para ello es fundamental capacitarlos en temas específicos para lograr los

objetivos de cada área y en conjunto de la entidad permitiendo ser eficientes en las gestiones, (Longo Martínez, 2006).

Es importante recalcar que en toda organización ya sean instituciones privadas o públicas, es fundamental implementar el factor innovación ya que ello permite generar un cambio positivo en el factor talento humano que conlleve a mejorar el valor de un producto permitiendo obtener una mayor calidad en los bienes y/o servicios a ofrecer en un determinado mercado, de esta manera se puede incrementar eficientemente el Rendimiento Laboral. Será fundamental el rol de la Inteligencia Emocional para desarrollar un Rendimiento Laboral dentro de las organizaciones privadas y/o públicas.

Es inevitable hoy en día no tener en cuenta la Inteligencia Emocional, ya que es determinante en el manejo de las emociones, vital en el cambio del comportamiento humano y evolución constante de las aptitudes emocionales de los colaboradores para el desarrollo y crecimiento profesional a la hora de realizar su trabajo, lo que influye a que estén motivados provocando un mejor desempeño en el trabajo conllevando a mejorar su Rendimiento Laboral logrando ser eficientes en sus centros de trabajo y más competitivos en el mercado laboral, esto produce beneficios para ellos ya que pueden obtener aumentos de salarios, ascensos de puestos o nuevos puestos jerárquicos, mejores oportunidades laborales. Desarrollar la Inteligencia Emocional en los colaboradores es esencial debido a que incentiva a mejorar el Rendimiento Laboral dentro una organización.

### **1.1.2. Descripción del problema.**

El presente entorno nos ha permitido indagar sobre las circunstancias acontecidas referente a la Inteligencia Emocional, que es el saber manejar y/o

controlar las emociones personales, ello es determinante en el ámbito profesional a la hora de desempeñar diversas funciones en el trabajo que realiza cada persona, lo que implica una relación constante con el área laboral, siendo un factor primordial la productividad que viene a ser el rendimiento y producción por horas laboradas de cada colaborador en el trabajo dentro de una organización privada y/o pública.

Para generar Inteligencia Emocional en una organización, es también esencial aspectos como una planificación, una cultura organizacional integradora, así como una dirección más sesgada ha aspectos empresariales ya que ello incide en el Rendimiento Laboral.

En el sector de la administración pública, está compuesto por diversos entes quienes son responsables de generar desarrollo y crecimiento en un país de acuerdo a sectores como economía, educación, medio ambiente, salud, transporte, turismo, entre otros, dichas entidades brindan servicios a la población según un determinado lugar en el territorio nacional, en la actual investigación se ha tomado como organización a la Municipalidad Provincial de Cajamarca y a su vez se ha seleccionado a la Gerencia de Vialidad y Transporte por ser una de las áreas en donde se genera mayor tramite documentario, procesos administrativos - legales y se genera tensión con los administrados (clientes). El estudio pretende hallar la relación entre el coeficiente emocional y el Rendimiento Laboral de los colaboradores de la presente gerencia.

### **1.1.3. Formulación del problema.**

#### **1.1.3.1. Pregunta General.**

¿Cuál es la relación entre Inteligencia Emocional y Rendimiento Laboral en los colaboradores de la Gerencia de Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca 2020?

#### **1.1.3.2. Preguntas Auxiliares.**

**PA1.** ¿Cuál es el grado de Inteligencia Emocional en los colaboradores de la Gerencia de Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca 2020?

**PA2.** ¿Cuál es el grado de Rendimiento Laboral de los colaboradores de la Gerencia de Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca 2020?

### **1.2. Justificación e importancia.**

#### **1.2.1. Justificación teórica.**

La presente investigación, se realizó en una organización pública donde se estudió temas referidos a Inteligencia Emocional y Rendimiento Laboral con el objeto de encontrar en qué grado se relacionan cada una de las variables, desarrollándose en base a las teorías de la Inteligencia Emocional y Rendimiento Laboral con el fin de encontrar como resultado en qué grado se relaciona el coeficiente emocional y el grado de rendimiento de los colaboradores de la Gerencia de Vialidad de Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, ello permitió conocer e incrementar el conocimiento científico en base a resultados obtenidos de los modelos aplicados que utilizan instrumentos de medición de tipo cuestionario conformados por preguntas u oraciones cortas definidas en aspectos laborales y que han sido validados a través de parámetros

estadísticos, existen estudios internacionales y nacionales referentes de Inteligencia Emocional en su mayoría aplicados a la educación, al liderazgo, satisfacción laboral, los que están más orientados al sector educación por lo que se ha considerado delimitar el presente estudio hacia el Rendimiento Laboral para generar un aporte en el conocimiento científico para futuras investigaciones.

### **1.2.2. Justificación técnica – práctica.**

El presente objeto de estudio se seleccionó por los siguientes motivos, en los mercados laborales se vienen realizando estudios en base a la Inteligencia Emocional para obtener un mejor desempeño laboral de los colaboradores lo que influye a que aumenten su rendimiento en el trabajo; para llevar a cabo la investigación se tomó a la Gerencia de Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca porque es una de las gerencias donde se genera mayor trámite documentario, procesos administrativos, legales y un ambiente de trabajo de constante tensión. Se postula la originalidad del estudio en base a que se determinó el grado de cada variable y su relación, además ello nos permitió averiguar que la Inteligencia Emocional es un factor relevante en el ámbito laboral. Los aspectos en el estudio fue precisar la magnitud y/o el grado en que se correlacionan la Inteligencia emocional y Rendimiento laboral. El presente tema nos permitió conocer que la Inteligencia Emocional cumple una función importante en el área laboral en una organización pública.

### **1.2.3. Justificación institucional y personal.**

El presente estudio es de gran interés para la institución pública Municipalidad Provincial de Cajamarca y de su Gerencia de Vialidad y Transporte porque la investigación permitió un aprendizaje que servirá en beneficio para las labores

profesionales que realizan los colaboradores en sus puestos de trabajo con respecto a las funciones que efectúan cada día permitiéndoles mejorar el manejo de sus aptitudes emocionales mejorando su coeficiente emocional, el que puede ir creciendo progresivamente en el tiempo y con ello poder aumentar su Rendimiento Laboral conllevando a ser más eficientes y competitivos en el mercado laboral. El ejecutor que está desarrollando la investigación estuvo en constante preparación referente a los temas de indagación por lo que se encuentra motivado e interesado en descubrir el comportamiento de las variables es decir en qué grado se correlacionaron y en conllevar a un proceso de aprendizaje mediante la autoevaluación y reflexión contribuyendo positivamente con el fin de cumplir con el objeto de estudio del presente tema.

### **1.3. Delimitación de la investigación.**

La presente investigación se limita a determinar el grado de correlación entre la Inteligencia Emocional y Rendimiento Laboral en los colaboradores de la Gerencia de Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, se realizó una evaluación orientada a características que se desarrollan en el ambiente de trabajo para hallar el coeficiente emocional, otra para saber la magnitud de rendimiento de los colaboradores, para luego obtener el grado de relación de ambas variables, el ámbito del análisis de la información se realizó en el periodo 2021.

### **1.4. Limitaciones.**

El presente estudio tiene como limitaciones, la indagación y aplicación de la investigación de forma presencial por la actual pandemia en salud COVID 19 y que para ello se ha previsto utilizar los medios de telecomunicaciones digitales como el uso de la red de internet, llamadas telefónicas, utilización de aplicaciones en la nube como las herramientas que ofrecen Google y Microsoft, entre otras, ello con el

objeto de poder realizar el presente tema de investigación.

## **1.5. Objetivos de la investigación.**

### **1.5.1. Objetivo general.**

Determinar la relación entre Inteligencia Emocional y Rendimiento Laboral en los colaboradores de la Gerencia de Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca 2020.

### **1.5.2. Objetivos específicos.**

**OE1.** Evaluar el grado de Inteligencia Emocional en los colaboradores de la Gerencia de Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca 2020.

**OE2.** Evaluar el grado de Rendimiento Laboral en los colaboradores de la Gerencia de Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca 2020.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Antecedentes de la investigación.**

##### **2.1.1. Antecedentes internacionales.**

Novoa y Rodríguez (2020), en su investigación “Identificar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño de los gerentes de proyecto de COTECMAR”, los autores han investigado respecto a inteligencia emocional referente a modelos, aplicados a proyectos, y componentes de desempeño laboral de los gerentes de proyectos; la indagación documentaria estudiada ha permitido fundamentar el objeto de estudio que busco relacionar la inteligencia emocional y desempeño laboral; donde se planteó realizar un análisis de contenido para observar si había una relación significativa entre las variables y se desarrolló en base a un enfoque cualitativo que utilizó como instrumento de recolección de información una entrevista que fue validado por juicio de expertos, el estudio tuvo como muestra a 21 personas (11 gerentes, 9 colaboradores y 01 jefe de los gerentes) del proyecto, se sistematizó las entrevistas acorde a las opiniones obtenidas en base a las siete categorías conceptuales acorde a ambas variables y tres categorías para definir las opiniones en positivo, negativo y neutro; el resultado que se obtuvo fue en base a una puntuación y representación porcentual para determinar una perspectiva del estudio obteniendo las siguientes puntuaciones totales para inteligencia emocional en sus componentes en habilidades sociales (asertividad) 13, empatía 23, automotivación 8, autorregulación 13, para desempeño laboral en comunicación fluida 23, manejo situaciones inesperadas 11, gestión de crisis 5, en relación en las tres categoría de opiniones fueron positivo 36 puntos que

representa un 37,5%, neutro 28 puntos que resulta un 29,2% y negativo 32 puntos con un 33,3%; los autores concluyen que existe una relación directa entre la inteligencia emocional y el desempeño de los gerentes con sus equipos de trabajo teniendo mejores resultados en sus proyectos que dirigen.

De Los Cobos Palacios (2019), en su investigación “Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral”, el autor ha indagado referente a inteligencia emocional respecto a su definición, diferencia entre coeficiente intelectual y emocional, estudios de sus componentes, consecuencias biológicas, casos aplicados en el centro de trabajo, casos aplicados en organizaciones, modelo de los cuatro pilares (conocimiento emocional, aptitud emocional, profundidad emocional, alquimia emocional, respecto a desempeño laboral expone su definición, evaluación y propósitos, evaluadores, ventajas y desventajas de evaluar, métodos para evaluar, pasos para evaluar; los precedentes expuestos han sido de utilidad para fundamentar el objeto de estudio, en el que se propuso contrastar de forma empírica si la inteligencia emocional impacta positivamente en el desempeño laboral, como muestra se tuvo a 50 alumnos (25 hombres, 25 mujeres) de posgrado de la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma de Querétaro; se obtuvo como resultado una correlación de Pearson de 0.98 comprobándose de que si existe una correlación positiva entre las variables por ende la inteligencia emocional impacta directamente en el desempeño laboral; el autor concluyo que toda empresa dentro del mercado laboral debe velar por el bienestar físico y psicológico de sus colaboradores ya que es el recurso vivo y dinámico capaz de decidir el manejo y funcionamiento de los recursos materiales que dirigen a la empresa un crecimiento, desarrollo y desempeño optimo, insertar programas

(cursos, talleres, capacitaciones) de inteligencia emocional en su personal permite alcanzar mejor los objetivos, mejorando el desempeño de sus colaboradores generando un nivel satisfactorio en sus labores que realizan dentro de cada una de las áreas de la organización.

Borsic y Riveros (2017), en su investigación “La Inteligencia Emocional en el desempeño laboral de docentes de Instituciones de Educación Superior” los autores ha indagado respecto a inteligencia emocional se definió emoción, inteligencia, descripción de sus componentes, modelo emocional rasgo, aplicación en las organizaciones, correspondiente al desempeño se indago definiciones, enfoques y métodos de evaluación laboral, estudios en evaluación de docentes en instituciones de educación superior; la información estudiada ha permitido fundamentar el objeto de teorías en la investigación, que servirá para una base doctrinal y a futuras investigaciones; se planteó como hipótesis, a) presenta una relación positiva entre la inteligencia emocional y desempeño laboral de docentes de instituciones de educación superior, b) existen diferencias estadísticas significativas respecto de variables demográficas edad, sexo, nivel de escolaridad y años de experiencia, c) existe relación positiva entre las variables de estudio respecto de variables demográficas nivel de escolaridad y años de experiencia; se obtuvo como principales resultados la existencia de una relación negativa débil Rho de Spearman.  $r_s = -.143$ , con una significancia de  $p = .042 < .05$  entre inteligencia emocional (componente percepción de las emociones) y desempeño de los docentes, así mismo existen diferencias en los factores de la inteligencia emocional (relaciones y regulación de las emociones) respecto del sexo de los docentes; el autor concluye que, al aumentar el nivel de educación formal de los docentes se incrementa el nivel de sociabilidad,

capacidad de gestionar emociones y desempeño laboral, por el contrario en medida que se incrementa la percepción de las emociones se reduce el nivel de desempeño docente, y a medida que los docentes aumentan los años de experiencia de docentes se incrementa su nivel de bienestar, empatía y su capacidad de gestionar sus emociones.

### **2.1.2. Antecedentes nacionales.**

Gutiérrez Arteaga (2018), en su investigación "Efecto de un programa de inteligencia emocional en el rendimiento laboral de los docentes y administrativos del I.E.S.T.P. - "Víctor Andrés Belaunde" - SCH, 2017", el autor ha realizado una búsqueda de información respecto a inteligencia emocional (conceptos, modelos, componentes, características, competencias), referente a rendimiento laboral (concepto, dimensiones, desempeño académico, instrumentos de medición), los temas analizados sirven para fundamentar el objeto de estudio de aplicar un programa de inteligencia emocional para mejorar el rendimiento laboral de los docentes y personal administrativo, para ello se desarrolló seis sesiones presenciales de inteligencia emocional y luego se usara un cuestionario para medir el grado de rendimiento laboral; se obtuvo como resultado que, antes de aplicar el programa el rendimiento de los colaboradores alcanzó niveles de 19% bueno, 55% regular, 26% malo, luego de desarrollar el programa, el rendimiento laboral obtuvo niveles de 45% bueno, 48% regular, 7% malo, posteriormente se realizó la comparación entre ambas variables determinando mediante una prueba T-Student, donde se obtuvo un valor significativo bilateral de  $0.000 < 0,025$  ( $0,05 / 2 = 0,025$ ), ello nos permite determinar que el estudio se acepta, es decir la aplicación del programa de inteligencia emocional mejora el rendimiento laboral. El autor concluyo que, se

mejoró el rendimiento laboral de los docentes y administrativos del IESTP “Víctor Andrés Belaunde” de Santiago de Chuco y se determinó que el docente desconoce las competencias de su desempeño, ya que él tiene que planificar, evaluar, tener comunicación con la comunidad educativa, por lo que es necesario una actualización en competencias emocionales.

Apaza Valencia (2017), en su investigación “La inteligencia emocional y su influencia en el rendimiento laboral en los trabajadores del Gobierno Regional de Puno, 2017”, el autor ha indagado, analizado y detallado estudios de inteligencia, emociones, desempeño laboral (concepto, factores, métodos de evaluación), modelo de inteligencia emocional (conceptos, características, dimensiones); lo anteriormente expuesto ha servido para fundamentar el objeto de estudio, si la inteligencia emocional influye en el rendimiento laboral (calidad de servicio, productividad), para determinar la magnitud de relación de las variables se usó la correlación de Spearman; el estudio tuvo como resultado que los colaboradores presentan una inteligencia alta 80%, 17.8% media, 1.8% baja, en desempeño laboral un 79.8% alta, 16.9% medio, 3.2% bajo, al correlacionar la inteligencia emocional y desempeño laboral (calidad de servicio, productividad) se obtuvo un valor significativo 0,000 ( $p < 0,05$ ) con nivel de 0,01 bilateral, Rho Spearman 0,629; 0,475 (calidad de servicio) y 0,628 (productividad). Por lo expuesto se aceptan las hipótesis del estudio, es decir si existe relación significativa entre ambas variables. El autor concluye que, cuando más alta inteligencia emocional desarrolle el trabajador mejor será su desempeño laboral en ofrecer una mejor calidad del servicio que brinde el trabajador y por ende mejor será su productividad.

Tito Fernández (2017), en su investigación "Inteligencia Emocional y Rendimiento Laboral de los Trabajadores de la Intendencia Regional Madre de Dios de la SUNAT, 2017", el autor ha recabado información relativa a inteligencia emocional y rendimiento laboral (concepto, componentes, modelos, factores), importancia en los ambientes de trabajo, cultura - clima organizacional; los elementos estudiados sirven para fundamentar el objeto de estudio, si existe relación de inteligencia emocional y rendimiento laboral de los colaboradores de SUNAT-2017, para ello se elaboró dos cuestionarios que fueron validados mediante estadígrafos, se usó la escala de Likert para obtener una puntuación y para realizar la correlación el coeficiente de correlación de Pearson – Spearman; se obtuvo como resultado que, inteligencia emocional (estabilidad en relaciones interpersonales y de solución de problemas) con puntuación 91.98, presenta en la escala a veces un 59%, en raras ocasiones 38.4%, con frecuencia 2.6%, en rendimiento laboral (motivación, evaluación, capacitación) con una puntuación 98.15, en una escala media satisfactorio un 74%, insatisfactorio 23.1%, satisfactorio 2.6%. Al correlacionar ambas variables se obtuvo un valor de significancia de chi-cuadrado de Pearson (0,004) es decir existe una relación entre inteligencia emocional y rendimiento laboral. El autor concluyo que, la variable rendimiento laboral depende de la variable inteligencia emocional que desarrollen los colaboradores dentro de las áreas de la institución.

## **2.2. Marco Teórico.**

### **2.2.1. Inteligencia Emocional.**

Se estructura en base a cada una de las variables de estudio, primero la variable independiente Inteligencia Emocional que se desarrolló en base al modelo mixto del Doctor Reuven Bar On, según Bar-On (1997), señala:

Es un modelo conceptual de funcionamiento emocional - social, que asocian un conjunto de competencias, habilidades y comportamientos emocionales - sociales relacionados entre sí, que estudia el comportamiento y desempeño en el ser humano con el objeto de mejorar constantemente las conductas de las personas frente a las múltiples adversidades que se presentan en el transcurso del tiempo, con la finalidad de obtener cambios positivos tanto en la vida personal - profesional; el autor elaboró un componente psicométrico para medir el constructo de la teoría, es un instrumento de autoinforme que está compuesto por un inventario de coeficiente emocional (EQ-i), conteniendo quince (15) escalas y ciento treinta y tres (133) ítems de evaluación, basado en una combinación estadística de validez factorial, constructiva y predictiva que proporciona un método eficiente para examinar la estructura, precisión y utilidad del modelo.

### **2.2.2. Rendimiento Laboral.**

Segundo, para la variable dependiente Rendimiento Laboral, se desarrolló en base al modelo de Medición de Rendimiento Laboral Individual, según Koopmans et al., (2014), señala:

El modelo de Medición de Rendimiento Laboral Individual, que tiene como objeto evaluar las competencias en el trabajo, conductas en el entorno de la organización y actitudes que dañan el confort de las entidades, con el objeto de obtener un progreso constante en el rendimiento de las labores de los colaboradores, por lo que la autora diseñó y elaboro un constructo psicométrico que está compuesto por un (01) dimensión, y tres (03) escalas (a) rendimiento de la tarea, (b) comportamiento contraproducente, (c) rendimiento en el contexto; las mencionadas dimensiones están contenidos por dieciocho (18) ítems de

evaluación.

## **2.3. Marco conceptual.**

### **2.3.1. Inteligencia Emocional.**

Bar-On, (1997), en su modelo de Inteligencia Emocional-social detalla que está compuesto en dos partes la primera es la conceptualización o teoría del constructo, la segunda se refiere al inventario psicométrico con el que se puede medir la Inteligencia Emocional-Social que se basó en la teoría y fue diseñada para evaluar a seres humanos.

La Inteligencia Emocional es un tema que está en evolución, con el objeto de mejorar las conductas o comportamientos de los individuos en el entorno personal y profesional, la cual actualmente se mide por evaluaciones de autoinforme o auto reporte que son inventarios de cociente emocional, que están compuestos por escalas y subescalas de aptitudes (habilidades) emocionales y están formadas por oraciones cortas que ayudan a determinar el grado emocional de una persona, su validez y confiabilidad se fundamentan en bases estadísticas de prueba, dando un valor o base científica (Bar-On, 1997).

En el estudio de investigación se utilizó el Inventario de coeficiente emocional (EQ-i) enfocado en el ámbito laboral. Se caracteriza por informes diseñados con instrucciones sencillas, pautas de interpretación, con el fin de obtener un puntaje detallado de las subescalas y escalas que al sumarlas dan el total de la magnitud de las emociones, es decir que tan emocional – social, es una persona, se analiza los resultados en base a las aptitudes emocionales que afectan en el desempeño laboral con el objeto de aprovechar las fortalezas y mejorar las debilidades, lo que permitió brindar soluciones para desarrollar la Inteligencia Emocional de los colaboradores (Bar-On, 1997).

El Inventario de coeficiente emocional (EQ-i), está compuesta por cinco escalas compuestas y 15 subescalas.

**2.3.1.1. Dimensión. Intrapersonal.**

Es la percepción de uno mismo o de sí mismo, frente a la realidad en que vivimos en un determinado ambiente y lugar específico; está subdividido en cinco subescalas (indicadores).

**2.3.1.1.1. Indicador. Comprensión emocional de sí mismo.**

Reside en respetarse a sí mismo comprendiendo y aceptando las fortalezas y debilidades, implicando el nivel de confianza que tengamos.

**2.3.1.1.2. Indicador. Asertividad.**

Significa el comunicar positivamente (no ofender) los sentimientos, creencias, pensamientos, defiende los derechos y valores personales frente a la sociedad.

**2.3.1.1.3. Indicador. Autoconcepto.**

Es saber reconocer y entender las emociones propias en el tiempo comprendiendo los motivos e impacto que tienen sobre los pensamientos y acciones en uno mismo.

**2.3.1.1.4. Indicador. Autorrealización.**

Estar dispuesto a seguir mejorando por voluntad propia persiguiendo objetivos significativos y de importancia personal que conlleven a auto superarse obteniendo una vida satisfactoria.

**2.3.1.1.5. Indicador. Independencia.**

Es la forma de ser independiente y libre, mediante la toma de decisiones, planificando y realizando las acciones diarias, frente a

la reacción de las demás personas.

**2.3.1.2. Dimensión. Interpersonal.**

Es la manera en que nos relacionamos con las demás personas dentro de la sociedad; está subdividido en tres subescalas (indicadores).

**2.3.1.2.1. Indicador. Empatía.**

Es el hecho de reconocer, entender y apreciar como las demás personas se sienten frente a los sucesos que se presentan en el tiempo, teniendo la capacidad de comprender y siendo respetuoso con sus sentimientos.

**2.3.1.2.2. Indicador. Relaciones interpersonales.**

Se caracteriza por tener confianza y compasión permitiendo contribuir en el desarrollo y conservación de relaciones en la sociedad.

**2.3.1.2.3. Indicador. Responsabilidad social.**

Es la acción de contribuir con la sociedad en un contexto determinado, como en los grupos sociales del entorno que nos rodea, generando conciencia social y bienestar de los demás, respetando los sentimientos de cada persona.

**2.3.1.3. Dimensión. Adaptabilidad.**

Consiste en identificar los parámetros de solución frente a una adversidad, lo que implica controlar las emociones para adaptarse al cambio y tomar una decisión adecuada en un determinado momento y lugar; está subdividido en tres subescalas (indicadores).

**2.3.1.3.1. Indicador. Solución de problemas.**

Es la manera en como entendemos nuestras emociones para poder reaccionar de una forma adecuada, frente a los problemas que se presentan, lo que nos permitirá plantear soluciones.

**2.3.1.3.2. Indicador. Prueba de la realidad.**

Es la manera en como percibimos de nuestro entorno social, de tal forma que nos permita reconocer las emociones en un momento determinado con el fin de conservar la objetividad del ambiente que nos rodea.

**2.3.1.3.3. Indicador. Flexibilidad.**

Es el proceso de acondicionar o habitar nuestras emociones, pensamientos y conductas frente a acontecimientos desconocidos e impredecibles.

**2.3.1.4. Dimensión. Manejo del estrés.**

Es la manera en como manejamos nuestras emociones frente a situaciones adversas que se presentan a diario en la vida cotidiana; está subdividido en dos subescalas (indicadores).

**2.3.1.4.1. Indicador. Tolerancia al estrés.**

Es el saber mantener la calma frente a presiones suscitadas por adversidad o problemas, influyendo de manera positiva que nos permita manejar o resolver la situación de estrés.

**2.3.1.4.2. Indicador. Control de los impulsos.**

Es el hecho de contraer las emociones frente a un problema, tolerando o contener el impulso de actuar, evitando conductas y decisiones precipitadas.

#### **2.3.1.5. Dimensión. Estado de ánimo en general.**

Es como expresamos nuestras emociones frente a los demás en un ambiente y tiempo de nuestra realidad; está subdividido en dos subescalas (indicadores).

##### **2.3.1.5.1. Indicador. Felicidad.**

Se sostiene en expresar constructivamente los sentimientos, utilizando las palabras (verbal) y expresiones físicas (no verbal).

##### **2.3.1.5.2. Indicador. Optimismo.**

Sirve para conocer el manejo intensidad de nuestras emociones referente a la esperanza y resistencia, que tan positivos somos ante las dificultades que se nos presenta en la vida.

#### **2.3.2. Rendimiento Laboral.**

Koopmans, (2014), en su modelo Rendimiento Laboral individual el que está compuesto por una evaluación de autoinforme conformado por una dimensión, tres escalas y por ítems que contienen oraciones cortas que permiten determinar el grado de Rendimiento Laboral de los colaboradores con el fin de aumentar o mejorar la productividad y la capacidad competitiva de una organización.

Es importante mencionar que en la actualidad frente a la crisis en salud mundial, las organizaciones se ven presionados a reducir costos lo que conlleva a reducir el empleo, por ende conduce a los colaboradores a aumentar su Rendimiento Laboral impulsándolos a ser más productivos y competitivos en las entidades que laboran (Koopmans et al., 2014).

Para medir el rendimiento se utilizó el Inventario de Rendimiento Laboral individual (IWPQ) puesto a que es el más fiable para llevar a cabo la presente investigación. Se caracteriza por tener un diseño con instrucciones

simples y entendibles, con el objeto de obtener un puntaje específico de las dimensiones que al sumarlas dan el resultado final del Rendimiento Laboral de cada empleado, es decir que tan productivo - competitivo, es un trabajador, se analiza los resultados en base a los ítems que evalúan el rendimiento de manera que permita determinar que podría estar afectando el desempeño laboral, lo que permitirá ofrecer soluciones para mejorar el rendimiento de los colaboradores (Koopmans et al., 2014).

El Inventario de Rendimiento Laboral Individual (IWPQ), está compuesta por un (01) dimensión, tres (03) indicadores y dieciocho (18) ítems.

**2.3.2.1. Dimensión. Rendimiento laboral individual.**

Es el enfoque que cada colaborador realiza en su centro de labores con los recursos disponibles en su área con el objeto de cumplir con sus tareas y generar una productividad y mejorar la capacidad competitiva de la organización en un determinado lugar; está subdividido en tres subescalas (indicadores).

**2.3.2.1.1. Indicador. Rendimiento en la tarea.**

Es la productividad de un colaborador, que realiza tareas específicas asignadas de acuerdo a sus funciones laborales referentes a cantidad - calidad de trabajo, conocimiento - habilidades profesionales, precisión para planificar, organizar y administrar, toma de decisiones, resolver problemas, trabajo en equipo, etc.

**2.3.2.1.2. Indicador. Comportamiento contraproducente.**

Es el manejo y control del comportamiento o conducta del colaborador en la organización, es decir es la reacción que puede

generar cada persona frente a adversidades o problemas cotidianos que surgen en el corto plazo y que pueden ocasionar un daño en las instituciones, como discusiones entre trabajadores, conversaciones mal informando a sus compañeros, aprovechamiento indebido de sus privilegios, efectuar tareas incorrectas, pedir descansos injustificados, llegar tarde o no asistir a reuniones o la institución, quejarse de su trabajo, entre otros.

**2.3.2.1.3. Indicador. Rendimiento en el contexto.**

Es la competitividad de un colaborador con el objeto de mejorar constantemente la organización con el fin de generar un crecimiento en corto y largo plazo, como desarrollar tareas extras, iniciar o plantear nuevos proyectos, generar entusiasmo positivo en sus compañeros, ser creativo e ingenioso frente a los problemas, ser proactivos – perseverante, cooperación con sus compañeros, trabajo en equipo, tener buenas relaciones, compromiso en la organización, etc.

**2.4. Definición de términos básicos.**

**2.4.1. Adaptabilidad.**

Es la capacidad de los seres humanos para comprender una determinada realidad y afrontar cambios para mejorar en un tiempo y lugar específico.

**2.4.2. Correlación.**

Es la relación entre dos o más variables de estudio en un determinado estudio académico.

**2.4.3. Desempeño laboral.**

Es la producción que un colaborador genera por medio de sus tareas realizadas

en una determinada organización.

#### **2.4.4. Evaluación.**

Es el proceso de calcular un resultado con la finalidad de mejorar un proceso, tarea, actividad, habilidad, conocimiento, etc.

#### **2.4.5. Estado de ánimo en general.**

Representa el comportamiento emocional de los seres humanos frente a diversas situaciones que pueden ser de felicidad, optimismo, entre otros.

#### **2.4.6. Inteligencia emocional.**

Es la capacidad del ser humano para manejar sus emociones y habilidades sociales frente a la sociedad.

#### **2.4.7. Interpersonal.**

Es el comportamiento de cada ser humano referente a la realidad en la que convive con un grupo de personas.

#### **2.4.8. Intrapersonal.**

Es el comportamiento de cada ser humano en función de sus acciones que realiza frente a la sociedad.

#### **2.4.9. Manejo del estrés.**

Es el manejo del comportamiento humano frente a situaciones adversas que pueden generar una reacción positiva o negativa.

#### **2.4.10. Rendimiento laboral.**

Es el resultado obtenido mediante un proceso de cumplimiento de tareas y actividades en una organización.

## **CAPITULO III**

### **PLANTEAMIENTO DE LA HIPÓTESIS Y VARIABLES**

#### **3.1. Hipótesis.**

Las hipótesis, “Son explicaciones tentativas del fenómeno investigado que se enuncian como proposiciones o afirmaciones” (Hernández et al., 2014, p. 104)

##### **3.1.1. Hipótesis general.**

- Existe relación entre Inteligencia Emocional y Rendimiento Laboral en los colaboradores de la Gerencia de Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca 2020.

##### **3.1.2. Hipótesis específicas.**

- Existe un grado adecuado de Inteligencia Emocional en más de la mitad de los colaboradores de la Gerencia de Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca 2020.
- Existe un grado adecuado de Rendimiento Laboral en más de la mitad de los colaboradores de la Gerencia de Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca 2020.

#### **3.2. Variables.**

La Variable, “Es una propiedad que tiene una variación que puede medirse u observarse”, (Hernández et al., 2014, p. 105)

##### **3.2.1. Variable Independiente.**

Inteligencia Emocional.

##### **3.2.2. Variable Dependiente.**

Rendimiento Laboral.

### **3.3. Operacionalización, de los componentes de las hipótesis.**

La hipótesis se operacionalizo de la siguiente manera:

#### **TABLA 1.**

*Operacionalización de las hipótesis.*

**“Inteligencia Emocional y Rendimiento Laboral en los colaboradores de la Gerencia de Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca 2020”.**

Hipótesis	Definición conceptual de las variables	Definición Operacional de las Variables Categóricas			
		Variable	Dimensión	Indicadores	Instrumentos
<p><b>Hipótesis general</b> Existe relación entre Inteligencia Emocional y Rendimiento Laboral en los colaboradores de la Gerencia de Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca 2020.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b> Existe un grado adecuado de Inteligencia Emocional en más de la mitad de los colaboradores de la Gerencia de Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca 2020.</p> <p>Existe un grado adecuado de Rendimiento Laboral en más de la mitad de los colaboradores de la Gerencia de Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca 2020.</p>	<p><b>Inteligencia emocional.</b> Manejo de las aptitudes (habilidades) emocionales en la vida personal y profesional de cada persona. (Bar On 1997)</p> <p><b>Rendimiento laboral.</b> Es el proceso en que los colaboradores operan a través de sus capacidades profesionales, comportamiento o conducta, en un determinado ambiente laboral. (Koopmans et al. 2014).</p>	<p><b>Variable Independiente.</b> Inteligencia Emocional.</p> <p><b>Variable Dependiente.</b> Rendimiento Laboral.</p>	Intrapersonal.	Comprensión emocional de sí mismo. Asertividad. Autoconcepto. Autorrealización. Independencia.	<p>Inventario de Cociente Emocional (EQ-i) es una medida de autoinforme que mide construcciones de la Inteligencia Emocional. Adaptada a la realidad peruana por (Ugarriza, 2003)</p> <p>Inventario de Escala de Rendimiento laboral Individual (IWPQ), es una medida de autoinforme que mide el grado de rendimiento de los colaboradores. Traducido al español por (Gabini, 2018).</p>
			Interpersonal.	Relaciones interpersonales. Responsabilidad social.	
			Adaptabilidad.	Solución de problemas. Prueba de la realidad. Flexibilidad.	
			Manejo del estrés.	Tolerancia al estrés. Control de impulsos.	
			Estado de ánimo en general.	Felicidad. Optimismo.	
				Rendimiento en la tarea.	
			Rendimiento Laboral Individual	Comportamientos contraproducentes.	
				Rendimiento en el contexto.	

## CAPITULO IV

### MARCO METODOLOGICO

#### 4.1. Ubicación geográfica.

Se llevó a cabo en la sede central de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, ubicado en Av. Alameda de los Incas N° 253 - Qhapac Ñan.

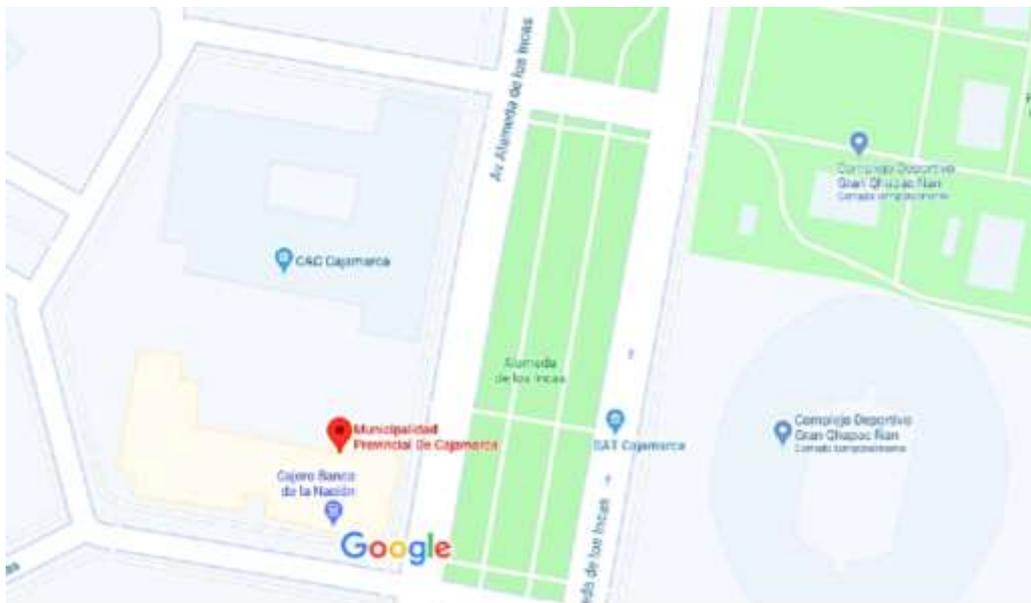
##### 4.1.1. Datos de la Organización.

- Entidad : Municipalidad Provincial de Cajamarca.
- Alcalde : Andrés Villar Narro.
- R.U.C. : 20143623042
- Teléfono : 076 – 599250

##### 4.1.2. Ubicación.

#### FIGURA 1.

*Ubicación del objeto de estudio.*



**Nota:** Se muestra la ubicación del objeto de estudio en el año 2020. Fuente:

“Google Maps®” 2020.

## **4.2. Diseño de la investigación.**

La presente investigación según su finalidad es aplicada por emplear un conjunto de datos, saberes, compuestos de teorías, modelos, que permiten solucionar un problema específico que depende de alcanzar el grado en que se relacionan la Inteligencia Emocional y Rendimiento Laboral en los colaboradores de la Gerencia de Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, con la finalidad de que la solución se utilice en la práctica diaria de la organización buscando mejorar paulatinamente el rendimiento de los colaboradores que influye en ser más competitivos permitiéndoles la oportunidad de aumentar una mejor retribución económica y en ofrecer una respuesta en menor tiempo a los administrados (clientes o ciudadanos) beneficiando a la sociedad Cajamarquina.

Según su finalidad es una investigación aplicada “se interesa por problemas cuya solución tiene alguna posibilidad de utilización práctica, seas esta económica, política o social (...) buscando conocer para transformar” (Vieytes, 2004, p. 36).

Presenta un alcance de tipo correlacional porque se medirá el grado en que se relacionan la variable independiente (Inteligencia Emocional) y variable dependiente (Rendimiento Laboral).

Los estudios correlacionales, “asocian variables mediante un patrón predecible para un grupo o asociación (...) tiene por finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular” (Hernández et al., 2014, p. 93).

El diseño o control es de nivel no experimental porque no se manipularán las variables, se observará el comportamiento de los fenómenos en su ambiente natural o en contexto de su realidad, para luego analizar y obtener los resultados de los eventos acontecidos.

Las investigaciones no experimentales, “son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” (Hernández et al., 2014, p. 152).

Se desarrolla en una secuencia temporal de nivel transeccional o transversal porque recolectara datos en un tiempo específico con el propósito de describir las variables, analizar el grado en que incurren y se relacionan los fenómenos estudiados en un periodo determinado.

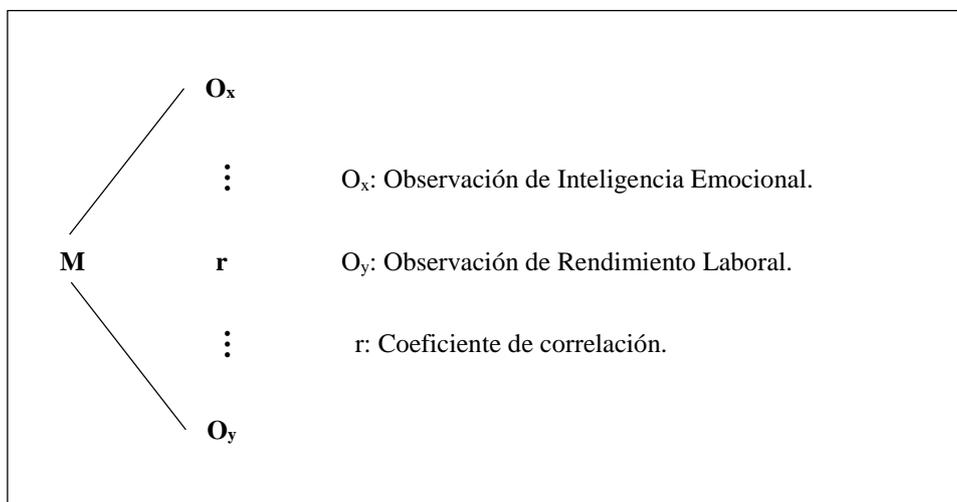
Los diseños de investigación transeccional o transversal, “son investigaciones que recopilan datos en un momento único (...) Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado”. (Hernández et al., 2014, p. 154).

Para el presente estudio se utilizó las Normas APA, séptima edición, en el “formato general para la presentación del presente trabajo, tablas, figuras y mecanismos de citación” (Centro de Escritura Javeriano, 2020).

Por lo expuesto representaremos el diseño de investigación de la manera siguiente:

**FIGURA 2.**

*Diseño de la investigación.*



**Nota:** Se muestra el diseño de investigación para el presente estudio (2020).

**Donde:**

**M:** representa la Muestra.

**r:** representa la relación entre las variables.

**O:** representa las observaciones a estudiar.

### **4.3. Métodos de investigación.**

En la presente investigación se ha determinado utilizar los métodos de inducción, análisis, síntesis como procedimiento a seguir en el desarrollo del estudio.

#### **4.3.1. Método inductivo.**

Se revisó la literatura referente a Inteligencia Emocional y Rendimiento Laboral, partiendo de lo particular a lo general, con el objeto de inducir una relación entre ambas variables para medir en qué grado se relacionan.

#### **4.3.2. Método analítico.**

Se examinó a ambas variables en base a la literatura investigada que comprende acontecimientos históricos, evolución, componentes, para describir, identificar, evaluar, clasificar y concluir con precisión los temas estudiados con el objeto de determinar el grado de relación de la Inteligencia Emocional y Rendimiento Laboral en los colaboradores de la Gerencia de Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca.

#### **4.3.3. Método sintético.**

Se asimilo de los textos encontrados los conocimientos principales referentes a los temas de Inteligencia Emocional y Rendimiento Laboral con el objeto de elaborar un conjunto de ideas primordiales para plasmar textualmente la composición detallada de ambas variables con la finalidad de poder medir el grado en que se relacionen, lo que permitirá explicar los resultados que se obtengan y mediante ello efectuar las conclusiones y recomendaciones para la

presente investigación.

#### **4.4. Población, muestra, unidad de análisis y unidades de observación.**

##### **4.4.1. Población.**

Está constituida por sesenta (60) colaboradores que laboran en la Gerencia de Vialidad y Transportes compuesta por sus tres unidades orgánicas, Sub Gerencia de Operaciones y Transporte, Sub Gerencia de Licencias y Seguridad Vial, Sub Gerencia de Circulación Vial, áreas pertenecientes a la Municipalidad Provincial de Cajamarca.

##### **4.4.2. Muestra.**

Para el presente estudio se ha decidido tomar el total de la población por motivo que es considerada como pequeña por ende los sesenta (60) colaboradores que conforman la Gerencia de Vialidad y Transporte, y sus Sub Gerencias formaran parte del proceso de investigación.

##### **4.4.3. Unidad de análisis.**

Está determinado por la Gerencia de Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca.

##### **4.4.4. Unidad de observación.**

Está determinado por el total de colaboradores que forman parte de la muestra y que pertenecen a la Gerencia de Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, con el objeto de analizar y determinar en qué medida se correlacionaron las variables del presente estudio.

#### **4.5. Técnicas e instrumentos de recopilación de información.**

Las técnicas que se utilizaron fueron autoinformes de evaluación, destinados a obtener datos y de varios colaboradores, lo cual es de interés del investigador y revisión del sistema. Para tal fin se aplicará dos (02) autoinformes de evaluación.

- **Autoinforme de coeficiente de Inteligencia Emocional (EQI).**

El presente autoinforme fue adaptado al español por la Dra. Nelly Ugarriza Chávez.

- Autor: Dr. Reuven Bar On
- Adaptación: Dra. Ugarriza Chávez
- Revisión de ítems: 133
- Traducción: ingles a español
- Coeficiente alfa de cronbach: 0.93
- Consistencia interna ítems: 0.77 a 0.91

- **Autoinforme de Escala de Rendimiento Laboral Individual (IPWQ).**

El presente autoinforme fue adaptado al español por el Dr. Sebastian Gabini.

- Autor: Linda Koopmans
- Adaptación: Dr. Sebastián G
- Revisión de contenido: 18 ítems
- Redacción: equivalencia semántica
- Traducción: ingles a español
- Índices de concordancia inter jueces: 0.86 y 0.90

#### **4.6. Confiabilidad y Validez.**

Para determinar la confiabilidad y validez de cada instrumento se realizó una prueba piloto seleccionando un grupo de doce (12) colaboradores, los datos obtenidos fueron procesados en el programa estadístico IBM SPSS® 27 donde se ejecutó la prueba de Alfa de Cronbach para medir la consistencia de la composición de cada instrumento para evaluar la confiabilidad y se efectuó una correlación de los componentes de cada instrumento para determinar la validez. Los resultados de ambos instrumentos presentan un grado alto y positivo por lo que se concede la

aprobación de la confiabilidad y validez para ambos instrumentos.

#### 4.6.1. Inteligencia Emocional.

##### 4.6.1.1. Confiabilidad de la Inteligencia Emocional.

**TABLA 2.**

*Procesamiento de casos para I.E.*

<b>Procesamiento de casos</b>			
		N	%
Casos	Válido	12	100.0
	Excluido <sup>a</sup>	0	0.0
	Total	12	100.0

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

**Nota.** Datos obtenidos del programa estadístico IBM SPSS® 27.

Se muestra que se procesó 12 casos para el instrumento Inteligencia Emocional.

**TABLA 3.**

*Alfa de Cronbach para I.E.*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.973	21

**Nota.** Datos obtenidos del programa estadístico IBM SPSS® 27.

Se muestra como resultado para el instrumento de Inteligencia Emocional un

Alfa de Cronbach de 0.973

##### 4.6.1.2. Validez de la Inteligencia Emocional.

**TABLA 4.**

*Validez estadística para I.E.*

<b>Validez estadística</b>				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
CM	1978.8333	67694.697	0.621	0.973
AS	1975.8333	63978.515	0.670	0.973
AC	1977.7500	62801.841	0.872	0.971
AR	1979.2500	62847.477	0.793	0.972
IN	1982.5833	66692.992	0.604	0.973
CIA	1978.8333	63309.061	0.943	0.970
EM	1995.1667	63706.879	0.712	0.972
RI	1982.8333	63650.879	0.785	0.972

RS	1989.2500	62417.114	0.808	0.971
CIE	1986.5000	61736.818	0.865	0.971
SP	1982.9167	63898.811	0.845	0.971
PR	1981.3333	64294.970	0.758	0.972
FL	1972.2500	65768.205	0.702	0.972
CAD	1978.9167	63579.720	0.869	0.971
TE	1973.4167	63183.538	0.877	0.971
CI	1969.8333	66461.242	0.619	0.973
CME	1970.5000	63918.273	0.821	0.971
FE	1981.4167	63573.356	0.682	0.973
OP	1981.2500	60411.114	0.905	0.970
CAG	1981.6667	61398.061	0.862	0.971
CE	1979.6667	61748.788	0.995	0.969

**Nota.** Datos obtenidos del programa estadístico IBM SPSS® 27.

Se obtuvo como resultado para el instrumento de Inteligencia Emocional una correlación entre intervalo de (0.604 – 0.995).

#### 4.6.2. Rendimiento Laboral Individual.

##### 4.6.2.1. Confiabilidad del Rendimiento Laboral.

**TABLA 5.**

*Procesamiento de casos para R.L.*

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	12	100.0
	Excluido <sup>a</sup>	0	0.0
	Total	12	100.0

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

**Nota.** Datos obtenidos del programa estadístico IBM SPSS® 27.

Se muestra que se procesó 12 casos para el instrumento Rendimiento Laboral.

**TABLA 6.**

*Alfa de Cronbach para R.L.*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.853	4

**Nota.** Datos obtenidos del programa estadístico IBM SPSS® 27.

Se muestra como resultado para el instrumento de Rendimiento Laboral un Alfa de Cronbach 0.853

#### 4.6.2.2. Validez del Rendimiento Laboral.

**TABLA 7.**

*Validez estadística para R.L.*

<b>Validez estadística</b>				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
RT	116.0833	172.083	0.850	0.834
CC	103.1667	150.515	0.872	0.784
RCT	126.1667	153.788	0.763	0.810
RLI	69.0833	56.447	1.000	0.841

**Nota.** Datos obtenidos del programa estadístico IBM SPSS® 27.

Se obtuvo como resultado para el instrumento Rendimiento Laboral una correlación entre (0.763 – 1.000).

#### 4.7. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información.

Para el procesamiento de la información se utilizó la hoja de cálculo de Excel versión 2013 y el programa IBM SPSS® 27, que permitió realizar los cálculos sobre el grado y correlación de Inteligencia Emocional y Rendimiento Laboral de los colaboradores de la Gerencia de Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca.

Para determinar la prueba de hipótesis, se seguirá el presente procedimiento:

a) Hipótesis.

- Ho: No existe relación entre Inteligencia Emocional y Rendimiento Laboral.
- Ha: Existe relación entre Inteligencia Emocional y Rendimiento Laboral.

b) Confiabilidad

- Grado de confianza: 95%
- $\alpha$  : 0.05 %

c) Estadístico de prueba.

Se ha seleccionado al coeficiente de correlación de Rho de Spearman por motivo que se realizó una prueba de normalidad obteniendo como resultado una distribución no normal definida por la estadística no paramétrica.

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

d: diferencia de las variables

n: número de casos de estudio.

$r_s$ : Coeficiente de correlación de Rho Spearman.

d) Determinar el resultado de la prueba.

Si, prob. < 0.05 ∴ Se acepta la hipótesis alterna o propuesta.

Si, prob. > 0.05 ∴ Se rechaza la hipótesis alterna o propuesta.

e) Valores significativos para el coeficiente de correlación de Rho de Spearman.

**TABLA 8.**

*Grado de relación.*

Valores significativos	
<b>-1.00</b>	Relación Negativa perfecta
<b>-0.80 a -0.99</b>	Relación Negativa muy alta
<b>-0.60 a -0.79</b>	Relación Negativa alta
<b>-0.40 a -0.59</b>	Relación Negativa moderada
<b>-0.20 a -0.39</b>	Relación Negativa baja
<b>-0.00 a -0.19</b>	Relación Negativa muy baja
<b>0.00</b>	Relación Nula
<b>+0.00 a +0.19</b>	Relación Positiva muy baja
<b>+0.20 a +0.39</b>	Relación Positiva baja
<b>+0.40 a +0.59</b>	Relación Positiva moderada
<b>+0.60 a +0.79</b>	Relación Positiva alta
<b>+0.80 a +0.99</b>	Relación Positiva muy alta
<b>+1.00</b>	Relación Positiva perfecta

**Nota:** La relación es directa al ser positiva (+) o inversa al ser negativa (-).

#### **4.8. Equipos, materiales, insumos.**

##### **Equipos.**

- Laptop (computadora portátil).
- Memoria USB.

##### **Materiales.**

- Blog.
- Cuaderno.
- Lapiceros.
- Lápices.
- Papel bond.

##### **Insumos.**

- Paquete estadístico IBM SPSS® 27.

##### **Servicios.**

- Fotocopias.
- Internet.
- Impresiones.
- Movilidad.

#### **4.9. Matriz de consistencia metodológica.**

**TABLA 9.**

*Matriz de consistencia.*

<b>“Inteligencia Emocional y Rendimiento Laboral en los colaboradores de la Gerencia de Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca 2020”.</b>									
<b>Formulación del problema</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Definición conceptual de las variables</b>	<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Recolección de datos</b>	<b>Metodología</b>	<b>Población y muestra</b>
<b>Pregunta general</b>	<b>Objetivo general</b>	<b>Hipótesis general</b>	<b>Inteligencia Emocional.</b>	<b>Variable Independiente</b>					<b>Población</b>
<b>PG.</b> ¿Cuál es la relación entre Inteligencia Emocional y Rendimiento Laboral en los colaboradores de la Gerencia de Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca 2020?	<b>OG.</b> Determinar la relación entre Inteligencia Emocional y Rendimiento Laboral en los colaboradores de la Gerencia de Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca 2020.	Existe relación entre Inteligencia Emocional y Rendimiento Laboral en los colaboradores de la Gerencia de Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca 2020.	Manejo de las aptitudes (habilidades) emocionales en la vida personal y profesional de cada persona. (Bar On 1997)	Inteligencia Emocional	Intrapersonal.  Interpersonal  Adaptabilidad	Comprensión emocional de sí mismo. Asertividad. Autoconcepto. Autorrealización Independencia.  Empatía. Relaciones interpersonales. Responsabilidad Social.  Solución de problemas. Prueba de la realidad. Flexibilidad.  Tolerancia al estrés. Control de impulsos  Felicidad  Optimismo.	Inventario de Cociente Emocional (EQ-i) es una medida de autoinforme que mide construcciones de la Inteligencia Emocional	La presente investigación según su finalidad de estudio es aplicada de alcance correlacional, de diseño no experimental, de corte transversal	Está constituida por 60 Colaboradores de la Gerencia de Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, en el presente año 2020.

Preguntas auxiliares	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Rendimiento Laboral	Variable Dependiente			Muestra
PA1. ¿Cuál es el grado de Inteligencia Emocional de los colaboradores de la Gerencia de Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca 2020?	OE1. Evaluar el grado Inteligencia Emocional de los colaboradores de la Gerencia de Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca 2020.	Existe un grado adecuado de Inteligencia Emocional en más de la mitad de los colaboradores de la Gerencia de Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca 2020.	Es el proceso en que los colaboradores operan a través de sus capacidades profesionales, comportamiento o conducta, en un determinado ambiente laboral. (Koopmans et al. 2014).	Rendimiento Laboral	Rendimiento Laboral Individual	Rendimiento en la tarea	Está conformada por 60 colaboradores de e la Gerencia de Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, en el año 2020.
PA2. ¿Cuál es el grado de Rendimiento Laboral de los colaboradores de la Gerencia de Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca 2020?	OE2. Evaluar el grado de Rendimiento Laboral de los colaboradores de la Gerencia de Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca 2020.	Existe un grado adecuado de Rendimiento Laboral en más de la mitad de los colaboradores de la Gerencia de Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca 2020.				Comportamientos contraproducentes	Inventario de Escala de Rendimiento Laboral Individual (IW PQ), es una medida de autoinforme que mide el grado de rendimiento de los colaboradores
						Rendimiento en el contexto	

## CAPITULO V

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 5.1. Presentación de resultados, análisis e interpretación.

En el presente estudio se ha utilizado el programa Excel versión 2013 y el programa IBM SPSS® 27, para posteriormente realizar el análisis e interpretación correspondiente entre Inteligencia Emocional y Rendimiento Laboral, han participado sesenta (60) colaboradores de la Gerencia de Vialidad y Transporte que está integrado por tres Subgerencias.

**TABLA 10.**

*Variables demográficas.*

Variables Demográficas	N	%
<b>Edad</b>		
18 – 30	34	56.7%
31 – 40	13	21.7%
41 – 50	12	20.0%
50 – Más	1	1.7%
	60	100.0%
<b>Género</b>		
Femenino	20	33.3%
Masculino	40	66.7%
	60	100.0%
<b>Área</b>		
Gerencia de Vialidad y Transporte	11	18.3%
Sub Gerencia Circulación Vial	11	18.3%
Sub Gerencia Licencias y Seguridad Vial	5	8.3%
Sub Gerencia de Operaciones Transporte	33	55.0%
	60	100.0%

**Nota.** Datos obtenidos del programa estadístico IBM SPSS® 27.

Se muestra las Variables Demográficas donde se puede observar las edades entre 18 a 30 años representa el 56.7% siendo un total de 34 colaboradores, el género femenino 33% son mujeres frente al género masculino 66.7% que son hombres, la Subgerencia de Operaciones de Transporte tiene el 55% de personal del total de la presente área.

### 5.1.1. Inteligencia Emocional.

**TABLA 11.**

*Inteligencia Emocional.*

<b>Inteligencia Emocional</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy baja	1	1.7	1.7	1.7
	Baja	4	6.7	6.7	8.3
	Adecuada	44	73.3	73.3	81.7
	Desarrollada Alta	11	18.3	18.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

**Nota.** Datos obtenidos del programa estadístico IBM SPSS® 27.

El 73.3 % a obtenido una Inteligencia Emocional adecuada frente a un 18.3% desarrollada alta, un mínimo de 6.7% es baja y solo 1.7% muy baja.

**TABLA 12.**

*Intrapersonal.*

<b>Intrapersonal.</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy baja	1	1.7	1.7	1.7
	Baja	3	5.0	5.0	6.7
	Adecuada	42	70.0	70.0	76.7
	Desarrollada Alta	14	23.3	23.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

**Nota.** Datos obtenidos del programa estadístico IBM SPSS® 27.

El componente Intrapersonal tiene un 70% adecuado, 23.3% desarrollada alta, 5% baja y 1.7% muy baja.

**TABLA 13.***Interpersonal.*

<b>Interpersonal.</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy baja	4	6.7	6.7	6.7
	Baja	12	20.0	20.0	26.7
	Adecuada	38	63.3	63.3	90.0
	Desarrollada Alta	6	10.0	10.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

**Nota.** Datos obtenidos del programa estadístico IBM SPSS® 27.

El componente Interpersonal 63.3% es adecuada, 10% desarrollada alta, 20 % baja y 6.7% muy baja.

**TABLA 14.***Adaptabilidad.*

<b>Adaptabilidad.</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy baja	2	3.3	3.3	3.3
	Baja	4	6.7	6.7	10.0
	Adecuada	46	76.7	76.7	86.7
	Desarrollada Alta	8	13.3	13.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

**Nota.** Datos obtenidos del programa estadístico IBM SPSS® 27.

Componente de Adaptabilidad el 76.7% es adecuada, 13.3% desarrollada alta, 6.7% baja y 3.3% muy baja.

**TABLA 15.***Manejo del estrés.*

<b>Manejo del estrés.</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy baja	1	1.7	1.7	1.7
	Baja	2	3.3	3.3	5.0
	Adecuada	35	58.3	58.3	63.3
	Desarrollada Alta	19	31.7	31.7	95.0
	Muy desarrollada	3	5.0	5.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

**Nota.** Datos obtenidos del programa estadístico IBM SPSS® 27.

Componente de Manejo del Estrés 58% es adecuada, 31.7% desarrollada alta, 5% muy desarrollada, 3.3% baja y 1.7% muy baja.

**TABLA 16.***Estado de ánimo en general.*

<b>Estado de ánimo en general.</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy baja	1	1.7	1.7	1.7
	Baja	6	10.0	10.0	11.7
	Adecuada	42	70.0	70.0	81.7
	Desarrollada Alta	11	18.3	18.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

**Nota.** Datos obtenidos del programa estadístico IBM SPSS® 27.

Componente Estado de Ánimo en General 70% adecuada, 18.3 desarrollada alta, 10% baja y 1.7% muy baja.

### 5.1.2. Rendimiento Laboral.

**TABLA 17.**

*Rendimiento Laboral.*

<b>Rendimiento Laboral</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	9	15.0	15.0	15.0
	Adecuada	41	68.3	68.3	83.3
	Alta	10	16.7	16.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

**Nota.** Datos obtenidos del programa estadístico IBM SPSS® 27.

El 68% presenta un Rendimiento Laboral adecuado, el 16% es alto y un 15% es bajo.

### 5.1.3. Correlación de Inteligencia Emocional & Rendimiento Laboral.

**TABLA 19.**

*Correlación de Rho Spearman.*

		Inteligencia Emocional.	Rendimiento Laboral.
Rho de Spearman	Inteligencia Emocional.	Coefficiente de Correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,338**
	Rendimiento Laboral.	Coefficiente de Correlación	,338**
		Sig. (bilateral)	0.008
	N	60	60

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

**Nota.** Datos obtenidos del programa estadístico IBM SPSS® 27.

Se muestra que ambas variables se sometieron a un intervalo de confianza de 0.95 y que se obtuvo como resultado un coeficiente de correlación de 0.338 con una significancia bilateral de 0.008 siendo esta  $< 0.05$  por lo que se acepta la hipótesis alterna o propuesta en la siguiente investigación, es decir las variables se correlacionan entre sí.

## 5.2. Discusión de resultados.

El estudio de Novoa y Rodríguez (2020), obtuvieron como resultado una relación directa positiva entre la inteligencia emocional y el desempeño de los gerentes referente a las labores que realizan con sus equipos de trabajo lo que representa un 37,5% ello refleja que los gestores manejan de manera adecuada sus emociones frente a los proyectos que desarrollan con sus equipos lo que les permite cumplir con sus funciones asignadas dentro de los parámetros establecidos en los proyectos conllevando a un desempeño laboral óptimo reflejado por su trabajo en equipo; en contraste con la presente investigación se obtuvo un 73.3% adecuado en inteligencia emocional de los colaboradores ello infiere que tres tercios de ellos manejan sus habilidades emocionales acorde a sus labores.

El investigador De Los Cobos Palacios (2019), obtuvo como resultado una correlación de Pearson de 0.98 afirmándose la hipótesis de que si existe una correlación positiva en donde la variable inteligencia emocional impacta positivamente en la variable desempeño laboral lo que significa que cada uno de los colaboradores dentro de sus organizaciones manejan sus emociones y habilidades sociales dentro de las áreas en que laboran alcanzando sus metas logrando un nivel de desempeño satisfactorio, ello refleja que las empresas desarrollan programas de inteligencia emocional lo que beneficia al empleador y entidad generando un ámbito laboral adecuado; en relación entre inteligencia emocional y rendimiento laboral se obtuvo una correlación de Rho de Spearman de 0.338 con una relación positiva baja aceptándose la hipótesis planteada en la presente investigación.

La indagación de Borsic y Riveros (2017), tuvo como resultado una correlación Rho de Spearman negativa débil  $-0.143$  con una significancia de  $p = .042 < .05$ , entre inteligencia emocional (componente percepción de las emociones) y

desempeño de los docentes; referente a rendimiento laboral los colaboradores obtuvieron un grado adecuado de 68% representado por 41 personas de 60 ello significa que la gran parte de los trabajadores presenta un interés por su trabajo.

El autor Gutiérrez Arteaga (2018), en su investigación se obtuvo como resultado que, antes de aplicar el programa el rendimiento de los colaboradores alcanzó niveles de 19% bueno, 55% regular, 26% malo, luego de desarrollar el programa, el rendimiento laboral obtuvo niveles de 45% bueno, 48% regular, 7% malo, posteriormente se realizó la comparación entre ambas variables determinando mediante una prueba T-Student obteniendo un valor significativo bilateral de  $0.000 < 0,025$  ( $0,05 / 2 = 0,025$ ); en relación a la presente investigación se aplicó una correlación de Pearson realizando una evaluación entre la inteligencia emocional y rendimiento laboral que al relacionarlas se obtuvo un valor significativo bilateral de 0.008.

Acorde con el autor Apaza Valencia (2017) en su investigación tuvo como resultado que los colaboradores presentan una inteligencia alta 80%, 17.8% media, 1.8% baja, en desempeño laboral un 79.8% alta, 16.9% medio, 3.2% bajo, al correlacionar la inteligencia emocional y desempeño laboral (calidad de servicio, productividad) se obtuvo un valor significativo 0, 000 ( $p < 0,05$ ) con nivel de 0,01 bilateral, Rho Spearman 0,629; 0,475 (calidad de servicio) y 0,628 (productividad); en relación al presente estudio se aplicó la correlación de Rho de Spearman y que en inteligencia emocional se obtuvo que el 18.3% desarrollada alta, 73.3% adecuada, 6.7% baja y 1.7% muy baja, en rendimiento laboral el 16.7% alta, 68.3% adecuada, 15% baja, al relacionar ambas variables se obtuvo un valor significativo bilateral de  $0,008 < 0,05$ .

El investigador Tito Fernández (2017), se obtuvo como resultado que inteligencia emocional (estabilidad en relaciones interpersonales y de solución de problemas) con puntuación 91.98, presenta en la escala a veces un 59%, en raras ocasiones 38.4%, con frecuencia 2.6%, en rendimiento laboral (motivación, evaluación, capacitación) con una puntuación 98.15, en una escala media satisfactorio un 74%, insatisfactorio 23.1%, satisfactorio 2.6%, la correlación entre las variables dio un valor de significancia de chi-cuadrado de Pearson (0,004); en relación al presente tema de estudio referente a inteligencia emocional en el componente interpersonal se tuvo un 10% desarrollada alta, 63.3% adecuada, 20% baja y 6.7% muy baja, al correlacionar las variables de inteligencia emocional y rendimiento laboral se obtuvo una correlación significativa bilateral de 0.008.

### **5.3. Contrastación de hipótesis.**

La correlación de Rho de Spearman realizada en el programa estadístico SSPS versión IBM Perú en donde se efectuó la evaluación de la variable independiente Inteligencia Emocional y dependiente Rendimiento Laboral en donde se procesó sesenta datos de cada variable que fueron obtenidos de la evaluación a los colaboradores de la Gerencia de vialidad y Transporte, ambas variables se sometieron a un intervalo de confianza de 0.95 y que se obtuvo como resultado una correlación de 0.338 con una significancia bilateral de 0.008 siendo esta  $< 0.05$  por lo que se acepta la hipótesis alterna o propuesta en la siguiente investigación, es decir las variables se correlacionan entre sí. Así mismo se muestra que existe un grado adecuado en más de la mitad de los colaboradores para ambas variables de estudio, para Inteligencia Emocional 73% y en Rendimiento Laboral de 68.3%, por lo que se aceptan de las hipótesis específicas planteadas del presente estudio.

## CONCLUSIONES

1. La relación entre Inteligencia emocional y Rendimiento laboral presenta una correlación de Rho de Spearman de 0.338 con una significancia bilateral de 0.008 expresando que es  $< 0.05$  ello determina que se acepta la hipótesis planteada en el presente estudio, ello infiere que la relación de ambas variables en los colaboradores son relevantes para manejar sus emociones y obtener un rendimiento acorde a sus funciones laborales en el área de la Gerencia de Vialidad de Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca.
2. La Inteligencia Emocional de los colaboradores presenta una inteligencia adecuada en un 73.3% que representa a 44 individuos de 60 evaluados, ello indica que la gran parte de cooperantes manejan sus emociones y habilidades sociales acorde al comportamiento de los administrados, es decir son capaces de manejar una situación problemática por la percepción que tienen de la realidad lo que les permite controlar los conflictos laborales que puedan surgir.
3. El Rendimiento Laboral de los trabajadores revela un rendimiento adecuado en 68.3% conformado por 41 personas de 60 participantes, lo que expresa que la mayoría del personal cumple con realizar sus tareas, mantienen un comportamiento apropiado a las circunstancias de trabajo y logran manejar las adversidades profesionales que pueden surgir en el contexto de las acciones diarias que se presentan en el ambiente laboral.

## RECOMENDACIONES

1. Aumentar la Inteligencia Emocional constantemente de los colaboradores, se debe realizar capacitaciones, talleres y cursos con el objeto de seguir desarrollando las habilidades blandas trabajando las capacidades intrapersonales, interpersonales, adaptabilidad, manejo en el estrés y estado de ánimo, con el fin de lograr un óptimo servicio de calidad en atención a los clientes o administrados.
2. Incrementar el Rendimiento Laboral en los cooperantes es relevante para generar resultados eficientes, para ello se puede educar referente a las habilidades laborales que presenta el personal en relación a sus funciones específicas que realizan en cada acción laboral de una actividad, ello permitirá un crecimiento en la productividad de sus tareas, en la calidad de trabajo y un mejor servicio de atención que conlleva a beneficios para la unidad orgánica en terminar los quehaceres en menor tiempo, la institución se percibirá más eficiente y los ciudadanos o clientes obtendrán un servicio de calidad.
3. Enriquecer las capacidades de Inteligencia Emocional en los trabajadores es primordial para motivarlos a ser más productivos en sus acciones diarias generando un desarrollo y crecimiento personal que les permitirá acrecentar su Rendimiento Laboral con el fin de lograr resultados eficientes que serán de gran importancia al momento de ser evaluados por intermedio de indicadores de gestión del área de la Gerencia de Vialidad y Transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca.

## REFERENCIAS.

- Apaza Valencia, M. Y. (2017). «*La inteligencia emocional y su influencia en el rendimiento laboral en los trabajadores del Gobierno Regional de Puno, 2017*». [Maestría., Universidad Nacional del Altiplano.]. Electrónico.  
[http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/9497/Manuel\\_Yuri\\_Apaza\\_Valencia.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/9497/Manuel_Yuri_Apaza_Valencia.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Bar-On, R. (1997). *Reuven Bar-On* -. <https://www.reuvenbaron.org/wp/>
- Barría, C., & BBC, N. M. (2020, julio 3). Las 3 poderosas habilidades que manejan las personas con alta «inteligencia emocional» en el trabajo (y cuál es la trampa más común que deben evitar). *BBC News Mundo*.  
<https://www.bbc.com/mundo/noticias-53259526>
- Borsic Laborde, Z. D., & Riveros Rosas, A. (2017). LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE DOCENTES DE INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR. *Setiembre de 2017*, 18.
- Centro de Escritura Javeriano. (2020). *Normas APA, Séptima edición*. Pontificia Universidad Javeriana, seccional Cali.  
<https://www2.javerianacali.edu.co/centro-escritura/recursos/manual-de-normas-apa-septima-edicion#gsc.tab=0%C2%A0>
- De Los Cobos Palacios., R. C. (2019). *Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral* [Maestría en Administración, Universidad Autónoma de Querétaro]. <http://ri-ng.uaq.mx/bitstream/123456789/2716/1/CAMAN-130256-0221-221-Roberto%20Carlos%20De%20Los%20Cobos%20Palacios%20%20-A.pdf>
- Gabini, S. (2018). *Potenciales predictores del rendimiento laboral* (Primera). Teseo, UAI; Electrónico. [www.editorialteseo.com](http://www.editorialteseo.com)

- Gutiérrez Arteaga, R. A. (2018). «*Efecto de un programa de inteligencia emocional en el rendimiento laboral de los docentes y administrativos del I.E.S.T.P. - “Victor Andrés Belaunde” —SCH, 2017*». [Maestría., Universidad San Pedro.].  
Electrónico.  
[http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/6622/Tesis\\_58126.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/6622/Tesis_58126.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. del P. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill.  
<http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Koopmans, L., Bernaards, C. M., Hildebrandt, V. H., de Vet, H. C., van der Beek, A. J., & Schaufeli, W. B. (2014). *Measuring Individual Work Performance*.  
[https://www.academia.edu/29045611/Body\\_at\\_Work\\_Measuring\\_Individual\\_Work\\_Performance\\_Measuring\\_Individual\\_Work\\_Performance](https://www.academia.edu/29045611/Body_at_Work_Measuring_Individual_Work_Performance_Measuring_Individual_Work_Performance)
- Longo Martínez, F. (2006). Evaluación y gestión del rendimiento laboral en las Administraciones Públicas. *2005, 41*, 18. Electrónico.
- Medina Cuevas, L., & Radau Macías, S. (2000). *La Teoría de la Inteligencia Emocional—Una nueva perspectiva dentro del proceso educativo*. [Universidad Pedagógica Nacional (UPN)]. Electrónico.  
<http://www.remeri.org.mx/portal/REMERI.jsp?id=oai:tesis.upn.mx:21234>
- Novoa Bolívar, J. P., & Rodríguez Alfonso, A. (2020). *IDENTIFICAR LA RELACION ENTRE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y EL DESEMPEÑO DE LOS GERENTES DE PROYECTO DE COTECMAR* [Maestría en Gerencia de Proyectos, Universidad EAN].

<https://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/10244/NovoaJuan2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Tito Fernández, L. M. I. (2017). «*Inteligencia Emocional y Rendimiento Laboral de los Trabajadores de la Intendencia Regional Madre de Dios de la SUNAT, 2017*».  
[Maestría., Universidad César Vallejo.]. Electrónico.

[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30247/tito\\_fl.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30247/tito_fl.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Vieytes, R. (2004). *Metodología de la investigación en organización, mercado y sociedad: Epistemología y técnica*. (1ª). De las ciencias.

## **ANEXOS**

## **Anexo 1. Formato de registro de datos.**

### **ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN.**

Estimado colaborador, en los presentes test encontrarán múltiples oraciones cortas relacionadas a sus emociones y al ámbito laboral con el objeto de recopilar información académica por lo que le solicitamos amablemente pueda responder con la mayor sinceridad y veracidad. Es importante mencionar que no existen respuestas correctas o incorrectas. Marque con una (X) en el recuadro indicado de acuerdo a su actividad profesional y personal.

Registre sus datos:

#### **1. Digite su edad actual**

a) Edad: .....

#### **2. Seleccione el sexo al que pertenece**

a) Femenino ( )

b) Masculino ( )

#### **3. Seleccione el area en que trabaja actualmente:**

a) Gerencia de Vialidad y Transporte ( )

b) SubGerencia de Circulación Vial ( )

c) SubGerencia de Licencias y Seguridad Vial ( )

d) SubGerencia de Operaciones de Transporte ( )

INVENTARIO DE COEFICIENTE EMOCIONAL (EQ-I)						
N°	Parámetros	Muy rara vez o nunca	Pocas veces	Algunas veces	Muchas veces	Muy frecuente o siempre
		1	2	3	4	5
1	Para superar las dificultades que se me presentan, actúo paso a paso.					
2	Me resulta difícil disfrutar de la vida.					
3	Prefiero un tipo de trabajo en el cual me indiquen casi todo lo que debo de hacer.					
4	Sé cómo manejar los problemas más desagradables.					
5	Me agradan las personas que conozco.					
6	Trato de valorar y darle sentido a mi vida.					
7	Me resulta relativamente fácil expresar mis sentimientos.					
8	Trato de ser realista, no me gusta fantasear ni soñar despierto (a).					
9	Entro fácilmente en contacto con mis emociones.					
10	Soy incapaz de demostrar afecto.					
11	Me siento seguro (a) de mí mismo (a) en la mayoría de las situaciones.					
12	Tengo la sensación que algo no está bien en mi cabeza.					
13	Tengo problemas para controlarme cuando me enojo.					
14	Me resulta difícil comenzar cosas nuevas.					
15	Frente a una situación problemática obtengo la mayor cantidad de información posible para comprender mejor lo que está pasando.					
16	Me gusta ayudar a la gente.					
17	Me es difícil sonreír.					
18	Soy incapaz de comprender cómo se sienten los demás.					
19	Cuando trabajo con otras personas, tiendo a confiar más en las ideas de los demás que en las mías propias.					
20	Creo que tengo la capacidad para poder controlar las situaciones difíciles.					
21	No puedo identificar mis cualidades, no sé realmente para qué cosas soy bueno (a).					
22	No soy capaz de expresar mis sentimientos.					
23	Me es difícil compartir mis sentimientos más íntimos.					
24	No tengo confianza en mí mismo (a).					
25	Creo que he perdido la cabeza.					
26	Casi todo lo que hago, lo hago con optimismo.					
27	Cuando comienzo a hablar me resulta difícil detenerme.					
28	En general, me resulta difícil adaptarme a los cambios.					
29	Antes de intentar solucionar un problema me gusta obtener un panorama general del mismo.					
30	No me molesta aprovecharme de los demás, especialmente si se lo merecen.					
31	Soy una persona bastante alegre y optimista.					

32	Prefiero que los otros tomen las decisiones por mí.					
33	Puedo manejar situaciones de estrés sin ponerme demasiado nervioso (a).					
34	Tengo pensamientos positivos para con los demás.					
35	Me es difícil entender como me siento.					
36	He logrado muy poco en los últimos años.					
37	Cuando estoy enojado (a) con alguien se lo puedo decir.					
38	He tenido experiencias extrañas que son inexplicables.					
39	Me resulta fácil hacer amigos (as).					
40	Me tengo mucho respeto.					
41	Hago cosas muy raras.					
42	Soy impulsivo (a) y esto me trae problemas.					
43	Me resulta difícil cambiar de opinión.					
44	Tengo la capacidad para comprender los sentimientos ajenos.					
45	Lo primero que hago cuando tengo un problema es detenerme a pensar.					
46	A la gente le resulta difícil confiar en mí.					
47	Estoy contento (a) con mi vida.					
48	Me resulta difícil tomar decisiones por mí mismo (a).					
49	No resisto al estrés.					
50	En mi vida no hago nada malo.					
51	No disfruto lo que hago.					
52	Me resulta difícil expresar mis sentimientos más íntimos.					
53	La gente no comprende mi manera de pensar.					
54	En general espero que suceda lo mejor.					
55	Mis amistades me confían sus intimidades.					
56	No me siento bien conmigo mismo.					
57	Percibo cosas extrañas que los demás no ven.					
58	La gente me dice que baje el tono de voz cuando discuto.					
59	Me resulta fácil adaptarme a situaciones nuevas.					
60	Frente a una situación problemática, analizo todas las opciones y luego opto por la que considero mejor.					
61	Si veo a un niño llorando me detengo a ayudarlo, aunque en ese momento tenga otro compromiso.					
62	Soy una persona divertida.					
63	Soy consciente de cómo me siento.					
64	Siento que me resulta difícil controlar mi ansiedad.					
65	Nada me perturba.					
66	No me entusiasman mucho mis intereses.					
67	Cuando no estoy de acuerdo con alguien siento que se lo puedo decir.					
68	Tengo una tendencia a perder contacto con la realidad y a fantasear.					
69	Me es difícil relacionarme con los demás.					

70	Me resulta difícil aceptarme tal como soy.					
71	Me siento como si estuviera separado (a) de mi cuerpo.					
72	Me importa lo que puede sucederle a los demás.					
73	Soy impaciente.					
74	Puedo cambiar mis viejas costumbres.					
75	Me resulta difícil escoger la mejor solución cuando tengo que resolver un problema.					
76	Si pudiera violar la ley sin pagar las consecuencias, lo haría en determinadas situaciones.					
77	Me deprimó.					
78	Sé cómo mantener la calma en situaciones difíciles.					
79	Nunca he mentado.					
80	En general, me siento motivado (a) para seguir adelante, incluso cuando las cosas se ponen difíciles.					
81	Trato de seguir adelante con las cosas que me gustan.					
82	Me resulta difícil decir "no" aunque tenga el deseo de hacerlo.					
83	Me dejo llevar por mi imaginación y mis fantasías.					
84	Mis relaciones más cercanas significan mucho, tanto para mí como para mis amigos.					
85	Me siento feliz conmigo mismo (a).					
86	Tengo reacciones fuertes, intensas que son difíciles de controlar.					
87	En general, me resulta difícil realizar cambios en mi vida cotidiana.					
88	Soy consciente de lo que me está pasando, aun cuando estoy alterado (a).					
89	Para poder resolver una situación que se presenta, analizo todas las posibilidades existentes.					
90	Soy respetuoso (a) con los demás.					
91	No estoy muy contento (a) con mi vida.					
92	Prefiero seguir a otros, a ser líder.					
93	Me resulta difícil enfrentar las cosas desagradables de la vida.					
94	Nunca he violado la ley.					
95	Disfruto de las cosas que me interesan.					
96	Me resulta relativamente fácil decirle a la gente lo que pienso.					
97	Tengo tendencia a exagerar.					
98	Soy sensible a los sentimientos de las otras personas.					
99	Mantengo buenas relaciones con la gente.					
100	Estoy contento (a) con mi cuerpo.					
101	Soy una persona muy extraña.					
102	Soy impulsivo (a).					
103	Me resulta difícil cambiar mis costumbres.					
104	Considero que es importante ser un (a) ciudadano (a) que respeta la ley.					
105	Disfruto las vacaciones y los fines de semana.					

106	En general, tengo una actitud positiva para todo, aun cuando surjan inconvenientes.					
107	Tengo tendencia a apegarme demasiado a la gente.					
108	Creo en mi capacidad para manejar los problemas más difíciles.					
109	No me siento avergonzado (a) por nada de lo que he hecho hasta ahora.					
110	Trato de aprovechar al máximo las cosas que me gustan.					
111	Los demás piensan que no me hago valer, que me falta firmeza.					
112	Soy capaz de dejar de fantasear para inmediatamente ponerme a tono con la realidad.					
113	Los demás opinan que soy una persona sociable.					
114	Estoy contento (a) con la forma en que me veo.					
115	Tengo pensamientos extraños que los demás no logran entender.					
116	Me es difícil describir lo que siento.					
117	Tengo mal carácter.					
118	Por lo general, me trabo cuando analizo diferentes opciones para resolver un problema.					
119	Me es difícil ver sufrir a la gente.					
120	Me gusta divertirme.					
121	Me parece que necesito de los demás, más de lo que ellos me necesitan.					
122	Me pongo ansioso.					
123	Nunca tengo un mal día.					
124	Intento no herir los sentimientos de los demás.					
125	No tengo idea de lo que quiero hacer en mi vida.					
126	Me es difícil hacer valer mis derechos.					
127	Me es difícil ser realista.					
128	No mantengo relación con mis amistades.					
129	Mis cualidades superan a mis defectos y éstos me permiten estar contento (a) conmigo mismo (a).					
130	Tengo una tendencia a explotar de rabia fácilmente.					
131	Si me viera obligado (a) a dejar mi casa actual, me sería difícil adaptarme nuevamente.					
132	En general, cuando comienzo algo nuevo tengo la sensación que voy a fracasar.					
133	He respondido sincera y honestamente a las frases anteriores.					

ESCALA DE RENDIMIENTO LABORAL INDIVIDUAL (IWPO)						
Escala de Rendimiento Laboral Individual		Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni una cosa ni otra	De acuerdo	Muy de acuerdo
		1	2	3	4	5
<b>Factor 1: Rendimiento en la tarea</b>						
1	Planifiqué mi trabajo de manera tal que pude hacerlo en tiempo y forma					
2	Mi planificación laboral fue óptima					
3	En mi trabajo, tuve en mente los resultados que debía lograr					
4	En mi trabajo, pude separar las cuestiones principales de las secundarias					
5	Fui capaz de hacer bien mi trabajo porque le dediqué el tiempo y el esfuerzo necesarios					
<b>Factor 2: Comportamientos contraproducentes</b>						
6	Asumí más responsabilidades laborales que las que me correspondían					
7	Cuando terminé con el trabajo asignado, comencé nuevas tareas sin que me lo pidieran					
8	Cuando pude realicé tareas laborales desafiantes					
9	Trabajé para mantener mis conocimientos laborales actualizados					
10	Trabajé para mantener mis habilidades laborales actualizadas					
11	Se me ocurrieron soluciones creativas frente los nuevos problemas					
12	Seguí buscando nuevos desafíos en mi trabajo					
13	Participé activamente de las reuniones laborales					
<b>Factor 3: Rendimiento en el contexto</b>						
14	Me quejé de asuntos sin importancia en el trabajo					
15	Agrandé los problemas que se presentaron en el trabajo					
16	Me concentré en los aspectos negativos del trabajo, en lugar de enfocarme en las cosas positivas					
17	Comenté aspectos negativos de mi trabajo con mis compañeros					
18	Comenté aspectos negativos de mi trabajo con gente que no pertenecía a la institución (empresa).					

## Anexo 2. Hoja de registros - Data Inteligencia Emocional – SPSS 27.

N°	CIA	CIE	CAD	CME	CAG	I.E.
1	110	80	108	123	111	107
2	95	87	94	115	87	93
3	110	91	92	112	113	104
4	120	112	100	124	125	117
5	106	81	92	103	106	97
6	98	65	92	95	84	86
7	102	80	94	93	91	93
8	106	98	103	123	106	108
9	99	81	103	104	99	97
10	121	94	118	124	106	116
11	122	128	118	131	120	126
12	114	90	116	112	111	112
13	116	103	112	128	113	116
14	106	105	95	96	111	103
15	100	112	88	115	109	104
16	105	97	91	103	87	95
17	105	91	103	95	113	101
18	117	101	127	134	106	120
19	105	83	106	118	125	105
20	119	119	121	131	116	124
21	102	101	101	100	104	99
22	95	85	88	107	103	93
23	110	116	110	121	120	116
24	91	65	97	117	73	86
25	113	101	114	117	115	113
26	91	85	77	98	96	86
27	108	88	113	126	118	110
28	110	119	104	109	116	112
29	108	92	106	95	99	103
30	128	128	129	112	116	127
31	97	70	95	92	94	89
32	105	92	112	101	92	102
33	97	66	82	89	84	82
34	109	108	109	107	108	110
35	118	95	110	124	113	115
36	84	84	89	79	75	82
37	81	74	65	72	84	71
38	83	87	80	100	87	83
39	107	109	96	115	101	107
40	67	69	61	64	61	59
41	99	99	88	98	106	97
42	94	92	88	103	97	93
43	97	98	89	101	99	96
44	101	84	97	101	75	92
45	120	92	112	128	123	117
46	105	81	94	123	106	101
47	102	92	97	110	104	101
48	102	80	97	103	103	97
49	104	102	108	124	106	110
50	119	105	116	128	125	120
51	102	97	83	86	106	93
52	126	109	116	89	91	113
53	99	87	90	109	94	95
54	116	99	108	103	106	109
55	106	94	103	118	99	105
56	110	97	103	124	103	109
57	102	77	94	96	89	92
58	110	99	115	129	113	114
59	127	120	90	109	123	116
60	116	105	107	120	115	115

### Anexo 3. Hoja de registros - Data Rendimiento Laboral Individual.

N°	RT	CC	RC	RL
1	22	34	13	69
2	22	40	15	77
3	20	32	14	66
4	25	40	13	78
5	20	32	12	64
6	25	40	15	80
7	22	34	15	71
8	23	33	13	69
9	20	32	13	65
10	22	35	15	72
11	25	40	13	78
12	20	32	15	67
13	25	37	13	75
14	22	32	11	65
15	20	32	15	67
16	20	32	15	67
17	25	40	13	78
18	25	37	13	75
19	22	37	15	74
20	20	32	12	64
21	22	40	13	75
22	22	34	13	69
23	22	40	15	77
24	20	35	13	68
25	22	32	15	69
26	24	35	13	72
27	23	37	15	75
28	20	32	15	67
29	22	37	13	72
30	25	39	12	76
31	20	34	12	66
32	20	32	15	67
33	20	32	15	67
34	20	32	13	65
35	24	39	15	78
36	20	32	15	67
37	22	34	13	69
38	20	32	12	64
39	22	37	14	73
40	20	34	13	67
41	22	39	15	76
42	20	32	13	65
43	22	39	11	72
44	25	38	15	78
45	23	37	15	75
46	22	32	13	67
47	22	39	15	76
48	20	32	13	65
49	20	37	15	72
50	25	38	15	78
51	20	36	13	69
52	22	37	15	74
53	22	32	12	66
54	22	34	14	70
55	25	35	13	73
56	23	36	11	70
57	22	36	10	68
58	25	38	12	75
59	25	40	15	80
60	22	34	8	64

#### Anexo 4. Hoja de Registros – Correlación de Rho de Spearman – SPSS 27.

<b>N°</b>	<b>I.E.</b>	<b>R.L.</b>
1	107	69
2	93	77
3	104	66
4	117	78
5	97	64
6	86	80
7	93	71
8	108	69
9	97	65
10	116	72
11	126	78
12	112	67
13	116	75
14	103	65
15	104	67
16	95	67
17	101	78
18	120	75
19	105	74
20	124	64
21	99	75
22	93	69
23	116	77
24	86	68
25	113	69
26	86	72
27	110	75
28	112	67
29	103	72
30	127	76
31	89	66
32	102	67
33	82	67
34	110	65
35	115	78
36	82	67
37	71	69
38	83	64
39	107	73
40	59	67
41	97	76
42	93	65
43	96	72
44	92	78
45	117	75
46	101	67
47	101	76
48	97	65
49	110	72
50	120	78
51	93	69
52	113	74
53	95	66
54	109	70
55	105	73
56	109	70
57	92	68
58	114	75
59	116	80
60	115	64

## **APÉNDICE**

## Apéndice 1. Resultado de los indicadores de cada variable.

### a) Inteligencia Emocional, resultado de los indicadores.

**TABLA 12.1.**

*Comprensión de sí mismo.*

Comprensión de sí Mismo					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	4	6.7	6.7	6.7
	Adecuada	45	75.0	75.0	81.7
	Desarrollada alta	11	18.3	18.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

**Nota:** Datos obtenidos del programa estadístico SPSS 27.

- En Comprensión de sí mismo, 75% adecuada, 18.3% desarrollada alta, y 6.7% baja.

**TABLA 12.2.**

*Asertividad.*

Asertividad					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	3	5.0	5.0	5.0
	Adecuada	46	76.7	76.7	81.7
	Desarrollada alta	7	11.7	11.7	93.3
	Muy desarrollada	4	6.7	6.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

**Nota:** Datos obtenidos del programa estadístico SPSS 27.

- En Asertividad, 76.7% adecuada, 11.7% desarrollada alta, 6.7% muy desarrollada, y 5% baja.

**TABLA 12.3.***Autoconcepto.*

		<b>Autoconcepto</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	2	3.3	3.3	3.3
	Adecuada	38	63.3	63.3	66.7
	Desarrollada alta	20	33.3	33.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

**Nota:** Datos obtenidos del programa estadístico SPSS 27.

- En Autoconcepto, 63.3% adecuada, 33.3% desarrollada alta, y 3% baja.

**TABLA 12.4.***Autorrealización.*

		<b>Autorrealización</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy baja	1	1.7	1.7	1.7
	Baja	3	5.0	5.0	6.7
	Adecuada	41	68.3	68.3	75.0
	Desarrollada alta	15	25.0	25.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

**Nota:** Datos obtenidos del programa estadístico SPSS 27.

- En Autorrealización, 68.3% adecuada, 25% desarrollada alta, 5% baja, 1.7% muy baja.

**TABLA 12.5.***Independencia.*

<b>Independencia</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy baja	1	1.7	1.7	1.7
	Baja	2	3.3	3.3	5.0
	Adecuada	56	93.3	93.3	98.3
	Desarrollada alta	1	1.7	1.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

**Nota:** Datos obtenidos del programa estadístico SPSS 27.

- En Independencia, 93.3% adecuada, 1.7% desarrollada alta, 3.3% baja, 1.7% muy baja.

**TABLA 13.1.***Empatía.*

<b>Empatía</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy baja	15	25.0	25.0	25.0
	Baja	19	31.7	31.7	56.7
	Adecuada	21	35.0	35.0	91.7
	Desarrollada alta	5	8.3	8.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

**Nota:** Datos obtenidos del programa estadístico SPSS 27.

- En Empatía, 35% adecuada, 8.3% desarrollada alta, 31.7% baja, 25% muy baja.

**TABLA 13.2.***Relaciones Interpersonales.*

<b>Relaciones Interpersonales</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy baja	1	1.7	1.7	1.7
	Baja	8	13.3	13.3	15.0
	Adecuada	45	75.0	75.0	90.0
	Desarrollada alta	6	10.0	10.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

**Nota:** Datos obtenidos del programa estadístico SPSS 27.

- En Relaciones Interpersonales, 75% adecuada, 10% desarrollada alta, 13.3% baja, 1.7% muy baja.

**TABLA 13.3.***Responsabilidad Social.*

<b>Responsabilidad Social</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy baja	4	6.7	6.7	6.7
	Baja	17	28.3	28.3	35.0
	Adecuada	36	60.0	60.0	95.0
	Desarrollada alta	3	5.0	5.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

**Nota:** Datos obtenidos del programa estadístico SPSS 27.

- En Responsabilidad Social, 60% adecuada, 5% desarrollada alta, 28.3% baja, 6.7% muy baja.

**TABLA 14.1.***Solución de Problemas.*

<b>Solución de Problemas</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy baja	2	3.3	3.3	3.3
	Baja	18	30.0	30.0	33.3
	Adecuada	39	65.0	65.0	98.3
	Desarrollada alta	1	1.7	1.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

**Nota:** Datos obtenidos del programa estadístico SPSS 27.

- En Solución de Problemas, 65% adecuada, 1.7% desarrollada alta, 30% baja, y 3.3% muy baja.

**TABLA 14.2.***Prueba de la Realidad.*

<b>Prueba de la Realidad</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy baja	2	3.3	3.3	3.3
	Baja	5	8.3	8.3	11.7
	Adecuada	44	73.3	73.3	85.0
	Desarrollada alta	9	15.0	15.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

**Nota:** Datos obtenidos del programa estadístico SPSS 27.

- En Prueba de la Realidad, 73.3% adecuada, 15% desarrollada alta, 8.3% baja, y 3.3% muy baja.

**TABLA 14.3.***Flexibilidad.*

		<b>Flexibilidad</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy baja	3	5.0	5.0	5.0
	Adecuada	38	63.3	63.3	68.3
	Desarrollada alta	16	26.7	26.7	95.0
	Muy desarrollada	3	5.0	5.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

**Nota:** Datos obtenidos del programa estadístico SPSS 27.

- En Flexibilidad, 63.3% adecuada, 26.7% desarrollada alta, 5% muy desarrollada, y 5% muy baja.

**TABLA 15.1.***Tolerancia al Estrés.*

		<b>Tolerancia al Estrés</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	5	8.3	8.3	8.3
	Adecuada	36	60.0	60.0	68.3
	Desarrollada alta	15	25.0	25.0	93.3
	Muy desarrollada	4	6.7	6.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

**Nota:** Datos obtenidos del programa estadístico SPSS 27.

- En Tolerancia al Estrés, 60% adecuada, 25% desarrollada alta, 6.7% muy desarrollada, y 8.3% baja.

**TABLA 15.2.***Control de los Impulsos.*

<b>Control de los Impulsos</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy baja	1	1.7	1.7	1.7
	Baja	1	1.7	1.7	3.3
	Adecuada	34	56.7	56.7	60.0
	Desarrollada alta	24	40.0	40.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

**Nota:** Datos obtenidos del programa estadístico SPSS 27.

- En Control de los Impulsos, 56.7% adecuada, 40% desarrollada alta, 1.7% baja, 1.7% muy baja.

**TABLA 16.1.***Felicidad.*

<b>Felicidad</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy baja	1	1.7	1.7	1.7
	Baja	7	11.7	11.7	13.3
	Adecuada	41	68.3	68.3	81.7
	Desarrollada alta	11	18.3	18.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

**Nota:** Datos obtenidos del programa estadístico SPSS 27.

- En Felicidad, 68.3% adecuada, 18.3% desarrollada alta, 11.7% baja, 1.7% muy baja.

**TABLA 16.2.***Optimismo.*

<b>Optimismo</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy baja	1	1.7	1.7	1.7
	Baja	8	13.3	13.3	15.0
	Adecuada	37	61.7	61.7	76.7
	Desarrollada alta	14	23.3	23.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

**Nota:** Datos obtenidos del programa estadístico SPSS 27.

- En Optimismo, 61.7% adecuada, 23.3% desarrollada alta, 13.3% baja, 1.7% muy baja.

**b) Rendimiento Laboral, resultado de los indicadores.****TABLA 17.1.***Rendimiento en la Tarea.*

<b>Rendimiento en la Tarea</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	20	33.3	33.3	33.3
	Adecuada	28	46.7	46.7	80.0
	Alta	12	20.0	20.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

**Nota:** Datos obtenidos del programa estadístico SPSS 27.

- En Rendimiento en la Tarea, 46% adecuada, 20% alta, 33.3% baja.

**TABLA 17.2.***Comportamiento Contraproducente.*

<b>Comportamiento Contraproducente</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	19	31.7	31.7	31.7
	Adecuada	33	55.0	55.0	86.7
	Alta	8	13.3	13.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

**Nota:** Datos obtenidos del programa estadístico SPSS 27.

- En Comportamiento Contraproducente, 55% adecuada, 13.3% alta, 31.7% baja.

**TABLA 17.3.***Rendimiento en el Contexto.*

<b>Rendimiento en el Contexto</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	5	8.3	8.3	8.3
	Adecuada	31	51.7	51.7	60.0
	Alta	24	40.0	40.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

**Nota:** Datos obtenidos del programa estadístico SPSS 27.

- En Rendimiento en el Contexto, 51.7% adecuada, 40% alta, 8.3% baja.

## Apéndice 2. Prueba de Normalidad

### Prueba de Normalidad.

#### a) Planteamiento de la hipótesis de normalidad

- $H_0$ : Los datos siguen una distribución normal.
- $H_1$ : Los datos no siguen una distribución normal.

#### b) Nivel de significancia

- NC: 0.95
- $H_1$ : 0.05 (Margen de error)

#### c) Prueba de Normalidad

- Si  $n > 50$  se aplica kolmogorov – Smirnov
- Si  $n \leq 50$  se aplica Shapiro – Wilk

#### d) Estadístico de prueba.

- Si p valor  $< 0.05$  se rechaza  $H_0$
- Si p valor  $\geq 0.05$  se acepta  $H_0$

### TABLA 18.

#### Prueba de normalidad.

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Inteligencia emocional	0.067	60	,200*	0.969	60	0.129
Rendimiento Laboral	0.144	60	0.003	0.930	60	0.002

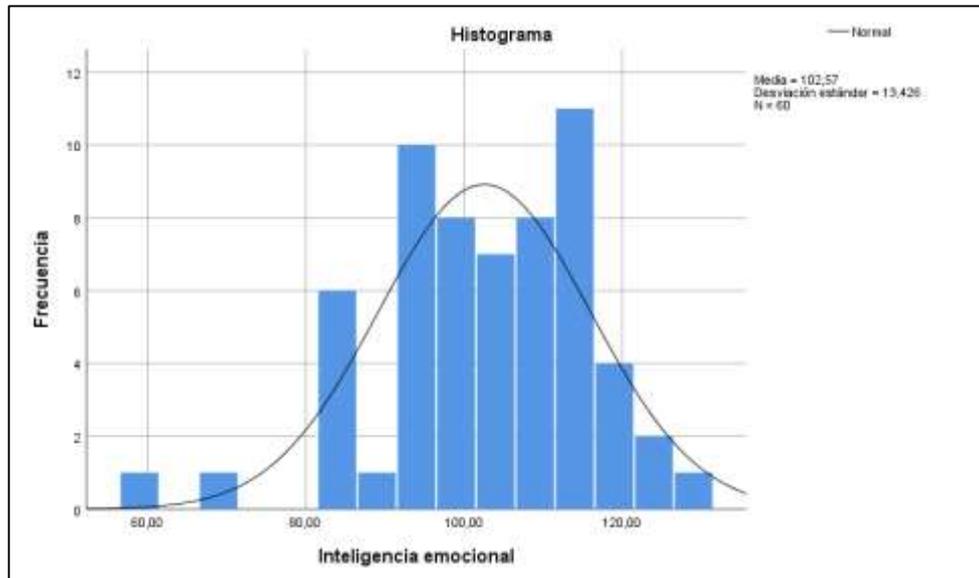
**Nota.** Prueba de normalidad obtenido del programa estadístico SPSS.

En el presente estudio se tuvo una muestra de 60 personas, por lo que en la prueba de normalidad se aplica kolmogorov – Smirnov, donde se observa que la variable Inteligencia Emocional su p valor es de  $0.200 \geq 0.05$  se acepta  $H_0$  los datos siguen una distribución normal, para la variable Rendimiento Laboral su p valor es de  $0.003 < 0.05$  se rechaza  $H_0$  los datos no siguen una distribución normal. Debido a que una de las variables (Rendimiento Laboral) no sigue una distribución normal se determina que el

presente estudio presenta una estadística no paramétrica y se aplicara el coeficiente de correlación Rho de Spearman.

**FIGURA 3.**

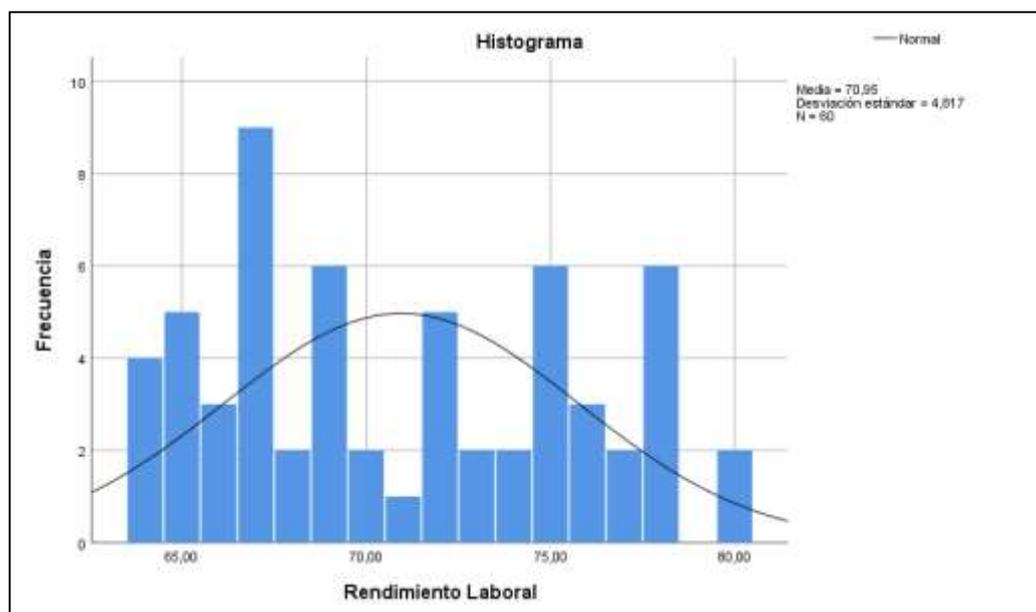
*Histograma Inteligencia Emocional.*



**Nota.** En el histograma de Inteligencia Emocional se muestra una distribución normal.

**FIGURA 4.**

*Histograma Rendimiento Laboral.*



**Nota.** En el histograma de Rendimiento Laboral se muestra una distribución no normal.