

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 DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
COLABORADORES ADMINISTRATIVOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL
DE CAJAMARCA 2019**

Para optar el Grado Académico de

MAESTRO EN CIENCIAS

MENCIÓN: ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EMPRESARIAL

Presentada por:

Bachiller: ANELÍ MOSTACERO DÍAZ

Asesor:

Dr. VÍCTOR HUGO DELGADO CÉSPEDES

Cajamarca – Perú

2021

COPYRIGHT © 2021 by
ANELÍ MOSTACERO DÍAZ
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 DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES ADMINISTRATIVOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA 2019

Para optar el Grado Académico de

MAESTRO EN CIENCIAS

MENCIÓN: ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EMPRESARIAL

Presentada por:

Bachiller: ANELÍ MOSTACERO DÍAZ

JURADO EVALUADOR

Dr. Víctor Hugo Delgado Céspedes
Asesor

Dr. Héctor Diomedes Villegas Chávez
Jurado Evaluador

Dr. Juan José Julio Vera Abanto
Jurado Evaluador

Mg. María Elena Cárdenas León
Jurado Evaluador

Cajamarca – Perú

2021



Universidad Nacional de Cajamarca
LICENCIADA CON RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 080-2018-SUNEDU/CD
Escuela de Posgrado
CAJAMARCA – PERÚ



PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS

ACTA DE SUSTENTACIÓN VIRTUAL DE TESIS

Siendo las 17:00 horas del día 21 de diciembre de dos mil veintiuno, reunidos a través de Gmeet meet.google.com/kuj-nej-pep, creado por la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas Contables y Administrativas de la Universidad Nacional de Cajamarca, el Jurado Evaluador presidido por el **Dr. HÉCTOR DIOMEDES VILLEGAS CHÁVEZ**, **Dr. JUAN JOSÉ JULIO VERA ABANTO**, **Mg. MARÍA ELENA CÁRDENAS LEÓN**, y en calidad de Asesor el **Dr. VÍCTOR HUGO DELGADO CÉSPEDES**. Actuando de conformidad con el Reglamento Interno de la Escuela de Posgrado y la Directiva para la Sustentación de Proyectos de Tesis, Seminarios de Tesis, Sustentación de Tesis y Actualización de Marco Teórico de los Programas de Maestría y Doctorado, se dio inicio a la Sustentación de la Tesis titulada: **INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES ADMINISTRATIVOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA 2019**; presentada por la **Bach. en Ciencias Económicas ANELÍ MOSTACERO DÍAZ**.

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 diecisiete (17) EXCELENTE la mencionada Tesis; en tal virtud, la **Bach. en Ciencias Económicas ANELÍ MOSTACERO DÍAZ**, está apta 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 y Administrativas, con Mención en **ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EMPRESARIAL**.

Siendo las 18:20 horas del mismo día, se dio por concluido el acto.

.....
Dr. Víctor Hugo Delgado Céspedes
Asesor

.....
Dr. Héctor Diomedes Villegas Chávez
Jurado Evaluador

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

.....
Mg. María Elena Cárdenas León
Jurado Evaluador

A:

A mis padres **URÍAS** y **NORMA**, a mí hijo **LUIS IGNACIO** y mi esposo **LUIS**, por su apoyo incondicional en todo momento de mi vida y de mi formación académica, cumpliendo con mis objetivos y metas trazadas.

A mis hermanos **MARITZA**, **URÍAS AURELIO** y **URÍAS**; por su guía y su apoyo constante.

La autora.

AGRADECIMIENTO

A Dios quién ha forjado mi camino y me ha dirigido por el sendero correcto por guiarme espiritualmente en todos los actos de mi vida.

A mi asesor **DR. VÍCTOR HUGO DELGADO CÉSPEDES**, por su constante orientación en el desarrollo de esta tesis.

A la Universidad Nacional de Cajamarca y a todas las personas que colaboraron permitiéndome investigar sobre el tema de esta investigación.

La autora.

No sabemos lo que queremos y aun así soches responsables de la que somos, eso es un hecho.

Jean Paul Sartre

ÍNDICE

DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
ÉPIGRAFE	vii
ÍNDICE	viii
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xi
GLOSARIO DE TÉRMINOS	xii
RESUMEN	xiii
ABSTRACT.....	xiv
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	1
1.1. Planteamiento de investigación.....	1
1.1.1. Contextualización	1
1.1.2. Descripción del problema	1
1.1.3. Formulación del problema	2
1.2. Justificación e importancia.....	3
1.2.1. Justificación científica	3
1.2.2. Justificación técnica práctica	3
1.2.3. Justificación institucional y personal.....	3
1.3. Delimitación de la investigación	4
1.4. Limitaciones	5
1.5. Objetivos de la investigación	5
1.5.1. Objetivo general.....	5
1.5.2. Objetivos específicos	5
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	6
2.1. Antecedentes de la investigación	6
2.1.1. A nivel internacional.....	6
2.1.2. A nivel nacional	8
2.1.3. A nivel local.....	10
2.2. Marco doctrinal	12
2.2.1. Bases teóricas	12
2.3. Marco conceptual	26
2.3.1. Características de la inteligencia emocional	26
2.4. Definición de términos básicos	32
CAPÍTULO III. PLANTEAMIENTO DE LAS HIPÓTESIS Y VARIABLES	34
3.1. Hipótesis.....	34
3.1.1. Hipótesis general.....	34
3.1.2. Hipótesis específicas	34
3.2. Variables.....	34

3.3. Operacionalización de los componentes de la hipótesis	35
CAPÍTULO IV. MARCO METODOLÓGICO.....	38
4.1. Ubicación geográfica.....	38
4.2. Diseño de la investigación.....	38
4.2.1. Tipo de investigación.....	38
4.3. Método de investigación	39
4.4. Población, muestra, unidad de análisis y unidades de observación	40
4.5. Técnicas e instrumentos recopilación de información	41
4.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de información	41
4.7. Análisis de confiabilidad.....	42
4.8. Análisis de validez	43
4.9. Matriz de consistencia metodológica	45
CAPÍTULO V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	47
5.1. Análisis de resultados para la variable Inteligencia Emocional	47
5.1.1. Situación de la Dimensión Autoconocimiento.....	47
5.1.2. Situación de la Dimensión Autocontrol.....	48
5.1.3. Situación de la Dimensión Automotivación	50
5.1.4. Dimensión Empatía.....	51
5.1.5. Dimensión Habilidades sociales	53
5.2. Análisis de resultados para la variable Desempeño Laboral.....	54
5.2.1. Dimensión Satisfacción	54
5.2.2. Dimensión Innovación	56
5.2.3. Dimensión Productividad.....	57
5.2.4. Dimensión Crecimiento laboral	59
5.3. Análisis comparativo de las variables de estudio.....	60
5.4. Discusión de resultados.....	62
5.5. Contrastación estadística de las hipótesis propuestas.....	65
5.5.1. Contrastación de la hipótesis general.....	66
5.5.2. Contrastación de la hipótesis específica 1.....	67
5.5.3. Contrastación de la hipótesis específica 2.....	68
5.5.4. Contrastación de la hipótesis específica 3.....	69
CONCLUSIONES	70
RECOMENDACIONES.....	71
REFERENCIAS.....	72
APÉNDICE.....	74
APÉNDICE I. EL CUESTIONARIO	74

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de los componentes de la hipótesis	36
Tabla 2 Los resultados se muestran del análisis de validez	44
Tabla 3 Matriz de consistencia metodológica	45
Tabla 4 Estadística de Autoconocimiento	48
Tabla 5 Estadística de Autocontrol	49
Tabla 6 Estadística de Automotivación.....	51
Tabla 7 Estadística de Empatía	52
Tabla 8 Estadística de Habilidades sociales	54
Tabla 9 Estadística de Satisfacción	55
Tabla 10 Estadística de Innovación.....	57
Tabla 11 Estadística de Productividad	58
Tabla 12 Estadística de Crecimiento Laboral	60
Tabla 13 Resultados referidos a la dimensión Crecimiento Laboral.....	61
Tabla 14 Coeficiente de Pearson para la hipótesis general	67

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Tipos de factores para la motivación	23
Figura 2 Ubicación de la Universidad Nacional de Cajamarca	38
Figura 3 Escala de niveles de respuesta	43
Figura 4 Nivel de valoración de la dimensión autoconocimiento	47
Figura 5 Nivel de valoración de la dimensión autocontrol	49
Figura 6 Nivel de valoración de la dimensión automotivación.....	50
Figura 7 Nivel de valoración de la dimensión empatía.....	52
Figura 8 Nivel de valoración de la dimensión habilidades sociales.....	53
Figura 9 Nivel de valoración de la dimensión satisfacción.....	55
Figura 10 Nivel de valoración de la dimensión innovación.....	56
Figura 11 Nivel de valoración de la dimensión productividad	58
Figura 12 Nivel de valoración de la dimensión crecimiento laboral.....	59
Figura 13 Nivel de valoración de la dimensión crecimiento laboral.....	61
Figura 14 Promedio de puntaje obtenido y escala de correspondencia de las dimensiones de la Variable Inteligencia Emocional	68
Figura 15 Promedio de puntaje obtenido y escala de correspondencia de las dimensiones de la Variable Desempeño Laboral	69

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Autocontrol: Habilidad que permite regular las emociones, pensamientos, comportamientos y deseos de uno mismo ante las tentaciones e impulsos.

Entusiasmo: Sentimiento intenso de exaltación del ánimo producido por la admiración apasionada de alguien o algo, que se manifiesta en la manera de hablar o de actuar.

Emociones: Las emociones son reacciones psicofisiológicas que representan modos de adaptación del individuo cuando percibe un objeto, persona, lugar, suceso o recuerdo importante.

Empatía: Participación afectiva de una persona en una realidad ajena a ella, generalmente en los sentimientos de otra persona.

Inteligencia emocional: Conjunto de habilidades que una persona adquiere por nacimiento o aprende durante su vida.

Motivación: Aquello que impulsa a una persona a adoptar una cierta conducta en pos de un objetivo

Satisfacción: Sentimiento de bienestar o placer que se tiene cuando se ha colmado un deseo o cubierto una necesidad.

Vínculo: Unión o relación no material, especialmente la que se establece entre dos personas.

RESUMEN

La tesis identificó la relación de la inteligencia emocional con el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la Universidad Nacional de Cajamarca 2019, para lo cual se recopiló y sistematizó un conjunto de teorías referidas a la inteligencia emocional y su relación directa con el desempeño laboral y contrastar dichas teorías a entorno laboral de la institución investigada, el objetivo planteado fue determinar la relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la Universidad Nacional de Cajamarca 2019, siendo una investigación de nivel básico porque pretende conocer, explicar y comprender los fenómenos en base información previa existente, es de tipo descriptiva no experimental limitándose a observar los acontecimientos sin intervenir en los mismos, de igual modo es correlacional: porque encuentran la relación entre dos variables: inteligencia emocional y desempeño laboral; es también una investigación transeccional dado que el estudio se realiza en un solo momento, la población de estudio es de 409 colaboradores de los cuales la muestra con la que se trabajó fue de 107 colaboradores, la investigación hace uso de la técnica de encuesta. Las conclusiones de la tesis determinan que la inteligencia emocional se relaciona significativamente con el desempeño laboral el $p\text{valor} = 0.021$ estimado para una prueba de hipótesis bilateral con un nivel de significancia de 0.05 corrobora que dicha relación es significativa estadísticamente de igual modo el nivel de correlación entre las variables en base al estadístico de Pearson fue de 0.7609 corroborando la existencia de una correlación positiva.

Palabras clave: Inteligencia emocional, Desempeño laboral.

ABSTRACT

The thesis identified how emotional intelligence is related to the work performance of the administrative collaborators of the National University of Cajamarca 2019, for which a set of theories related to emotional intelligence and its direct relationship with performance was compiled and systematized. work and contrast these theories to the work environment of the investigated institution, the proposed objective was to determine the relationship between emotional intelligence and work performance of the administrative collaborators of the National University of Cajamarca 2019, being a basic level research because it aims to know, explain and understanding the phenomena based on existing previous information, is descriptive, non-experimental, limiting itself to observing the events without intervening in them, in the same way it is correlational: because they find the relationship between two variables: emotional intelligence and job performance and transectional because In other words, studied in a single moment, the study population is 409 collaborators, of which the sample with which we worked was 107 collaborators, the research makes use of the survey technique. The conclusions of the thesis determine that emotional intelligence is significantly related to job performance, the p -value = 0.021 estimated for a bilateral hypothesis test with a significance level of 0.05 corroborates that said relationship is statistically significant, in the same way the level of correlation between the variables based on the Pearson statistic was 0.7609, corroborating the existence of a positive correlation.

Keywords: Emotional intelligence, Job performance.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento de investigación

1.1.1. Contextualización

Actualmente, la mayoría de las organizaciones ya sean públicas y/o privadas buscan cambios constantes del ambiente de trabajo y condiciones necesarias para adaptarse con el fin de poder desarrollarse y alcanzar las metas propuestas.

Además, con el adelanto de la tecnología y las comunicaciones, las organizaciones tienen que identificar y desarrollar ventajas competitivas para ofrecer productos y/o servicios de alta calidad. “El mundo empresarial no ha sido ajeno a esta tendencia y ha encontrado en la inteligencia emocional una herramienta inestimable para comprender la productividad laboral de las personas, el éxito de las empresas, los requerimientos del liderazgo y hasta la prevención de los desastres corporativo” (Goleman, 2017, p.25).

La organización busca las mejoras del desempeño de sus funciones laborales y profesionales de los servidores públicos, para poder fortalecer y mejorar sus capacidades para alcanzar el logro de los objetivos institucionales, cuyo propósito es impulsar la eficacia y eficiencia en los servicios que presta. Según Chiavenato (2000) define el desempeño “cómo las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes el logro de los objetivos de la organización” (p.217). En concordancia se “afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización” (Romero, 2009, pág. 121).

La inteligencia emocional puede convertirse en un vínculo o un obstáculo para el buen desempeño del personal administrativo de la Universidad Nacional de Cajamarca, siendo éste un componente de influencia en el comportamiento de quienes la integran. La finalidad de este trabajo de investigación se encuentra orientado a comprobar ¿Cuál es la relación que existe entre Inteligencia Emocional y desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la Universidad Nacional de Cajamarca 2019?

1.1.2. Descripción del problema

La Universidad Nacional de Cajamarca; es la principal institución dedicada a la docencia y a la investigación en el departamento de Cajamarca, siendo ésta de vital

importancia para el desarrollo en el sector educación. “La inteligencia emocional, la motivación, el conocimiento y la actitud de los colaboradores, así mismo el desempeño laboral es de vital importancia en relación al tipo de persona con los que se trata y los diversos comportamientos de los colaboradores, éstos toman fuerza a partir de la eficiencia, eficacia y empatía que es propósito de nuestra investigación” (Farfan, 2016, pág. 47)

En lo que se relaciona la inteligencia emocional y el desempeño laboral, se observa que los colaboradores de la Universidad Nacional de Cajamarca se muestran incómodos ya sea por los diferentes cambios de gobiernos y procesos que se realizan internamente en la institución, generando sentimientos y emociones que llevan al ausentismo laboral, baja productividad, comunicación inadecuada, problemas interpersonales y sobre todo que no se llega al logro de los objetivos por la baja calidad de servicio.

En la investigación identificó la relación de la inteligencia emocional con el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la Universidad Nacional de Cajamarca 2019.

1.1.3. Formulación del problema

a. Pregunta general

¿Cuál es la relación que existe entre Inteligencia Emocional y desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la Universidad Nacional de Cajamarca 2019?

b. Preguntas específicas

¿Cuál es la situación que presenta el autoconocimiento, autocontrol, automotivación, empatía, habilidades sociales como dimensiones de la inteligencia emocional en los colaboradores administrativos de la Universidad Nacional de Cajamarca 2019?

¿Cuál es la situación que presenta la innovación, satisfacción, eficiencia, crecimiento laboral, productividad y calidad de trabajo como dimensiones del desempeño laboral en los colaboradores administrativos de la Universidad Nacional de Cajamarca 2019?

¿Cuál es el nivel de correlación que existe entre las dimensiones de la Inteligencia emocional y desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la Universidad Nacional de Cajamarca 2019?

1.2. Justificación e importancia

1.2.1. Justificación científica

La presente investigación recopiló y sistematizó un conjunto de teorías referidas a la inteligencia emocional, accediendo a explicar la relación directa con el desempeño laboral, también sobre las teorías de las variables y sus dimensiones, con la finalidad de comprender y contrastar dichas teorías a entorno laboral de la institucional investigadas de modo que permite identificar aspectos de cambios positivos que servirán de ayuda a la gestión del recurso humano, asimismo, contribuirá como antecedentes a los Directores relacionados con la gestión de la persona y futuras investigaciones.

Es importante precisar la relación que existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la Universidad Nacional de Cajamarca en el período 2019, el cual manifestará los progresos en la conducta y desempeño laboral.

1.2.2. Justificación técnica práctica

La investigación permitió identificar las diferentes cualidades y competencias del trabajador (colaborador) y la forma en como son aprovechadas por la institución en brindar un servicio público, en el estudio se interrelaciona las dimensiones de la inteligencia emocional con el desempeño laboral proponiendo que existe una relación entre ambas y tratando de mostrar en cierta forma una causalidad referida a que las mejores condiciones de inteligencia emocional posibilitan un mejor desempeño laboral.

1.2.3. Justificación institucional y personal

La investigación se fundamenta en determinar la relación de la inteligencia emocional con el desempeño laboral y la forma como estas cualidades contribuyen a la organización. Desde el punto de vista de la gestión en las instituciones, la inteligencia emocional debe ser aprovechada de la mejor manera por la organizaciones procurando utilizar la mayor cantidad posible de las cualidades y habilidades de los colaboradores, para lo cual, la institución debe conocer cuáles son

dichas dimensiones de la inteligencia emocional y de igual modo debe poseer los indicadores de desempeño que permitan medir en cierta forma la productividad del recurso humano posibilitando un adecuado clima laboral que potencie dichas competencias.

1.3. Delimitación de la investigación

La investigación se llevó a cabo en la Ciudad Universitaria, siendo la unidad de análisis cada uno de los colaboradores administrativos de la Universidad Nacional de Cajamarca en el año 2019.

Respecto a la delimitación temática; la inteligencia emocional analizará el estudio emocional de las problemáticas asociadas al mismo. Asimismo, realizaremos un análisis etimológico y conceptual de algunos elementos normalmente concernientes con las alteraciones, como: afecto, emoción. Por otro lado, ayudará a establecer las dimensiones de la inteligencia emocional y su posterior valoración en el desempeño laboral, accediendo analizar e identificar las fortalezas y debilidades emocionales de los colaboradores de la Universidad Nacional de Cajamarca 2019, permitiendo luego elaborar métodos de desarrollo de personas a través del coaching para averiguar el rendimiento de los colaboradores y ser una institución pública que ofrece servicios de calidad.

El Desempeño laboral se analizará desde las dimensiones identificadas por Chiavenato (2002, p. 236), expone que el desempeño es “eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral”. En tal sentido, el desempeño de las personas es la combinación de su comportamiento con sus resultados, por lo cual se deberá modificar primero lo que se haga a fin de poder medir y observar la acción. “El desempeño define el rendimiento laboral, es decir, la capacidad de una persona para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad, estando dirigido a la evaluación la cual dará como resultado su desenvolvimiento” (Guzman, 2017, pág. 25)

“Druker (2002, p. 75), al analizar las concepciones sobre el Desempeño Laboral, plantea se deben fijar nuevas definiciones de este término, formulando innovadoras mediciones, y será preciso definir el desempeño en términos no financieros” (Guzman, 2017, pág. 89).

1.4. Limitaciones

Las limitaciones que encontramos en la investigación es que en el momento de realizar las encuestas presenciales a los colaboradores administrativos de la Universidad Nacional de Cajamarca, que por motivo de la pandemia COVID-19 se tuvo que realizar de forma virtual.

1.5. Objetivos de la investigación

1.5.1. Objetivo general

Determinar la relación entre Inteligencia Emocional y desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la Universidad Nacional de Cajamarca 2019.

1.5.2. Objetivos específicos

- Describir la situación que presenta el autoconocimiento, autocontrol, automotivación, empatía, habilidades sociales como dimensiones de la inteligencia emocional en los colaboradores administrativos de la Universidad Nacional de Cajamarca 2019.
- Analizar la situación que presenta la innovación, satisfacción, eficiencia, crecimiento laboral, productividad, calidad de trabajo, como dimensiones del desempeño laboral en los colaboradores administrativos de la Universidad Nacional de Cajamarca 2019.
- Establecer el nivel de correlación entre las dimensiones de la Inteligencia emocional y desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la Universidad Nacional de Cajamarca 2019.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. A nivel internacional

Araujo (2007), desarrolló la investigación “*Inteligencia emocional y el desempeño laboral del nivel directivo, en las instituciones de educación superior públicas del estado Trujillo- Venezuela*”, según lo explicado por el autor “El estudio plantea como objetivo determinar si hay relación entre Inteligencia emocional y el desempeño laboral del nivel directivo, en las instituciones de educación superior públicas del estado Trujillo, el estudio se encuentra sustentado teóricamente por Goleman (1995, 1996, 2000), Chiavenato (2002), Robbins (2004) y Benavides (2002). Se realiza dentro del paradigma positivista, tipo descriptivo, cuantitativo correlacional, observacional, diseño no experimental transeccional correlacional – causal. La población es finita, se restringe a los individuos con responsabilidad gerencial y jerarquía de supervisores. Se diseñaron dos instrumentos, tipo escala Likert. Se demostró la existencia de una relación alta y positiva entre las variables estudiadas. Al contrastar las aptitudes de la Inteligencia Emocional, presentes en el Desempeño Laboral de los directivos de la institución se observa que las mismas se encuentran presentes en las competencias genéricas, laborales y básicas. De igual manera se determinó que el liderazgo es el indicador que mayor número de coincidencias presenta” (pp. 34-35).

Zarate (2012), realizó la investigación *Inteligencia emocional y la actitud de los colaboradores en el ambiente laboral*, La investigación tuvo como objetivo “determinar la influencia de la inteligencia emocional y la actitud de los empleados en el ambiente laboral en los trabajadores”, el estudio fue aplicado en las organizaciones públicas y privadas del municipio de Momostenango, del departamento de Totonicapán. “El estudio fue de tipo correlacional y como instrumento para obtener la información de la inteligencia emocional se utilizó la prueba psicométrica CE, test que evalúa y realiza una proyección sobre la inteligencia emocional del individuo aplicada al liderazgo y las organizaciones. Para determinar el nivel del ambiente laboral, se utilizó una encuesta, el formato consiste en ítems que contextualizan la estancia de cada uno de los colaboradores dentro de las organizaciones y algunas que permitieron establecer las competencias que se manejan a nivel organizacional” (p. 6).

Adicionalmente el autor señala que “los resultados obtenidos indicaron que sí existe la influencia de la inteligencia emocional como factor importante dentro de las organizaciones no sólo en el ámbito de su comportamiento y ambiente laboral sino también el desarrollo de sus actividades dentro de las mismas dando como resultado una baja productividad en cuanto a sus funciones y actividades que cada uno efectúa a nivel organizacional” (p. 7).

Por esto mismo se recomendó realizar actividades dentro del lugar de trabajo que promuevan y estimulen la inteligencia emocional de los colaboradores y así conseguir lo que la efectividad que cada organización persigue lo cual conlleva a una buena aceptación por parte del municipio.

Samayoa (2012), en su trabajo de investigación titulado “*Nivel de inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral realizado con el personal de la empresa Servipuertas s.a. de la ciudad Quetzaltenango en México*”, el autor propone como hipótesis de estudio que “La inteligencia emocional influye en el desempeño laboral del trabajador” el cual lo evaluó por medio del test de inteligencia emocional T.I.E.=G. El autor describe que dicho instrumento “es un formato de evaluación de desempeño elaborado bajo el método de escalas gráficas. Para la misma se utilizó el método de investigación descriptiva y se concluyó que el personal de la empresa posee un nivel promedio de inteligencia emocional, lo que indica que poseen un óptimo manejo de las situaciones adversas en las que se desenvuelven, el 72 % están por encima del rango promedio, además se demostró que el 81 % de los evaluados se encuentran en un rango de desempeño superior que llena las expectativas de la organización, en base a los resultados obtenidos mediante el coeficiente de correlación de Pearson se demostró una correlación débil con un coeficiente de 0.08, la cual indica que la inteligencia emocional no influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa. Se acepta la hipótesis nula que establece que los niveles de la inteligencia emocional no influyen en el desempeño laboral. Por lo cual se recomienda evaluar periódicamente la inteligencia emocional y el desempeño laboral además de implementar talleres que promuevan el fortalecimiento emocional y motivacional de los trabajadores para que sean más productivos y realicen su trabajo eficaz y eficientemente” (pp.12-13).

2.1.2. A nivel nacional

Yabar (2016), en la investigación titulada “*Niveles de inteligencia emocional y desempeño laboral en el personal de salud Administrativo de la Micro Red la Molina – Cieneguilla*”, el investigador planteó como objetivo “Determinar si la inteligencia emocional se relaciona con el desempeño laboral del personal de salud administrativo que labora en la Micro Red La Molina - Cieneguilla, período 2014”. Para dicho fin propuso una metodología de investigación básica que se ubica en el nivel descriptivo y correlacional de diseño no experimental: transversal y correlacional. La población de estudio estuvo conformada por el Personal de Salud Administrativo de la Micro Red La Molina - Cieneguilla, conformado por 65 trabajadores. Según el autor “se utilizó como instrumento Bar-On Emotional Quotient Inventory: Short (EQ-i:S), elaborado por Bar-On en el año 2002, que consta de 133 ítems que ofrecen cinco puntuaciones diferentes referidas a componentes del cociente emocional, estos son: intrapersonal, interpersonal, manejo del estrés, adaptabilidad y humor general. Asimismo, para la variable desempeño laboral se realizó un cuestionario validado por profesionales. Los datos recolectados fueron introducidos en una base de datos, para ser computados mediante el paquete estadístico computacional SPSS versión 22.0, se empleó el análisis descriptivo y la correlación de Spearman que son presentados en tablas y gráficas estadísticas de acuerdo a los objetivos del estudio. Entre los resultados más resaltante se observa que frente al personal de salud administrativo de la Micro Red, se obtuvo puntuaciones correlacionales entre inteligencia emocional y desempeño laboral con un coeficiente de $Rho = 0.745$ correlación alta, con un nivel de significancia de 0.000 menor que el nivel esperado ($p < 0.05$) con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Se concluye estadísticamente que existe una relación entre inteligencia emocional y el desempeño laboral, según la percepción del personal de salud administrativo que labora en la Micro Red La Molina - Cieneguilla, 2014” (p. 14).

Deza y Malca (2017), en la investigación *Inteligencia emocional y desempeño laboral en la unidad de gestión educativa local de Chiclayo-2016*, la investigación planteó como objetivo determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral del personal de dicha institución; para ello utilizó una muestra conformada por 114 trabajadores de la entidad objeto de estudio, para la investigación se toma en consideración la encuesta como técnica e instrumento el

cuestionario de preguntas, con el método cuantitativo, tabulaciones y descriptiva, el procedimiento para la recolección de datos para los resultados obtenidos serán trabajados mediante la prueba del Alfa de Cronbach, para el análisis estadístico y procesamiento de datos la información tabulada en el programa Microsoft Excel, conllevará a la identificación de valores cuantitativos, generales para cada una de las variables, los mismos que serán depositados en el SPSS. Como se describe en los resultados de la investigación “se determina un nivel regular de la inteligencia emocional, mientras que en el caso del desempeño laboral se obtuvo que fue un nivel de insatisfacción alto, es por ello que se concluye que existe una relación positiva y significativa, pudiendo identificar por medio de la investigación que la deficiente inteligencia emocional hace que el desempeño laboral de los trabajadores sea inadecuado. Es prioridad de toda institución que todos sus colaboradores estén comprometidos de modo que su desempeño laboral sea el óptimo. La investigación planteó el objetivo de identificar el grado de Inteligencia Emocional de los colaboradores el cual resultó en un nivel regular en un 67 % como se muestra en la tabla 31 y figura 27. Ello indica que la Inteligencia Emocional de los colaboradores no es favorable para el cabal cumplimiento de las actividades de la Unidad de Gestión Educativa Local de Chiclayo, el diagnosticó en el Desempeño Laboral de los colaboradores de la Unidad, del cual se pudo apreciar que el desempeño de los trabajadores fue regular en un 68 % debido a que muchos de ellos no se encuentran satisfechos e identificados con lo que les ofrece la institución, un hallazgo en concordancia con el de Cevallos (2013) ya que en cuanto a instituciones como la UGEL Chiclayo, mientras que la relación que existe entre las variables Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local de Chiclayo durante el período 2016, ésta resultó significativa en un 63 %, una correlación que se equipará con lo hallado por Escobedo (2014) y Restrepo (2013), quienes también encontraron una relación significativa. Para Restrepo (2013) esta correlación se dio en un 65 %, mientras que para Ferreyros (2012) dicha correlación fue del 62 %. La contrastación de la hipótesis es con la prueba de Pearson o Rho Spearman. Una vez identificada y aplicada la prueba estadística, se procederá con la identificación de la prueba de contrastación de hipótesis, en la cual se determinará cuál de las hipótesis (Alternativa o nula), es la que se acepta. Los niveles alcanzados por ambas variables sean Regular (67 %) y Alto (33 %) para Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral respectivamente, concluyendo que la correlación significativa

entre ambos indica que desarrollar la inteligencia emocional de los colaboradores permitiría un mejor desempeño laboral de los mismos” (p.21)

Bueno (2018), en su investigación titulada *“Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral de los Trabajadores del Banco de la Nación Tacna, 2017”* propone como el objetivo de su investigación “Determinar la Relación de la Inteligencia Emocional con el Desempeño Laboral de los Trabajadores del Banco de la Nación Tacna, período 2017”. En dicho planteamiento se utilizó una muestra no probabilística intencional de 40 trabajadores. El tipo de investigación corresponde a una Descriptiva – Relacional y el Diseño es No Experimental. El ámbito de estudio es provincial y la técnica utilizada para recoger la información es la encuesta y el instrumento el cuestionario. La Inteligencia Emocional se midió con la prueba TMMS – 24 de Salovey y Mayer y el Desempeño Laboral con el cuestionario de Williams y Anderson (1991). Como se señala en la investigación “Se utilizó la prueba de Correlación de Spearman para determinar la relación entre la variable Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral, utilizando un nivel de confianza del 95 %, el nivel de correlación alcanza un valor de 0.926 lo cual refleja una correlación positiva fuerte entre la Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral, con ello se comprueba la hipótesis general, concluyendo que la Inteligencia Emocional se relaciona significativamente con el Desempeño Laboral de los Trabajadores del Banco de la Nación Tacna, período 2017” (p.12)

2.1.3. A nivel local

Canevaro (2018), en la investigación *Relación entre la Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral de las Docentes de Educación Inicial Particular del Distrito de Cajamarca – 2018*; señala como objetivo “determinar la relación de la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los docentes en educación inicial del distrito de Cajamarca”. La metodología usada estuvo enmarcada en una investigación correlacional cuantitativa, bajo el método hipotético deductivo y un Diseño no Experimental Transversal. Se trabajó con una muestra conformada por setenta y seis (76) docentes, aplicando la técnica de la Encuesta tipo Cuestionario basado en el Inventario de Inteligencia de Bar-On ICE: NA. Además, una encuesta sobre el desempeño docente, de elaboración propia. De los resultados de la investigación señalan “... que la relación de inteligencia emocional de las docentes estuvo en un promedio adecuado del 52,46 % y su desempeño se ubicó en promedio alto de 74,32

% . Determinando que se presentan existen grandes áreas de oportunidad a desarrollar en las cinco dimensiones básicas de la inteligencia emocional y que van del 70 % al 83 %, es decir existe un gran campo para implementar talleres que ayuden a subsanar las necesidades que presentan los profesores. Así como Corcoran y Tormey (2013) afirman que vale la pena distinguir entre la inteligencia emocional y el desempeño docente, de esta forma queda determinado la relación que existe entre inteligencia emocional con el desempeño laboral de los docentes en educación inicial particular del distrito de Cajamarca. Siendo así esencialmente importante y en estas instancias las docentes deben ubicarse sobre las escalas de muy alta capacidad emocional, ya que son los niños el primer receptor de la actitud de las docentes” (p.21)

Amézaga y Andrea (2018), en la investigación en “Relación de la Inteligencia Emocional en el Desempeño Laboral de los Colaboradores del Banco de Crédito, Cajamarca 2018” señala como propósito “Conocer la relación entre el desempeño laboral y la inteligencia emocional en los Asesores del Banco de Crédito de la oficina Cajamarca, este estudio se encuentra sustentado por las teorías de Goleman, Mayer y Salovey y principalmente por las teorías de Bar-On Emotional Quotient Inventory, además de las teorías que acompañan al desempeño laboral como son Chiavenato, Bittel y Alles. El desarrollo de la investigación parte de la hipótesis de la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño de los colaboradores del área de plataforma del Banco de Crédito en una relación significativa. El presente trabajo cumple las características diseñadas por el autor, por lo que esta investigación transaccional es de tipo correlacional. No Experimental, debido a que se realiza sin manipular las variables de estudio ni influenciar sobre ellas; transversal porque la recopilación de datos se realiza en un momento único; y correlacional debido a que se determinará la inteligencia emocional con el desempeño laboral y si ésta guarda relación entre sí. Para el trabajo de campo, se aplicó un cuestionario a todos los trabajadores de la empresa, la cual totaliza la cantidad de 10 personas. Los resultados del estudio demuestran que existe una relación positiva moderada de 0.618 en relación a la inteligencia emocional en los trabajadores del Banco de Crédito del Perú, Cajamarca y el desempeño laboral, con una aproximación significativa (sig. Aprox = 0.013), lo que demuestra suficiente evidencia para afirmar que existe relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral. El estudio realizado servirá de base para que otros investigadores continúen profundizando el tema, como fundamento de la importancia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral”.(p. 7)

Moreno y Vigo (2019), en la investigación *Inteligencia Emocional y su Influencia en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Empresa Pits Logística Integral de la Ciudad de Cajamarca, Período 2017* describe “Si existe influencia entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa. La investigación se trabajó con una muestra de estudio constituida por veinticinco colaboradores y se optó por el diseño correlacional-descriptivo. Para la recolección de la información se utilizaron como instrumentos el cuestionario de inteligencia emocional y el de desempeño laboral. Los resultados revelan que existe influencia entre la inteligencia emocional y desempeño laboral en los colaboradores de la población de estudio, dado que el valor de significación de la prueba identificado mediante la prueba de Pearson en lo que respecta a la hipótesis general, con el Valor $p = 0,000$ y $0,000 < 0,01$ podemos afirmar, con un 99 % de confianza, que la Inteligencia Emocional se relaciona con el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Empresa de Pits Logística Integral de la Ciudad de Cajamarca, período 2017, teniendo una correlación de influencia positiva alta de $(r = 0,802)$ ” (p. 21)

2.2.Marco doctrinal

2.2.1. Bases teóricas

2.2.1.1.Inteligencia Emocional

Salovey y Mayer (1990), se refieren a la inteligencia emocional como “la habilidad para manejar los sentimientos y emociones, discriminar entre ellos y utilizar estos conocimientos para dirigir los propios pensamientos y acciones” (p. 45).

Salovey y Mayer (1997), explica que “la inteligencia emocional incluye la habilidad para percibir con precisión, valorar y expresar emoción; acceder y/o generar sentimientos cuando facilitan pensamientos; comprender la emoción y el conocimiento emocional; y regular las mociones para promover crecimiento emocional e intelectual” (p. 129). Es así que la inteligencia emocional se refiere a un “pensador con un corazón” (*a thinker with a heart*) que percibe, comprende y maneja relaciones sociales.

Goleman (1998), define a la inteligencia emocional como: “La habilidad para percibir, entender, razonar y manejo las emociones de uno mismo y de los demás. Demuestra la importancia de adaptarse a las nuevas condiciones en las empresas modernas, la necesidad del autocontrol en situaciones de estrés y de ser honesto, íntegro y responsable. Los gerentes más eficaces son considerados emocionalmente inteligentes debidos a su claridad de objetivos, su confianza en sí mismos, su poder de influir positivamente y de leer los sentimientos ajenos. La aptitud emocional muestra que proporción de ese potencial hemos traducido a las facultades que aplicamos en el trabajo. Por ejemplo, ser hábil para servir a los clientes es una aptitud que se basa en la autorregulación o en la capacidad de manejar bien los impulsos y las emociones” (pp. 121-122)

“Tanto el servicio a los clientes como la confiabilidad son aptitudes por las que una persona puede destacarse en su trabajo” (Moreno y Vigo, 2019, p. 210)

Jimenez (2018), se refiere a “la capacidad de motivarse uno mismo lo que implica fundamentalmente subordinarse a uno mismo para la consecución de unos objetivos y unos logros. Tiene que ver con la capacidad de demorar la gratificación y sofocar la propia impulsividad” (p. 307).

El mundo empresarial no ha sido ajeno a esta tendencia y ha encontrado en la inteligencia emocional una herramienta inestimable para comprender la productividad laboral de las personas, el éxito de las empresas, los requerimientos del liderazgo y hasta la prevención de los desastres corporativos. No en vano, la Harvard Business Review ha llegado a calificar a la inteligencia emocional como “un concepto revolucionario, una noción arrolladora, una de las ideas más influyentes de la década en el mundo empresarial. Revelando de forma esclarecedora el valor subestimado de la misma, la directora de investigación de un head hunter ha puesto de relieve que los CEO son contratados por su capacidad intelectual y su experiencia comercial y despedidos por su falta de inteligencia emocional” (Goleman, s. f.)

Según Martín y Boeck (2007), definen a la inteligencia emocional como: “La cualidad de la comprensión de las emociones propias y la capacidad de ser empáticos, que es ponerse en el lugar de las otras personas. La emoción une a los sentimientos y los pensamientos, quienes determinan el nivel del potencial mental y además de pasar un coeficiente intelectual más elevado, para lograr esto se

requiere contar con ciertas cualidades entre ellas el optimismo, los autores también hacen referencia al pensamiento quien determina el grado de la sensibilidad y de la profundidad que tiene cada persona para poder sentir e imaginar, es la capacidad analítica, es la comprensión lógica, la estructura interna que sensibiliza, diferencia y aumenta la percepción emocional, nos hablan de un conjunto de emociones las cuales son parte esencial de la inteligencia emocional de ellas se derivan el comportamiento de las personas, si aprendemos a manejar ciertas circunstancias, ser empáticos, podemos contribuir a mejorar nuestra calidad y calidez, porque debemos de tener presente que es la base fundamental para el desarrollo de las conductas (Acuña, 2016, p. 207).

Según Grados (2014), las emociones importantes que tienen relación con el aprendizaje son las siguientes:

La ira: Nos predispone a la defensa o a la lucha, las señales más comunes son: Cerrar los puños, apretar los dientes, que la sangre fluya a la cara, etc.

El miedo: Acondiciona para la huida o la lucha, es la responsable del estado de alerta, ansiedad, obstaculizando las facultades intelectuales y la capacidad de aprendizaje.

La alegría: Es uno de los estados emocionales que potencia el aprendizaje y te predispone para afrontar cualquier tarea.

La sorpresa: Es un factor intrínseco y está relacionada con la curiosidad, predispone a la observación concentrada.

La tristeza: Predispone al duelo y a ensimismarse. Donde la influencia facilitadora del aprendizaje está en función de su intensidad pues la depresión dificulta el aprendizaje.

A partir un espacio más social Thorndike, define el concepto de inteligencia emocional como “Inteligencia Social”, basado en la “la habilidad para comprender y dirigir a los hombres, mujeres, jóvenes y actuar sabiamente en las relaciones humanas” (Canaza, 2015, p. 77)

Enfoques y teorías sobre inteligencia emocional

Tomando como referencia Gardner (1983) “El estudio de los sentimientos y las emociones ha tomado mediante el modelo de la Inteligencia Emocional gran

importancia en el área organizacional. Inicialmente la respuesta fue, la existencia de algunos individuos con un coeficiente de inteligencia superior al de los demás. Hoy se sabe el nuevo concepto que da respuesta a éste y otras” (p.102).

Desde entonces los sentimientos y emociones fueron ganando importancia por su implicación en todos los ámbitos de interrogantes es la Inteligencia Emocional, una destreza la cual permite conocer y manejar los propios sentimientos, interpretar o enfrentar los sentimientos de los demás, sentir satisfacción y ser eficaces en la vida, a la vez de crear hábitos mentales desfavorecedores de la propia productividad y la vida, originándose así diferentes modelos o teorías o de inteligencia emocional:

Teoría funcionalista

Según lo que menciona Willian James “este estudia y se define la inteligencia como la capacidad de las personas para adaptarse a situaciones nuevas el funcionalismo en psicología se ha preocupado del estudio de los propósitos y función de los procesos mentales” (Gardner, 1983, p. 221)

Teoría factorial

Según Alfred Binet “...esta teoría parte de entender que la inteligencia está constituida por una serie de capacidades, factores, que posibilita sus operaciones. El desarrollo de éstos puede ser diferente debido a las condiciones individuales o sociológicas” (Gardner, 1983, p. 411)

Fundamentos teóricos

Según Charles Spearman Considera que todas las habilidades del ser humano poseen un factor común (factor G) y un factor específico a cada una de ellas (Factor E) (Gardner, 1983, p. 188)

Teoría multifactorial

“Según Louis Thurstone ayudo a comprender las diferencias intraindividuales en el desempeño frente a pruebas de la inteligencia general también permitió la construcción y mejora de los Test de inteligencia, de personalidad e intereses, argüía que la inteligencia está compuesta por múltiples factores” (Gardner, 1983, p. 327)

Teorías cognitivas

“Según Jean Piaget participo con Binet, en pruebas de inteligencia afirmando que los individuos exhiben ciertos patrones de cognición comunes y diferenciables en cada periodo de su desarrollo, también proponen nueva perspectiva para explicar los mecanismos funcionales de las inteligencias: según los cognitivistas ser inteligente significa ser capaz de comprender” (Gardner, 1983).

Teoría triarquica

Ha sido desarrollada por Robert Sterberg afirma que la inteligencia “actividad mental dirigida hacia la adaptación intencional, selección o transformación del entorno del mundo real relevantes en la propia vida, asimismo, propone tres tipos de inteligencia analítica, creativa y práctica, estas conforman tres subteorías parciales que se complementan entre si componencial, espiritual y contextual” (p. 416).

“Robert Sterberg dice que la Inteligencia es la capacidad de entender, asimilar, elaborar información y utilizarla para resolver problemas” (Gardner, 1983)

Teoría de la inteligencia emocional

Según Goleman (1947), dice que “la Inteligencia emocional es una serie de actividades que sirven para apreciar y expresar de manera justa las emociones propias y las de otros y para emplear la sensibilidad a fin de motivarse, planificar y de realizar de manera cabal la propia vida” (p. 205).

“Según Goleman (1947), define la Inteligencia social es la capacidad que tiene una persona para entender, tratar y llevarse bien con la gente que rodea. Es lo que hace que una persona sea capaz de tener mil amigos dispuestos a dar la cara por él, o que no tenga nadie con quien contar” (Gardner, 1983)

Teoría de las negligencias múltiples

“Según Howard Gardner (1983), proponen a los profesionales que se valgan de una metodología amplia, que incluyan ejercicios y actividades que impliquen los ocho tipos inteligencia, los cuales son”:

- Inteligencia lingüística

- Inteligencia lógico matemático
- Inteligencia espacial
- Inteligencia musical
- Inteligencia corporal Kinestesica
- Inteligencia interpersonal
- Inteligencia intrapersonal
- Inteligencia natural

Modelo de inteligencia emocional

“Notablemente las emociones hoy en día han despertado mucho interés en el mundo, según Goleman (1995) cambia radicalmente la importancia que tiene el manejo emocional en el éxito laboral. Se pensaba que las habilidades intelectuales marcaban la diferencia entre el éxito y el fracaso, sin embargo; Goleman se encargó de demostrar que es lo emocional y no solamente lo intelectual lo que define realmente el rendimiento y resultados de las personas en sus trabajos. Es importante considerar las emociones como motor fundamental para estimular el rendimiento superior de las personas” (Bueno, 2018)

Para Fernández y Extremera (2009, p. 104) mencionan que “la gestión inteligente de nuestras emociones y la felicidad van unidas en muchos asuntos de la vida cotidiana y sus relaciones e interacciones parecen el mismo camino, a veces de ida y otras de vuelta” (Bueno, 2018)

Los modelos más usados, desarrollados y aceptados son los siguientes:

Modelo Reuven Bar-On: Este modelo se basa en las capacidades no cognoscitivas del hombre como ser social, y se conceptualiza como:

“Es un modelo basado en las competencias no cognoscitivas, las cuales intentar explicar como un individuo se relaciona con las personas que le rodean y con su medio ambiente. Por lo tanto, la IE y la inteligencia social, esto es, la capacidad del individuo para relacionarse satisfactoriamente con los demás, generando apego y cooperación y evitando conflictos, son consideradas un conjunto de factores de interrelaciones emocionales, personales y sociales que influyen en la habilidad para

adaptarse de manera activa a las presiones y demandas del ambiente (Bar-On, 2000). En este sentido, el modelo “representa un conjunto de conocimientos utilizados para enfrentar la vida efectivamente” (Salvador, 2010, p. 29).

Este modelo considera 5 factores que se mencionan a continuación: Habilidades Interpersonales, Habilidades Intrapersonales, Adaptabilidad, Manejo del Estrés y Estado de Ánimo General (Ramos, Enríquez & Recondo, 2012, p. 35). (Bueno, 2018)

Modelo Salovey y Mayer: “El modelo de cuatro fases de inteligencia emocional o modelo de habilidad concibe a la inteligencia emocional como una inteligencia per se relacionada con el procesamiento de información emocional, a través de la manipulación cognitiva y conducida sobre la base de una tradición psicomotriz. Esta perspectiva busca identificar, asimilar, entender y, por último, manejar (controlar y regular) las emociones” (Salvador, 2010, p. 25).

Es un modelo basado en las competencias no cognoscitivas, por lo que considera muchos factores dentro de la inteligencia. Para Salovey y Mayer (1997) citado por Sosa (2008, p. 121) se establecen las siguientes habilidades implicadas en la inteligencia emocional (Bueno, 2018)

- **Percepción, evaluación y expresión emocional:** Se refiere a identificar nuestras emociones y reconocer las de los demás; saber comunicar las necesidades propias de la emoción y discriminar entre manifestaciones correctas o incorrectas, honestas o deshonestas.
- **La emoción como facilitadora del pensamiento:** Esta habilidad hace referencia a cómo las emociones actúan sobre nuestro pensamiento y nuestra forma de procesar la información. Las emociones van a determinar y mejorar el pensamiento porque dirigen la atención de los individuos hacia la información importante. Las variaciones emocionales nos van a permitir adoptar diferentes puntos de vista y múltiples perspectivas de los problemas.
- **Utilización del conocimiento emocional:** esto implica el análisis de las emociones para comprender la transición desde un sentimiento a otro, y para interpretar la complejidad de los sentimientos en las situaciones sociales, Además abarca el uso del conocimiento emocional.

- **Regulación de las emociones:** Consiste en la capacidad de emitir conductas que impliquen las emociones que se desean. Mantener los estados de ánimo deseados o utilizar estrategias de reparación emocional.

“**Modelo Goleman:** Goleman (1995) ofrece un modelo de evaluación de las potencialidades o fortalezas y sus correspondientes límites, enfocando la información hacia las competencias. Esta herramienta cubre el espectro total de las competencias emocionales que principalmente están presentes en el desempeño profesional a partir de proporcionar un factor general de inteligencia emocional” (Trujillo & Rivas, 2005, p. 13).

Las competencias están compuestas por las siguientes, según (Bueno, 2018).

- **Autoconocimiento:** Conciencia de uno mismo y de nuestros estados internos, recursos e intuiciones. Conciencia emocional, es decir, reconocer las propias emociones y sus efectos.
- **Autocontrol:** Control de nuestros estados, impulsos y recursos internos. Este aspecto implica tener integridad, adaptabilidad y capacidad de innovación.
- **Automotivación:** Manejo de las tendencias emocionales que guían y facilitan el logro de nuestros objetivos. Motivación de logro: esforzarse por mejorar y crecer interiormente. Compromiso. Optimismo.
- **Empatía:** Conciencia de los sentimientos, necesidades y preocupaciones ajenas. Implica darse cuenta de las necesidades de desarrollo de los demás. Conciencia política. Orientación hacia el servicio.
- **Habilidades Sociales:** Capacidad para inducir respuestas deseables en los otros. Saber dar y recibir información, afectiva y efectivamente. Capacidad de colaboración, cooperación, sinergia y liderazgo.

2.2.1.2. Desempeño Laboral

En las organizaciones un buen desempeño laboral logra alcanzar los objetivos establecidos por la empresa, accediendo a ganar el éxito y la mejora profesional, el colaborador competente en su trabajo, obtendrá siempre resultados superiores a lo establecido teniendo un buen desempeño, vamos a revisar varios conceptos sobre el tema el cual nos ayudará a tener la idea mucho más clara.

Chiavenato (2002), define “el desempeño de las personas como la combinación de su comportamiento con sus resultados, por lo cual se deberá modificar primero lo que se haga a fin de poder medir y observar la acción. El desempeño define el rendimiento laboral, es decir, la capacidad de una persona para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad, estando dirigido a la evaluación la cual dará como resultado su desenvolvimiento” (p. 410)

“Por lo consiguiente Chiavenato (2009), indica que el desempeño es el conjunto de comportamientos o acciones que se observan en los empleados, estas son relevantes en el logro de los objetivos de toda organización. Por lo que un buen desempeño laboral es el fuerte más destacado con que debe contar una organización. Por su parte, Bittel (2000), plantea que el desempeño es influenciado en gran parte por las expectativas del empleado sobre el trabajo, sus actitudes hacia los logros y su deseo de armonía. Entonces, existe mucha relación entre el desempeño con las habilidades y conocimientos que apoyan las acciones del trabajador, en función de consolidar los objetivos de la organización” (Canevaro, 2018).

Por su parte Robbins, S. y Judge, T., considera que es probable que los trabajadores felices sean más productivos. No obstante, algunos investigadores solían creer que era un mito la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño en el trabajo. Cuando se reúnen datos sobre la satisfacción y la productividad para la organización en su conjunto, se encuentra que las empresas que tienen más empleados satisfechos tienden a ser más eficaces que aquellas con pocos empleados satisfechos (Urdaneta, 2009).

Los autores Bautista, Cienfuegos y Aguilar (2020) recopilan conceptos teóricos que definen el desempeño laboral " Según Campbell et al, (1990), afirman que el desempeño laboral son acciones y conductas sobresalientes de un colaborador que impulsan el crecimiento de las empresas a través del logro de las metas trazadas por las organizaciones. Asimismo, Pedraza et al., (2010) señalan que el éxito del desempeño depende de un conjunto de características que se muestran por medio de la conducta. Por esta razón, Milkovich & Boudreau (1994) asumen que el desempeño laboral es considerado como una serie de características individuales, como: las cualidades, las capacidades, las habilidades, las necesidades

que interactúan en el trabajo y de la organización, ya que estos comportamientos pueden afectar en los resultados y la variabilidad sin precedentes que se están dando hoy por hoy en las organizaciones” (p.114).

Werther, et al. (2014), explica “lo más importante en las organizaciones es el capital humano ya que este es un factor relevante ya que cada empleado aporta valor a la empresa, así como el cumplimiento de objetivos y metas, es por ello que todas las organizaciones deben evaluar el desempeño de los trabajadores para así identificar las habilidades y dificultades, y la contribución que tienen en la organización, lo cual definirá la permanencia dentro de la empresa así como ascenso y oportunidades de desarrollo” (p.216).de este modo los autores resaltan como los empleados están en constante aprendizaje durante sus actividades cuyo fin es superar sus expectativas, por otro lado, los gerentes están concentrados en la evaluación de estos para definir planes de contingencia ante dificultades que afecten a la organización por un mal desempeño de los trabajadores, del mismo modo motivación y estímulos si los resultados son positivos..

Así mismo Chiavenato (citado por Araujo y Guerra, 2007) manifiesta que “el desempeño de las personas se evalúa mediante factores previamente definidos y valorados, tales como los actitudinales que corresponden a: disciplina; actitud cooperativa; iniciativa; responsabilidad; habilidad de seguridad; discreción; presentación personal; interés; creatividad; capacidad de realización; y factores operativos como son: conocimiento de trabajo; calidad; cantidad; exactitud; trabajo en equipo y liderazgo” (Farfan, 2016)

Además, Chiavenato (2002), señala que “las entidades o instituciones públicas o privadas, evalúan de diversas formas o modalidades al personal, para conocer en qué condiciones labores se encuentra su personal, y con esto calificar de eficiente, de regular, o en fin requiere de algún tipo de apoyo (motivarlos, capacitarlos, tratar de encontrar una solución adecuada), antes de realizar las evaluaciones de desempeño laboral se debería de comunicar cuál es su finalidad, para que sirva, que se obtendrá con los resultados y que no es evaluación a título personal” (p. 143).

Werther, et al. (2014), explica “lo más importante en las organizaciones es el capital humano ya que este es un factor relevante ya que cada empleado aporta valor a la empresa, así como el cumplimiento de objetivos y metas, es por ello que todas

las organizaciones deben evaluar el desempeño de los trabajadores para así identificar las habilidades y dificultades, y la contribución que tienen en la organización, lo cual definirá la permanencia dentro de la empresa, así como ascenso y oportunidades de desarrollo” (p.216).

Asimismo, los autores resaltan como los empleados están en constante aprendizaje durante sus actividades cuyo fin es superar sus expectativas, por otro lado, los gerentes están concentrados en la evaluación de estos para definir planes de contingencia ante dificultades que afecten a la organización por un mal desempeño de los trabajadores, del mismo modo motivación y estímulos si los resultados son positivos. (p. 216).

Teorías del desempeño laboral

Se centran en las Teorías de la Motivación que son las siguientes:

La teoría del doble factor de Herzberg

En esta teoría la actividad más importante de una persona es su trabajo, concebida como una actividad eminentemente social, en la cual pueden presentarse o no oportunidades para satisfacer necesidades sociales de todo tipo como la de autoestima, la de capacitación (Herzberg, 1959) escribe:

“Asimismo, Herzberg formuló su teoría basada en una serie de entrevistas a profesionales ingenieros y contadores. Les pidió que recordaran incidentes específicos de su experiencia reciente de trabajo que los hubiera hecho sentir particularmente bien o mal respecto a su cargo, que explicaran los efectos que habían tenido en su comportamiento y si éstos habían durado poco o mucho. Inclusive Herzberg en su teoría encontró una serie de factores o condiciones laborales que provocan altos niveles de motivación y satisfacción en el trabajo. Estos factores, que están directamente relacionados con la naturaleza y el contenido del trabajo, los llamó Factores Motivadores del trabajo: los motivadores intrínsecos y los extrínsecos, cómo el Logro: desempeño exitoso en la tarea; el reconocimiento por el logro; el trabajo mismo; el avance y crecimiento personal, la responsabilidad (p. 367).

Figura 1

Tipos de factores para la motivación



Nota. Según Herzberg (1959) la figura hace una comparación ente los factores motivacionales y los factores de higiene.

La Teoría de la Motivación De McClelland

Además, para McClelland, Atkinson, Clark y Lowell (1953), la base de la motivación no está en un impulso, sino en “el restablecimiento de un cambio en la situación afectiva actual. No es la satisfacción de una necesidad biológica lo que determina nuestro comportamiento inicial, porque dicha satisfacción no es suficiente como activador del comportamiento. Lo que da dirección a la conducta es la búsqueda de la confirmación de si se ha dado o no un cambio efectivo. En cuanto se inicia dicha conducta, se establece una secuencia conductual que implica ir hacia o alejarse de una situación” (Mayuri, 2008)

Lo importante de esta teoría, respecto a las necesidades sociales, es que “concede un lugar fundamental a las relaciones con otros, y de allí que sus autores desarrollen un sistema de medición de las necesidades de logro y afiliación, necesidades que, dependen para su satisfacción del contacto con otros y, según McClelland, de los estímulos recibidos en edad temprana”.

“McClelland sostiene y asegura que las motivaciones sociales son las asociaciones de pensamiento, matizados afectivamente alrededor de metas sociales relevantes, lo que repercute directamente en la actuación del individuo y en las acciones derivadas de esa conducta” (Mayuri, 2008, p. 398).

Existen categorías que describen a la vida social del hombre, capaces de explicar un extenso comportamiento social de las personas, en las que están identificados por esta teoría en:

Necesidad de logro

Siendo este el impulso de superación en relación a un criterio de excelencia establecido. David McClelland y John Atkinson, quienes han estudiado la naturaleza del motivo de logro durante las últimas cuatro décadas definen la necesidad de logro como “El éxito en la competición con un criterio de excelencia” (McClelland, Atkinson, Clark y Lowell, 1953). Es un interés por la excelencia y el éxito. Para algunas personas existen metas lo suficientemente valiosas para que desarrollen comportamientos que les permiten sobresalir en lo que se han propuesto” (Mayuri 2008)

Asimismo, esta necesidad de logro, se manifiesta de diferentes maneras en las distintas etapas de la vida de una persona, (Mayuri, 2008) escribe: “...en la competencia deportiva, académica, etc., en fin, en el valor que se atribuye a toda persona que alcanza el éxito (Bourne y Ekstrand, 1973). Evidenciado a través del comportamiento que se caracteriza por la búsqueda de metas a mediano plazo, por el deseo de inventar, innovar, hacer o crear algo excepcional, con la finalidad de obtener cierto nivel de excelencia, de aventajar a los demás. No obstante, sólo se produce un comportamiento orientado al logro cuando existe un grado medio de dificultad o de probabilidad de obtener éxito en lo que se emprende” (p. 56)

Necesidad de afiliación

Al inicio se definía como “el establecimiento, mantenimiento o recuperación de una relación afectiva con otra persona o personas” (Atkinson, otros, 1954) Hoy surge una distinta conceptualización que incluye los aspectos positivos (la necesidad de estar en relaciones cálidas, íntimas y positivas) como los aspectos negativos (la necesidad ansiosa de establecer, mantener y recuperar las relaciones interpersonales).

“Siendo de interés por mantener las relaciones interpersonales cálidas. Tendencia de los seres humanos de asociarse con otros, a buscar contacto social esporádico o permanente, y a formar grupos, en la actualidad se le conoce como necesidad de afiliación. Se expresa mediante comportamientos tales como la búsqueda de amistades, el desarrollo del trabajo en grupo, mantener y restaurar relaciones interpersonales, evitando molestar a otros y buscando la aprobación de los demás” (Mayuri, 2008, p. 302).

Necesidad de poder

Respecto a este tipo de necesidad tomamos nuevamente como referencia a Mayuri (2008) quien explica: “Definimos el motivo del poder como el deseo de hacer que el mundo material y social se ajuste a la imagen o plan de uno según (Winter y Stewart, 1978). Winter (1973) ofreciendo la definición formal del motivo de poder como: la necesidad de tener “impacto, control o influencia sobre otra persona, grupo o el mundo en general”. El impacto que permite iniciar y establecer el poder, muchas veces giran alrededor de necesidades de dominancia, reputación, status y posición. Manifestándose mediante los deseos o las acciones que buscan ejercer un dominio, una autoridad, control o influencia, no sólo sobre otras personas o grupos, sino también sobre los diversos medios que permiten adquirir o mantener el control, es decir, llegar a obtener el poder” (p.138)

Factores que influyen o intervienen en el Desempeño Laboral

Los factores que se consideran son los siguientes:

- **La Motivación:** Es considerada por parte, de la empresa o del trabajador y la economía: La parte económica es un factor que ayuda a motivar a los trabajadores, el cual se deberá también tener en cuenta si se trabaja por objetivos.
- **Adecuación / ambiente de trabajo:** Es sumamente importante sentirse cómodo en un lugar de trabajo ya que no brinda mayores posibilidades de desempeñar nuestro trabajo correctamente y plácidamente. La adecuación del trabajador en el puesto de trabajo consiste en incorporar en un puesto de trabajo correctamente a aquella persona que tenga los conocimientos, habilidades, y experiencia suficiente para desarrollar con garantías el puesto de trabajo y además, que este motivada e interesado por las características

del mismo.

- **Establecimiento de objetivos:** Es una excelente técnica para motivar a los empleados, ya que se establecen objetivos que se desarrollan en un período tiempo, tras el cual el trabajador se sentirá satisfecho de haber cumplido con los objetivos establecidos, siendo estos medibles, que ofrezcan un desafío al trabajador, pero al mismo tiempo deben ser viables.
- **Reconocimiento del trabajador:** Los colaboradores suelen quejarse frecuentemente de que cuando realizan un trabajo bien, el jefe no lo reconoce, pero si al primer error, esto puede desmotivar incluso hasta el mejor colaborador. Es bueno decirles a los colaboradores que están realizando bien su trabajo o mostrarle la satisfacción por su trabajo bien realizado ya que eso no cuesta nada, sino que además lo motiva en su puesto ya que se siente útil y valorado.
- **La participación del empleado:** Si el colaborador participa en la planificación de sus tareas podrá sentirse con más confianza y también que forma parte de la empresa. Además, quien mejor que el trabajador para planificarlo ya que es la persona que realiza el trabajo y por lo tanto quien puede proponer mejoras o modificaciones más eficaces.
- **La formación y desarrollo profesional:** Los colaboradores se sienten más motivados por su crecimiento personal y profesional, es bueno para su rendimiento y para prevenir riesgos de naturaleza psicosocial, tiene como ventajas la satisfacción, mejor desempeño del puesto entre otras.
- **Equidad:** es promover la igualdad del trato evitando consecuencias que puede influir en la productividad o eficiencia del colaborador causadas porque el colaborador se sienta injustamente maltratado, que se genere el descontento.

2.3. Marco conceptual

2.3.1. Características de la inteligencia emocional

“La Inteligencia está en descomponer la capacidad de generar emociones en relación a los diversos estímulos del entorno, acaso se relaciona más con la reacción que una persona tiene frente a ellas, que muchas veces son más impactantes que las emociones en sí que desencadenan están en acción” (Gestión, 2018, p. 46).

Según Gestión (2018) las características que las personas tienen con alto grado de Inteligencia emocional son:

Prestan atención a sus emociones

Las personas que desarrollan este tipo de inteligencia analizan sus emociones y las escuchan, no solo se limitan a sentirlas.

Conocen sus sentimientos y no los reprimen

Estas personas son auténticas y sinceras, ya que expresan sus sentimientos de forma clara.

Analizan sus proyectos y sueños

No viven en un sueño constante, sino que saben razonar sobre lo que sienten y si alguna meta puede ser alcanzada o no.

Tienen un balance constante en sus acciones

Saben que todo tiene su lado bueno o malo, por lo que dirigen su atención a las cosas que pueden solucionar o que pueden ser de utilidad para ellos mismos.

No toman nada personal

Cuando una persona los altera o algo en su entorno no sale como lo tenían planeado, analizan qué pudieron haber hecho mal y qué cosas mejorar a futuro. No se concentran en algo que no pueden controlar.

Son autocríticos con sus acciones

Las emociones no los controlan, ellos controlan lo que deciden hacer con ciertas emociones y reconocen cuando algo se les fue de las manos.

Se fijan en las emociones de otras personas

Intentan ser siempre empáticos con sus semejantes para saber cómo expresan sus emociones. Así, se relacionan mejor con los demás.

Conocen siempre gente nueva, pero se rodean de aquellos con los que tienen una conexión: A través de otras personas, conocen diferentes puntos de vista y comparten más con aquellos que son compatibles con la suya. No pierden tiempo en relaciones tóxicas ahorrándose así una incomodidad innecesaria.

Se motivan a sí mismos constantemente

Estas personas se emocionan cuando sucede algo que les gusta o realizan una acción determinada. No se enfrascan en por qué ya no les motivan cosas antiguas, sino que buscan siempre renovar su emoción con nuevas experiencias (pp. 221- 223)

Dimensiones de la Inteligencia emocional

Según Goleman (1998), las dimensiones de la Inteligencia emocional se dividen de la siguiente manera:

Autoconocimiento

Saber que se siente en cada momento y utilizar esas preferencias para orientar nuestra toma de decisiones; tener una idea realista de nuestras habilidades y una bien basada en la confianza de uno mismo.

Autorregulación

Manejar las emociones de modo que faciliten la tarea entre manos, en vez de estorbarla; ser escrupulosos y demorar la gratificación en favor de los objetivos; recobrase bien de las tensiones emocionales.

Automotivación

Utilizar nuestras preferencias más profundas para orientarnos y avanzar hacia los objetivos, para tomar iniciativas y ser muy efectivos y para preservar frente a los contratiempos y las frustraciones.

Empatía

Percibir lo que sienten los demás, ser capaces de ver las cosas desde su perspectiva y cultivar la afinidad con una amplia diversidad de personas.

Habilidades sociales

Manejar bien las emociones en una relación e interpretar adecuadamente las situaciones y las redes sociales; interactuar sin dificultad; utilizar estas habilidades para persuadir y dirigir, negociar y resolver disputas, para la cooperación y el trabajo en equipo (pp. 301-302)

Las referencias de las dimensiones de la Inteligencia emocional es según (Moreno y Vigo, 2017. pp. 306-307)

2.3.2. Características del desempeño laboral

Según Yrigoyen (2019), las características del desempeño laboral corresponden a los conocimientos, habilidades y capacidades que se espera que una persona aplique y demuestre el desarrollo de su trabajo (p. 26); estas según el autor son las siguientes:

Saber escuchar

Los colaboradores de alto desempeño escuchan a sus colegas, jefes y colaboradores con atención y respeto, controvierten con argumentos y aceptan los comentarios y sugerencias que se les entregan en un proceso de retroalimentación. A partir de la información recibida construyen nuevas y mejores estrategias para aprovechar las oportunidades de mejora identificadas, lo que les permitan optimizar sus métodos de trabajo, todo en busca de mejorar su productividad y la de su equipo.

Positivismo

Los mejores empleados se centran en lo positivo. Aunque no siempre sucedan cosas positivas en una empresa, estas personas buscan identificar el lado bueno de cada situación, aun cuando sea muy negativa, para convertirla en una oportunidad de mejora y no volver a cometer los errores que llevaron a que así fuera. Esta visión de las cosas les ayuda a comprometerse con su trabajo y buscar soluciones en lugar de generar más problemas.

Responsabilidad

Los empleados de alto desempeño tienen claras sus funciones y responsabilidades y se hacen cargo de los errores y los aciertos que se cometan durante la ejecución de las tareas que estén a su cargo. Estas personas no buscan excusas, cumplen con los tiempos de entrega de sus proyectos, no se comprometen con fechas imposibles y si no pueden terminar a tiempo, lo comunican a su superior para explicar las razones y establecer una nueva fecha.

Manejo del tiempo

Los empleados de gran rendimiento son capaces de manejar el tiempo disponible y cumplir con sus reuniones, citas, entregas y tareas sin mayor inconveniente. Todo depende de la cuidadosa planeación de las actividades y del manejo que les den a los recursos con los que cuentan para cumplir con su trabajo y obligaciones en un

tiempo razonable. Estas personas saben cuándo decir no y no defrauda a sus jefes cuando se comprometen con algo.

Objetivos propios

Estos colaboradores establecen sus propias metas y no se quedan únicamente con las que les asigna la compañía. Buscan oportunidades para terminar proyectos antes del tiempo estipulado y formas para optimizar los recursos y el presupuesto de los mismos. Los empleados de alto desempeño buscan identificar oportunidades para aprovecharlas y superar sus propias expectativas, las de su equipo y la empresa.

Desafíos

Los empleados de gran rendimiento están siempre dispuestos a asumir nuevos desafíos, tareas difíciles de las que otras personas de la empresa huyen. Están listos para resolver problemas, crear nuevas estrategias para cambiar la dirección equivocada, evitar repetir errores y enfocarse en lo verdaderamente importante y no únicamente en lo urgente.

Compromiso con el desarrollo personal

Los empleados de alto potencial no son complacientes con su trabajo, se exigen cada día más, aprenden de sus errores, reflexionan sobre las causas y los convierten en oportunidades. Estos colaboradores aprenden algo cada día, no necesariamente siempre algo deslumbrante, pero saben que el aprendizaje está formado de pequeñas acciones.

Dimensiones del desempeño laboral

Se ha considerado las siguientes dimensiones para el presente estudio de investigación, según (Farfan, 2016)

Satisfacción

La Satisfacción se constituye la sensación por lo que conscientemente se hace mediante el esfuerzo, se espera que cada trabajador se sienta satisfecho de su propio trabajo, en ese sentido, la satisfacción es un indicador del desempeño laboral. Según García (2010) “la satisfacción de carácter laboral es un tema muy importante actualmente. Se define la satisfacción laboral como una actitud en la que una persona asume ante sus labores el sentir propio de sus sentimientos, actitudes, estados de ánimo y comportamiento en general respecto a su actividad laboral. Su

indicador es: Lograr ventaja competitiva” (p. 56).

Innovación

Señala Folgado (2014) “la innovación consiste en romper esquemas o rutinas mediante el fomento del compromiso y la participación. La innovación va en paralelo a la creatividad, para ello tiene gran importancia la creación de espacios en la empresa que puedan establecer conexiones con los trabajadores para que sientan más el proyecto institucional y sepan que innovar”. Su indicador es: El cumplimiento de los objetivos.

Productividad

Para Atalaya (1999) “se entiende por productividad como una medida que permite constatar lo bien que funciona un conjunto de procedimientos u operaciones de alguna organización. Constituye un indicador del grado de competitividad o nivel de eficiencia alcanzado por una organización o inclusive solo parte de ella. Su indicador es: Logros en su vida laboral y personal” (p. 8).

La productividad de igual modo está ligada a la eficiencia que representa la capacidad del trabajador para alcanzar un resultado mediante el empleo de los mejores y posibles medios a su alcance. Según Manene (2013) la define como “un criterio utilizado para conocer la forma en que se opera con menos recursos para poder lograr un solo o mismo objetivo. Comprende un criterio de evaluación del desempeño laboral para constatar lo útil que puede ser para una organización. Sus indicadores son Grado de compromiso, identificación con el trabajo, satisfacción laboral e Identificación con la organización” (p. 176).

Otro componente de la productividad se relaciona a la calidad de trabajo que según Cuevas (2010), define “la calidad en el desempeño laboral al desarrollo alcanzado en las diferentes actividades con el mínimo de errores, consiste en el nivel de la elaboración de un producto o la misma prestación de un servicio conforme a estándares requeridos por el cliente. Sus indicadores son: Actitud mental buscando la constante mejora de lo que existe y brindar servicio que satisfagan la necesidad de la mejor manera” (p.390).

Crecimiento laboral

Sanín y Salanova (2014, p. 4), refieren que: “Las personas aspiran a tener y ser más, no apuestan, por lo contrario, desde esa perspectiva, tienen la percepción como individuo sobre su propia disposición para exponer su ser a nuevas experiencias, las que le han de permitir crecer desde ellas y concretar sus expectativas de mejora. Involucra a toda la cantidad de trabajo posible de medirse conforme al tipo de actividad que ha de desarrollarse, como ejemplo puede describirse un producto elaborado sin defectos, comprende el tiempo empleado en su diseño como producto, otro criterio puede ser las ventas efectuadas, la cifra alcanzada de cobranzas efectuadas, los niveles de productividad o rentabilidad, etc. Su indicador es: Utilización correcta de los recursos disponibles” (p. 33).

2.4. Definición de términos básicos

Tomando como referencia a Farfán (2016, pp. 329-332) y, en consideración con las cualidades de cada una de las variables, se tienen los siguientes términos básicos:

Adaptabilidad: Flexibilidad para manejar cambios y desafíos.

Aprovechar la diversidad: Cultivar las oportunidades a través de personas diversas.

Autodominio: Manejar efectivamente las emociones y los impulsos perjudiciales.

Catalizador del cambio: Provocar, fomentar o manejar el cambio. **Colaboración**

y cooperación: Trabajar con otros en pos de las metas comunes. **Comprensión a**

los demás: Mostrar atención a las emociones de otros.

Compromiso: Pensamientos que nos alientan y nos motivan hacer mejores.

Comunicación: Transmitir mensajes claros y convincentes.

Conciencia política: Interpretar las corrientes políticas y sociales de una organización.

Confiabilidad: Exhibir honradez e integridad.

Desarrollo de los demás: Percibir las necesidades de los demás y fomentar su capacidad.

Desempeño: Es el rendimiento de una persona en su ámbito laboral o académico. Se trata del nivel que consigue alcanzar de acuerdo a su destreza y a su esfuerzo.

Eficacia: El logro de los objetivos previstos es competencia de la eficacia mediante los recursos disponibles.

Eficiencia: Enfocada hacia la búsqueda de la mejor manera (the best way) de hacer o ejecutar las tareas (métodos), con el fin de que los recursos se utilicen del modo más racional posible.

Establecer Vínculos: Alimentar las relaciones instrumentales.

Habilidades de equipo: Sinergia para trabajar y lograr metas grupales.

Integridad: Responsabilidad en el cumplimiento de las obligaciones.

Innovación: Estar abierto a ideas y enfoques novedosos y a nueva información.

Iniciativa: Aprovechamiento de las oportunidades como base de la iniciativa.

Influencia: Utilizar tácticas efectivas de persuasión.

Liderazgo: Inspirar y guiar a las personas.

Manejo de conflictos: Negociar y resolver desacuerdos.

Motivación al logro: Es lo que impulsa y dirige a una persona a fomentar su modelo de excelencia.

Motivación: Es la voluntad de ejercer altos niveles de esfuerzo hacia las metas institucionales, condicionados por la capacidad del esfuerzo de satisfacer alguna necesidad de acuerdo al mismo.

Productividad: Es el resultado que obtiene la empresa al trabajar con calidad; para determinar su efecto es necesario tomar en consideración no solo el impacto económico, sino también la trascendencia en las condiciones de la vida de su personal y del público en general.

CAPÍTULO III. PLANTEAMIENTO DE LAS HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis general

La Inteligencia Emocional se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la Universidad Nacional de Cajamarca 2019.

3.1.2. Hipótesis específicas

Hipótesis específica 01:

El autoconocimiento, autocontrol, automotivación, empatía, habilidades sociales como componentes de la inteligencia emocional, presentan un nivel medio superior en los colaboradores administrativos de la Universidad Nacional de Cajamarca 2019.

Hipótesis específica 02:

La innovación, satisfacción, eficiencia, crecimiento laboral, productividad, calidad de trabajo como componentes del Desempeño Laboral, presentan un nivel medio superior en los colaboradores administrativos de la Universidad Nacional de Cajamarca 2019.

Hipótesis específica 03:

Existe un nivel de correlación significativa entre las dimensiones de la Inteligencia emocional con el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la Universidad Nacional de Cajamarca 2019.

3.2. Variables

Variable 1: Inteligencia emocional

Dimensiones:

Autoconocimiento

Autocontrol

Automotivación

Empatía

Habilidades sociales

Variable 2: Desempeño Laboral.

Dimensiones:

Satisfacción

Innovación

Productividad

Crecimiento laboral

3.3. Operacionalización de los componentes de la hipótesis

Se muestran en la siguiente tabla.

Tabla 1*Operacionalización de los componentes de la hipótesis*

Hipótesis General	Variable	Definición	Dimensiones	Ítems	Escala	Técnica/ Instrum.	Nivel
La Inteligencia Emocional se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la Universidad Nacional de Cajamarca	Inteligencia emocional	Salovey y Mayer (1997), explica que la inteligencia emocional incluye la	Autoconocimiento	01 a la 09	Siempre (5)	Encuesta/ Cuestionario	Alto
			Autocontrol	10 a la 17			
		habilidad para percibir con precisión, valorar y expresar	Automotivación	18 a la 26	Casi siempre (4)		
		emoción; acceder y/o generar sentimientos cuando facilitan pensamientos; comprender la	Empatía	27 a la 33			
2019. H.E. 01: El autoconocimiento, autocontrol, automotivación, empatía, habilidades sociales como componentes de la inteligencia emocional, presentan un nivel medio superior en los colaboradores		emoción y el conocimiento emocional; y regular las mociões para promover crecimiento emocional e intelectual". La inteligencia	Habilidades sociales	34 a la 46	Pocas veces (2) Nunca (1)	Moderado	Bajo

<p>administrativos de la Universidad Nacional de Cajamarca 2019.</p>	<p>emocional se refiere a un “pensador con un corazón”</p>	
<p>H.E. 02: La innovación, satisfacción, eficiencia, crecimiento laboral, productividad, calidad de trabajo como componentes del Desempeño</p>		<p>Satisfacción 47 a la 55</p>
<p>Laboral, presentan un nivel medio superior en los colaboradores administrativos de la Universidad Nacional de Cajamarca 2019.</p>	<p>Chiavenato (2002), El desempeño define el rendimiento laboral, es decir, la capacidad de una persona para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo,</p>	<p>Innovación 56 a la 61</p>
<p>H.E. 03: Existe un nivel de</p>	<p>Desempeño Laboral.</p>	<p>Productividad 62 a la 71</p>
<p>correlación significativa entre las dimensiones de la Inteligencia emocional con el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la Universidad Nacional de Cajamarca 2019.</p>	<p>con menor esfuerzo y mejor calidad, estando dirigido a la evaluación la cual dará como resultado su desenvolvimiento.</p>	<p>Crecimiento Laboral 72 a la 78</p>

CAPÍTULO IV. MARCO METODOLÓGICO

4.1. Ubicación geográfica

La Universidad Nacional de Cajamarca se encuentra ubicada en el Departamento, Provincia y Distrito de Cajamarca en la zona norte del país que limita con el Norte con Ecuador, por el Sur con la Libertad, por el Este con Amazonas y Oeste con Piura y Lambayeque, el clima es templado.

Dirección: Av. Atahualpa N° 1050 Ciudad Universitaria – Cajamarca

Figura 2

Ubicación de la Universidad Nacional de Cajamarca



Nota. Obtenido de mapas de Google

4.2. Diseño de la investigación

4.2.1. Tipo de investigación

- a. **Por su propósito**, es básica porque pretende conocer, explicar y comprender los fenómenos (Vieytes, 2004), teniendo como finalidad la obtención y recopilación de información para ir construyendo una base de conocimiento que se va agregando a la información previa existente.

- b. Por su alcance**, es descriptiva correlacional: porque encuentran la relación entre dos variables: inteligencia emocional y desempeño laboral en donde se evalúan el grado de correlación en que un aspecto varía en relación a otro u otros (Vieytes, 2004). Intentan predecir una variable en base al comportamiento conocido de la otra.
- c. Por su diseño o control**, es no experimental porque describe las variables de la investigación; inteligencia emocional y desempeño laboral y posteriormente la relacionan entre sí.
Alfaro (2012), señala que “La investigación es no Experimental cuando el investigador se limita a observar los acontecimientos sin intervenir en los mismos entonces se desarrolla una investigación no Experimental” (Samaniego, 2017).
- d. Por su secuencia temporal**, es Transversal o Transeccional porque su propósito es describir variables, y analizar su incidencia e interrelación en un solo momento, pues no establece una secuencia de seguimiento, sino que todos los datos coinciden en un resultado único (Vieytes, 2004).

4.3.Método de investigación

La presente investigación utiliza el método **Inductivo – Deductivo**; para poder responder los problemas que se observaron en los colaboradores administrativos de la Universidad Nacional de Cajamarca 2019 y concluir con los posibles resultados. Es un método de inferencia basado en la lógica y relacionado con el estudio de los hechos particulares, aunque es deductivo en un sentido (parte de lo general a lo particular) e inductivo en sentido contrario (va de lo particular a lo general).

El método **analítico- sintético** estudia los hechos partiendo de la descomposición del objeto de estudio en cada una de sus partes para estudiarlas en forma individual y luego de forma holística e integral. Estos métodos corresponden a métodos de raciocinio o sea la inducción y la deducción.

- ✓ Este método por el cual se llega a la verdad de las cosas.
- ✓ Se separan los elementos que intervienen en la realización de un fenómeno determinado
- ✓ Se reúnen los elementos que tienen la relación lógica entre sí.
- ✓ Completa y demuestra la verdad del conocimiento

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

Para la presente investigación trabajó con los colaboradores administrativos de la Universidad Nacional de Cajamarca 2019, para que la evaluación sea más completa se considera el tiempo que ya vienen laborando en la institución.

- **Población**

La población de estudio, según la Dirección General de Personal de la Universidad Nacional de Cajamarca a diciembre del 2019, es de 409 colaboradores administrativos 2019, la cual se distribuye entre personal nombrado (165) y CAS (244).

- **Muestra**

Para determinar la muestra se aplicó la siguiente fórmula

$$n = \frac{NZ^2pq}{e^2(N-1) + Z^2pq}$$

Dónde:

n = número de elementos de la muestra a calcular.

N = total de colaboradores administrativos de la UNC.

p = proporción de individuos que poseen en la población la característica de estudio.

q = proporción de individuos que no poseen esa característica, es decir, es 1 - p.

Z = es una constante que depende del nivel de confianza que se asigne.

e = es el error muestral deseado, en tanto por uno. El error muestral es la diferencia que puede haber entre el resultado que obtenemos aplicando encuestas a una muestra de la población y el que obtendríamos si aplicamos la encuesta al total de ella.

En la presente investigación se consideran los siguientes valores:

$$N = 409$$

$$p = 95\%$$

$$q = 5\%$$

$$Z = 1.96$$

$$e = 5\%$$

Reemplazando los valores en la fórmula anterior:

$$n = \frac{(409)(1.96^2) (0.95)(0.05)}{(0.05)^2(380 -1) (1.96)^2 (0.95)(0.05)}$$

$$n = 106.46$$

La muestra con la que se trabajó fue de 107 colaboradores, de los cuales (64) personal nombrado y (43) CAS.

4.5. Técnicas e instrumentos recopilación de información

Técnica

La investigación hace uso de la técnica de encuesta la cual fue desarrollada de forma anónima para mantener el anonimato del personal, con el propósito de evaluar la inteligencia emocional y desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la Universidad Nacional de Cajamarca 2019.

Recopilación de información

La recolección de la información se realizó de forma personal para obtener información directa y de primera fuente sobre la inteligencia emocional y desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la Universidad Nacional de Cajamarca 2019.

Instrumento

Se utilizó el cuestionario como instrumento para medir y evaluar las variables de estudio inteligencia emocional y desempeño laboral de los colaboradores de la Universidad Nacional de Cajamarca 2019.

4.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de información

Para el procesamiento y análisis de la información se recurrió al programa informático Microsoft Excel 2010, aplicando estadística descriptiva, promedios y porcentajes para obtención de los resultados fiables.

El proceso de contratación de hipótesis se realizó a través del coeficiente de correlación lineal de Pearson, el cual se determina si tal valor obtenido muestra que las variables están relacionadas en realidad o tan sólo presentan dicha relación como consecuencia del azar.

4.7. Análisis de confiabilidad

Para determinar la confiabilidad del instrumento de recolección de datos, se utilizó el estadístico **Alfa de Cronbach** que indicó la consistencia interna de los ítems del cuestionario inicial. Los valores de dicho indicador se encuentran entre 0 y 1, su resultado permite comprobar si el cuestionario que se está evaluando recopila información defectuosa y por tanto nos llevaría a conclusiones equivocadas o por el contrario se trata de un instrumento fiable que hace mediciones estables y consistentes. Respecto a dicho indicador podemos señalar:

- a. Alfa es por tanto un coeficiente de correlación al cuadrado que, a grandes rasgos, mide la homogeneidad de las preguntas promediando todas las correlaciones entre todos los ítems para ver que, efectivamente, se parecen.
- b. Su interpretación será que, cuanto más se acerque el índice al extremo 1, mejor es la fiabilidad, considerando una fiabilidad respetable a partir de 0,80.
- c. Su fórmula estadística es la siguiente:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Donde:

- K: El número de ítems
Si²: Sumatoria de Varianzas de los Ítems
St²: Varianza de la suma de los Ítems
α: Coeficiente de Alfa de Cronbach

d. Criterio para evaluar al Coeficiente Alfa de Cronbach

Como criterio general, George y Mallery (2003, p. 231) sugieren las recomendaciones siguientes para evaluar los coeficientes de alfa de Cronbach:

- Coeficiente alfa >.9 es excelente
- Coeficiente alfa >.8 es bueno

- Coeficiente alfa $>.7$ es aceptable
- Coeficiente alfa $>.6$ es cuestionable
- Coeficiente alfa $>.5$ es pobre
- Coeficiente alfa $<.5$ es inaceptable

Los resultados para el estudio señalan un valor de alfa de Cronbach de 0.82 determinan que el cuestionario es confiable en un nivel BUENO.

4.8. Análisis de validez

Para la validez se recurrió a juicio de expertos con la finalidad de determinar la validez del cuestionario; es decir, es válido si "mide lo que dice medir". Es la cualidad más importante de un instrumento de medida. Para lo cual en base a los objetivos de la investigación tres docentes universitarios expertos son consultados respecto a la pertinencia de las preguntas con respecto del objeto de investigación y la metodología V de Aiken

Respuesta de los expertos se basa en cinco niveles de respuesta que se muestra en la siguiente figura.

Figura 3

Escala de niveles de respuesta

Valores numéricos y su significado de respuesta

1	2	3	4	5
Total desacuerdo	Desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Tabla 2

Los resultados se muestran del análisis de validez

Áreas de las preguntas	Representativo del área	Claridad de redacción	Promedio por área	V de Aiken
I.- Inteligencia emocional	0.73	0.78	0.76	
II.- Desempeño laboral	0.75	0.75	0.75	0.76
Promedio parcial	0.75	0.77		

El valor de V de Aiken de 0.76 indica que la validez de contenido es aceptada respecto del cuestionario a utilizar para el desarrollo de la investigación.

4.9. Matriz de consistencia metodológica

Tabla 3

Matriz de consistencia metodológica

Problema general	Objetivo general	Hipótesis de la investigación	Método
<p>Pregunta general</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre Inteligencia Emocional y desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la Universidad Nacional de Cajamarca 2019?</p> <p>Preguntas específicas</p> <p>¿Cuál es la situación que presenta el autoconocimiento, autocontrol, automotivación, empatía, habilidades sociales como dimensiones de la inteligencia emocional en los colaboradores administrativos de la</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación entre Inteligencia Emocional y desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la Universidad Nacional de Cajamarca 2019.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Describir la situación que presenta el autoconocimiento, autocontrol, automotivación, empatía, habilidades sociales como dimensiones de la inteligencia emocional en los colaboradores</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>La Inteligencia Emocional se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la Universidad Nacional de Cajamarca 2019.</p> <p>H.E. 01: El autoconocimiento, autocontrol, automotivación, empatía, habilidades sociales como componentes de la inteligencia emocional, presentan un nivel medio superior en los colaboradores administrativos de la Universidad Nacional de Cajamarca 2019.</p>	<p>Metodología:</p> <ul style="list-style-type: none"> • No experimental <ul style="list-style-type: none"> ○ Transversal <p>Tipo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tipo de investigación básica. • Correlacional <ul style="list-style-type: none"> ○ Gráficamente se denota: <div style="text-align: center;"> <p>El diagrama muestra un triángulo con un vértice izquierdo etiquetado como 'M'. Desde 'M', se extienden dos líneas rectas hacia los vértices superiores y inferiores de un triángulo rectángulo a la derecha. El vértice superior está etiquetado como 'O1X' y el inferior como 'O2Y'. Una línea vertical bidireccional conecta 'O1X' y 'O2Y', con la letra 'r' a su lado, representando la correlación entre las dos variables.</p> </div> <p>Enfoque:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuantitativo <p>Población</p>

Universidad Nacional de Cajamarca 2019?

¿Cuál es la situación que presenta la innovación, satisfacción, eficiencia, crecimiento laboral, productividad y calidad de trabajo como dimensiones del desempeño laboral en los colaboradores administrativos de la Universidad Nacional de Cajamarca 2019?

¿Cuál es nivel de correlación que existe entre las dimensiones de la Inteligencia emocional y desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la Universidad Nacional de Cajamarca 2019?

administrativos de la Universidad Nacional de Cajamarca 2019.

Analizar la situación que presenta la innovación, satisfacción, eficiencia, crecimiento laboral, productividad, calidad de trabajo, como dimensiones del desempeño laboral en los colaboradores administrativos de la Universidad Nacional de Cajamarca 2019.

Establecer el nivel de correlación entre las dimensiones de la Inteligencia emocional y desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la Universidad Nacional de Cajamarca 2019.

H.E. 02: La innovación, satisfacción, eficiencia, crecimiento laboral, productividad, calidad de trabajo como componentes del Desempeño Laboral, presentan un nivel medio superior en los colaboradores administrativos de la Universidad Nacional de Cajamarca 2019.

H.E. 03: Existe un nivel de correlación significativa entre las dimensiones de la Inteligencia emocional con el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la Universidad Nacional de Cajamarca 2019.

- 9 colaboradores administrativos la cual se distribuye entre personal nombrado (165) y CAS (244) de la Universidad Nacional de Cajamarca. **Muestra**
- La muestra con la que se trabajará es 107 colaboradores, de los cuales (64) personal

nombrado y (43) CAS. **Técnica de recolección de datos**

- Técnica de la encuesta.

Instrumento

- En el presente trabajo de investigación se utilizará el cuestionario como instrumento para medir y evaluar las variables de estudio Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral.

CAPÍTULO V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Los resultados del procesamiento de datos del cuestionario determinan los niveles de respuesta por cada ítem de evaluación que alcanzan los colaboradores de la UNC; determinando indicadores estadísticos en la variable de estudio detallado en sus respectivas dimensiones; Para determinar la condición de inteligencia emocional y desempeño laboral se elabora una escala de valores que va desde 0 (Inapropiado) hasta el nivel 4 (Muy apropiado). Para medir la valoración de los colaboradores en base a los niveles alcanzados en cada ítem de cada dimensión que conforma la variable de estudio se desarrolló la validación de la hipótesis planteada. A continuación, se detallan dichos resultados.

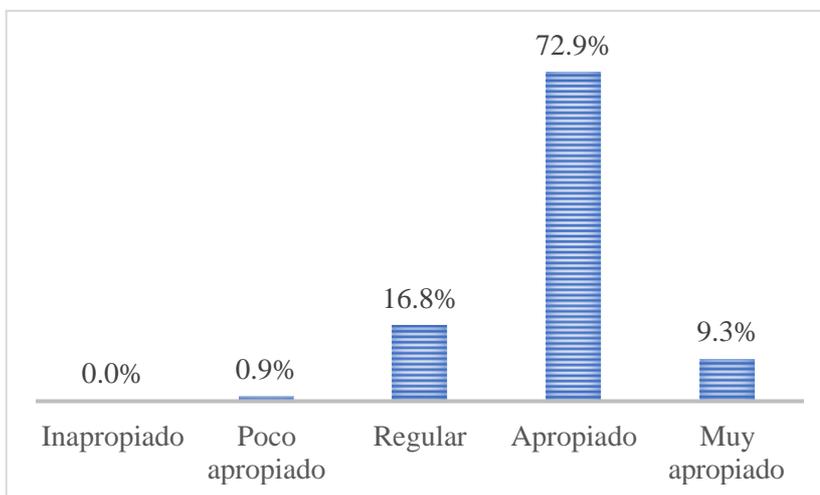
5.1. Análisis de resultados para la variable Inteligencia Emocional

La variable inteligencia emocional está conformada por cinco dimensiones, a continuación, se presentan y describen los resultados por cada una de las dimensiones.

5.1.1. Situación de la Dimensión Autoconocimiento

Figura 4

Nivel de valoración de la dimensión autoconocimiento



Interpretación

La figura 04 muestra la dimensión autoconocimiento según los puntajes recabados por los trabajadores encuestados, en el cual el 72.9 % lo valora como apropiado, seguido de un 16.9.3% que le otorga un valor de regular en una menor proporción el 9.3 % lo valora como muy apropiado y en ultima ubicación el 0.9 % lo valora como poco apropiado.

Tabla 4*Estadística de Autoconocimiento*

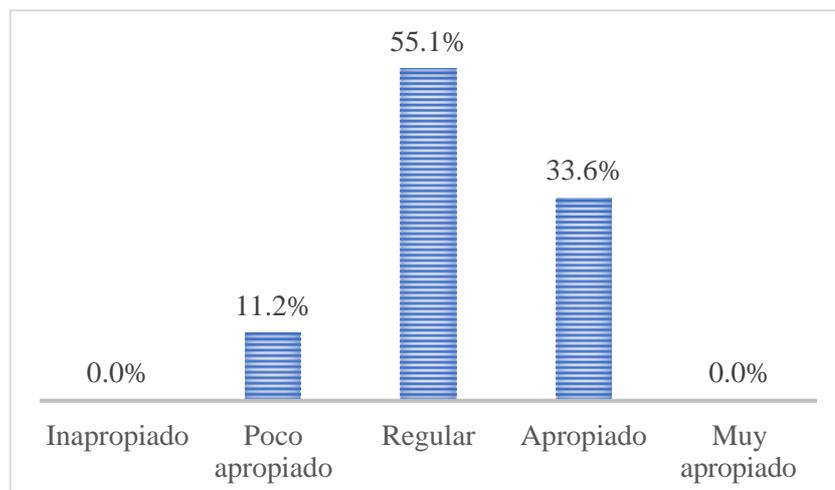
Promedio	22,4
Moda	23
Mediana	23
Desviación	3
Máximo	30
Mínimo	13

- a. El promedio de los puntajes obtenido de los colaboradores administrativos de la UNC es de 22.4 en una escala de 1 a 32, es decir, tomando como referencia el Intervalo del puntaje obtenido, los colaboradores tienen un nivel apropiado en su autoconocimiento.
- b. La moda menor es 23
- c. La mitad de los colaboradores obtuvieron un puntaje menor a 23 en una escala de 00 a 32.
- d. La desviación con respecto a la media de puntajes obtenidos de los colaboradores es de 3.
- e. El puntaje máximo que se obtuvo de los colaboradores es de 30 en una escala de 00 a 32.
- f. El puntaje mínimo que se obtuvo de los colaboradores es de 13 entre una escala de 00 a 32.

5.1.2. Situación de la Dimensión Autocontrol

Figura 5

Nivel de valoración de la dimensión autocontrol



Interpretación

La figura 05 muestra la dimensión autocontrol según los puntajes recabados por los colaboradores encuestados, en el cual el 55.1 % lo valora como regular, seguido de un 33.6% que le otorga un valor de apropiado en una menor proporción el 11.2 % lo valora como poco apropiado y en mejor proporción el 0.0% lo valora como muy apropiado.

Tabla 5

Estadística de Autocontrol

Promedio	17,7
Moda	17
Mediana	18
Desviación	3
Máximo	24
Mínimo	10

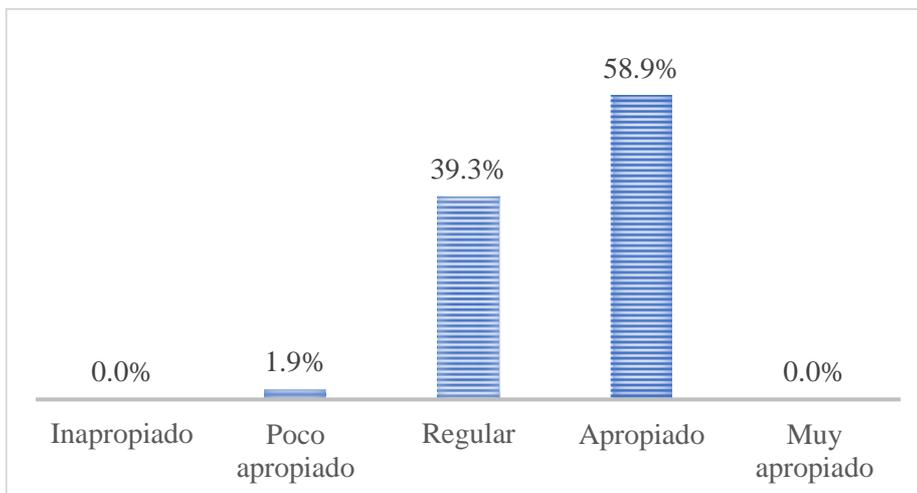
- El promedio de los puntajes obtenido de los colaboradores administrativos de la UNC es de 17.7 en una escala de 1 a 32, es decir, tomando como referencia el Intervalo del puntaje obtenido, los colaboradores tienen un nivel regular en su autocontrol.
- La moda menor es 17
- La mitad de los colaboradores obtuvieron un puntaje menor a 18 en una escala de 00 a 32.

- d. La desviación con respecto a la media de puntajes obtenidos de los colaboradores es de 3.
- e. El puntaje mínimo que se obtuvo de los colaboradores es de 10 entre una escala de 00 a 28.
- f. El puntaje máximo que se obtuvo de los colaboradores es de 24 en una escala de 00 a 6.

5.1.3. Situación de la Dimensión Automotivación

Figura 6

Nivel de valoración de la dimensión automotivación.



Interpretación

La figura 05 muestra la dimensión automotivación según los puntajes recabados por los colaboradores encuestados, en el cual el 58.9 % lo valora como apropiado, seguido de un 39.3 % que le otorga un valor de regular en una menor proporción el 1.9 % lo valora como poco apropiado y en una nula proporción el 0 % lo valora como muy apropiado.

Tabla 6*Estadística de Automotivación*

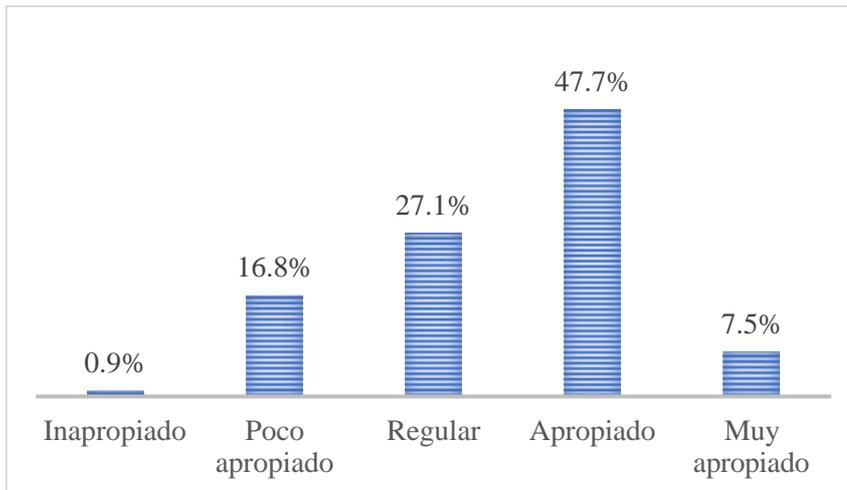
Promedio	20.1
Moda	21
Mediana	20
Desviación	4
Máximo	27
Mínimo	9

- a. El promedio de los puntajes obtenido de los colaboradores administrativos de la UNC es de 21.1 en una escala de 00 a 32, es decir, tomando como referencia el Intervalo del puntaje obtenido, los trabajadores tienen un nivel apropiado en su automotivación.
- b. La moda menor es 21
- c. La mitad de los colaboradores obtuvieron un puntaje menor a 20 en una escala de 00 a 32.
- d. La desviación con respecto a la media de puntajes obtenidos de los colaboradores es de 4.
- e. El puntaje mínimo que se obtuvo de los colaboradores es de 10 entre una escala de 00 a 9.
- f. El puntaje máximo que se obtuvo de los colaboradores es de 27 en una escala de 00 a 6.

5.1.4. Dimensión Empatía

Figura 7

Nivel de valoración de la dimensión empatía.



Interpretación

La figura 07 muestra la dimensión empatía según los puntajes recabados por los colaboradores encuestados, en el cual el 47.7 % lo valora como apropiado, seguido de un 27.1% que le otorga un valor de regular en una menor proporción el 16.8 % lo valora como poco apropiado y en una baja proporción el 7.5 % lo valora como muy apropiado.

Tabla 7

Estadística de Empatía

Promedio	19,3
Moda	24
Mediana	21
Desviación	6
Máximo	30
Mínimo	4

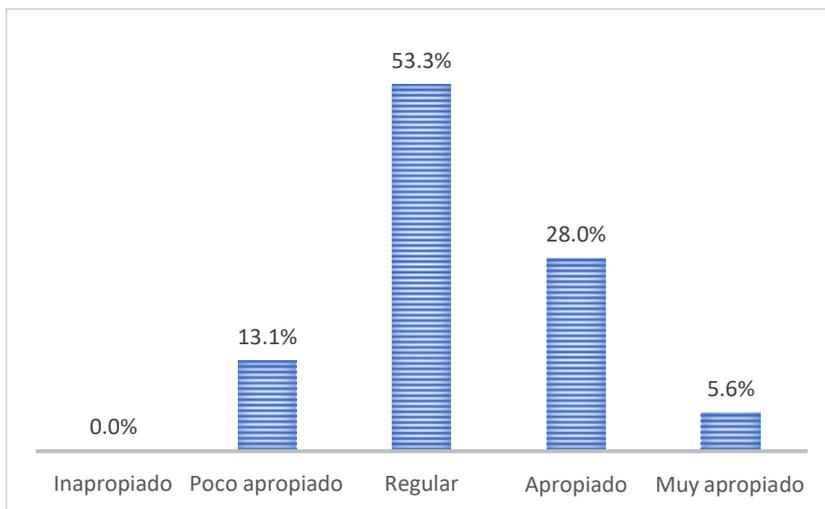
- El promedio de los puntajes obtenido de los colaboradores administrativos de la UNC es de 19.3 en una escala de 1 a 32, es decir, tomando como referencia el Intervalo del puntaje obtenido, los trabajadores tienen un nivel regular en su empatía.
- La moda menor es 24
- La mitad de los colaboradores obtuvieron un puntaje menor a 21 en una escala de 00 a 32.

- d. La desviación con respecto a la media de puntajes obtenidos de los colaboradores es de 6.
- e. El puntaje máximo que se obtuvo de los colaboradores es de 30 entre una escala de 00 a 26.
- f. El puntaje mínimo que se obtuvo de los colaboradores es de 04 en una escala de 00 a 13.

5.1.5. Dimensión Habilidades sociales

Figura 8

Nivel de valoración de la dimensión habilidades sociales.



Interpretación

La figura 8 muestra la dimensión habilidades sociales según los puntajes recabados por los colaboradores encuestados, en el cual el 53.3 % lo valora como regular, seguida de un 28% que le otorga un valor de apropiado en una menor proporción el 13.1 % lo valora como poco apropiado y en una baja proporción el 5.6 % lo valora como muy apropiado.

Tabla 8*Estadística de Habilidades sociales*

Promedio	18.2
Moda	17
Mediana	19
Desviación	5
Máximo	25
Mínimo	7

- a. El promedio de los puntajes obtenido de los colaboradores administrativos de la UNC es de 18.2 en una escala de 1 a 32, es decir, tomando como referencia el Intervalo del puntaje obtenido, los trabajadores tienen un nivel regular de habilidades sociales.
- b. La moda es 17
- c. La mitad de los colaboradores obtuvieron un puntaje menor a 19 en una escala de 00 a 32.
- d. La desviación con respecto a la media de puntajes obtenidos de los colaboradores es de 5.
- e. El puntaje máximo que se obtuvo de los colaboradores es de 25 entre una escala de 00 a 26.
- f. El puntaje mínimo que se obtuvo de los colaboradores es de 04 en una escala de 00 a 7.

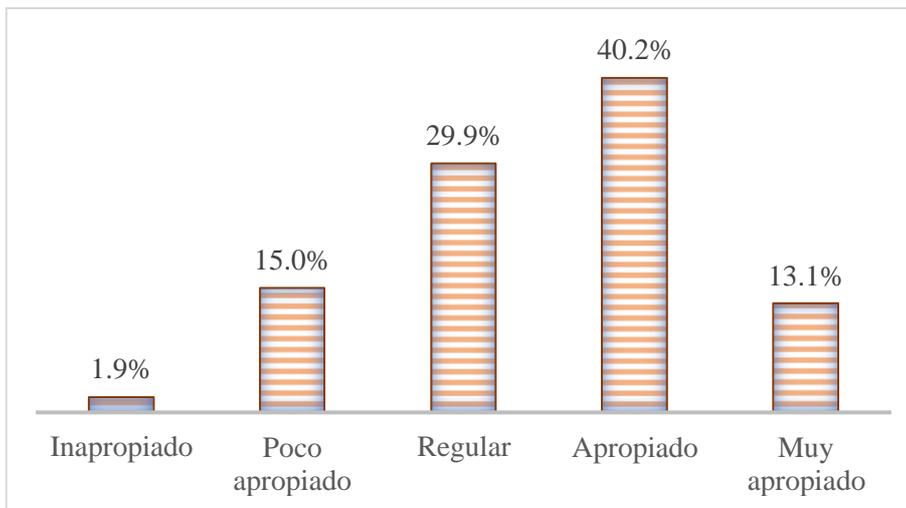
5.2. Análisis de resultados para la variable Desempeño Laboral

De la misma forma se desarrolla el análisis de resultados para la variable desempeño laboral la cual está estructurada por cuatro dimensiones, a continuación, se presentan y describen los resultados por cada una de las dimensiones.

5.2.1. Dimensión Satisfacción

Figura 9

Nivel de valoración de la dimensión satisfacción.



Interpretación

La figura 09 muestra la dimensión satisfacción según los puntajes recabados por los colaboradores encuestados, en el cual el 40.2 % lo valora como apropiado, seguido de un 29.9 % que le otorga un valor de regular en una menor proporción el 15 % lo valora como poco, el 13.1 % lo valora como muy apropiado y en ultima ubicación el 1.09 % lo valora como inapropiado.

Tabla 9

Estadística de Satisfacción

Promedio	19.6
Moda	20
Mediana	21
Desviación	5
Máximo	28
Mínimo	9

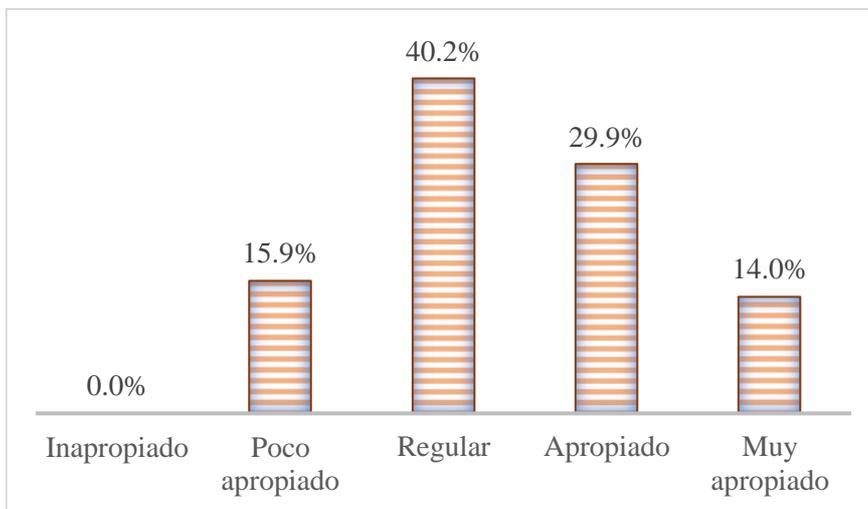
- El promedio de los puntajes obtenido de los colaboradores administrativos de la UNC es de 19.6 en una escala de 1 a 32, es decir, tomando como referencia el Intervalo del puntaje obtenido, los trabajadores tienen un nivel regular en satisfacción.
- La moda menor es 20
- La mitad de los colaboradores obtuvieron un puntaje menor a 21 en una escala de 00 a 32.

- d. La desviación con respecto a la media de puntajes obtenidos de los colaboradores es de 5.
- e. El puntaje máximo que se obtuvo de los colaboradores es de 28 en una escala de 00 a 32.
- f. El puntaje mínimo que se obtuvo de los colaboradores es de 9 entre una escala de 00 a 32.

5.2.2. Dimensión Innovación

Figura 10

Nivel de valoración de la dimensión innovación.



Interpretación

La figura 10 muestra la dimensión innovación según los puntajes alcanzados por los **trabajadores** encuestados, en el cual el 40.2 % lo valora como regular, seguido de un 29.9 % que le otorga un valor de apropiado en una menor proporción el 15.9 % lo valora como poco apropiado y en mejor proporción el 14 % lo valora como muy apropiado.

Tabla 10*Estadística de Innovación*

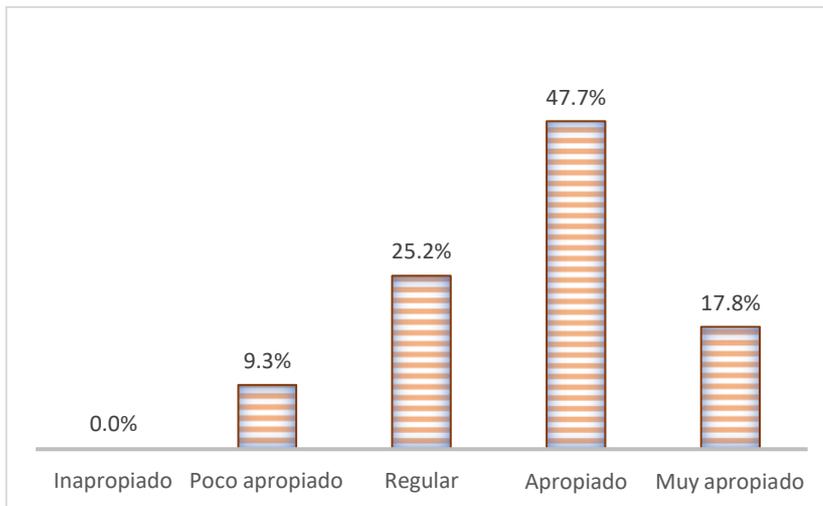
Promedio	17,7
Moda	17
Mediana	18
Desviación	3
Máximo	24
Mínimo	10

- a. El promedio de los puntajes obtenido de los colaboradores administrativos de la UNC es de 17.7 en una escala de 00 a 32, es decir, tomando como referencia el Intervalo del puntaje obtenido, los colaboradores tienen un nivel regular en innovación.
- b. La moda es 17
- c. La mitad de los colaboradores obtuvieron un puntaje menor a 18 en una escala de 00 a 32.
- d. La desviación con respecto a la media de puntajes obtenidos de los colaboradores es de 3.
- e. El puntaje mínimo que se obtuvo de los colaboradores es de 10 entre una escala de 00 a 28.
- f. El puntaje máximo que se obtuvo de los colaboradores es de 24 en una escala de 00 a 6.

5.2.3. Dimensión Productividad

Figura 11

Nivel de valoración de la dimensión productividad



Interpretación

La figura 11 expone en detalle la dimensión productividad tomando como referencia los puntajes registrados por los colaboradores encuestados, en el cual el 47.7 % lo valora como apropiado, seguido de un 25.2 % que le otorga un valor de regular en una menor proporción el 17.8 % lo valora como muy apropiado y en una baja proporción el 9.3 % lo valora como poco apropiado.

Tabla 11

Estadística de Productividad

Promedio	20,4
Moda	21
Mediana	19
Desviación	5
Máximo	28
Mínimo	9

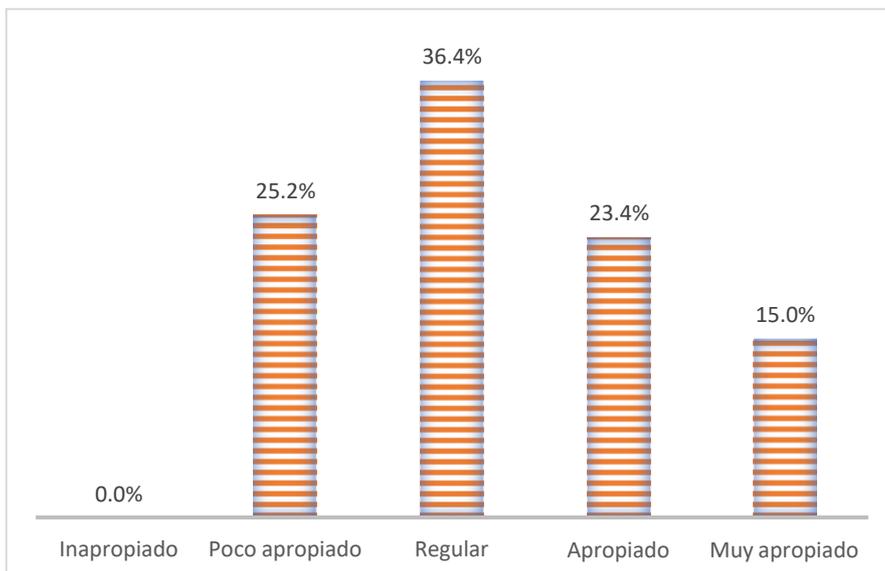
- a. El promedio de los puntajes obtenido de los colaboradores administrativos de la UNC es de 20.4 en una escala de 1 a 32, es decir, tomando como referencia el Intervalo del puntaje obtenido, los trabajadores tienen un nivel apropiado de productividad.
- b. La moda menor es 21

- c. La mitad de los colaboradores obtuvieron un puntaje menor a 19 en una escala de 00 a 32.
- d. La desviación con respecto a la media de puntajes obtenidos de los colaboradores es de 5.
- e. El puntaje mínimo que se obtuvo de los colaboradores es de 9 entre una escala de 00 a 9.
- f. El puntaje máximo que se obtuvo de los colaboradores es de 28 en una escala de 00 a 6.

5.2.4. Dimensión Crecimiento laboral

Figura 12

Nivel de valoración de la dimensión crecimiento laboral



Interpretación

La figura 12 muestra la dimensión crecimiento laboral según los puntajes alcanzados por los colaboradores encuestados, en el cual el 36.4 % lo valora como regular, seguido de un 25.2 % que le otorga un valor de poco apropiado en una menor proporción el 23.4 % lo valora como poco apropiado y en una baja proporción el 15 % lo valora como muy apropiado.

Tabla 12*Estadística de Crecimiento Laboral*

Promedio	17,4
Moda	16
Mediana	19
Desviación	5
Máximo	23
Mínimo	6

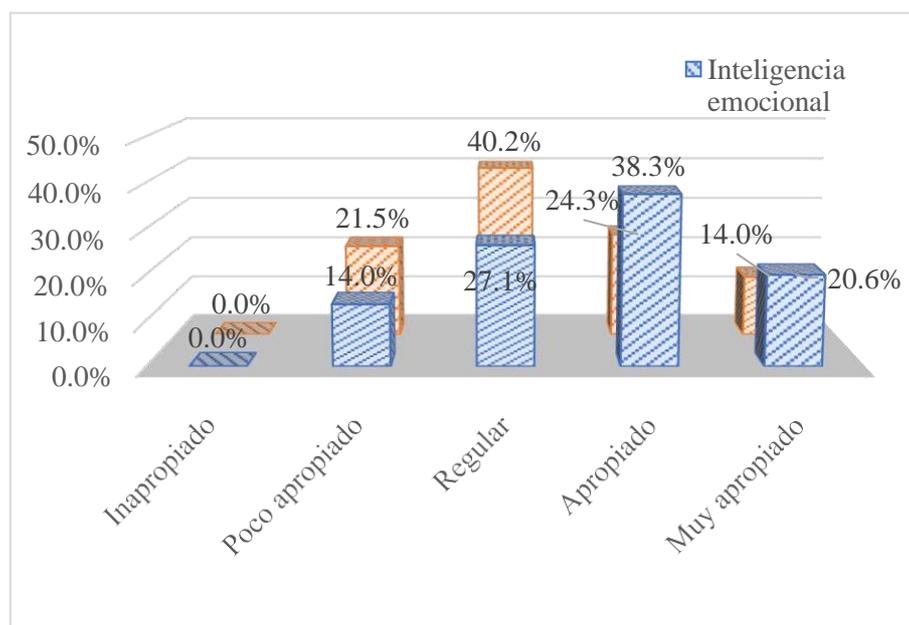
- a. El promedio de los puntajes obtenido de los colaboradores administrativos de la UNC es de 17.4 en una escala de 1 a 32, es decir, tomando como referencia el Intervalo del puntaje obtenido, los colaboradores tienen un nivel regular en referencia al crecimiento laboral.
- b. La moda es 16
- c. La mitad de los colaboradores obtuvieron un puntaje menor a 19 en una escala de 00 a 32.
- d. La desviación con respecto a la media de puntajes obtenidos de los colaboradores es de 5.
- e. El puntaje máximo que se obtuvo de los colaboradores es de 23 entre una escala de 00 a 26.
- f. El puntaje mínimo que se obtuvo de los colaboradores es de 6 en una escala de 00 a 13.

5.3. Análisis comparativo de las variables de estudio

De la misma forma se desarrolla el análisis de resultados para la variable desempeño laboral la cual está estructurada por cuatro dimensiones, a continuación, es presentan y describen los resultados por cada una de las dimensiones.

Tabla 13*Resultados referidos a la dimensión Crecimiento Laboral*

Intervalo del puntaje obtenido	Categoría	Frecuencia		Porcentaje	
		Inteligencia emocional	Desempeño laboral	Inteligencia emocional	Desempeño laboral
De 1 a 6	Inapropiado	0	0	0,0 %	0,0 %
De 7 a 13	Poco apropiado	15	23	14,0 %	21,5 %
De 14 a 19	Regular	29	43	27,1 %	40,2 %
De 21 a 26	Apropiado	41	26	38,3 %	24,3 %
De 27 a 32	Muy apropiado	22	15	20,6 %	14,0 %
Total		107	107	100 %	100 %

Figura 13*Nivel de valoración de la dimensión crecimiento laboral.*

Interpretación

Basado en los resultados de la tabla 20 y los datos que muestra la figura 13 se puede apreciar en términos agregados (considerando la adición de las dimensiones en cada variable de estudio) se observa respecto a:

La variable Inteligencia emocional, el 38.3 % de los colaboradores demuestra una inteligencia emocional apropiada seguido de un 27.1 % de alcanza, en menor porcentaje un 20.6 % evidencia un nivel muy apropiado y en última posición el 14 % de los colaboradores posee un nivel poco apropiado. Por los resultados se afirma que los colaboradores de la UNC en términos de promedio poseen una inteligencia emocional **apropiada** en su trabajo.

A continuación, se describe de igual forma la variable Desempeño, al respecto el nivel alcanzado es el siguiente: el 40.2 % de los colaboradores refleja un desempeño laboral regular, en segunda posición el 24.3 % demuestra un desempeño apropiado, en menor porcentaje un 21.5 % posee un nivel poco apropiado y en última posición el 14 % de los colaboradores posee un nivel muy apropiado para el trabajo respectivamente. Por los resultados se afirma que los colaboradores de la UNC en términos de promedio poseen un desempeño laboral **regular** en su trabajo.

5.4. Discusión de resultados

El estudio determinó la existencia de una correlación entre la variable inteligencia emocional con la variable desempeño laboral, en base al valor del coeficiente de Pearson es de 0.7609; este resultado es concordante con los estudios y teorías consideradas para la presente tesis dentro de las cuales podemos señalar:

Samayoa (2012), en su trabajo del Nivel de inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral realizado con el personal de la empresa Servipuertas s.a. de la ciudad Quetzaltenango en México, establece su hipótesis donde *“la inteligencia emocional influye en el desempeño laboral del trabajador”* y se evaluó por medio del test de inteligencia emocional T.I.E.=G. y un formato de evaluación de desempeño elaborado bajo el método de escalas gráficas. Utilizó el método de investigación descriptiva y se concluyó que el personal de la empresa posee un nivel promedio de inteligencia emocional, lo que indica que poseen un óptimo manejo de las situaciones adversas en las que se desenvuelven, el 72% están por encima del rango promedio, además se demostró que el 81% de los evaluados se encuentran en un rango de desempeño superior que llena

las expectativas de la organización.

En la misma línea se puede mencionar a Yabar (2016), en su investigación de “Niveles de inteligencia emocional y desempeño laboral en el personal de salud administrativo de la Micro Red la Molina – Cieneguilla” propone como objetivo determinar si la inteligencia emocional se relaciona con el desempeño laboral y utilizando la metodología de investigación básica de nivel descriptivo y correlacional de diseño no experimental: transversal y población de estudio conformada por el Personal de Salud Administrativo de 65 trabajadores y instrumento Bar-On Emotional Quotient Inventory: Short (EQ-i:S), elaborado por Bar-On de 133 ítems que ofrecen cinco puntuaciones diferentes referidas a componentes del cociente emocional, estimó el estadístico Spearman = 0.745 determinando correlación alta demostrando que existe una relación entre inteligencia emocional y el desempeño laboral.

Otro estudio relacionado a nivel local es el de Canevaro (2018), quien propone una relación entre la Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral de las Docentes de Educación, señala como objetivo determinar la relación de la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los docentes en educación inicial del distrito de Cajamarca. La metodología usada estuvo enmarcada en una investigación correlacional cuantitativa, bajo el método hipotético deductivo y un Diseño no Experimental Transversal. Se trabajó con una muestra conformada por setenta y seis (76) docentes, aplicando la técnica de la Encuesta tipo Cuestionario basado en el Inventario de Inteligencia de Bar-On ICE: NA. Además, una encuesta sobre el desempeño docente, de elaboración propia. De los resultados se considera que la relación de inteligencia emocional de las docentes estuvo en un promedio adecuado del 52,46 % y su desempeño se ubicó en promedio alto de 74,32 %.

Respecto a la validación de las teorías de la inteligencia emocional, el estudio corrobora lo señalado por Salovey y Mayer (1997), quienes explican que la inteligencia emocional incluye la habilidad para percibir con precisión, valorar y expresar emoción; acceder y/o generar sentimientos cuando facilitan pensamientos; comprender la emoción y el conocimiento emocional; y regular las mociones para promover crecimiento emocional e intelectual”. La inteligencia emocional se refiere a un “pensador con un corazón” (“*a thinker with a heart*”) que percibe, comprende y maneja relaciones sociales.

En el mismo nivel de importancia se corrobora la teoría Goleman (1998), define a la inteligencia emocional como la habilidad para percibir, entender, razonar y manejar las emociones de uno mismo y de los demás. Demuestra la importancia de adaptarse a las nuevas condiciones en las empresas modernas, la necesidad del autocontrol en situaciones de estrés y de ser honesto, íntegro y responsable. Los gerentes más eficaces son considerados emocionalmente inteligentes debidos a su claridad de objetivos, su confianza en sí mismos, su poder de influir positivamente y de leer los sentimientos ajenos. La aptitud emocional muestra qué proporción de ese potencial se ha traducido en las facultades aplicadas en el trabajo. Por ejemplo, ser hábil para servir a los clientes es una aptitud que se basa en la autorregulación o en la capacidad de manejar bien los impulsos y las emociones. Tanto el servicio a los clientes como la confiabilidad son aptitudes por las que una persona puede destacarse en su trabajo (Moreno y Vigo, 2019).

Respecto a las teorías del desempeño laboral, la tesis reafirma las teorías expresadas por Chiavenato (2002), define el desempeño de las personas como la combinación de su comportamiento con sus resultados, por lo cual se deberá modificar primero lo que se haga a fin de poder medir y observar la acción. El desempeño define el rendimiento laboral, es decir, la capacidad de una persona para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad, estando dirigido a la evaluación la cual dará como resultado su desenvolvimiento (Moreno y Vigo, 2017). Por lo consiguiente Chiavenato (2009), indica que el desempeño es el conjunto de comportamientos o acciones que se observan en los empleados, estas son relevantes en el logro de los objetivos de toda organización. Por lo que un buen desempeño laboral es el fuerte más destacado con que debe contar una organización. Por su parte Bittel (2000), plantea que el desempeño es influenciado en gran parte por las expectativas del empleado sobre el trabajo, sus actitudes hacia los logros y su deseo de armonía. Entonces, existe mucha relación entre el desempeño con las habilidades y conocimientos que apoyan las acciones del trabajador, en función de consolidar los objetivos de la organización (Canevaro, 2018).

Asi mismo es complementada y contrastada el estudio con las teorías que por su parte Robbins, S. y Judge, T. planean señalando que es probable que los trabajadores felices sean más productivos. No obstante, algunos investigadores solían creer que era un mito la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño en el trabajo. Cuando se reúnen datos sobre la satisfacción y la productividad para la organización en su conjunto,

se encuentra que las empresas que tienen más empleados satisfechos tienden a ser más eficaces que aquellas con pocos empleados satisfechos (Urdaneta, 2009).

Finalmente indicar que los resultados del estudio y la evidencia presentada permitió determinar la relación entre Inteligencia Emocional y desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la Universidad Nacional de Cajamarca 2019 y de igual modo aceptar la hipótesis planteada referida a *“La inteligencia emocional se correlaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la Universidad Nacional de Cajamarca 2019”*. Dichos aspectos fueron determinados a razón de la importancia que se tiene dentro de la gestión del recurso humano la evaluación que se realice al desempeño de los colaboradores, sin lugar a dudas existen diferentes enfoques de cómo realizar esa evaluación; pero todo tienen en común el que dicho proceso permite mejorar las condiciones laborales de los colaboradores y que estos en contraparte se encuentren motivados para poder utilizar sus capacidades en un mejor trabajo y de esta forma la empresa logre mejor calidad y competitividad.

5.5. Contrastación estadística de las hipótesis propuestas

La contrastación de las hipótesis se basa en la estimación del coeficiente de Pearson para determinar la fuerza y dirección que indican el impacto en la relación que existen entre las variables inteligencia emocional y desempeño laboral.

El coeficiente de correlación permite la medición de la correlación entre dichas variables. Entre las ventajas por la que sobresale el coeficiente de correlación respecto a otras formas de medición de correlación, es la covarianza, los resultados del coeficiente de correlación son entre -1 y +1; y siendo su simpleza para comparar diferentes correlaciones de forma más directa y simple, estableciendo el signo el sentido de la relación, y la interpretación de cada resultado es el siguiente:

Si $r = 1$: Correlación positiva perfecta. El índice refleja la dependencia total entre ambas dos variables, la que se denomina relación directa: cuando una de las variables aumenta, la otra variable aumenta en proporción constante.

Si $0 < r < 1$: Refleja que se da una correlación positiva.

Si $r = 0$: En este caso no hay una relación lineal. Aunque no significa que las variables sean independientes, ya que puede haber relaciones no lineales entre ambas variables.

Si $-1 < r < 0$: Indica que existe una correlación negativa.

Si $r = -1$: Indica una correlación negativa perfecta y una dependencia total entre ambas variables lo que se conoce como "relación inversa", que es cuando una de las variables aumenta, la otra variable en cambio disminuye en proporción constante.

5.5.1. Contrastación de la hipótesis general

La prueba estadística de contrastación de la hipótesis general se describe de la siguiente manera:

Hipótesis Alternativa (H_a): La inteligencia emocional se relaciona positivamente con el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la Universidad Nacional de Cajamarca 2019.

Hipótesis Nula (H_0): La inteligencia emocional no se relaciona positivamente con el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la Universidad Nacional de Cajamarca 2019.

Nivel de significancia: $\alpha=0,05$

•Regla de decisión:

Si $p < \alpha$; se rechaza la hipótesis nula

Si $p \geq \alpha$; se acepta a hipótesis nula

•Prueba estadística: Prueba de correlación de Pearson

Se procede a calcular el coeficiente de correlación de Pearson, como se aprecia en los resultados de la tabla 21, el valor Sig (bilateral) = p_valor es de 0,021 que es menor que el nivel de significancia de 0,05; entonces para ambos casos se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se puede evidenciar estadísticamente que *“Si existe una relación positiva alta (76 %) entre Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral de los Colaboradores Administrativos de la Universidad Nacional de Cajamarca 2019”*.

Tabla 14*Coefficiente de Pearson para la hipótesis general*

		Desempeño laboral
Inteligencia emocional	Correlación de Pearson	0,7609**
	Significancia bilateral	0.0210
	Numero de datos	15

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

Leyenda:

Correlación de Pearson menor a 0.4 = Nivel de correlación baja

Correlación de Pearson entre 0.4 y 0.7 = Nivel de correlación moderada

Correlación de Pearson mayor 0.7 = Nivel de correlación alta

Fuente: Para los niveles de correlación de Pearson se toma de referencia a Hernández (2015)

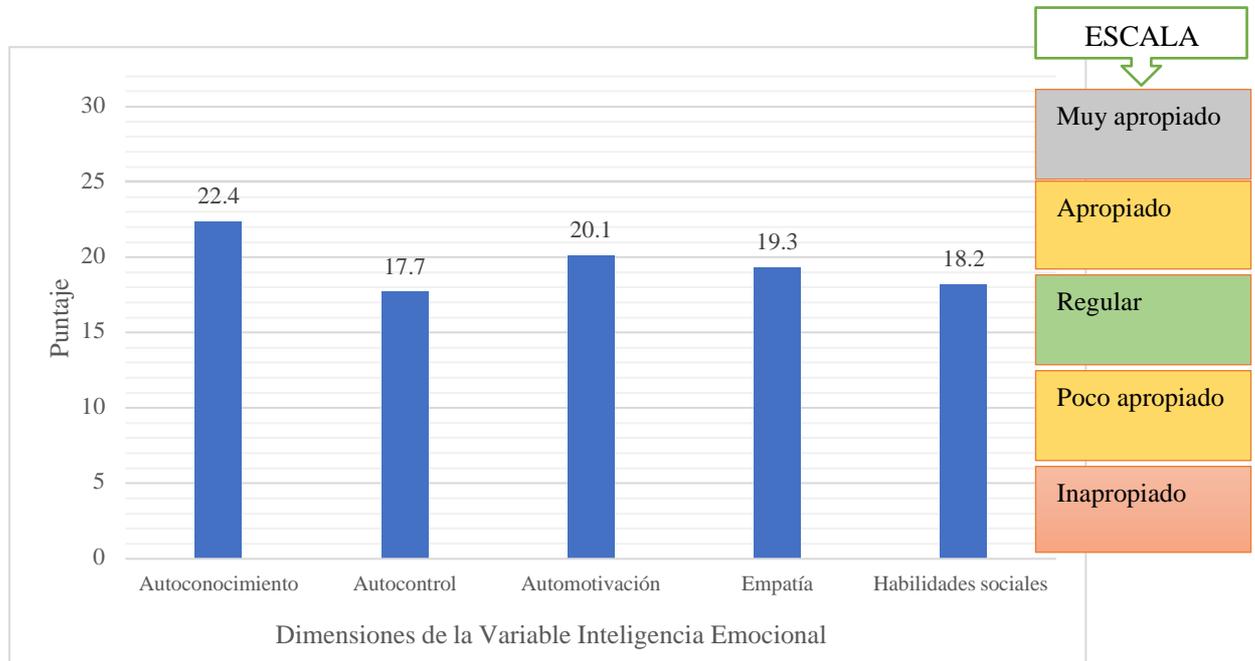
Decisión: Se puede apreciar que el nivel de correlación que existe entre la variable inteligencia emocional y la variable desempeño laboral, en base al valor del coeficiente de Pearson es de 0.7609 cuyo signo es positivo (+) significando que existe una relación positiva, alta y significativa de este modo aceptamos como valido la hipótesis principal del estudio.

5.5.2. Contrastación de la hipótesis específica 1

La hipótesis de estudio propone: Los componentes de la Inteligencia Emocional como son: el autoconocimiento, autocontrol, automotivación, empatía, habilidades sociales se encuentran en un nivel regular o superior respecto a los colaboradores administrativos de la Universidad Nacional de Cajamarca 2019.

Figura 14

Promedio de puntaje obtenido y escala de correspondencia de las dimensiones de la Variable Inteligencia Emocional.



Contrastación con los resultados:

Como se describe en la figura 14, todos los promedios de puntuación obtenidos se encuentran en un nivel de regular o superior por lo tanto es válida la hipótesis de estudio que corresponde a la hipótesis específica 1.

5.5.3. Contrastación de la hipótesis específica 2

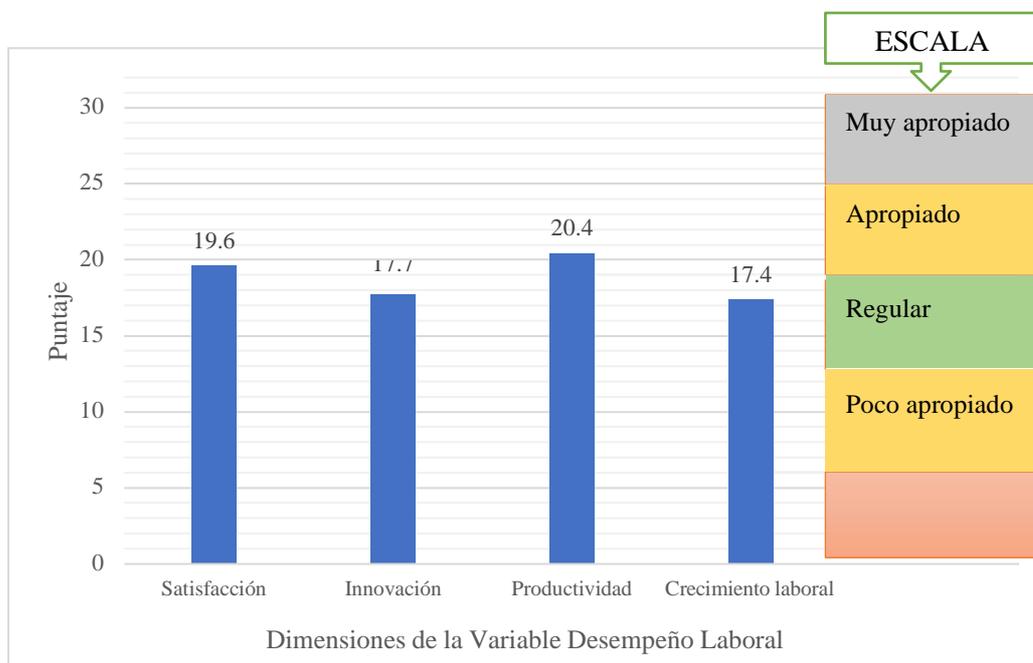
La hipótesis de estudio propone: Los componentes del desempeño laboral como son: la innovación, satisfacción, eficiencia, crecimiento laboral, productividad, calidad de trabajo se encuentran en un nivel regular o superior respecto a los colaboradores administrativos de la Universidad Nacional de Cajamarca 2019.

Contrastación con los resultados:

Como se muestra en la figura 15, todos los promedios de puntuación obtenidos se encuentran en un nivel de regular o superior es válida la hipótesis de estudio que corresponde a la hipótesis específica 2.

Figura 15

Promedio de puntaje obtenido y escala de correspondencia de las dimensiones de la Variable Desempeño Laboral.



5.5.4. Contrastación de la hipótesis específica 3

La hipótesis de estudio propone: La Inteligencia Emocional se correlaciona significativamente con el Desempeño Laboral de los Colaboradores Administrativos de la Universidad Nacional de Cajamarca 2019.

Contrastación con los resultados:

Como se muestra en la Tabla 14, la significancia estadística está dada por el pvalor (Significancia bilateral) igual a 0.0210 indicando estadísticamente si existe una correlación significativa entre las variables Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral; por lo tanto, se acepta la hipótesis específica 3.

CONCLUSIONES

La inteligencia emocional se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la Universidad Nacional de Cajamarca 2019, el $pvalor = 0.021$ estimado para una prueba de hipótesis bilateral con un nivel de significancia de 0.05 corrobora que dicha relación es significativa estadísticamente.

Tomando en consideración el puntaje obtenido por el personal en la dimensión autoconocimiento según los puntajes recabados por los trabajadores encuestados, en el cual el 72.9 % alcanza un nivel apropiado, en la dimensión autocontrol se logra 55.1 % de nivel regular, en relación a la dimensión automotivación el 58.9 % logra un nivel apropiado, en tanto en la dimensión empatía el 47.7 % logra de igual modo un nivel apropiado, finalmente en la dimensión habilidades sociales el 53.3 % alcanza un nivel regular.

En relación a la calificación registrada por el personal en la dimensión innovación según los puntajes alcanzados por los trabajadores encuestados, en el cual el 40.2 % logra un nivel regular, con referencia a la dimensión satisfacción según los puntajes recabados el 40.2 % alcanza un nivel apropiado, en la dimensión productividad el 47.7 % alcanza un nivel apropiado, en la dimensión crecimiento laboral el 36.4 % logra un nivel regular y solo un 15% logra un nivel muy apropiado.

Mediante el estimador de Pearson cuyo valor fue de 0.7609 se corrobora fehacientemente la existencia de una correlación positiva de la variable inteligencia emocional con la variable desempeño laboral.

RECOMENDACIONES

Basado en las evidencias que muestra el estudio se recomienda lo siguiente:

Las evidencias de los resultados obtenidos señalan la relación estrecha entre la inteligencia emocional y el desempeño en tal sentido el mejor desempeño laboral de los colaboradores depende de los recursos que ofrece la Universidad Nacional de Cajamarca como empleador a los colaboradores para que estos se encuentren motivados y ponga de manifiesto su inteligencia emocional en su trabajo, en ese sentido, se recomienda a los directivos de la institución educativa que tomen como referente los resultados de la presente investigación y puedan en base a la información implementar acciones que permita mejorar las diferentes dimensiones de la inteligencia emocional de los colaboradores dado que eso permite generar mejores condiciones para el desempeño medido en la productividad por unidad de tiempo del colaborador.

El desarrollo de la investigación evidencia la importancia de la línea de investigación de la gestión del recurso humano en tal sentido se recomienda ampliar o contrastar la presente investigación tomando como referencia su enfoque y metodología y pueda ser considerado en estudios similares en otras instituciones del ámbito local o regional.

REFERENCIAS

- Acuña, E. (2016). Inteligencia emocional y desempeño laboral según el personal de recursos humanos del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2016. Lima.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/16055>
- Bautista, Cienfuegos y Aguilar (2020) El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de Investigación Valor Agregado 2020: 7(1), 109-121*
https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1417/1788
- Broncales y Canevaro (2018). Relación entre la Inteligencia emocional y el desempeño laboral de los docentes de educación inicial particular del distrito de Cajamarca 2018.
<http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/754>
- Canaza Calla, J. F. (2015). Estudiode la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores C.E.P.Santa Ana-Tacna 2015. *C.E.P. Santa Ana Tacna 2015*
- Canevaro, B. y. (2018). Relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de las docentes de educación inicial particular distrito de Cajamarca - 2018.
<http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/754>
- Deza, N., & Malca, K. (2017). Inteligencia emocional y desempeño laboral en la unidad de gestión educativa local de Chiclayo – 2016.
<https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/4210>
- Farfan, G. H. (Diciembre de 2016). La inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de san Martín, Región san Martín 2016.
- Goleman, D. (1995). Inteligenciaa emocional. Barcelona: *Editorial Kairos*.
- Guzman, B. (2017). Desempeño laboral y dimensiones dela personalidad en los trabajadores de la municipalidad provincial del Santa-Chimbote 2017.
https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/USPE_1d566dec4fb45c35e60ad47332f5797f

- Hernández Sampieri (2015) “Metodología de la investigación” *McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, Sexta Edición, Mexico D.F.*
- Mayuri Barron, J. (2008). Capacitación empresarial y desempeño laboral en el Fondo de Empleados del Banco de La Nación -FEBAN, Lima 2006.
<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/8824>
- Medina, S. E. (2017). Desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la Municipalidad Provincial del Santa. Chimbote 2017.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/12001>
- Romero, F. (22 de Junio de 2009). Desempeño laboral y calidad de servicio del personal administrativo en las universidades privadas.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3063107>
- Samaniego, A. (2017). Inteligencia emocional y desempeño laboral según el personal de recursos humanos del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2016.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/16055>
- Urdaneta y Romero. (2009). Desempeño laboral y calidad de servicio del personal administrativo en las universidades privadas.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3063107>
- Vieytes, R. (2004). Metodología de la investigación en organizaciones, mercado y sociedad: epistemología y técnicas. *Buenos Aires: by Editorial de las ciencias.*
- Yrigoyen (2019) Caracterización de la capacitación y liderazgo de las mypes del sector servicio rubro hospedajes en el cercado de Tumbes, 2018. *Tesis de grado. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.*
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/13173>

APÉNDICE

APÉNDICE I. EL CUESTIONARIO

Dirigido a los colaboradores de la Universidad Nacional de Cajamarca

Datos generales:

Edad _____
 Genero _____
 Unidad donde labora _____
 Régimen laboral CAS() Ley N° 276 ()
 Años de actividad en la UNC _____
 Categoría: Profesional() Técnico () Auxiliar() Obrero() Otros ()

Instrucciones

Estimado colaborador de la UNC:

A continuación, se pide a usted responder en una escala del 1 al 5 según el grado de importancia que usted otorga a cada afirmación propuesta. (Abarcan diferentes aspectos relacionados con el docente en el desarrollo de su actividad de enseñanza aprendizaje).

Niveles de respuesta				
1	2	3	4	5
Nunca	Poco	A veces	Casi siempre	Siempre

Dimensión	N°	Pregunta	Valoración
Autoconocimiento	1	Conozco mis responsabilidades como servidor público según la ley.	
	2	Tengo conocimientos suficientes para realizar las tareas	
	3	Conozco la misión, visión y valores de la institución.	
	4	Tengo conocimiento de las normas de la institución.	
	5	Conozco la distribución de los recursos económicos de la institución.	
	6	Tengo conocimiento del reglamento interno de mi área de trabajo.	
	7	Conozco el nombre de los trabajadores de mi área de trabajo.	
	8	Conozco las necesidades y expectativas de los usuarios.	
	9	Respondo las dudas de los clientes y/o usuarios.	
Autocontrol	10	Tengo facilidad para adaptarme a las distintas actividades laborales.	
	11	Mantengo la calma ante situaciones difíciles.	
	12	Me considero una persona honesta.	
	13	Soy leal a mis valores y principios.	
	14	Me agradan las situaciones nuevas y desafiantes.	
	15	Considero la opinión de otras personas para desarrollar mis habilidades.	

	16	Acepto mis errores.	
	17	Me considero una persona íntegra.	
Automotivación	18	Estoy comprometido con los objetivos de la institución.	
	19	Cumplo con mis obligaciones laborales.	
	20	Tengo iniciativa para hacer más de lo que se me pide.	
	21	Realizo mi trabajo sin esperar recompensa.	
	22	Ejecuto proyectos y/o actividades atractivas e interesantes.	
	23	Me siento motivado cuando alcanzo mis objetivos.	
	24	Soy optimista al realizar mis actividades de trabajo.	
	25	Motivo a los demás en el desempeño de sus actividades.	
	26	Busco soluciones de manera optimista, cuando se presentan problemas.	
Empatía	27	Aprovecho las cualidades de mis compañeros para mejorar el trabajo.	
	28	Acepto a las personas con sus diferentes criterios de pensamiento.	
	29	Comprendo a mis compañeros de trabajo.	
	30	Reconozco el potencial de mis compañeros de trabajo.	
	31	Acepto las prácticas culturales de mis compañeros de trabajo.	
	32	Considero el efecto de los valores en la cultura de las personas.	
	33	Ayudo a las personas que se encuentran en dificultades.	
Habilidades sociales	34	Propongo estrategias para mejorar las actividades sociales de la institución.	
	35	Fomento la unidad para el cumplimiento de objetivos.	
	36	Promuevo la cooperación entre compañeros.	
	37	Tengo habilidad para comunicarme con los demás.	
	38	Soy cuidadoso y amable al momento de hablar.	
	39	Considero la opinión de los demás para resolver conflictos.	
	40	Disfruto del trabajo en equipo.	
	41	Tengo facilidad para convencer a la gente.	
	42	Tengo el apoyo y simpatía de la gente.	
	43	Demuestro un comportamiento adecuado en mi área de trabajo.	
44	Mantengo buenas relaciones con mis compañeros de trabajo.		
45	Ayudo a las personas a resolver sus conflictos.		
46	Utilizo el diálogo para resolver conflictos.		
Satisfacción	47	Considero eficiente la calidad de servicio brindado al usuario.	
	48	Fomento la participación de los demás para recoger la opinión sobre la calidad del servicio.	
	49	Brindo al usuario una atención rápida y eficiente.	
	50	Atiendo respetuosa y diligentemente a los usuarios de los servicios de la entidad.	
	51	Tengo presente que la satisfacción de las personas en el trabajo depende de mí.	
	52	Recibo incentivos por el buen desempeño de mi trabajo.	
	53	Mis jefes y superiores confían en mi desempeño laboral.	
	54	Me siento orgulloso de pertenecer a esta organización.	
	55	Cumplo con las promesas realizadas al usuario.	
In no vac ión	56	Utiliza su propio criterio en su trabajo	

	57	Es consiente su compromiso con el cambio	
	58	Trabaja en equipo para obtener mejores resultados.	
	59	Plantea nuevas ideas	
	60	Ve oportunidades donde otros no	
	61	Transformo las quejas en oportunidades para aprender y mejorar.	
Productividad	62	Cumplo con mis horarios de trabajo.	
	63	Promuevo el cuidado de infraestructura y recursos de mi área de trabajo.	
	64	Alcanzo los objetivos personales y de mi área de trabajo.	
	65	Trabajo tiempo extra para alcanzar los objetivos planteados en la institución.	
	66	Cumplo con las tareas que me permitan lograr con los objetivos planteados.	
	67	Demuestro resultados eficientes al nivel solicitado por la institución.	
	68	Dedico tiempo a analizar el avance de mi trabajo.	
	69	Motivo a mi equipo a cumplir con los objetivos de la institución.	
	70	Me involucro en el trabajo de la institución.	
	71	Trabajo en equipo para beneficiar a los ciudadanos.	
Crecimiento laboral	72	Siento que estoy poniendo en práctica mi talento y experiencia	
	73	Siento que reconocen mi trabajo	
	74	Estoy contento con los beneficios que me ofrece la UNC	
	75	Soy feliz en lo que hago	
	76	Decido y asumo la responsabilidad de mis acciones libremente.	
	77	Me proporcionan lo que solicito para facilitarme el trabajo.	
	78	Realizo programaciones de los recursos utilizados en mi área de trabajo.	