

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, CONTABLES Y
ADMINISTRATIVAS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS

**“INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU RELACIÓN CON EL
DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA
OFICINA DEPARTAMENTAL DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA
CAJAMARCA - 2025”**

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

“LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN”

PRESENTADO POR LA BACHILLER:

MARITZA ELIZABETH QUISPE BARDALES

ASESORA:

DRA. ROSA BERTHA MENDOZA ESQUIVES

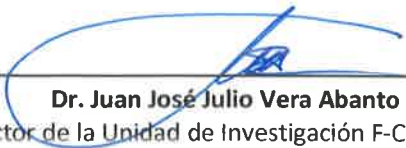
CAJAMARCA – PERÚ

2026

CONSTANCIA DE INFORME DE ORIGINALIDAD

1. Investigador: .
Maritza Elizabeth Quispe Bardales
DNI: 75670028
Escuela Profesional - Facultad:
Escuela Profesional de Administración – Facultad de Ciencias Económicas, Contables y Administrativas.
2. Asesor:
Dra.Lic. Adm. Rosa Bertha Mendoza Esquives
Departamento Académico:
Administración
3. Grado académico o título profesional para el estudiante
☐ Bachiller ☒ Título profesional ☐ Segunda especialidad
☐ Maestro ☐ Doctor
4. Tipo de Investigación:
☒ Tesis ☐ Trabajo de investigación ☐ Trabajo de suficiencia profesional
☐ Trabajo académico
5. Título de Trabajo de Investigación:
"INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA OFICINA DEPARTAMENTAL DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA CAJAMARCA - 2025"
6. Fecha de evaluación: 11/02/2026
7. Software antiplagio: ☒ TURNITIN ☐ URKUND (OURIGINAL) (*)
8. Porcentaje de Informe de Similitud: 07 %
9. Código Documento: oid:::3117: 556239187
10. Resultado de la Evaluación de Similitud:
☒ APROBADO ☐ PARA LEVANTAMIENTO DE OBSERVACIONES ☐ DESAPROBADO

Fecha Emisión: 12/02/2026

<i>Firma y/o Sello Emisor Constancia</i>	
	
Dra.Lic. Adm. Rosa Bertha Mendoza Esquives DNI: 16596602	Dr. Juan José Julio Vera Abanto Director de la Unidad de Investigación F-CECA

* En caso se realizó la evaluación hasta setiembre de 2023

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, CONTABLES Y
ADMINISTRATIVAS

Escuela Profesional de Administración

APROBACION DE LA TESIS

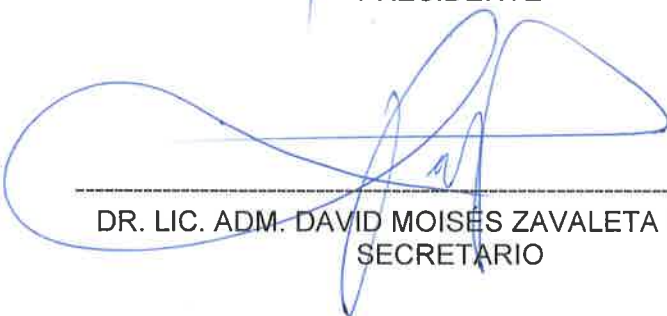
El (la) asesor (a) y los miembros del jurado evaluador designados según Resolución de Consejo de Facultad N° 492-2025-F-CECA-UNC, aprueban la tesis desarrollada por el (la) Bachiller **MARITZA ELIZABETH QUISPE BARDALES**, denominada:

**“INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE
LOS COLABORADORES DE LA OFICINA DEPARTAMENTAL DE ESTADÍSTICA E
INFORMÁTICA CAJAMARCA - 2025”**

Fecha Sustentación: 11/02/2026.



DR. LIC. ADM. MARIO OSWALDO PAREDES SÁNCHEZ
PRESIDENTE



DR. LIC. ADM. DAVID MOISES ZAVALA CHIMBOR
SECRETARIO



MTRO. LIC. ADM. ROXANA ELIZABETH MESTANZA CACHO
VOCAL



DRA. LIC. ADM. ROSA BERTHA MENDOZA ESQUIVES
ASESORA

Dedicatoria

A Dios, por haber guiado siempre mi camino, por brindarme paz y tranquilidad en todo momento para poder cumplir con mis objetivos. Espero nunca soltarme de su mano.

A mis padres, por brindarme siempre su apoyo en mi formación profesional, por confiar en mí, por nunca dudar que podría lograrlo, por el ejemplo de perseverancia y constancia que me han infundado siempre para salir adelante y principalmente por su amor incondicional.

Agradecimiento

A Dios, por darme salud y fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados.

A mis padres, por ser los principales promotores de mis sueños, por estar siempre dispuestos a acompañarme, por ser ejemplo de superación y humildad, por su sacrificio y esfuerzo por darme una carrera profesional.

A mis hermanos, por estar siempre presentes, por el apoyo moral y estímulo constante a lo largo de mi vida, los 3 son un ejemplo a seguir.

A mi asesora, Dra. Rosa Bertha Mendoza Esquivel por el apoyo, paciencia y guía para que mi trabajo de investigación se realice con éxito, gracias por compartirme sus conocimientos.

Índice de contenido

Dedicatoria.....	4
Agradecimiento	5
Índice de contenido	6
Índice de tablas.....	9
Índice de figuras	15
Resumen	20
Abstract.....	21
Introducción.....	22
Capítulo I. Planteamiento de la investigación	24
1.1. Descripción de la realidad problemática	24
1.1.1. Contextualización	24
1.1.2. Descripción del problema	27
1.2. Delimitación del problema	28
1.2.1. Delimitación espacial	28
1.2.2. Delimitación temporal	28
1.2.3. Delimitación teórica	28
1.3. Formulación del problema.....	28
1.3.1. Pregunta general	28
1.3.2. Preguntas específicas	28
1.4. Justificación de la investigación.....	29
1.4.1. Justificación teórica	29
1.4.2. Justificación práctica	30
1.4.3. Justificación académica	30
1.5. Objetivos	31
1.5.1. Objetivo general	31

1.5.2.	<i>Objetivos específicos</i>	31
1.6.	Limitaciones de la investigación	31
Capítulo II. Marco teórico		33
2.1.	Antecedentes de problema.....	33
2.1.1.	<i>Internacionales</i>	33
2.1.2.	<i>Nacionales</i>	35
2.1.3.	<i>Regionales</i>	37
2.2.	Base legal	39
2.3.	Marco teórico y conceptual	40
2.3.1.	<i>Inteligencia Emocional</i>	40
2.3.2.	<i>Desempeño Laboral</i>	50
2.4.	Definición de términos básicos	59
Capítulo III. Hipótesis y variables		62
3.1.	Planteamiento de las hipótesis.....	62
3.1.1.	<i>Hipótesis general</i>	62
3.1.2.	<i>Hipótesis específicas</i>	62
3.2.	Variables.....	63
3.2.1.	<i>Identificación de variables</i>	63
3.2.2.	<i>Definición conceptual</i>	63
3.3.	Operacionalización de los componentes de la hipótesis	63
Capítulo IV. Marco metodológico		66
4.1.	Enfoque y métodos de la investigación.....	66
4.1.1.	<i>Enfoques de la investigación</i>	66
4.1.2.	<i>Métodos de la investigación</i>	66
4.2.	Diseño de la investigación.....	67
4.3.	Población y muestra	68
4.3.1.	<i>Población</i>	68
4.3.2.	<i>Muestra</i>	68
4.4.	Unidad de análisis y unidad de observación	69
4.5.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	69

4.6.	Técnicas para el procesamiento y análisis de la información	70
4.7.	Matriz de consistencia	71
Capítulo V. Resultados y discusión.....		74
5.1.	Presentación de resultados.....	74
5.1.1	<i>Variable inteligencia emocional.....</i>	<i>74</i>
5.1.2	<i>Variable desempeño laboral.....</i>	<i>134</i>
5.2.	Análisis, interpretación y discusión de resultados.....	164
5.2.1	<i>Análisis e interpretación de resultados</i>	<i>164</i>
5.2.2	<i>Discusión de resultados.....</i>	<i>183</i>
5.3.	Prueba de hipótesis	185
5.3.1.	<i>Contrastación estadística de la hipótesis</i>	<i>185</i>
Conclusiones		187
Recomendaciones		190
Referencias.....		192
Apéndices		199
Apéndice A. Instrumentos de recolección de datos (Preliminar).....		199
Apéndice B: Validación de instrumento por expertos		201
Anexos		204
Anexo A. Instrumentos de recolección de datos (Preliminar)		204

Índice de tablas

Tabla 1 Operacionalización de los componentes de la hipótesis	63
Tabla 2 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	69
Tabla 3 Estadísticas de fiabilidad de la variable 1: inteligencia emocional.....	70
Tabla 4 Estadísticas de fiabilidad de la variable 2: desempeño laboral	70
Tabla 5 Matriz de consistencia.....	71
Tabla 6 Ítem 1: Puedo mantener la calma cuando estoy molesto.	74
Tabla 7 Ítem 2: Es fácil decirle a la gente cómo me siento.....	75
Tabla 8 Ítem 3: Puedo hablar fácilmente sobre mis sentimientos.....	76
Tabla 9 Ítem 4: Nada me molesta.....	77
Tabla 10 Ítem 5: Es difícil hablar sobre mis sentimientos más íntimos.....	78
Tabla 11 Ítem 6: Puedo fácilmente describir mis sentimientos.	79
Tabla 12 Ítem 7: Pienso que soy el (la) mejor en todo lo que hago.	80
Tabla 13 Ítem 8: Para mí es fácil decirles a las personas cómo me siento.....	81
Tabla 14 Ítem 9: Me es difícil decirle a los demás mis sentimientos.....	82
Tabla 15 Ítem10: Soy muy bueno(a) para comprender cómo la gente se siente.....	83
Tabla 16 Ítem11: Me importa lo que les sucede a las personas.	84
Tabla 17 Ítem 12: Me gustan todas las personas que conozco.....	85
Tabla 18 Ítem 13: Sé cómo se sienten las personas.	86
Tabla 19 Ítem 14: Soy capaz de respetar a los demás.....	87
Tabla 20 Ítem 15: Tener amigos es importante.....	88
Tabla 21 Ítem 16: Intento no herir los sentimientos de las personas.	89
Tabla 22 Ítem 17: Me agrada hacer cosas para los demás.	90

Tabla 23 Ítem 18: Hago amigos fácilmente.	91
Tabla 24 Ítem 19: Me siento mal cuando las personas son heridas en sus sentimientos.	92
Tabla 25 Ítem 20: Me agradan mis amigos.	93
Tabla 26 Ítem 21: Puedo darme cuenta cuando mi amigo se siente triste.	94
Tabla 27 Ítem 22: Sé cuándo la gente está molesta aun cuando no dicen nada.	95
Tabla 28 Ítem 23: Me es difícil controlar mi cólera.	96
Tabla 29 Ítem 24: Sé cómo mantenerme tranquilo (a).	97
Tabla 30 Ítem 25: Me molesto demasiado de cualquier cosa.	98
Tabla 31 Ítem 26: Pienso bien de todas las personas.	99
Tabla 32 Ítem 27: Peleo con la gente.	100
Tabla 33 Ítem 28: Tengo mal genio.	101
Tabla 34 Ítem 29: Me molesto fácilmente.	102
Tabla 35 Ítem 30: Demoro en molestarme.	103
Tabla 36 Ítem 31: Cuando estoy molesto (a) con alguien, me siento molesto (a) por mucho tiempo.	104
Tabla 37 Ítem 32: Para mí es difícil espera mi turno.	105
Tabla 38 Ítem 33: Me disgusto fácilmente.	106
Tabla 39 Ítem 34: Cuando me molesto actúo sin pensar.	107
Tabla 40 Ítem 35: Intento usar diferentes formas de responder las preguntas difíciles.	108
Tabla 41 Ítem 36: Es fácil para mí comprender las cosas nuevas.	109
Tabla 42 Ítem 37: Puedo comprender preguntas difíciles.	110
Tabla 43 Ítem 38: No me doy por vencido (a) ante un problema hasta que lo resuelvo.	111
Tabla 44 Ítem 39: Puedo dar buenas respuestas a preguntas difíciles.	112

Tabla 45 Ítem 40: Debo decir siempre la verdad.	113
Tabla 46 Ítem 41: Puedo tener muchas maneras de responder una pregunta difícil, cuando yo quiero.	114
Tabla 47 Ítem 42: Puedo usar fácilmente diferentes modos de resolver los problemas.	115
Tabla 48 Ítem 43: Cuando respondo preguntas difíciles trato de pensar en muchas soluciones.	116
Tabla 49 Ítem 44: Soy bueno (a) resolviendo problemas.....	117
Tabla 50 Ítem 45: Aun cuando las cosas sean difíciles, no me doy por vencido.	118
Tabla 51 Ítem 46: Me gusta divertirme.	119
Tabla 52 Ítem 47: Soy feliz.	120
Tabla 53 Ítem 48: Me siento seguro (a) de mí mismo (a).	121
Tabla 54 Ítem 49: Pienso que las cosas que hago salen bien.	122
Tabla 55 Ítem 50: Espero lo mejor.	123
Tabla 56 Ítem 51: Me agrada sonreír.	124
Tabla 57 Ítem 52: Sé que las cosas saldrán bien.	125
Tabla 58 Ítem 53: Sé cómo divertirme.	126
Tabla 59 Ítem 54: No me siento muy feliz.	127
Tabla 60 Ítem 55: Me siento bien conmigo mismo(a).	128
Tabla 61 Ítem 56: Me siento feliz con la clase de persona que soy.	129
Tabla 62 Ítem 57: Me divierte las cosas que hago.	130
Tabla 63 Ítem 58: No tengo días malos.....	131
Tabla 64 Ítem 59: Me gusta mi cuerpo.	132
Tabla 65 Ítem 60: Me gusta la forma como me veo.....	133
Tabla 66 Ítem 61: Utilizo todos mis conocimientos sobre tecnología para realizar mi trabajo.	134

Tabla 67 Ítem 62: Cumpló con mi carga de trabajo programada.....	135
Tabla 68 Ítem 63: Mi institución me brinda los recursos tecnológicos suficientes para realizar mi trabajo.	136
Tabla 69 Ítem 64: Me es fácil aceptar la rotación de equipos y formación de grupos nuevos. .	137
Tabla 70 Ítem 65: Califico mi nivel de productividad diaria como suficiente.....	138
Tabla 71 Ítem 66: Realizo mi trabajo con exactitud y veracidad.....	139
Tabla 72 Ítem 67: Cumpló con los estándares de calidad requeridos por mi institución.....	140
Tabla 73 Ítem 68: Utilizo información ya existente como referencia en mi trabajo.....	141
Tabla 74 Ítem 69: Hago caso a pautas y recomendaciones que me brindan los demás.	142
Tabla 75 Ítem 70: Acepto mis errores y equivocaciones.	143
Tabla 76 Ítem 71: Logro los objetivos que me propongo.	144
Tabla 77 Ítem 72: Estoy satisfecho con los resultados que consigo.	145
Tabla 78 Ítem 73: Establezco metas claras y priorizo tareas.	146
Tabla 79 Ítem 74: Creo valor entre el trabajo importante y el trabajo urgente.	147
Tabla 80 Ítem 75: Participo en reuniones que percibo como poco relevantes para mis tareas. .	148
Tabla 81 Ítem 76: Planifico y controlo mi tiempo.	149
Tabla 82 Ítem 77: Gestiono adecuadamente mi carga de trabajo.....	150
Tabla 83 Ítem 78: Utilizo los recursos (materiales y tecnológicos) de manera óptima.	151
Tabla 84 Ítem 79: Pido ayuda a mis compañeros.....	152
Tabla 85 Ítem 80: Reviso y actualizo mi trabajo pendiente.	153
Tabla 86 Ítem 81: Realizo las actividades que se me encomiendan en el tiempo establecido...	154
Tabla 87 Ítem 82: Falto a mi centro laboral.	155
Tabla 88 Ítem 83: Suelo trabajar horas adicionales cuando es necesario.	156

Tabla 89 Ítem 84: Cumpro con mi jornada laboral.	157
Tabla 90 Ítem 85: Mis asuntos personales interfieren con mi trabajo.....	158
Tabla 91 Ítem 86: Realizo mi trabajo de manera responsable.	159
Tabla 92 Ítem 87: Utilizo mis habilidades blandas para realizar mi trabajo, (habilidad de comunicación efectiva, resolución de problemas, adaptabilidad).	160
Tabla 93 Ítem 88: Me gusta mejorar constantemente.....	161
Tabla 94 Ítem 89: Utilizo métodos innovadores para facilitar mi trabajo.	162
Tabla 95 Ítem 90: Apoyo a mis compañeros cuando estos lo requieren.	163
Tabla 96 Prueba de normalidad.....	164
Tabla 97 Correlación entre variables: inteligencia emocional y desempeño laboral.	165
Tabla 98 Correlación entre el componente intrapersonal y el desempeño laboral.....	166
Tabla 99 Correlación entre el componente interpersonal y el desempeño laboral.....	166
Tabla 100 Correlación entre el componente de adaptabilidad y el desempeño laboral.	167
Tabla 101 Correlación entre el componente de manejo de estrés y el desempeño laboral.	168
Tabla 102 Correlación entre el componente de estado de ánimo en general y el desempeño laboral.	168
Tabla 103 Valores para determinar la intensidad de la correlación.	169
Tabla 104: Frecuencias de la variable inteligencia emocional.	169
Tabla 105: Frecuencias de la dimensión intrapersonal.	171
Tabla 106: Frecuencias de la dimensión interpersonal	172
Tabla 107: Frecuencias de la dimensión de adaptabilidad.....	173
Tabla 108: Frecuencias de la dimensión del manejo del estrés.	174
Tabla 109: Frecuencias de la dimensión del estado de ánimo en general.....	175

Tabla 110: Frecuencias de la variable desempeño laboral.....	176
Tabla 111: Frecuencias de la dimensión de productividad.	177
Tabla 112: Frecuencias de la dimensión de calidad.....	178
Tabla 113: Frecuencias de la dimensión de eficacia.....	179
Tabla 114: Frecuencias de la dimensión de eficiencia.....	180
Tabla 115: Frecuencias de la dimensión de asistencia y puntualidad.....	181
Tabla 116: Frecuencias de la dimensión de habilidades y competencias.	182

Índice de figuras

Figura 1	Diagrama del diseño de la investigación	68
Figura 2	Ítem 1: Puedo mantener la calma cuando estoy molesto.	74
Figura 3	Ítem 2: Es fácil decirle a la gente cómo me siento	75
Figura 4	Ítem 3: Puedo hablar fácilmente sobre mis sentimientos.	76
Figura 5	Ítem 4: Nada me molesta	77
Figura 6	Ítem 5: Es difícil hablar sobre mis sentimientos más íntimos.	78
Figura 7	Ítem 6: Puedo fácilmente describir mis sentimientos.	79
Figura 8	Ítem 7: Pienso que soy el (la) mejor en todo lo que hago.	80
Figura 9	Ítem 8: Para mí es fácil decirles a las personas cómo me siento.	81
Figura 10	Ítem 9: Me es difícil decirle a los demás mis sentimientos.	82
Figura 11	Ítem10: Soy muy bueno(a) para comprender cómo la gente se siente.	83
Figura 12	Ítem11: Me importa lo que les sucede a las personas.....	84
Figura 13	Ítem 12: Me gustan todas las personas que conozco.	85
Figura 14	Ítem 13: Sé cómo se sienten las personas.	86
Figura 15	Ítem 14: Soy capaz de respetar a los demás.	87
Figura 16	Ítem 15: Tener amigos es importante.	88
Figura 17	Ítem 16: Intento no herir los sentimientos de las personas.	89
Figura 18	Ítem 17: Me agrada hacer cosas para los demás.....	90
Figura 19	Ítem 18: Hago amigos fácilmente.....	91
Figura 20	Ítem 19: Me siento mal cuando las personas son heridas en sus sentimientos.....	92
Figura 21	Ítem 20: Me agradan mis amigos.	93
Figura 22	Ítem 21: Puedo darme cuenta cuando mi amigo se siente triste.	94

Figura 23 Ítem 22: Sé cuándo la gente está molesta aun cuando no dicen nada.....	95
Figura 24 Ítem 23: Me es difícil controlar mi cólera.	96
Figura 25 Ítem 24: Sé cómo mantenerme tranquilo (a).	97
Figura 26 Ítem 25: Me molesto demasiado de cualquier cosa.	98
Figura 27 Ítem 26: Pienso bien de todas las personas.....	99
Figura 28 Ítem 27: Peleo con la gente.....	100
Figura 29 Ítem 28: Tengo mal genio.....	101
Figura 30 Ítem 29: Me molesto fácilmente.	102
Figura 31 Ítem 30: Demoro en molestarme.	103
Figura 32 Ítem 31: Cuando estoy molesto (a) con alguien, me siento molesto (a) por mucho tiempo.	104
Figura 33 Ítem 32: Para mí es difícil espera mi turno.....	105
Figura 34 Ítem 33: Me disgusto fácilmente.	106
Figura 35 Ítem 34: Cuando me molesto actúo sin pensar.	107
Figura 36 Ítem 35: Intento usar diferentes formas de responder las preguntas difíciles.....	108
Figura 37 Ítem 36: Es fácil para mí comprender las cosas nuevas.	109
Figura 38 Ítem 37: Puedo comprender preguntas difíciles.	110
Figura 39 Ítem 38: No me doy por vencido (a) ante un problema hasta que lo resuelvo.	111
Figura 40 Ítem 39: Puedo dar buenas respuestas a preguntas difíciles.	112
Figura 41 Ítem 40: Debo decir siempre la verdad.....	113
Figura 42 Ítem 41: Puedo tener muchas maneras de responder una pregunta difícil, cuando yo quiero.	114
Figura 43 Ítem 42: Puedo usar fácilmente diferentes modos de resolver los problemas.....	115

Figura 44 Ítem 43: Cuando respondo preguntas difíciles trato de pensar en muchas soluciones.....	116
Figura 45 Ítem 44: Soy bueno (a) resolviendo problemas.	117
Figura 46 Ítem 45: Aun cuando las cosas sean difíciles, no me doy por vencido.	118
Figura 47 Ítem 46: Me gusta divertirme.	119
Figura 48 Ítem 47: Soy feliz.	120
Figura 49 Ítem 48: Me siento seguro (a) de mí mismo (a).	121
Figura 50 Ítem 49: Pienso que las cosas que hago salen bien.....	122
Figura 51 Ítem 50: Espero lo mejor.	123
Figura 52 Ítem 51: Me agrada sonreír.....	124
Figura 53 Ítem 52: Sé que las cosas saldrán bien.	125
Figura 54 Ítem 53: Sé cómo divertirme.	126
Figura 55 Ítem 54: No me siento muy feliz.	127
Figura 56 Ítem 55: Me siento bien conmigo mismo(a).....	128
Figura 57 Ítem 56: Me siento feliz con la clase de persona que soy.....	129
Figura 58 Ítem 57: Me divierte las cosas que hago.....	130
Figura 59 Ítem 58: No tengo días malos.	131
Figura 60 Ítem 59: Me gusta mi cuerpo.....	132
Figura 61 Ítem 60: Me gusta la forma como me veo.	133
Figura 62 Ítem 61: Utilizo todos mis conocimientos sobre tecnología para realizar mi trabajo.	134
Figura 63 Ítem 62: Cumplo con mi carga de trabajo programada.	135
Figura 64 Ítem 63: Mi institución me brinda los recursos tecnológicos suficientes para realizar mi trabajo.	136

Figura 65 Ítem 64: Me es fácil aceptar la rotación de equipos y formación de grupos nuevos.	137
Figura 66 Ítem 65: Califico mi nivel de productividad diaria como suficiente.	138
Figura 67 Ítem 66: Realizo mi trabajo con exactitud y veracidad.	139
Figura 68 Ítem 67: Cumpló con los estándares de calidad requeridos por mi institución.	140
Figura 69 Ítem 68: Utilizo información ya existente como referencia en mi trabajo.	141
Figura 70 Ítem 69: Hago caso a pautas y recomendaciones que me brindan los demás.	142
Figura 71 Ítem 70: Acepto mis errores y equivocaciones.....	143
Figura 72 Ítem 71: Logro los objetivos que me propongo.....	144
Figura 73 Ítem 72: Estoy satisfecho con los resultados que consigo.....	145
Figura 74 Ítem 73: Establezco metas claras y priorizo tareas.....	146
Figura 75 Ítem 74: Creo valor entre el trabajo importante y el trabajo urgente.....	147
Figura 76 Ítem 75: Participo en reuniones que percibo como poco relevantes para mis tareas.	148
Figura 77 Ítem 76: Planifico y controlo mi tiempo.....	149
Figura 78 Ítem 77: Gestiono adecuadamente mi carga de trabajo.	150
Figura 79 Ítem 78: Utilizo los recursos (materiales y tecnológicos) de manera óptima.....	151
Figura 80 Ítem 79: Pido ayuda a mis compañeros.	152
Figura 81 Ítem 80: Reviso y actualizo mi trabajo pendiente.	153
Figura 82 Ítem 81: Realizo las actividades que se me encomiendan en el tiempo establecido.	154
Figura 83 Ítem 82: Falto a mi centro laboral.	155
Figura 84 Ítem 83: Suelo trabajar horas adicionales cuando es necesario.....	156
Figura 85 Ítem 84: Cumpló con mi jornada laboral.....	157
Figura 86 Ítem 85: Mis asuntos personales interfieren con mi trabajo.	158
Figura 87 Ítem 86: Realizo mi trabajo de manera responsable.....	159

Figura 88 Ítem 87: Utilizo mis habilidades blandas para realizar mi trabajo, (habilidad de comunicación efectiva, resolución de problemas, adaptabilidad).	160
Figura 89 Ítem 88: Me gusta mejorar constantemente.	161
Figura 90 Ítem 89: Utilizo métodos innovadores para facilitar mi trabajo.	162
Figura 91 Ítem 90: Apoyo a mis compañeros cuando estos lo requieren.	163
Figura 92: Niveles de la variable inteligencia emocional.	170
Figura 93: Niveles de la dimensión intrapersonal.	171
Figura 94: Niveles de la dimensión interpersonal.	172
Figura 95: Niveles de la dimensión de adaptabilidad.	173
Figura 96: Niveles de la dimensión del manejo del estrés.	174
Figura 97: Niveles de la dimensión del estado de ánimo en general.	175
Figura 98: Niveles de la variable desempeño laboral.	176
Figura 99: Niveles de la dimensión de productividad.	177
Figura 100: Niveles de la dimensión de calidad.	178
Figura 101: Niveles de la dimensión de eficacia.	179
Figura 102: Niveles de la dimensión de eficiencia.	180
Figura 103: Niveles de la dimensión de asistencia y puntualidad.	181
Figura 104: Niveles de la dimensión de habilidades y competencias.	182

Resumen

La presente investigación se desarrolló con el objetivo de determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Oficina Departamental de Estadística e Informática Cajamarca - 2025; fue de tipo aplicada, con enfoque cuantitativo, nivel correlacional, con diseño no experimental. La herramienta utilizada fue el cuestionario aplicando el autoinforme Inventario de Cociente Emocional (EQ-i) ya validado, para la variable 1 inteligencia emocional y una encuesta validada por expertos, para la variable 2 desempeño laboral, a una muestra de 60 colaboradores de un total de población de 120 colaboradores de la Oficina Departamental de Estadística e Informática Cajamarca; se procesó la información a través del Software (SPSS v.27), los resultados han sido presentados en tablas y figuras, los cuales determinaron que la investigación tuvo una distribución normal y una estadística paramétrica, concluyendo que: existe una relación positiva moderada entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Oficina Departamental de Estadística e Informática Cajamarca – 2025, con un coeficiente de Pearson de $r = 0.647$ y con un nivel de significancia bilateral de $0.001(0.001 < 0.05)$. Estos resultados, determinan la importancia de desarrollar la inteligencia emocional, para mejorar el desempeño laboral y cumplir con los objetivos institucionales en la Oficina Departamental de Estadística e Informática Cajamarca.

Palabras clave: inteligencia emocional, desempeño laboral, relación

Abstract

This research was developed with the objective of determining the relationship between emotional intelligence and job performance of collaborators of the Departmental Office of Statistics and Informatics Cajamarca - 2025; It was of applied type, with a quantitative approach, correlational level, with a non-experimental design. The tool used was the questionnaire applying the self-report Emotional Quotient Inventory (EQ-i) already validated, for variable 1 emotional intelligence and a survey validated by experts, for variable 2 job performance, to a sample of 60 collaborators out of a total population of 120 collaborators of the Departmental Office of Statistics and Informatics Cajamarca; The data was processed using SPSS software (v. 27). The results were presented in tables and figures. The results showed a normal distribution and parametric statistics. The conclusion was that: there is a moderate positive relationship between emotional intelligence and the job performance of employees at the Cajamarca Departmental Office of Statistics and Informatics - 2025, with a Pearson coefficient of $r = 0.647$ and a bilateral significance level of 0.001 ($0.001 < 0.05$). These results demonstrate the importance of developing emotional intelligence to improve job performance and meet institutional objectives at the Cajamarca Departmental Office of Statistics and Informatics.

Keywords: emotional intelligence, job performance, relationship

Introducción

En la actualidad las organizaciones están en constante cambio y evolución, dichos cambios han sido generados por la conducta de la sociedad, el desarrollo de la tecnología y los métodos de enseñanza y aprendizaje que existen, los cuales se ven reflejados en el ambiente laboral o en las estructuras emocionales de los colaboradores que prestan servicios en las organizaciones. Hablar de inteligencia emocional es referirse a la capacidad humana de sentir, entender, controlar, relacionarse y modificar estados emocionales de sí mismo y con los demás, esto posee componentes clave para afrontar los diferentes desafíos en el campo laboral. Manejar la inteligencia emocional ayuda a tomar la iniciativa y aprovechar las oportunidades, la capacidad de relacionarse con los demás e influir, trabajar y comunicarse con otras personas, como bien se sabe, gestionar el capital humano es la clave del éxito para todas las organizaciones, por lo tanto, la presente investigación pretende determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Oficina departamental de estadística e informática de Cajamarca -2025; el desarrollo del estudio contiene la siguiente estructura:

Capítulo I: se describe la realidad problemática, en el cual se muestra la contextualización y la descripción problemática a nivel internacional, nacional, además la delimitación del problema (espacial. Temporal y teórica), la formulación del problema de investigación (general y específicos), la justificación de la investigación, los objetivos (general y específicos), y las limitaciones de la investigación.

Capítulo II. Se presenta el marco teórico, con los antecedentes del problema (internacionales, nacionales y regionales), además de los fundamentos teóricos y conceptuales que respaldan la investigación, incluyendo la definición de los términos básicos.

Capítulo III. Contiene el planteamiento de hipótesis (general y específicas), además de presentar las variables y la operacionalización de los componentes de la hipótesis.

Capítulo IV: Comprende el marco metodológico, en el cual se muestra el enfoque y métodos de la investigación, se presenta el diseño, población, muestra de la investigación, además de la unidad de análisis y observación, técnicas e instrumentos de recolección de datos y las técnicas para el procesamiento y análisis de la información, además de mostrar la matriz de consistencia.

Capítulo V: Contiene los Resultados y la Discusión, donde se presenta los resultados, el análisis, interpretación y discusión de resultados, además de la prueba de hipótesis.

Conclusiones y recomendaciones: Se presenta las conclusiones obtenidas en la investigación de acuerdo a los objetivos planteados y se describe las recomendaciones presentadas.

Referencias y apéndices: se presentan todas las referencias que se utilizaron para la presente investigación, además de los apéndices con información complementaria a la investigación (instrumentos de recolección, prueba de fiabilidad, validación de expertos, prueba de normalidad, entre otros).

Capítulo I. Planteamiento de la investigación

1.1. Descripción de la realidad problemática

1.1.1. Contextualización

Hoy en día, nos enfrentamos a una nueva realidad en el mundo, en pleno siglo XXI las organizaciones enfrentan un cambio acelerado y desafiante, en el cual se presenta la necesidad de conseguir mejoras, optimizar el desempeño laboral de sus colaboradores y conocer su forma de pensar, con el único fin de cumplir con sus objetivos y perdurar con el transcurrir del tiempo. El ser humano, ha pasado a ser un ente fundamental para las organizaciones, por ello se dice que el talento humano es un recurso primordial para el éxito o fracaso de las organizaciones, que no solo aporta su parte racional-lógica, sino también sus emociones; estas emociones están presentes en cualquier ambiente laboral y saber manejarlas influye en el desarrollo de más capacidades o habilidades blandas vinculadas con la inteligencia emocional a la hora de tomar decisiones.

Como lo menciona la Escuela Internacional de Neurociencia Empresarial (E-UNIVERSITAS, 2024), la inteligencia emocional es la capacidad de identificar, comprender y manejar nuestras propias emociones, por tanto es una herramienta poderosa que puede ayudarnos a tener una vida más feliz y exitosa, además nos menciona que saber aplicarla es clave fundamental para cumplir con nuestros objetivos tanto en el aspecto personal y profesional. Así también, Aragón (2019) menciona que la inteligencia emocional tiene factores que ayudan al buen desempeño laboral, como motivación, habilidades sociales, auto-regulación, autoconciencia, seguridad, empatía, entre otros; en la actualidad se ha evidenciado

la falta de estos factores en muchas empresas o instituciones, las mismas que las llevan al fracaso.

Por otra parte, por los cambios que se han presentado, se habla de que las organizaciones, buscan mejorar u optimizar el desempeño laboral; los sacrificios y esfuerzos, la dinámica, la creatividad, la activa participación, la eficiencia, la eficacia y la competitividad de los colaboradores se verán reflejados con el logro de los objetivos institucionales, por lo tanto son las organizaciones las que tienen la necesidad de buscar una participación activa del personal, formar su inteligencia emocional e integrarlo verdaderamente en un equipo, lograr que su equipo, desde su posición, contribuya al cumplimiento de los objetivos organizacionales, para de esta manera, poder sobrevivir en el tiempo siendo competitivos y exitosos. Para lograr esto las organizaciones deben poner mayor énfasis en la gestión de su recurso humano, y evaluar su desempeño laboral, según los factores que influyen en él, como el comportamiento y las emociones que presenten al momento de cumplir sus funciones.

Para Mello (2004) el desempeño de cada individuo se define como el resultado de su comportamiento frente al contenido de su cargo, sus atribuciones, sus tareas, actividades o “inactividades”; este depende de un proceso de mediación o regulación entre él y la empresa. La empresa está colocada como el medio donde el individuo satisface o no sus necesidades y es de esa satisfacción o insatisfacción de necesidades que dependerá su motivación en la tarea, su dedicación al trabajo, su productividad, eficiencia y eficacia. El proceso de mediación o regulación implica percepciones, sentimientos, reacciones emocionales, relaciones y expectativas de satisfacción o insatisfacción de necesidades.

Según la World Economic Forum (WEF, 2017), las personas con coeficientes de inteligencia promedio superan a las que tienen Coeficientes Intelectuales (CI) más altos, el 70% de las veces. Esta anomalía resultó en un giro importante en la presunción generalizada que sostenía que el CI era la única fuente del éxito; debido a que ahora la inteligencia emocional es un factor fundamental que distingue a las estrellas del espectáculo del resto del grupo. La conexión es tan fuerte que el 90 % de los mejores profesionales tienen inteligencia emocional alta.

Además, la World Economic Forum (WEF, 2017) nos menciona que todas las personas experimentan emociones, pero solo un grupo seleccionado puede identificarlas con exactitud mientras ocurren. En su investigación ha logrado estimar que solo el 36 % de las personas puede hacerlo, lo cual es problemático porque las emociones no identificadas a menudo se entienden mal, lo que conduce a elecciones irracionales y acciones contraproducentes a la hora de tomar decisiones. Las personas con IE alta dominan sus emociones porque las entienden y usan un extenso vocabulario de sentimientos para hacerlo y desarrollan muchas más habilidades que se verán reflejados en su desempeño dentro de las instituciones.

En el Perú, son pocas las empresas o instituciones, que buscan implementar programas de formación de habilidades sociales y emocionales, de coaching individual y grupal. Según la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), el Perú, se ubica entre los diez países con menor productividad, esto se debe a que entre los múltiples factores que existen, no se presta énfasis al enfoque de bienestar de los empleados ni se potencia y maneja la inteligencia emocional. (Gestion, 2024)

1.1.2. Descripción del problema

En el departamento de Cajamarca, no se conoce a empresas o instituciones que le den la importancia necesaria a implementar algún programa sobre inteligencia emocional, menos aún en las instituciones públicas que trabajan bajo la teoría de la burocracia. En la Oficina Departamental de Estadística e Informática ODEI – CAJAMARCA que es un órgano desconcentrado, dependiente de la sede central de Lima (INEI); que tiene como objetivo fundamental recopilar los datos estadísticos y económicos, conducir las actividades estadísticas e informáticas y garantizar la producción estadística de calidad y el desarrollo informático del territorio que le corresponde. Cuenta con una variedad de proyectos y por ende con gran cantidad de talento humano, dicho personal es el encargado de recoger la información estadística y económica de calidad, mediante encuestas oficiales multisectoriales dirigidos a la población del departamento de Cajamarca. Es así que para el INEI y la ODEI CAJAMARCA, el desempeño laboral de sus colaboradores se concentra solamente con el cumplimiento óptimo de su carga de trabajo programada, según a la encuesta a la que pertenece. No toma en consideración al colaborador como un ser que tiene sentimientos y emociones, en ese sentido, se debe tener en cuenta la variable de inteligencia emocional con el fin de buscar la efectividad en el recojo de información de calidad, que es el elemento primordial de la institución para el logro de los objetivos en la producción de actividades estadísticas e informáticas.

La ODEI – CAJAMARCA, no es ajena a los cambios en esta nueva realidad empresarial, es por ello que la siguiente investigación se basa sobre la inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la Oficina Departamental de Estadística e Informática Cajamarca – 2025.

1.2. Delimitación del problema

1.2.1. Delimitación espacial

La presente investigación se realizó en la Oficina Departamental de Estadística e Informática ODEI - CAJAMARCA, que pertenece a un órgano desconcentrado, del Instituto Nacional de Estadística e Informática – INEI. La ODEI – CAJAMARCA, está localizada en el Jr. Del Comercio # 629, distrito y provincia de Cajamarca.

1.2.2. Delimitación temporal

Para el desarrollo del estudio se tomó en consideración el año 2025, ya que en ese año se pretende llevar a cabo la recolección de la información.

1.2.3. Delimitación teórica

La investigación estudió la inteligencia emocional y el desempeño laboral.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Pregunta general

¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Oficina Departamental de Estadística e Informática Cajamarca - 2025?

1.3.2. Preguntas específicas

¿Cuál es la relación entre el componente intrapersonal y el desempeño laboral de los colaboradores de la Oficina Departamental de Estadística e Informática Cajamarca - 2025?

¿Cuál es la relación entre el componente interpersonal y el desempeño laboral de los colaboradores de la Oficina Departamental de Estadística e Informática Cajamarca - 2025?

¿Cuál es la relación entre el componente de adaptabilidad y el desempeño laboral de los colaboradores de la Oficina Departamental de Estadística e Informática Cajamarca -2025?

¿Cuál es la relación entre el componente de manejo de estrés y el desempeño laboral de los colaboradores de la Oficina Departamental de Estadística e Informática Cajamarca - 2025?

¿Cuál es la relación entre el componente de estado de ánimo en general y el desempeño laboral de los colaboradores de la Oficina Departamental de Estadística e Informática Cajamarca - 2025?

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Justificación teórica

Esta investigación se justifica teóricamente ya que contribuirá al incremento y precisión del conocimiento científico sobre las variables de inteligencia emocional y desempeño laboral, con el fin de que sirvan para la discusión de otros investigadores en el mismo campo.

Además, al existir estudios limitados acerca de estas variables en instituciones públicas, se contribuye como antecedente para futuros trabajos en los que se pueda concretar una visión más amplia del tema.

1.4.2. Justificación práctica

Desde la justificación práctica, la presente investigación, busca establecer la relación que existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Oficina Departamental de Estadística e Informática Cajamarca, a partir de la identificación de los resultados lograremos saber si los trabajadores desarrollan sus capacidades innatas y el manejo de sus emociones de una manera adecuada, consiguiendo un excelente resultado en sus labores asignadas para que estas puede contribuir a un buen desempeño laboral o por el contrario el inadecuado manejo de emociones puedan boicotear un buen desempeño laboral. Esta investigación favorece a la ODEI – CAJAMARCA, para tomar decisiones más oportunas y acertadas con el fin de encaminar los objetivos del personal con los de la institución y en consecuencia mejorar su desempeño laboral.

1.4.3. Justificación académica

Desde la justificación académica, con los resultados obtenidos de la investigación, se contribuirá con la comunidad académica, brindando un precedente relevante para futuras investigaciones, que pretendan conocer sobre la inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral, así mismo, dará cabida a la obtención de instrumentos válidos y confiables, permitiendo su uso en investigaciones que deseen abordar una problemática semejante.

1.5. Objetivos

1.5.1. *Objetivo general*

Determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Oficina Departamental de Estadística e Informática Cajamarca – 2025.

1.5.2. *Objetivos específicos*

Determinar la relación entre el componente intrapersonal y el desempeño laboral de los colaboradores de la Oficina Departamental de Estadística e Informática Cajamarca – 2025.

Identificar la relación entre el componente interpersonal y el desempeño laboral de los colaboradores de la Oficina Departamental de Estadística e Informática Cajamarca – 2025.

Verificar la relación entre el componente de adaptabilidad y el desempeño laboral de los colaboradores de la Oficina Departamental de Estadística e Informática Cajamarca – 2025.

Determinar la relación entre el componente de manejo de estrés y el desempeño laboral de los colaboradores de la Oficina Departamental de Estadística e Informática Cajamarca – 2025.

Determinar la relación entre el componente de estado de ánimo en general y el desempeño laboral de los colaboradores de la Oficina Departamental de Estadística e Informática Cajamarca – 2025.

1.6. Limitaciones de la investigación

La presente investigación tuvo una restricción en cuanto al tiempo para el recojo de la información debido a que los colaboradores de la ODEI Cajamarca se encontraban realizando

su trabajo en las diferentes provincias del departamento, en algunos lugares en los que no hay señal y conectividad a internet. Para superar esta limitación se tuvo que esperar a que los colaboradores retornen a sede o en el mejor de los casos que respondan el cuestionario cuando estén en las capitales provinciales y haya señal de internet. Otra estrategia que permitió superar esta restricción fue que se utilizó la herramienta de Google Forms para el recojo de información, lo que permitió que los colaboradores puedan responder el cuestionario en el horario que ellos mejor consideren.

Capítulo II. Marco teórico

2.1. Antecedentes de problema

2.1.1. Internacionales

Suárez (2020), en su trabajo de investigación titulado: *Estudio de la inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral en las organizaciones públicas de la provincia del Carchi - Cantón Tulcán*. El cual tuvo como objetivo analizar la relación que existe entre la inteligencia emocional y desempeño laboral. Fue una investigación con enfoque cuantitativo, de alcance descriptivo - correlacional, diseño transversal; tuvo como población y muestra a 378 colaboradores; la técnica empleada fueron dos encuestas y los instrumentos el cuestionario; los datos recopilados se procesaron con hoja de cálculo SPSS. Llego a la conclusión que existe correlación promedio entre las variables de estudio de 0,52, en ello se destaca la participación y colaboración de los empleados en proyectos y actividades de una manera eficientes y asertiva, también cabe recalcar que existe supervisión en las distintas áreas como lo indica el factor de 0,49 debido a que los jefes de talento humano realizan un trabajo eficiente y a su vez construyen y dirigen equipos, obteniendo como resultado un adecuado clima organizacional, el coeficiente de 0,38 en el manejo de equipos de trabajo demuestra que pueden comunicar libremente las ideas y a su vez ayudan a mejorar el rendimiento, obteniendo como resultado el manejo adecuado de la inteligencia emocional en el trabajo ayuda al desarrollo de habilidades y destrezas en las instituciones públicas de la provincia del Carchi Cantón Tulcán.

Moreno (2023), en su trabajo de investigación titulado: *Inteligencia emocional y desempeño laboral en el patronato municipal del Cantón Latacunga*. El cual tuvo como objetivo desarrollar estrategias de inteligencia emocional para el fortalecimiento del

desempeño laboral en los colaboradores del Patronato Municipal de Cantón Latacunga. Fue una investigación con enfoque cuantitativo, de alcance descriptivo; tuvo como población de 104 colaboradores y una muestra a 68 colaboradores; la técnica empleada fueron dos encuestas y los instrumentos el cuestionario, los cuales tienen escala tipo Likert. La inteligencia emocional, tiene una confiabilidad de Alpha de Cronbach de ($\alpha=0.9339$) y el desempeño laboral tiene una percepción del grado de confiabilidad de Alpha de Cronbach de ($\alpha=0.6278$). Llego a la conclusión que existe un porcentaje del 41.11% de los colaboradores que tienen inteligencia emocional adecuada; un 35.60% y un 23.28% donde no se evidencia una inteligencia emocional adecuada. En la institución los colaboradores en un 90% perciben de manera excelente su desempeño laboral, por lo tanto, se propone un manual de atención emocional en el cual existen actividades que permitirán mejorar la comunicación y generar confianza con los demás colaboradores. También se propone una capacitación sobre claridad emocional en donde se realizarán actividades permanentes que permitan mejorar y tener claridad de sus sentimientos, y por último un programa de regulación emocional en donde se realizarán actividades permanentes que permitan mejorar el razonamiento y la resolución de problemas de los colaboradores.

Arraigada (2023), en su tesis doctoral titulado: *Inteligencia emocional y enriquecimiento trabajo-vida: Análisis de su relación como base para la retención del talento*, tuvo como objetivo general estudiar el rol de la inteligencia emocional en los 32 procesos de enriquecimiento trabajo-vida y su impacto en la retención del talento. Dicha investigación fue realizada en la provincia de Buenos Aires de la República Argentina Fue una investigación de enfoque cuantitativo, diseño descriptivo - correlacional, no experimental, con datos de corte transversal, se desarrolló y validó aplicando pruebas psicométricas, una

escala multidimensional y bidireccional del enriquecimiento trabajo-vida. También se contrastó empíricamente el modelo propuesto con un análisis estadístico descriptivo e inferencial y del modelado de ecuaciones estructurales; tuvo como población y muestra no probabilística a 231 trabajadores de la provincia de Buenos Aires de la República Argentina. En el cual los resultados mostraron que la relación de mediación del enriquecimiento entre la inteligencia emocional y la intención de rotación no resultó significativa, pero si lo fue cuando se incluyó al compromiso organizacional afectivo como mediador secuencial. Las principales limitaciones se atribuyen al uso de escalas de auto-reporte (sensibilidad al sesgo de deseabilidad social), uso de datos de corte transversal (impide la postulación de relaciones de causa-efecto), y a la posible existencia de otros factores no incluidos en este estudio, que también explicaran las relaciones propuestas.

2.1.2. Nacionales

Rea (2022), en su trabajo de investigación titulado: *Inteligencia emocional y el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Ancón, 2019*, el cual tuvo como objetivo determinar si existe relación significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Ancón en el año 2019. Fue una investigación de enfoque cuantitativo, de alcance correlacional – explicativo y de diseño no experimental y transeccional, tuvo como población y muestra a 60 personas, la técnica empleada fue la encuesta y el instrumento, un cuestionario validado por expertos, los datos recopilados se procesaron con el SPSS v. 21. Llegó a la conclusión que existe un coeficiente de correlación $p = 0,000 < 0,05$, Rho de Spearman = 0,841, que es una correlación positiva alta. Concluyendo que, una apropiada inteligencia emocional produce un adecuado desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad del distrito de Ancón, y

recomienda que la Municipalidad Distrital de Ancón debe promover la motivación y las habilidades sociales en todas las áreas de la municipalidad a fin de mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Ancón, 2019.

Quispe (2024) en su trabajo de investigación titulado: *Inteligencia emocional y desempeño laboral en trabajadores de una entidad pública del Departamento de Moquegua, Perú 2023*, el cual tuvo como objetivo conocer la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en trabajadores de una entidad pública en el departamento de Moquegua, Perú, 2023. Fue una investigación con enfoque cuantitativo, de alcance descriptivo - correlacional, de tipo transversal, de diseño no experimental, tuvo como población a 518 empleados, la muestra fue no probabilístico con un total de 221 participantes; la técnica empleada fue la encuesta y el Inventario de Inteligencia Emocional de Baron adaptado por Nelly Ugarriza; los datos recopilados se procesaron con Google Forms y Jamovi 2.5.3. Los resultados más relevantes que se obtuvo fueron que el 36.2% se encuentra en nivel promedio de inteligencia emocional, mientras que el 62.9% se situaba en nivel regular de desempeño laboral. La conclusión en relación a la correlación de las variables, tras utilizar la prueba de Spearman se halló un coeficiente de correlación de 0.431, el cual indica relación moderadamente positiva entre las variables indagadas.

Santillana & Hidalgo (2020), en su trabajo de investigación titulado: *Inteligencia emocional y el desempeño laboral en los colaboradores de la dirección regional de agricultura san martín, año 2020*, el cual tuvo como objetivo la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de la DRASAM, año 2020. Fue una investigación de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, de alcance correlacional de corte transversal, tuvo como población a 80 personas, la muestra fue de tipo no probabilística

con el total la población, la técnica empleada fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario ECI” (Emotional Competence Inventory) de Boyatzis, Goleman y Hay-McBer (1999) y el instrumento para medir el desempeño laboral DL fue creado por Guerrero (2014); los datos recopilados se procesaron con el SPSS v. 25. Llego a la conclusión que, se obtuvo un coeficiente de correlación Rho Spearman positiva considerable de 0,770, asimismo se obtuvo un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} < 0.05$), este resultado nos permite aceptar la hipótesis alterna, es decir existe relación significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de la DRASAM, año 2020. Si se aumenta la inteligencia emocional, entonces aumentara o mejorara el desempeño laboral.

2.1.3. Regionales

Diaz (2020) en su trabajo de investigación titulado: *Inteligencia emocional y rendimiento laboral en colaboradores de la Gerencia de Vialidad y Transporte de La Municipalidad Provincial De Cajamarca 2020*, el cual tuvo como objetivo el determinar el grado de relación entre las variables. Fue una investigación de tipo aplicada, de alcance correlacional, diseño no experimental y de nivel transversal, tuvo como población a 60 personas. Los instrumentos utilizados fueron dos autoinformes de evaluación que han sido validados estadísticamente. Para el procesamiento de los datos se utilizó el programa Microsoft Excel 2013 y el paquete estadístico IBM SPSS® 27. Se llego a la conclusión la relación entre Inteligencia Emocional y Rendimiento Laboral presenta una correlación de Rho de Spearman de 0.338 con una significancia bilateral de 0.008 expresando que es < 0.05 ello determina que se acepta la hipótesis planteada en el presente estudio, además la Inteligencia Emocional de los colaboradores presentan una inteligencia adecuada en un 73.3% que representa a 44 individuos de 60 evaluados, ello indica que la gran parte de cooperantes

manejan sus emociones y habilidades sociales acorde al comportamiento de los administrados, asimismo el Rendimiento Laboral de los trabajadores revela un rendimiento adecuado en 68.3% conformado por 41 personas de 60 participantes, lo que expresa que la mayoría del personal cumple con realizar sus tareas, mantienen un comportamiento apropiado a las circunstancias de trabajo y logran manejar las adversidades profesionales que pueden surgir en el contexto de las acciones diarias que se presentan en el ambiente laboral.

Mostacero (2021) en su trabajo de investigación titulado: *Inteligencia emocional y desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la Universidad Nacional De Cajamarca 2019*, el cual tuvo como objetivo determinar la relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la Universidad Nacional de Cajamarca 2019. Fue una investigación básica, de tipo descriptiva, de alcance correlacional, diseño no experimental de corte transeccional o transversal, tuvo como población a 409 colaboradores y tuvo una muestra de 107 colaboradores. La técnica empleada fue la encuesta y el instrumento, el cuestionario. Para el procesamiento de los datos se utilizó los programas Microsoft Excel 2010. Se llegó a la conclusión que la inteligencia emocional se relaciona significativamente con el desempeño laboral el p valor = 0.021 estimado para una prueba de hipótesis bilateral con un nivel de significancia de 0.05, la cual 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 obteniendo una correlación positiva.

Dávila (2020) en su trabajo de investigación titulado: *La inteligencia emocional como herramienta de evaluación para mejorar el desempeño del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Baños del Inca, 2018*, el cual tuvo como objetivo determinar cómo influye la inteligencia emocional como herramienta de evaluación en la mejora del desempeño

del personal administrativo en la municipalidad distrital de Baños del Inca.2018. Fue una investigación de tipo descriptivo - correlacional, diseño no experimental y de corte transversal, tuvo como población a 170 trabajadores y una muestra de 52 trabajadores. Los instrumentos utilizados fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Para el procesamiento de los datos se utilizó el programa Microsoft Excel y el paquete estadístico SPSS Statistics 25. Se llegó a la conclusión que la Inteligencia emocional como herramienta de evaluación, influye en la mejora del desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Baños del Inca, significativamente ($\text{Sig.} < 0.05$), además su correlación de Pearson es de 0.191 Sig. (bilateral) 0.809, por lo cual existe correlación positiva muy débil. Esto se debe a que los colaboradores no conocen a profundidad sobre la inteligencia emocional, por lo cual se relaciona de forma débil; donde a mayor inteligencia emocional, el desempeño del personal mejora en dicha institución.

2.2. Base legal

El Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) se rige principalmente por el Decreto Legislativo N.º 604 (Ley de Organización y Funciones del INEI) del 3 de mayo de 1990, que lo define como el órgano central de los Sistemas Nacionales de Estadística e Informática, responsable de normar, coordinar y supervisar las actividades estadísticas oficiales. Además de ser el organismo técnico especializado con autonomía técnica y de gestión, adscrito a la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM). Su marco operativo incluye normas de transparencia y estadística nacional. En este decreto se establece sus principales funciones que son: dirigir y supervisar el Sistema Estadístico Nacional.

Otros decretos por los que se rige el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI):

Decreto Supremo N.º 043-2001-PCM del 25 de abril del 2001 se aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del INEI, regulando su estructura técnica y operativa, en la que se detalla que el INEI es tiene personería jurídica de derecho público interno, constituye pliego presupuestal y goza de autonomía técnica y de gestión.

Ley N.º 13248 (Ley de Censos): que establece la obligatoriedad de realizar censos a nivel nacional, según la periodicidad los Censos Nacionales de Población y Vivienda cada 10 años, y de los Censos Económicos, Agropecuarios y de otras actividades cada 5 años.

Decreto Ley N.º 21372 y la Ley de Censos N.º 13248, garantiza que toda información proporcionada al INEI (encuestas y censos) es confidencial, anónima y no puede ser revelada individualmente, ni siquiera por orden judicial, usándose únicamente con fines estadísticos.

2.3. Marco teórico y conceptual

2.3.1. *Inteligencia Emocional*

2.3.1.1. Teoría de las inteligencias múltiples. Gardner (2001) plantea la teoría de las inteligencias múltiples, en la cual define la inteligencia como una habilidad que tienen las personas para resolver problemas y que se activan según el contexto en el que se desarrollan. Además, menciona que los seres humanos, requieren el desarrollo de varios tipos de inteligencia, y que cada tipo de inteligencia engloba una serie de habilidades, mismas que ayudan a afrontar los desafíos cambiantes e impredecibles a lo que nos expone la vida.

Para Gardner, la inteligencia no depende el Coeficiente Intelectual que poseen las personas, ni es un factor decisivo para determinar su inteligencia, ya que estas personas pueden ser muy inteligentes en otros ámbitos y desarrollar inteligencias diferentes.

Tipo de inteligencias múltiples:

1. Inteligencia lingüística

Capacidad de dominar el lenguaje, leer, escribir y comunicarse con los demás, incluye además la habilidad para comunicarse mediante gestos.

2. Inteligencia lógico-matemática

Capacidad o habilidad que se empleaba para considerar cuan inteligente es una persona para razonar y calcular, pensar y organizar objetos en una manera lógica y sistemática.

3. Inteligencia espacial

Conocida también como inteligencia visual, que es la capacidad de poder comprender y expresar imágenes visuales y espaciales, que permite observar el mundo y los objetos de perspectivas diferentes, además este tipo de inteligencia desarrolla la habilidad de idear, crear y dibujar con un mayor sentido estético.

4. Inteligencia musical

Es la capacidad o habilidad de interpretar o componer música, cantar bien o entender, apreciar la música, llevar y controlar el ritmo.

5. Inteligencia corporal y cinestésica

Es la capacidad o habilidad para utilizar el cuerpo humano, para resolver problemas o expresar sentimientos o emociones mediante el cuerpo, crear productos o transmitir mensajes. Esta habilidad está desplegada al atletismo, la danza y el drama

6. Inteligencia intrapersonal

Es la habilidad o capacidad para poder autoanalizarse, conocerse a sí mismo y a reflexionar sobre las acciones y sentimientos más profundos. Además, esta inteligencia permite entender las razones por las cuales uno es la manera que es.

7. Inteligencia interpersonal

Es la capacidad para conectarse y trabajar eficientemente con otras personas, mostrando empatía y comprendiendo las motivaciones y metas de los demás. Además, se trata de una inteligencia que permite interpretar las palabras o gestos que expresan las demás personas.

8. Inteligencia naturista

Es la habilidad para conocer la flora y fauna, explorar y entender el mundo natural y usar estos conocimientos para mejorar cultivos o desarrollar las ciencias biológicas.

2.3.1.2. Inteligencia emocional. Ha ido evolucionando a lo largo del tiempo y con ello ya no solo se habla del grado de coeficiente intelectual (CI) que tienen las personas para desarrollar su trabajo de una manera efectiva, sino además del grado de Coeficiente Emocional (CE) que estos poseen, se dice que aquellos que logran destacar en ambas áreas, abren la puerta a un conocimiento más profundo de uno mismo, a la mejor interacción con el

mundo que los rodea y a la mejor toma de decisiones según las circunstancias que se presentan tanto en el ámbito laboral como personal.

La inteligencia emocional fue un término introducido por Salovey y Mayer (1990) en el que plantea que la inteligencia emocional consiste en la habilidad para percibir, facilitar, comprender y gestionar los sentimientos y emociones, discriminar entre ellos y utilizar estos conocimientos para dirigir los propios pensamientos y acciones.

Para Goleman (1995) las emociones son más fuertes que la razón y se tiene que enfatizar en aumentar la inteligencia emocional que consiste en identificar las propias emociones, saber manejarlas, motivarse a uno mismo, reconocer las emociones de los demás y finalmente, establecer relaciones. En 1998 define la inteligencia emocional como; “la capacidad para reconocer nuestros propios sentimientos y los de los demás, para motivarse y gestionar la emocionalidad en nosotros mismos y en las relaciones interpersonales”.

Bar-On (1997) define la inteligencia emocional como un conjunto de habilidades personales, emocionales y sociales y de destrezas que influyen en nuestra habilidad para adaptarnos y enfrentar las demandas y presiones del medio. Como tal, nuestra inteligencia no cognitiva es un factor importante en la determinación de la habilidad para tener éxito en la vida, influyendo directamente en el bienestar general y en la salud emocional. (Ugarriza, 2001)

2.3.1.3. Modelos de inteligencia emocional. Hoy en día, manejar la inteligencia emocional significa desarrollar una capacidad crucial en nuestras vidas, tanto a nivel personal como laboral. Al encontrarnos en un mundo tan dinámico y atravesar cambios como la globalización y las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), las

organizaciones y por lo tanto el talento humano, tienen que adaptarse a estos cambios y enfrentar las nuevas situaciones que se presentan. Sin embargo, como menciona Goleman (2010), un alto coeficiente intelectual solo es capaz de predecir el 20% de los factores determinantes del éxito y adaptación al cambio, mientras que el 80% restante depende de otro tipo de variables como la clase social, la suerte y, en gran medida, la inteligencia emocional, esta última, nos permite reconocer y comprender nuestras emociones y las de los demás, lo cual nos ayuda a adaptarnos y desenvolvernarnos de manera efectiva en diferentes situaciones.

Cuando hablamos de inteligencia emocional, se habla de dos grandes categorías, un modelo de habilidad y un modelo mixto, entre otros modelos que complementan a ambos. Los modelos mixtos son aquellos que incluyen rasgos de personalidad como el control del impulso, la motivación, la tolerancia a la frustración, el manejo del estrés, la ansiedad, la asertividad, la confianza y/o la persistencia. Y los modelos de habilidad son aquellos que se centran en las habilidades mentales que permiten utilizar la información que nos proporcionan las emociones para mejorar el procesamiento cognitivo. (García & Giménez-Mas, 2010)

2.3.1.3.1. Los modelos mixtos. Estos modelos incluyen rasgos de personalidad, competencias socioemocionales, perspectivas motivacionales, y habilidades cognitivas. Existen dos modelos, los cuales son:

1. Modelo de Goleman.

Según Daniel Goleman (2018), la inteligencia emocional influye significativamente en el liderazgo, dando pie a medir como las personas desarrollan su trabajo de modo eficaz. Además, menciona que la creatividad, la empatía y el pensamiento sistémico es fundamental para adaptarse a un mundo cada vez más cambiante donde la innovación, los negocios y las

humanidades han tomado un papel muy importante. La inteligencia emocional también compromete al tema de la motivación, el sentirse más feliz trabajando no tiene nada que ver con la parte del cerebro racional sino con el cerebro emocional, es decir exige movilizar todas tus habilidades, poner toda tu atención en lo que estás haciendo hasta el punto de que se te olvide que existe otra cosa en el mundo; de esta manera al controlar tus propias emociones, estas estarán alineadas con el desarrollo de las tareas que tienes que realizar.

Este modelo, se presenta para personas altamente comprometidas, el cual implica poner a trabajar las emociones al servicio de los conocimientos, con lo que se obtienen resultados extraordinarios, provocando que se comprometan por sí mismas con sus tareas y resultados.

Daniel Goleman propone cinco componentes de la inteligencia emocional:
Autoconocimiento, Autorregulación, motivación, Empatía y las Habilidades Sociales.

Autoconocimiento: La capacidad para reconocer y comprender tus propias emociones. Tener autoconocimiento significa entender tus fortalezas personales, debilidades, valores y metas, además de entender de como estas afectan a tu comportamiento y a las relaciones con los demás. Implica saber cómo responder ante las cosas que suceden. No importa cuál sea la situación: siempre podemos elegir cómo reaccionamos ante ella.

Autorregulación: La capacidad de controlar y regular tus emociones e impulsos. En lugar de actuar impulsivamente, los líderes con una alta autorregulación son capaces de detenerse y examinar sus emociones antes de reaccionar de modo que puedas manejar situaciones difíciles y tomar decisiones asertivas.

Motivación: la capacidad de mantenerse enfocado en el cumplimiento de metas y objetivos a corto y largo plazo, incluso cuando se enfrenta a obstáculos y desafíos con estándares extremadamente altos en cuanto a la calidad de su trabajo.

Empatía: la capacidad de conectar con la forma en que otras personas se sienten, conocer sus necesidades y preocupaciones, lo que permite establecer relaciones más fuertes y efectivas con los demás. La empatía a menudo se considera la piedra angular de la inteligencia emocional, ya que es una base importante para conocer otros estados emocionales.

Habilidades sociales: la capacidad de comunicarse efectivamente con los demás, influir, persuadir y gestionar los conflictos, de modo que se establezcan relaciones positivas y productivas. Goleman compara las habilidades sociales con la habilidad para guiar a otros para promover tus ideas.

La aplicación práctica del modelo de inteligencia emocional de Goleman puede ser muy variada, desde la mejora de las habilidades de liderazgo y comunicación en el ámbito empresarial, organizacional y laboral hasta la ayuda en el tratamiento de trastornos emocionales.

2. Modelo de Bar-On.

En su investigación García y Giménez-Mas (2010), la tesis doctoral realizada en 1988, con el nombre de: “The developmnet of a concept of psychological well-being”, constituyó la base de sus posteriores formulaciones sobre la inteligencia emocional (Bar-On, 1997) y su medida a través del inventario EQ-I (Bar-On Emotional Quotient Inventory). El modelo emplea la expresión “Inteligencia Emocional y Social” haciendo referencia a las competencias sociales que se deben tener para desenvolverse en la vida.

Este modelo define como la inteligencia emocional es un conjunto de competencias personales; emocionales y sociales que determinan como nos comprendemos, nos relacionamos con los demás y afrontamos las exigencias del entorno. Este modelo está compuesto por diversos aspectos tales como: componente intrapersonal, componente interpersonal, componentes de adaptabilidad, componentes del manejo del estrés y, componente del estado de ánimo en general.

Componente intrapersonal

- Comprensión emocional de sí mismo: capacidad para comprender nuestros sentimientos y emociones, diferenciarlos y entender el porqué de los mismos.
- Asertividad: capacidad para expresar sentimientos, creencias, sin dañar los sentimientos de los demás y defender nuestros derechos de forma constructiva.
- Autoconcepto: capacidad para comprender, aceptar y respetarse a sí mismo, aceptando los aspectos positivos y negativos, así como las limitaciones.
- Autorrealización: capacidad para realizar lo que realmente podemos, deseamos y se disfruta.
- Independencia: capacidad para autodirigirse, sentirse seguro de sí mismo en nuestros pensamientos, acciones y, ser independientes emocionalmente para tomar decisiones.

Componente interpersonal

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

Componentes de adaptabilidad

- Prueba de la realidad: capacidad comprender las diferencias entre los que experimentamos y lo que en realidad existe o lo que es la realidad.
- Flexibilidad: capacidad para realizar un ajuste adecuado de nuestras emociones, pensamientos y conductas a situaciones y condiciones cambiantes.

Componentes del manejo del estrés

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

Componente del estado de ánimo en general:

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

2.3.1.3.2. Los modelos de habilidades. Mayer y Salovey proponen un modelo teórico de cuatro ramas para explicar y describir las dimensiones de la inteligencia emocional. Este modelo no incluye componentes de factores de personalidad, sino la existencia de una serie de habilidades cognitivas o destrezas de los lóbulos prefrontales del neocórtex para percibir, evaluar, expresar, manejar y autorregular las emociones de un modo inteligente y adaptado al logro del bienestar, a partir de las normas sociales y los valores éticos. **(Salovey & Mayer, 1990).**

El modelo ha sido reformulado en sucesivas ocasiones desde que, en 1990, Salovey y Mayer introdujeran la empatía como componente. En 1997 y en 2000, los autores realizan sus nuevas aportaciones, que han logrado una mejora del modelo hasta consolidarlo como uno de los modelos más utilizados y, por ende, uno de los más populares. (García & Giménez-Mas, 2010)

Este modelo engloba cuatro competencias emocionales interrelacionadas y que corresponden a cuatro niveles jerárquicos, para llegar a las habilidades de mayor complejidad como el manejo emocional, son necesarias cada una de las habilidades previas más elementales. Las cuatro ramas son:

Percepción emocional: habilidad para identificar las emociones en sí mismo y que otras personas están sintiendo a través de la expresión facial y de otros elementos como la voz o la expresividad corporal. El autoconocimiento y la habilidad de reconocer las emociones propias también entran en esta categoría.

Facilitación emocional del pensamiento: habilidad para relacionar las emociones con otras sensaciones como el sabor y olor o usar la emoción para facilitar el razonamiento y

apoyar otros procesos cognitivos como la resolución de problemas o la toma de decisiones. En este sentido, las emociones pueden priorizar, dirigir o redirigir al pensamiento, proyectando la atención hacia la información más importante. Por otro lado, la felicidad facilita el razonamiento inductivo y la creatividad.

Compresión emocional: habilidad para resolver los problemas e identificar qué emociones son semejantes y cómo estas emociones impactan en tus acciones y las acciones de otras personas.

Regulación emocional: habilidad de regular las emociones en uno mismo y en otros. Regular tus propias emociones significa mitigar o distanciarte de una emoción para enfocarte en una situación particular. Sin embargo, esta característica también incluye gestionar las emociones de quienes te rodean para poder cumplir tus metas.

2.3.2. *Desempeño Laboral*

2.3.2.1. Teoría del refuerzo. Para Skinner (1938), la teoría del refuerzo, se basa en el condicionamiento operante, en el cual se establece que el desempeño laboral de los individuos se moldea mediante las consecuencias de su comportamiento, es decir que se centra en cómo se comporta el individuo teniendo en cuenta los estímulos que recibe. Además, postula que la conducta futura está determinada por las consecuencias de las acciones pasadas, donde indica que comportamientos seguidos de resultados positivos tienen más probabilidad de repetirse, mientras que los seguidos de resultados negativos son menos probables de que se repitan.

Por ello, esta teoría, se basa en utilizar reforzadores positivos o negativos con el objetivo de potenciar una conducta, tomando en cuenta el entorno en el que se desarrolla, el

medio ambiente y los estímulos que se dan alrededor de este individuo. Para Skinner (1938), existen dos tipos de refuerzos: positivo y negativo:

Refuerzo: Cualquier consecuencia que aumenta la probabilidad de que un comportamiento se repita.

Refuerzo Positivo: tiene como objeto potenciar la conducta de un individuo, es decir, añadir un estímulo agradable para fomentar una conducta (ej., un elogio por terminar una tarea).

Refuerzo Negativo: tiene como objetivo suprimir aquellas consecuencias o cuestiones que no resultan demasiado atractivas para una persona, es decir, eliminar un estímulo desagradable para fomentar una conducta. (ej. dejar trabajar desde casa a alguien que cumple siempre).

Castigo: Una consecuencia que disminuye la probabilidad de que una conducta se repita, es decir, aplicar sanciones que reduzcan conductas inaceptables. (ej., una llamada de atención).

Extinción: La desaparición de una conducta cuando ya no es reforzada, es decir, ignorar un comportamiento no deseado puede hacer que disminuya con el tiempo. (ej. quejas infundadas)

Esta teoría, ofrece información sobre como las recompensas y los castigos pueden utilizarse estratégicamente para modificar el comportamiento, garantizando que los colaboradores estén motivados, sean más productivos, mejoren el desempeño laboral y cumplan los objetivos de la organización.

2.3.2.2. Definición de desempeño laboral. Según Chiavenato (2007), el desempeño laboral son todas las acciones o comportamientos que tienen los colaboradores para el cumplimiento de los objetivos organizacionales; la cual es necesaria para la efectividad y productividad de la organización, en este sentido, el desempeño laboral de los trabajadores va a depender de su comportamiento y de los resultados conseguidos. Además, menciona que el desempeño es situacional y se desarrolla según el puesto que se ocupa y varía de una persona a otra; el cual está condicionado a innumerables factores que influyen mucho en él.

El desempeño laboral es el resultado final de una actividad que establece que tan eficiente o eficaz ha sido una empresa, un individuo o un proceso. Los gerentes se interesan en el desempeño de la organización, es decir, los resultados finales acumulados de los procesos y actividades laborales de toda la organización. En general, a nivel organizacional representa el nivel de efectividad con el que el empleado realiza sus actividades diarias. Para juzgar el rendimiento del personal es necesario utilizar una evaluación para medir el desempeño laboral. (Robbins & Coulter, 2005)

2.3.2.3. Dimensiones de desempeño laboral. Para medir el desempeño laboral de los colaboradores existen diferentes indicadores, saber de estos indicadores será esencial para tomar decisiones acertadas y dirigidas al cumplimiento de los objetivos organizacionales. Estos indicadores también son conocidos como KPIs (Key Performance Indicators, por sus siglas en inglés), son medidas cuantitativas utilizadas para evaluar y medir el rendimiento y los resultados de una organización, equipo o individuo en relación con los objetivos organizacionales establecidos. (Lapso, 2024)

Utilizar los indicadores de desempeño permite establecer y medir objetivos, optimizar procesos, motivar al equipo, tomar decisiones basadas en datos y mejorar la competitividad de las organizaciones, por ello existen diferentes tipos de indicadores de desempeño, como indicadores de productividad, calidad, eficiencia, eficacia, asistencia y puntualidad, actitud y comportamiento y habilidades y competencias.

Productividad: Se refiere a la cantidad de trabajo que se completa por unidad de tiempo. Para medirla, debemos establecer metas claras y objetivas para los colaboradores y comparar los resultados con las expectativas. También se puede medir de forma individual y de equipo para identificar áreas de mejora y tomar medidas para trabajar con excelencia.

Calidad: la calidad del trabajo se relaciona con la precisión, la atención al detalle, la creatividad y la innovación. Para medirla, podemos establecer estándares claros y específicos, recopilar feedback de los clientes y compañeros de trabajo, y utilizar una plataforma de evaluación de desempeño.

Eficacia: consiste en hacer el trabajo. Este indicador ayuda a comparar lo que se pidió y cuánto se ha avanzado en respuesta a ello. Contar con un plan bien definido y priorizar los objetivos agiliza y facilita la realización de las tareas, de modo que los resultados pueden alcanzarse más rápido que nunca.

Eficiencia: profundiza realmente en la efectividad con que se utilizan los recursos para alcanzar los objetivos. Es una forma de medir no solo si se ha alcanzado el objetivo, sino también de garantizar que se obtiene el máximo beneficio en todos los aspectos.

Asistencia y puntualidad: indican profesionalismo y responsabilidad. Los colaboradores que llegan a tiempo y asisten a trabajar de manera constante, sin faltas,

demuestran compromiso con la organización y respeto por sus compañeros. Para que puedas medir la asistencia y puntualidad, puedes establecer políticas claras y comunicarlas de manera efectiva, llevar un registro y proporcionar un feedback objetivo.

Habilidades y competencias: todas las personas que poseen habilidades y competencias relevantes para su trabajo son más eficientes, eficaces y capaces de cumplir con los objetivos y procesos de la organización. Se deben tener claras cuáles son las necesarias para cada puesto de trabajo, y para tener métricas, puedes emplear exámenes, pruebas de aptitud y aplicar algunos métodos evaluaciones de desempeño de acuerdo con su perfil laboral.

2.3.2.4. Factores que influyen en el desempeño laboral. El desempeño laboral de los colaboradores se ve influenciado por diversos factores que afectan directamente en su capacidad para realiza sus tareas de manera eficiente, brindar un excelente servicio y ser un miembro valioso para la organización; identificar y comprender estos factores es primordial para optimizar el buen desempeño laboral. Según Cursalab (2024) se consideran 6 principales factores que impactan en el desempeño laboral:

Clima laboral: un entorno laboral favorable, bien organizado y que fomenta la colaboración es clave para impulsar la productividad y el compromiso de los colaboradores. Con frecuencia, este factor es pasado por alto en relación al desempeño laboral. Sin embargo, el aspecto y la sensación del espacio de trabajo desempeñan un papel fundamental en la comodidad y la productividad de los colaboradores.

La comunicación: es otro factor crucial para el lograr un buen desempeño dentro de una empresa. Si no se establece una comunicación efectiva o si esta se limita a una sola

dirección, es probable que el desempeño de los trabajadores se vea afectado negativamente. Está comprobado que las organizaciones que fomentan una comunicación abierta y fluida en todas las direcciones promueven la felicidad y el rendimiento óptimo de sus colaboradores.

Recursos adecuados: proporcionar a los trabajadores las herramientas, tecnología y recursos necesarios para realizar sus tareas de manera eficaz y eficiente. Contar con las herramientas adecuadas ayuda a los colaboradores a desempeñarse no sólo mejor sino más rápido, asegurándonos siempre que los suministros de oficina se encuentren disponibles, las herramientas físicas y las máquinas se encuentren en buenas condiciones y que la conexión a internet sea rápida y confiable. Además, la importancia de la tecnología es muy alta en el rendimiento y la productividad porque ahorran mucho tiempo y dinero.

Liderazgo: un liderazgo efectivo que inspire, motive y proporcione dirección a los trabajadores es fundamental para un alto desempeño laboral. El líder se preocupa por las necesidades de los miembros de su equipo, el conocimiento y el conjunto de habilidades de un colaborador coinciden con sus responsabilidades laborales. Cumplir con una compensación justa y alineado a los estándares de la organización.

Reconocimiento: un reconocimiento adecuado por el trabajo bien hecho fomenta la satisfacción laboral y la motivación para alcanzar metas. El compromiso es un factor que afecta la productividad. Muchas de las organizaciones, en la actualidad, están comenzando a introducir planes de reconocimiento con el fin de motivar a los trabajadores, mostrando un reconocimiento sincero por los resultados obtenidos y así puedan llegar a sentirse más apreciados por sus contribuciones.

Desarrollo profesional: ofrecer oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional permite a nuestros colaboradores mejorar sus habilidades y conocimientos, lo que contribuye a un mejor desempeño. Además de simplemente agregar horas de capacitación, tenemos que brindar un entorno de aprendizaje continuo y ofrecer oportunidades de crecimiento, para que de esta forma nuestros colaboradores alcancen su máximo potencial y contribuyan de manera significativa a nuestros objetivos empresariales.

2.3.2.5. Evaluación del desempeño laboral. La evaluación del desempeño es una herramienta que permite determinar como el personal de las organizaciones están desempeñándose al realizar su trabajo. Para Chiavenato (2007):

La evaluación del desempeño es una sistémica apreciación del desempeño del potencial de desarrollo del individuo en el cargo. Toda evaluación es un proceso para estimular o juzgar el valor, la excelencia, las cualidades de alguna persona. Una evaluación es un concepto dinámico, ya que los empleados son siempre evaluados con cierta continuidad, sea formal o informalmente, en las organizaciones. Es un medio a través del cual es posible localizar problemas de supervisión de personal, de integración del empleado a la organización o al cargo que ocupa. (p. 243)

Para Montejo (2009) la evaluación del desempeño laboral es considerado como un procedimiento estructural y sistemático que permite medir, evaluar e incluir los atributos, comportamientos y resultados relacionados con el trabajo que desempeñan los colaboradores, así como el grado de ausentismo, con el fin de revelar en qué medida es productivo el empleado y si podría mejorar su rendimiento futuro en el cargo que ocupa, además realizar una evaluación de desempeño permite implantar nuevas políticas de compensación, mejora el

desempeño, ayuda a tomar decisiones de ascensos o de ubicación, permite determinar si existe la necesidad de volver a capacitar, detectar errores en el diseño del puesto y ayuda a observar si existen problemas personales que afecten a la persona en el desempeño del cargo. Además, menciona que la evaluación del desempeño no tiene un fin en sí misma, sino que es un instrumento, un medio o una herramienta que permite mejorar los resultados que obtienen los colaboradores de las organizaciones, otro uso importante de la evaluación del personal, es el fomento de la mejora de resultados. En este aspecto, se utilizan para comunicar a los colaboradores como están desempeñando sus puestos y proponer los cambios necesarios del comportamiento, actitud, habilidades, o conocimientos.

2.3.2.6. Ventajas de la evaluación de desempeño laboral. Medir el desempeño laboral de los colaboradores es una ventaja crucial para mantener la competitividad para cualquier organización, lograr que los colaboradores realicen un trabajo eficaz y eficiente, son elementos claves para alcanzar la calidad de productividad, asimismo una adecuada medición del desempeño laboral permite ubicar a los colaboradores en los puestos que mejor se ajusten a sus habilidades, mejorar la coordinación de los procesos, motivar a los empleados, sobre todo solucionar los problemas de productividad en cada área y potenciar el cumplimiento de los objetivos organizacionales. Algunas de las ventajas son:

Objetividad: permite conocer en qué estado se encuentra cada colaborador y cada tarea. También cuáles son más difíciles o más fáciles. La correcta gestión del desempeño pasa por definir debidamente los objetivos y qué se espera de cada profesional en concreto.

Gestión de talento: mediante esta herramienta podrás conocer las habilidades de cada colaborador. Esta es una de las principales ventajas de la evaluación del desempeño que tiene

como objetivo aprovechar en mayor medida el talento del personal, reteniéndolo y potenciándolo.

Aumento de la motivación: una de las grandes ventajas de la evaluación del desempeño para el empleado es la mejora de su motivación. Los colaboradores deben considerarse un factor importante para la organización. De hecho, como señala la Organización Mundial de la Salud, el bienestar emocional es vital para el buen desarrollo de las personas en las organizaciones.

Identificación y mejora de errores: otra de las grandes ventajas de esta herramienta es la posibilidad de identificar los errores y contribuir a mejorarlos. Cometer errores puede suponer mayores costes para las organizaciones y si no se logran identificar, pueden tener un impacto negativo en la motivación de los trabajadores. Además, en muchos casos, se cometen simplemente por una falta de capacitación. Identificarlos a tiempo permite mejorar la cualificación de los colaboradores según sus áreas de trabajo.

Feedback y comunicación: la cultura de la organización respecto al feedback y la comunicación interna es muy importante a la hora de transmitir los resultados de una evaluación de este tipo. Se trata de compartirlos con tus empleados. Una cultura de la organización bien formulada en ámbitos como la comunicación aumentará el interés por el trabajo en los colaboradores.

Mejor toma de decisiones: otra ventaja de la evaluación del desempeño es que ayuda a determinar los diferentes problemas y dificultades que puede que haya en algunos departamentos de las organizaciones, al momento de identificar esta situación lograrás tomar decisiones informadas y cambiar esta situación.

Buen ambiente laboral: que los colaboradores conozcan lo que se espera de ellos, tengan los objetivos organizacionales claros y puedan medir su productividad y su desempeño genera un buen clima laboral. A su vez, el ambiente laboral es importante para lograr una mejor relación entre la organización y los colaboradores.

2.4. Definición de términos básicos

Adaptabilidad: es la capacidad o habilidad que tienen las personas para modificar comportamientos y pensamientos, la cual ayuda para ajustarse rápidamente y eficazmente a los nuevos entornos o situaciones cambiantes.

Coefficiente Emocional: se define como la capacidad de la persona para sentir, comprender y aplicar eficazmente el poder y la perspicacia de las emociones para facilitar niveles más altos de colaboración y productividad.

Coefficiente Intelectual: es un número que se usa para medir y comparar cómo una persona piensa en comparación con otras personas de su edad. Te ayuda a entender cómo de bien una persona puede resolver problemas y entender información en comparación con lo que se considera normal.

Conocimiento: es el resultado que se obtiene del proceso progresivo y gradual de aprehensión del mundo. Esto implica un conocimiento general que se especifica en un conocimiento de personas, objetos o ideas, entre otros.

Desempeño: es la acción de realizar una tarea asignada, cumplir con una obligación o enfrentar un trabajo.

Efectividad: es la habilidad de obtener el resultado óptimo utilizando la menor cantidad de recursos y en el menor tiempo posible. En otras palabras, se trata de equilibrar las habilidades de las personas (eficacia) y los medios y recursos (eficiencia) para alcanzar un objetivo.

Eficacia: es la capacidad de alcanzar los objetivos, lograr el efecto deseado o esperado, centrándose en hacer lo correcto de la manera correcta y en el momento adecuado.

Eficiencia: es la capacidad de conseguir un objetivo, pero empleando los mínimos recursos posibles.

Emoción: es una reacción que experimentan las personas en respuesta a un estímulo, evento o situación. Es un fenómeno psicológico y fisiológico que se manifiesta en la conducta, en las percepciones corporales y en la conciencia, como reacción adaptativa ante un estímulo importante. Es un impulso que genera una tendencia a la acción.

Evaluación: proceso mediante el cual se mide y se valora el conocimiento, las habilidades, las actitudes y los valores de una persona.

Éxito: es un estado o condición de cumplir con un rango definido de expectativas. Puede verse como lo opuesto al fracaso. El criterio para el éxito depende del contexto, y puede ser relativo a un observador en particular o a un sistema de creencias.

Inteligencia: es la capacidad o facultad para entender, razonar o relacionar ideas, así como para resolver problemas, aprender de las experiencias o pensar de forma abstracta en distintos campos.

Objetivo: el fin al que se desea llegar o la meta que se pretende lograr. Es lo que impulsa al individuo a tomar decisiones o a perseguir sus aspiraciones.

Pensamientos: es la operación intelectual mediante la cual una persona procesa y organiza información. Incluye todo tipo de actividades mentales, como el aprendizaje, el recuerdo, la percepción y la toma de decisiones. Los pensamientos son productos que elabora la mente, voluntariamente a partir de una orden racional, o involuntariamente a través de un estímulo externo.

Personalidad: es un conjunto dinámico y único de características psicológicas. Incluye patrones de pensamientos, emociones y comportamientos que determinan cómo interactúa una persona con su entorno. Aunque suele mantenerse estable con el tiempo, puede cambiar a lo largo de la vida debido a la experiencia y las influencias sociales.

Productividad: es la capacidad para generar la mayor cantidad de bienes o servicios con la menor cantidad de recursos utilizados. Se trata de medir la eficiencia de producción por cada factor empleado durante un periodo determinado.

Razón: es la facultad del ser humano de pensar, reflexionar para llegar a una conclusión o formar juicios de una determinada situación o cosa.

Sentimientos: es un estado del ánimo que se produce por causas que lo impresionan, y éstas pueden ser alegres y felices, o dolorosas y tristes. El sentimiento surge como resultado de una emoción que permite que el sujeto sea consciente de su estado anímico.

Capítulo III. Hipótesis y variables

3.1.Planteamiento de las hipótesis

3.1.1. *Hipótesis general*

La inteligencia emocional se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores de la Oficina Departamental de Estadística e Informática Cajamarca - 2025.

3.1.2. *Hipótesis específicas*

Existe relación significativa entre el componente intrapersonal y el desempeño laboral de los colaboradores de la Oficina Departamental de Estadística e Informática Cajamarca - 2025.

Existe relación significativa entre el componente interpersonal y el desempeño laboral de los colaboradores de la Oficina Departamental de Estadística e Informática Cajamarca - 2025.

Existe relación significativa entre el componente de adaptabilidad y el desempeño laboral de los colaboradores de la Oficina Departamental de Estadística e Informática Cajamarca - 2025.

Existe relación significativa entre el componente de manejo de estrés y el desempeño laboral de los colaboradores de la Oficina Departamental de Estadística e Informática Cajamarca - 2025.

Existe relación significativa entre el componente de estado de ánimo en general y el desempeño laboral de los colaboradores de la Oficina Departamental de Estadística e Informática Cajamarca - 2025.

3.2. Variables

3.2.1. *Identificación de variables*

Variable 1: Inteligencia emocional

Variable 2: Desempeño laboral

3.2.2. *Definición conceptual*

Inteligencia emocional: conjunto de habilidades que permite reconocer las emociones propias y las de los demás, así como diferenciar entre ellas y utilizar la información que nos proporciona para guiar nuestro pensamiento y nuestras acciones. (Bar-On, 1997)

Desempeño laboral: comprende todas las acciones o comportamientos que tienen los empleados conforme a los requisitos de su trabajo, demostrando sus habilidades en el ejercicio de su cargo, acorde con los objetivos de las organizaciones. (Chiavenato, 2007)

3.3. Operacionalización de los componentes de la hipótesis

La hipótesis se operacionalizo de la siguiente manera:

Tabla 1

Operacionalización de los componentes de la hipótesis

Inteligencia emocional y desempeño laboral de los colaboradores de la Oficina Departamental de Estadística e Informática Cajamarca - 2025

Hipótesis	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Instrumento
Hipótesis general La Inteligencia emocional se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores de la Oficina Departamental de Estadística e Informática Cajamarca - 2025.	Inteligencia emocional Conjunto de habilidades que permite reconocer las emociones propias y las de los demás, así como diferenciar entre ellas y utilizar la información que nos proporciona para guiar nuestro pensamiento y nuestras acciones. (Bar-On, 1997)	La variable será medida a través de las dimensiones de los componentes intrapersonales, interpersonales, de adaptabilidad, de manejo del estrés y del estado de ánimo en general con el Inventario de Cociente Emocional (EQ-i) a los colaboradores de la Oficina Departamental de Estadística e Informática Cajamarca.	Componente intrapersonal	Comprensión emocional de sí mismo Asertividad Autoconcepto Autorrealización Independencia	Inventario de Cociente Emocional (EQ-i) es una medida de autoinforme que mide construcciones de la Inteligencia Emocional. De (Reuven Bar-On, 1997)
Hipótesis específicas Existe relación significativa entre el componente intrapersonal y el desempeño laboral de los colaboradores de la Oficina Departamental de Estadística e Informática Cajamarca - 2025. Existe relación significativa entre el componente interpersonal y el desempeño laboral de los colaboradores de la Oficina Departamental de Estadística e Informática Cajamarca - 2025. Existe relación significativa entre el componente de adaptabilidad y el desempeño laboral de los colaboradores de la Oficina Departamental de Estadística e Informática Cajamarca - 2025. Existe relación significativa entre el componente de manejo de estrés y el desempeño laboral de los colaboradores de la Oficina	Desempeño laboral Comprende todas las acciones o comportamientos que tienen los empleados conforme a los requisitos de su trabajo, demostrando sus habilidades en el ejercicio de su cargo, acorde con los objetivos de las organizaciones. (Chiavenato, 2007)	La variable será medida a través de los indicadores de productividad, calidad, eficacia, eficiencia, asistencia y puntualidad y actitud y comportamiento, relacionados con el desempeño laboral, a los colaboradores de la Oficina Departamental de Estadística e Informática Cajamarca.	Componente interpersonal	Empatía Relaciones interpersonales Responsabilidad social	
			Componentes de adaptabilidad	Prueba de la realidad Flexibilidad	
			Componentes del manejo del estrés	Tolerancia al estrés Control de los impulsos	
			Componente del estado de ánimo en general	Felicidad Optimismo	
			Productividad	Tecnología Tasa de trabajo Tasa de absentismo Rotación	Instrumento: Cuestionario Validado sobre desempeño laboral
Calidad	Precisión Cumplimiento de estándares Acepta sanciones				
Eficacia	Logro de objetivos Resultados planificados	Técnica: Encuesta			
Eficiencia	Control de tiempo Identificar oportunidades Uso de herramientas y recursos				
			Asistencia y puntualidad	Asistencia de jornada Puntualidad de jornada Tiempo de retraso Jornada v/s hora extra	

Departamental de Estadística e Informática Cajamarca - 2025. Existe relación significativa entre el componente de estado de ánimo en general y el desempeño laboral de los colaboradores de la Oficina Departamental de Estadística e Informática Cajamarca - 2025.	Habilidades y competencias	Responsabilidad Aplicación efectiva Mejora continua Innovación contante
--	----------------------------	--

Capítulo IV. Marco metodológico

4.1. Enfoque y métodos de la investigación

4.1.1. Enfoques de la investigación

El enfoque cuantitativo, de acuerdo con Sánchez (2019), se caracteriza por emplear fenómenos que se pueden medir, a través de la utilización de técnicas estadísticas para el análisis de los datos recogidos, su propósito más importante radica en la descripción, explicación, predicción y control objetivo de sus causas y la predicción de su ocurrencia a partir del desvelamiento de las mismas, fundamentando sus conclusiones sobre el uso riguroso de la métrica o cuantificación, tanto de la recolección de sus resultados como de su procesamiento, análisis e interpretación. En ese sentido, la presente investigación fue de enfoque cuantitativo, ya que, para el estudio, se utilizó un autoinforme y un cuestionario, que dio respuesta a las hipótesis de estudio presentadas sobre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Oficina Departamental de Estadística e Informática Cajamarca, los cuales fueron medidos y analizados estadísticamente.

4.1.2. Métodos de la investigación

Como lo menciona Ramos (2020), el nivel de investigación correlacional conlleva a la necesidad de plantear una hipótesis en la cual se proponga una relación entre 2 o más variables. Para el presente estudio, se tomó el nivel o alcance correlacional, ya que trató de establecer la relación que existe entre las dos variables presentadas.

Según Suárez (2024), el método de investigación, inductivo – deductivo, parte de hechos concretos y particulares validados para llegar a una conclusión general. Para el presente estudio, se tomó este método ya que se partió de hechos específicos, para luego llegar a una conclusión

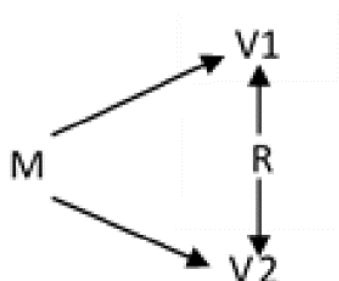
general, y luego mediante la deducción se generó consecuencias lógicas a partir de la recolección de datos.

Otro método es el analítico – sintético, que según Rodríguez y Pérez (2017), se refiere al análisis como un procedimiento lógico que posibilita descomponer mentalmente un todo en sus partes y cualidades y la síntesis es la operación inversa, que establece mentalmente la unión o combinación de las partes previamente analizadas y posibilita descubrir relaciones y características generales entre los elementos de la realidad. Para el presente estudio, se tomó este método para analizar e identificar las dimensiones de las variables para luego determinar cómo están relacionadas.

Además, el método hipotético – deductivo, según Suárez (2024), parte de la formulación de una hipótesis para después ponerla a prueba mediante experimentación y observación. Está basado en la deducción lógica y uno de sus objetivos es extraer conclusiones a partir de supuestos iniciales. Para el presente estudio se utilizó este método que parte afirmaciones en calidad de hipótesis y busca la verificación o falsedad de dichas hipótesis luego a través de la deducción generar consecuencias o conclusiones que deberán confrontarse con los hechos.

4.2. Diseño de la investigación

La investigación tuvo un diseño no experimental el cual se realizó sin manipular las variables. Como lo menciona Dzul (2008) se basa fundamentalmente en la observación de fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para después analizarlos. Además, fue de corte transversal ya que se recolectaron los datos en un solo momento y en un tiempo determinado.

Figura 1*Diagrama del diseño de la investigación***M:** Muestra**V1:** Inteligencia emocional**V2:** Desempeño Laboral**R:** Relación entre Variables

4.3. Población y muestra

4.3.1. Población

La población para el presente trabajo de investigación estuvo constituida por 120 colaboradores de la Oficina Departamental de Estadística e Informática Cajamarca – 2025.

4.3.2. Muestra

La muestra para la presente investigación fue no probabilística por conveniencia, conformada por 60 colaboradores de Oficina Departamental de Estadística e Informática Cajamarca. Esta muestra fue seleccionada de acuerdo al criterio del investigador y con los colaboradores fáciles de acceder, disponibles y dispuestos a responder el cuestionario; además de

considerar al personal contratado permanentemente y para la obtención de una información rápida.

4.4. Unidad de análisis y unidad de observación

La unidad de análisis, fue determinado por la Oficina Departamental de Estadística e Informática Cajamarca – ODEI CAJAMARCA. La unidad de observación fue determinada por todos los colaboradores que conforman la muestra, los mismos que laboran en Oficina Departamental de Estadística e Informática Cajamarca – ODEI CAJAMARCA – 2025.

4.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la presente investigación, la técnica seleccionada para la recolección de datos fue un autoinforme del Coeficiente de Inteligencia Emocional (EQ-i) Bar-On adaptado a la realidad peruana, que ya se encuentra validado (Ver Anexo A) y una encuesta, que es una técnica apropiada para los intereses y fines de la investigación (Ver Apéndice A), la cual fue validada por el juicio de 3 expertos, quienes dieron conformidad para poder aplicarla (Ver Apéndice B). Como instrumentos para la recolección de datos fueron considerados el cuestionario, conformada por 90 ítems en total con preguntas cerradas con 5 alternativas de respuesta, utilizando la técnica de medición Escala de Likert. Las opciones de respuesta serán: Muy rara vez (01), Rara vez (02), A veces (03), Casi siempre (04) y Siempre (05).

Tabla 2

Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Instrumento	Técnica
Cuestionario 1	Autoinforme Coeficiente de

	Inteligencia Emocional (EQ-i)
Cuestionario 2	Encuesta – Desempeño Laboral

Además, para medir la confiabilidad de los instrumentos, se utilizó el Alfa de Cronbach, con el cual se obtuvo que los instrumentos son confiables para ser aplicados:

Tabla 3

Estadísticas de fiabilidad de la variable 1: inteligencia emocional

Alfa de Cronbach	N de elementos
,868	60

En la Tabla 3, se observa que, el Alfa de Cronbach es 0,868, demostrando que el instrumento tiene una buena consistencia interna por encontrarse ente los rangos de $0.8 \leq \alpha < 0.9$ del total de 60 elementos, validando de esta manera su uso para el análisis de datos.

Tabla 4

Estadísticas de fiabilidad de la variable 2: desempeño laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
,846	30

En la Tabla 4, se observa que, el Alfa de Cronbach es 0,846, demostrando que el instrumento tiene una buena consistencia interna por encontrarse ente los rangos de $0.8 \leq \alpha < 0.9$ del total de 30 elementos, validando de esta manera su uso para el análisis de datos.

4.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información

El procesamiento y análisis de la información recopilada, se realizó a través de la hoja de cálculo de Microsoft Excel, con el que se elaboró las tablas y figuras en relación a los indicadores de la investigación, los cuales serán interpretados de forma descriptiva. Luego se

utilizó el programa estadístico SPSS versión 27, que permitió hacer cálculos de correlación de las variables de inteligencia emocional y desempeño laboral.

4.7. Matriz de consistencia

Tabla 5

Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
Pregunta general ¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Oficina Departamental de Estadística e Informática Cajamarca - 2025?	Objetivo general Determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Oficina Departamental de Estadística e Informática Cajamarca – 2025.	Hipótesis general La inteligencia emocional se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores de la Oficina Departamental de Estadística e Informática Cajamarca - 2025.	Inteligencia emocional	Componente intrapersonal	Comprensión emocional de sí mismo Asertividad Autoconcepto Autorrealización Independencia	Enfoque de investigación: cuantitativo Nivel de investigación: correlacional Diseño de investigación: No experimental – corte transversal.
Preguntas específicas ¿Cuál es la relación entre el componente intrapersonal y el desempeño laboral de los colaboradores de la oficina Departamental de Estadística e Informática Cajamarca - 2025?	Objetivos específicos. -Determinar la relación que existe entre el componente intrapersonal y el desempeño laboral de los colaboradores de la Oficina Departamental de Estadística e Informática Cajamarca – 2025.	Hipótesis específicas Existe relación significativa entre el componente intrapersonal y el desempeño laboral de los colaboradores de la Oficina Departamental de Estadística e Informática Cajamarca - 2025.		Componente interpersonal	Empatía Relaciones interpersonales Responsabilidad social	
¿Cuál es la relación entre el componente interpersonal y el desempeño laboral de los colaboradores de la oficina Departamental de Estadística e Informática Cajamarca - 2025?	-Identificar la relación que existe entre el componente interpersonal y el desempeño laboral de los colaboradores de la Oficina Departamental de Estadística e Informática Cajamarca – 2025.	Existe relación significativa entre el componente interpersonal y el desempeño laboral de los colaboradores de la Oficina Departamental de Estadística e Informática Cajamarca - 2025.		Componentes de adaptabilidad	Solución de problemas Prueba de la realidad Flexibilidad	
¿Cuál es la relación entre el componente de adaptabilidad y el desempeño laboral de los colaboradores de la oficina Departamental de Estadística e Informática Cajamarca -2025?	-Verificar la relación que existe entre el componente de adaptabilidad y el desempeño laboral de los colaboradores de la Oficina Departamental de Estadística e Informática Cajamarca – 2025.	Existe relación significativa entre el componente de adaptabilidad y el desempeño laboral de los colaboradores de la Oficina Departamental de Estadística e Informática Cajamarca - 2025.		Componentes del manejo del estrés	Tolerancia al estrés Control de los impulsos	
¿Cuál es la relación entre el componente de manejo	-Determinar la relación	Existe relación significativa		Componente del estado de ánimo en general	Felicidad Optimismo	
				Productividad	Tecnología Tasa de trabajo Tasa de absentismo Rotación	
				Calidad	Precisión Cumplimiento de estándares Acepta sanciones	
				Eficacia	Logro de objetivos Resultados planificados	
			Desempeño laboral			

de estrés y el desempeño laboral de los colaboradores de la oficina Departamental de Estadística e Informática Cajamarca - 2025? ¿Cuál es la relación entre el componente de estado de ánimo en general y el desempeño laboral de los colaboradores de la Oficina Departamental de Estadística e Informática Cajamarca - 2025?	que existe entre el componente de manejo de estrés y el desempeño laboral de los colaboradores de la Oficina Departamental de Estadística e Informática Cajamarca – 2025. -Determinar la relación que existe entre el componente de estado de ánimo en general y el desempeño laboral de los colaboradores de la Oficina Departamental de Estadística e Informática Cajamarca – 2025.	entre el componente de manejo de estrés y el desempeño laboral de los colaboradores de la Oficina Departamental de Estadística e Informática Cajamarca - 2025. Existe relación significativa entre el componente de estado de ánimo en general y el desempeño laboral de los colaboradores de la Oficina Departamental de Estadística e Informática Cajamarca - 2025.	Eficiencia	Control de tiempo Identificar oportunidades Uso de herramientas y recursos
			Asistencia y puntualidad	Asistencia de jornada Puntualidad de jornada Tiempo de retraso Jornada v/s hora extra
			Habilidades y competencias	Responsabilidad Aplicación efectiva Mejora continua Innovación contante

Capítulo V. Resultados y discusión

5.1. Presentación de resultados

5.1.1 Variable inteligencia emocional

Dimensión intrapersonal

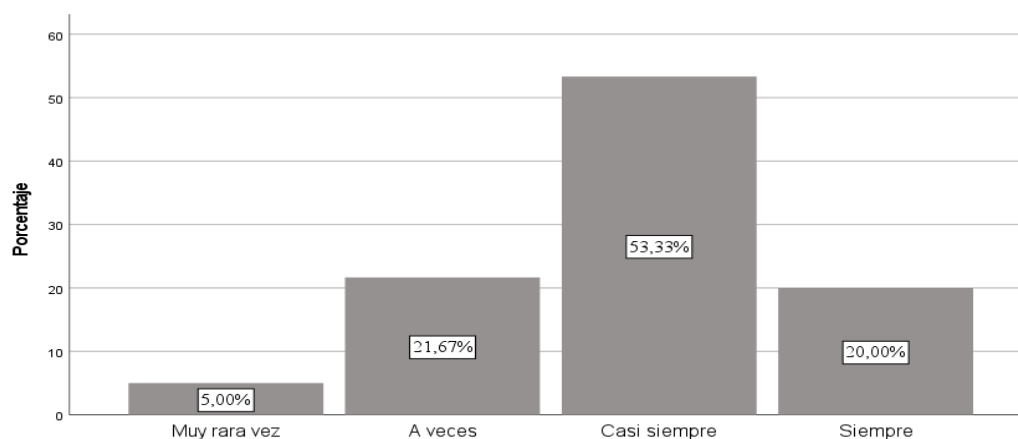
Tabla 6

Ítem 1: Puedo mantener la calma cuando estoy molesto.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy rara vez	3	5,0
	A veces	13	21,67
	Casi siempre	32	53,33
	Siempre	12	20,0
	Total	60	100,0

Figura 2

Ítem 1: Puedo mantener la calma cuando estoy molesto.

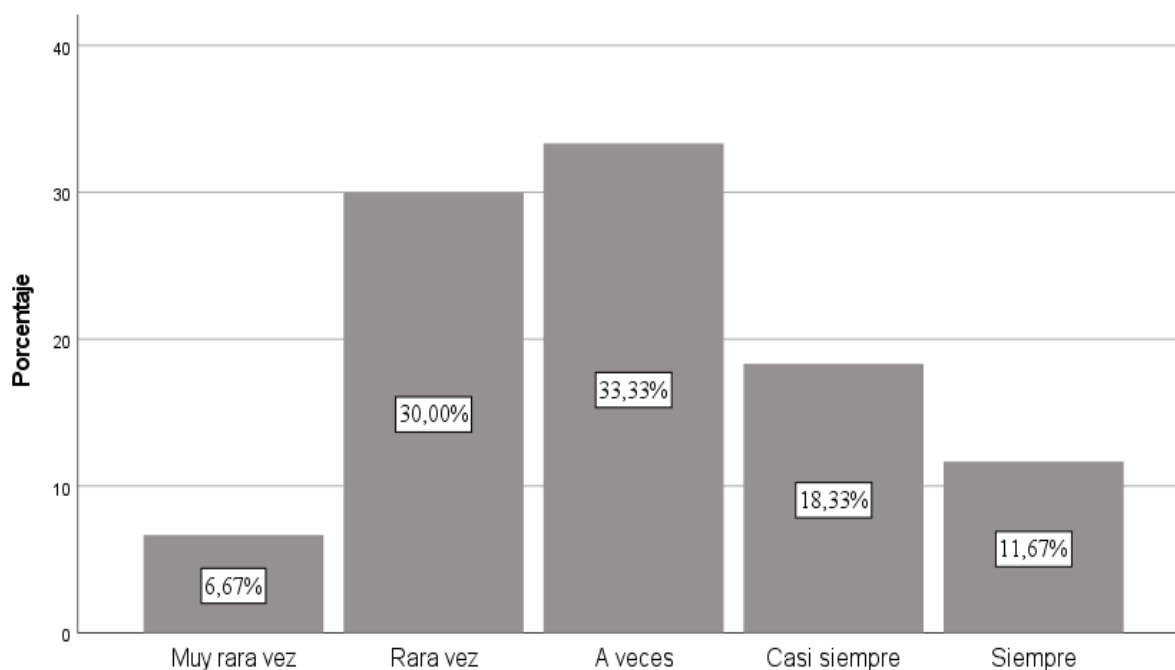


En la Tabla 6 y Figura 2, se observa que, del total de 60 colaboradores encuestados el 5% (3) muy rara vez, el 21.67% (13) a veces, el 53.33% (32) casi siempre, y el 20% (12) siempre pueden mantener la calma cuando están molestos.

Tabla 7

Ítem 2: Es fácil decirle a la gente cómo me siento.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy rara vez	4	6,67
	Rara vez	18	30,0
	A veces	20	33,33
	Casi siempre	11	18,33
	Siempre	7	11,67
	Total	60	100,0

Figura 3

Ítem 2: Es fácil decirle a la gente cómo me siento

En la Tabla 7 y Figura 3, se observa que, del total de 60 colaboradores encuestados el 6.67% (4) muy rara vez, el 30% (18) rara vez, el 33.3% (20) a veces, el 18.33% (11) casi siempre, y el 11.67% (7) siempre consideran que les es fácil decirle a la gente como se sienten.

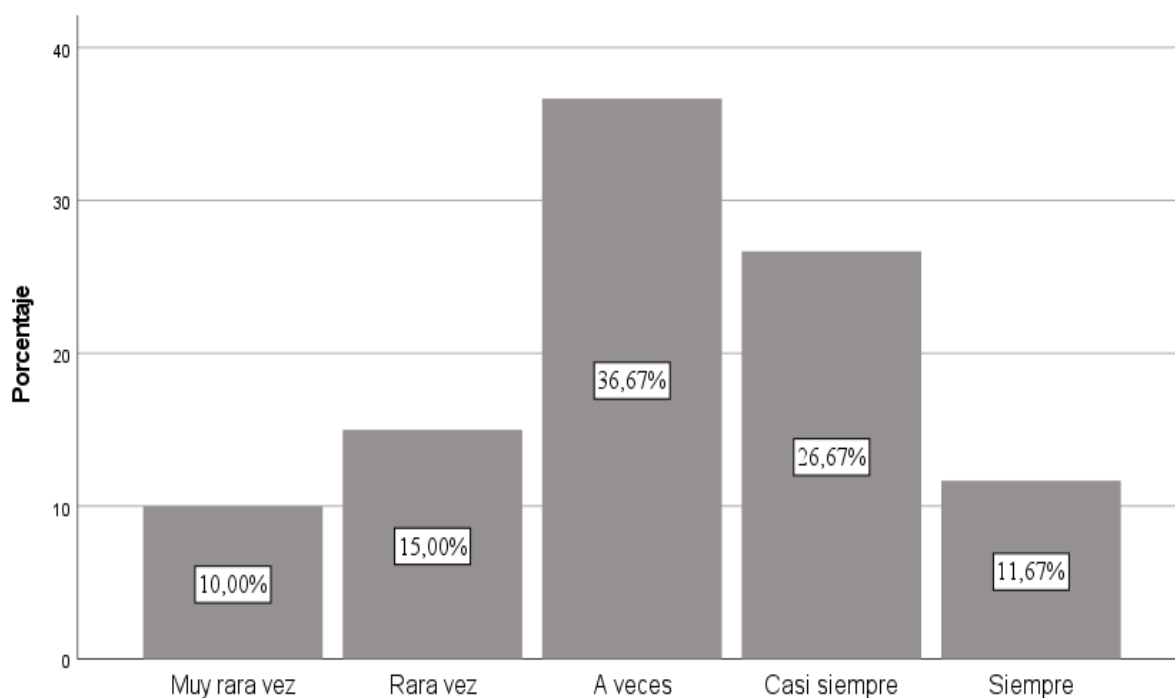
Tabla 8

Ítem 3: Puedo hablar fácilmente sobre mis sentimientos.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy rara vez	6	10,0
	Rara vez	9	15,0
	A veces	22	36,67
	Casi siempre	16	26,67
	Siempre	7	11,67
	Total	60	100,0

Figura 4

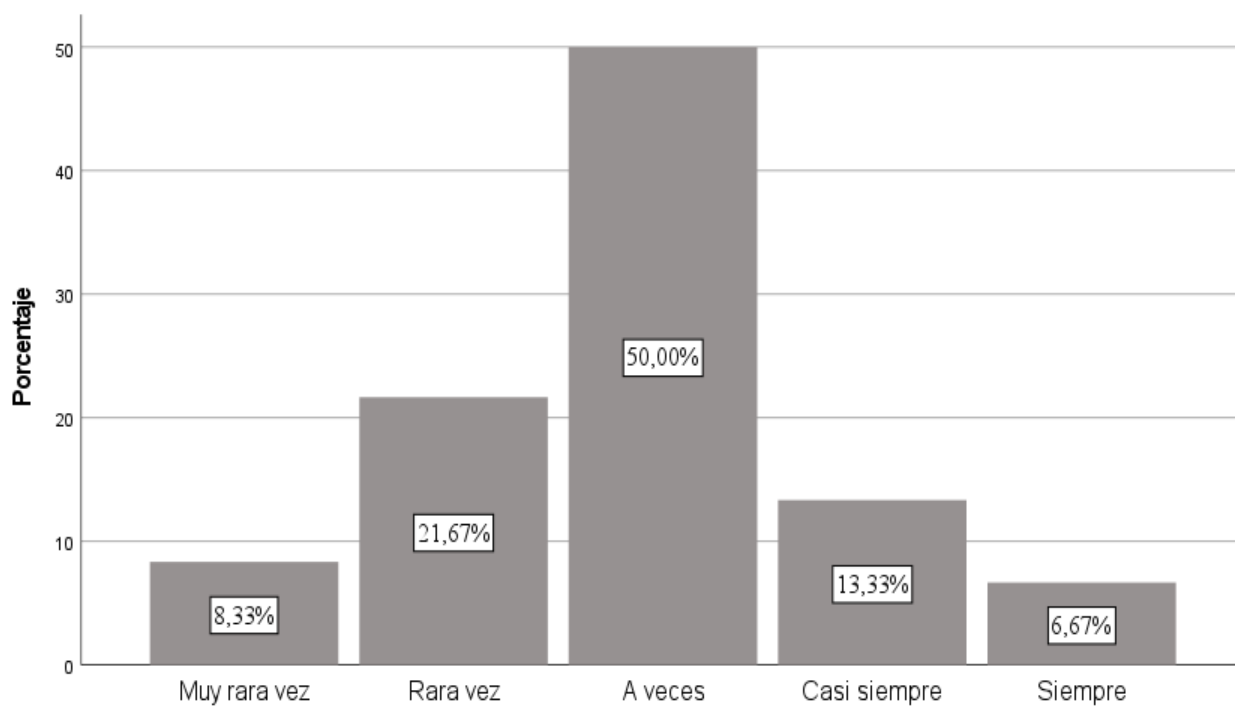
Ítem 3: Puedo hablar fácilmente sobre mis sentimientos.



En la Tabla 8 y Figura 4, se observa que, del total de 60 colaboradores encuestados el 10% (6) muy rara vez, el 15% (9) rara vez, el 36.67% (22) a veces, el 26.67% (16) casi siempre, y el 11.67% (7) siempre consideran que pueden hablar fácilmente sobre sus sentimientos.

Tabla 9*Ítem 4: Nada me molesta*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy rara vez	5	8,33
	Rara vez	13	21,67
	A veces	30	50,0
	Casi siempre	8	13,33
	Siempre	4	6,67
	Total	60	100,0

Figura 5*Ítem 4: Nada me molesta*

En la Tabla 9 y Figura 5, se observa que, del total de 60 colaboradores encuestados el 8.33% (5) muy rara vez, el 21.67% (13) rara vez, el 50% (30) a veces, el 13.33% (8) casi siempre, y el 6.67% (4) siempre consideran que nada les molesta.

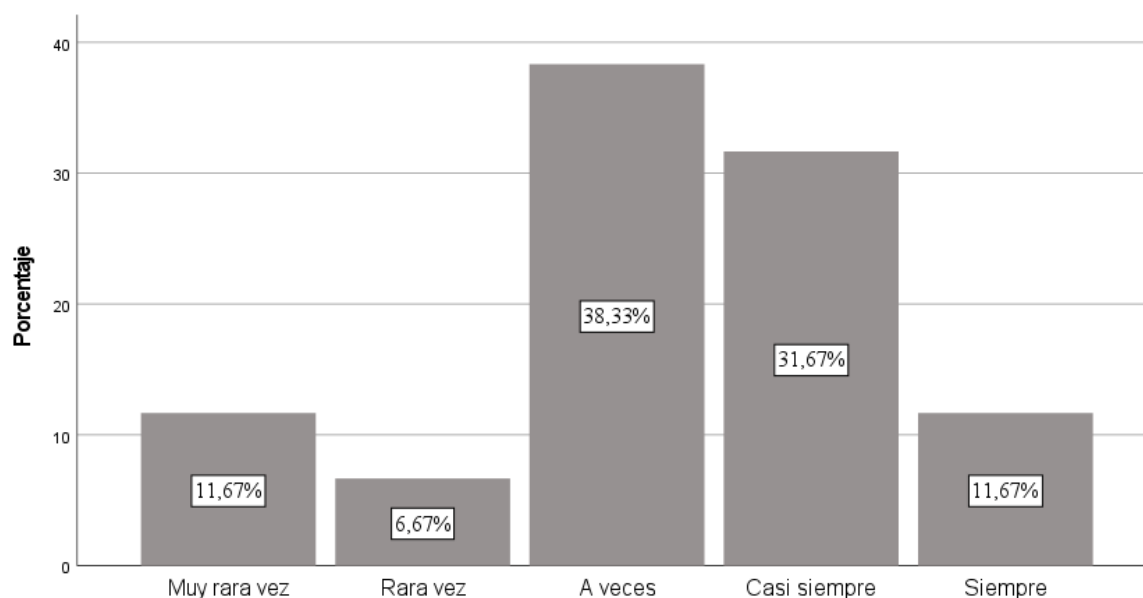
Tabla 10

Ítem 5: Es difícil hablar sobre mis sentimientos más íntimos.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy rara vez	7	11,67
	Rara vez	4	6,67
	A veces	23	38,33
	Casi siempre	19	31,67
	Siempre	7	11,67
	Total	60	100,0

Figura 6

Ítem 5: Es difícil hablar sobre mis sentimientos más íntimos.



En la Tabla 10 y Figura 6, se observa que, del total de 60 colaboradores encuestados el 11.67% (7) muy rara vez, el 6.67% (4) rara vez, el 38.33% (23) a veces, el 31.67% (19) casi siempre, y el 11.67% (7) siempre, consideran que es difícil hablar sobre sus sentimientos más íntimos.

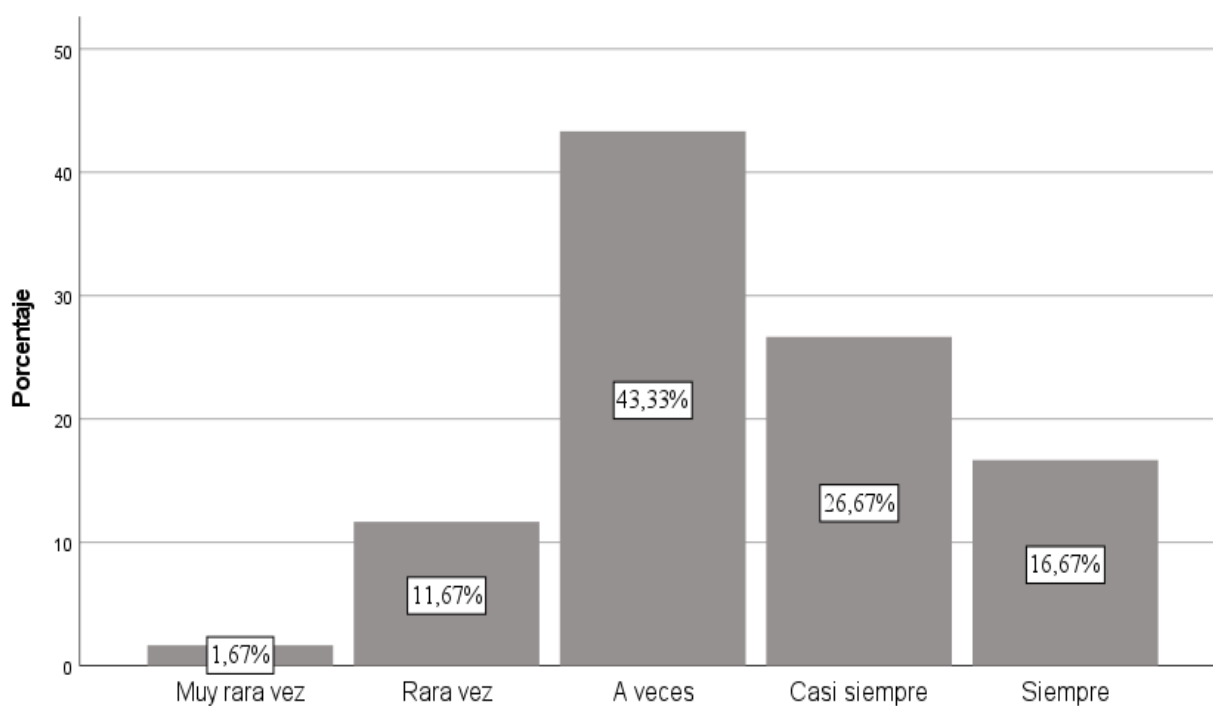
Tabla 11

Ítem 6: Puedo fácilmente describir mis sentimientos.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy rara vez	1	1,67
	Rara vez	7	11,67
	A veces	26	43,33
	Casi siempre	16	26,67
	Siempre	10	16,67
	Total	60	100,0

Figura 7

Ítem 6: Puedo fácilmente describir mis sentimientos.



En la Tabla 11 y Figura 7, se observa que, del total de 60 colaboradores encuestados el 1.67% (1) muy rara vez, el 11.67% (7) rara vez, el 43.33% (26) a veces, el 26.67% (15) casi siempre, y el 16.67% (10) siempre, consideran que pueden fácilmente describir sus sentimientos.

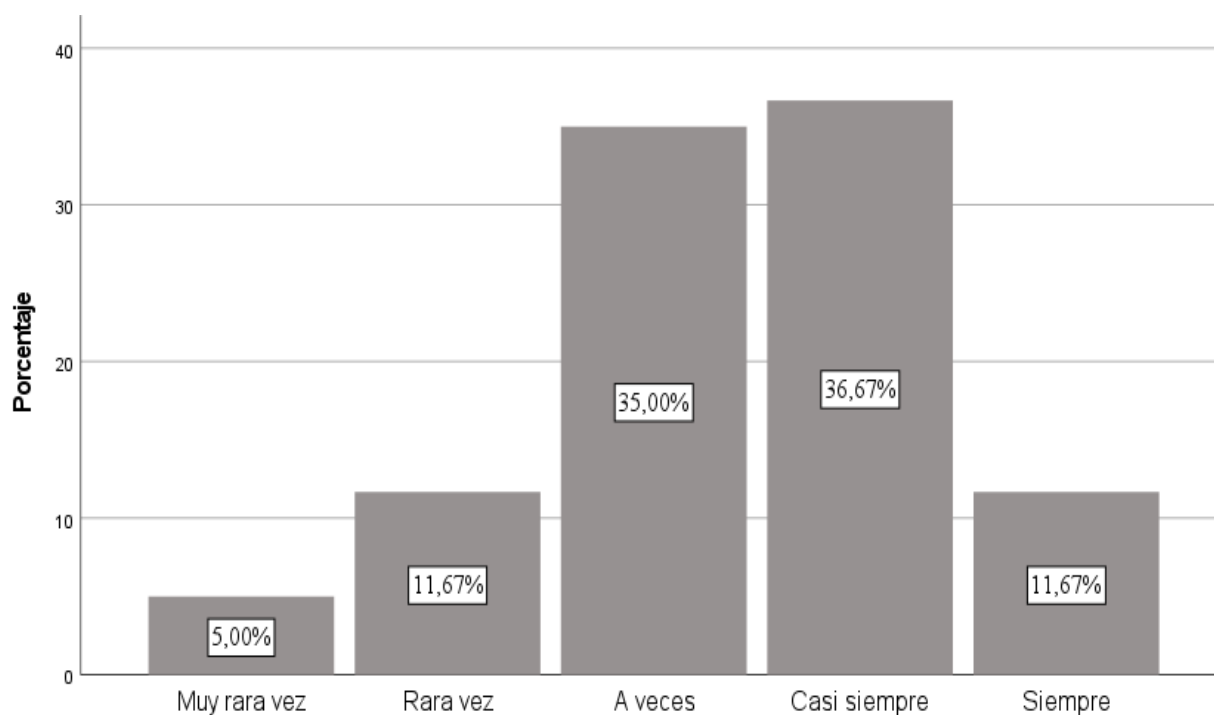
Tabla 12

Ítem 7: Pienso que soy el (la) mejor en todo lo que hago.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy rara vez	3	5,0
	Rara vez	7	11,67
	A veces	21	35,0
	Casi siempre	22	36,67
	Siempre	7	11,67
	Total	60	100,0

Figura 8

Ítem 7: Pienso que soy el (la) mejor en todo lo que hago.



En la Tabla 12 y Figura 8, se observa que, del total de 60 colaboradores encuestados el 5% (3) muy rara vez, el 11.67% (7) rara vez, el 35% (21) a veces, el 36.67% (22) casi siempre y el 11.67% (7) siempre, consideran que piensan que son el o la mejor en todo lo que hacen.

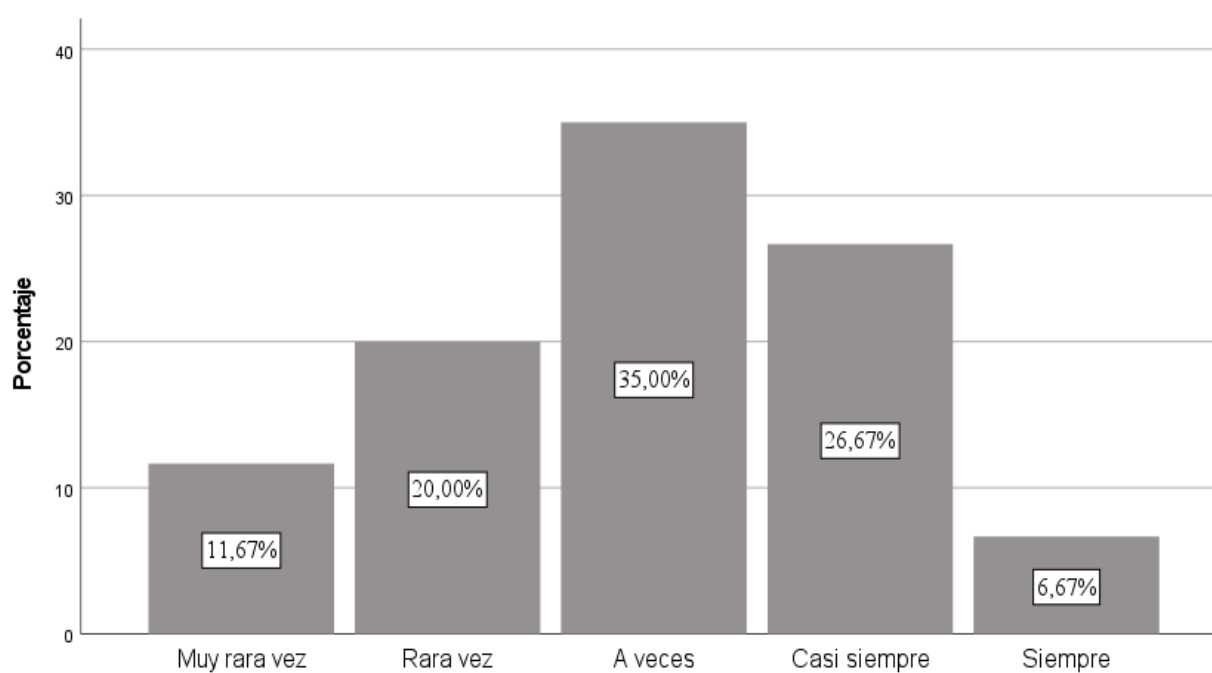
Tabla 13

Ítem 8: Para mí es fácil decirles a las personas cómo me siento.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy rara vez	7	11,67
	Rara vez	12	20,0
	A veces	21	35,0
	Casi siempre	16	26,67
	Siempre	4	6,67
	Total	60	100,0

Figura 9

Ítem 8: Para mí es fácil decirles a las personas cómo me siento.



En la Tabla 13 y Figura 9, se observa que, del total de 60 colaboradores encuestados el 11.67% (7) muy rara vez, el 20% (12) rara vez, el 35% (21) a veces, el 26.67% (16) casi siempre y el 6.67% (4) siempre, consideran que para ellos es fácil decir a las personas como se sienten.

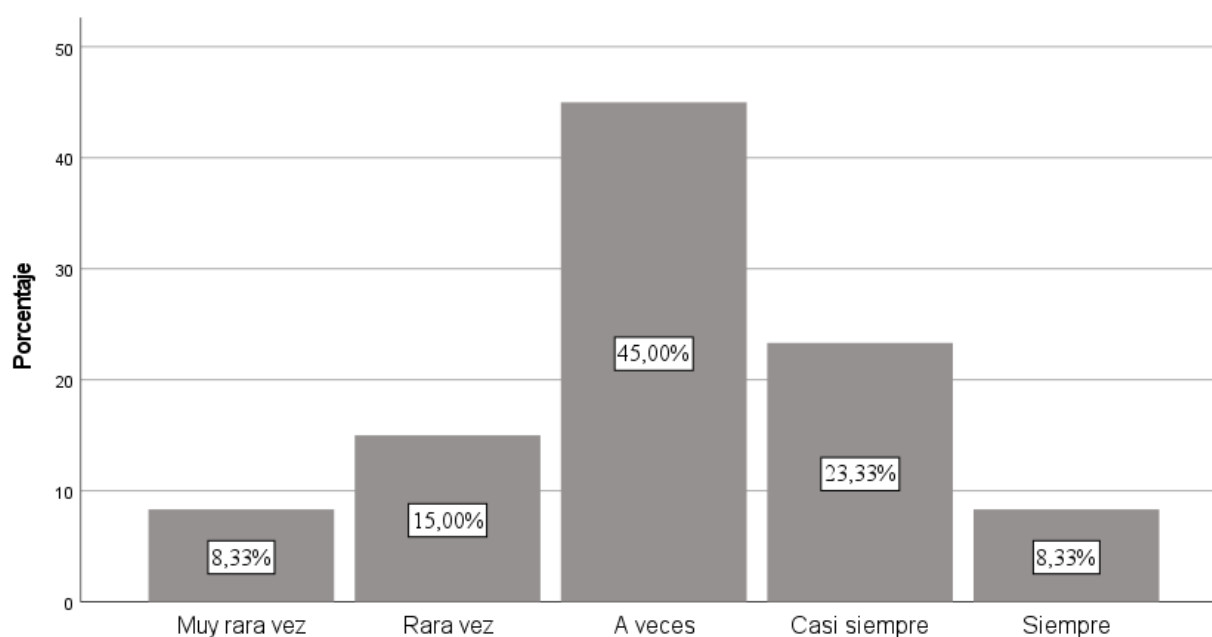
Tabla 14

Ítem 9: Me es difícil decirle a los demás mis sentimientos.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy rara vez	5	8,33
	Rara vez	9	15,0
	A veces	27	45,0
	Casi siempre	14	23,33
	Siempre	5	8,33
	Total	60	100,0

Figura 10

Ítem 9: Me es difícil decirle a los demás mis sentimientos.



En la Tabla 14 y Figura 10, se observa que, del total de 60 colaboradores encuestados el 8.33% (5) muy rara vez, el 15% (9) rara vez, el 45% (27) a veces, el 23.33% (14) casi siempre y el 8.33% (5) siempre, consideran que les es difícil decirle a los demás sus sentimientos.

Dimensión interpersonal

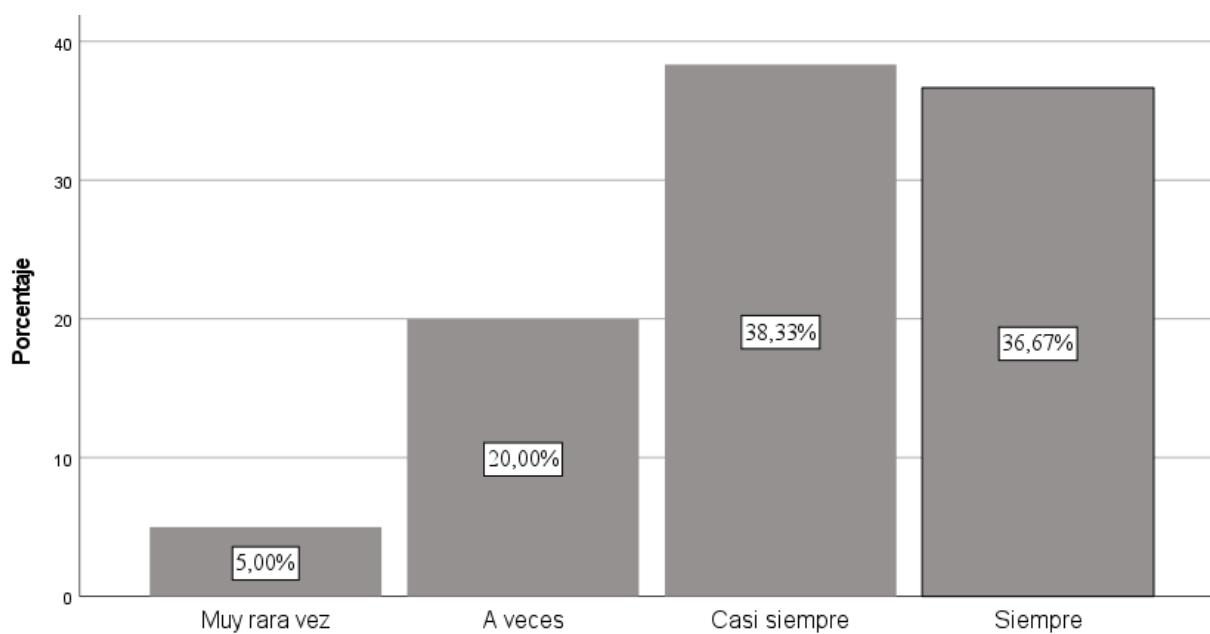
Tabla 15

Ítem10: Soy muy bueno(a) para comprender cómo la gente se siente.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy rara vez	3	5,0
	A veces	12	20,0
	Casi siempre	23	38,33
	Siempre	22	36,67
	Total	60	100,0

Figura 11

Ítem10: Soy muy bueno(a) para comprender cómo la gente se siente.



En la Tabla 15 y Figura 11, se observa que, del total de 60 colaboradores encuestados el 5% (3) muy rara vez, el 20% (12) a veces, el 38.33% (23) casi siempre, y el 36.67% (22) siempre consideran que son buenos para comprender como la gente se siente.

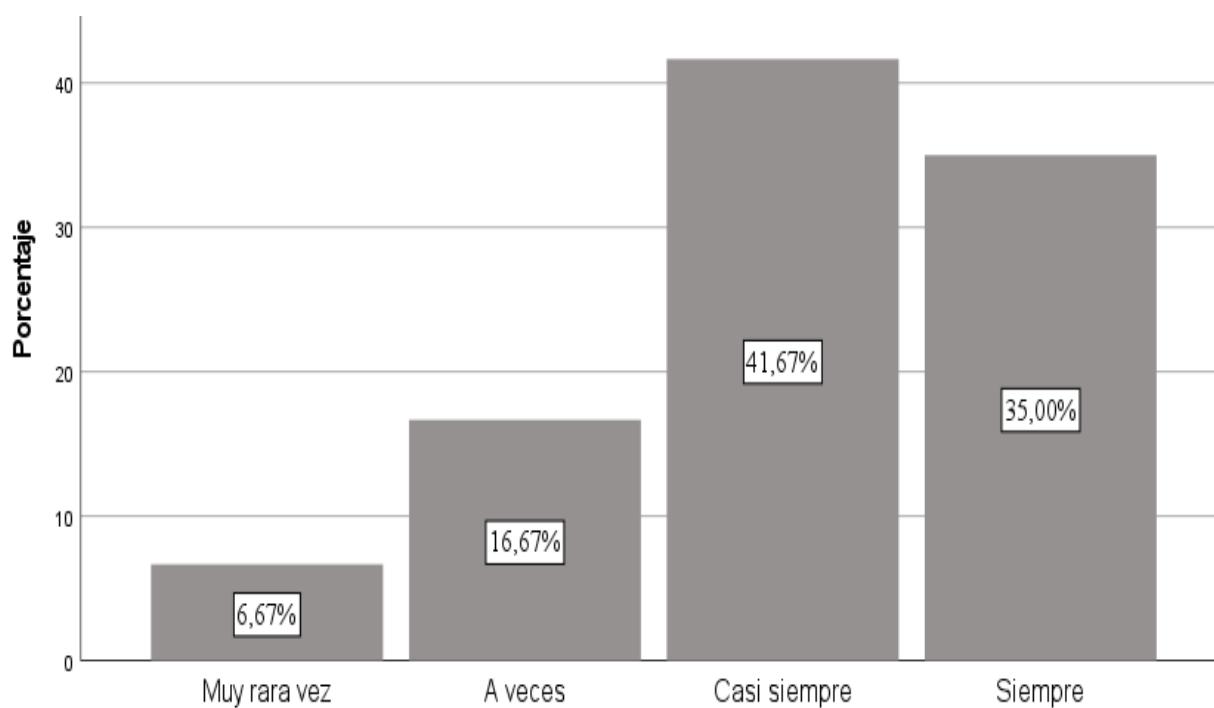
Tabla 16

Ítem11: Me importa lo que les sucede a las personas.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy rara vez	4	6,67
	A veces	10	16,67
	Casi siempre	25	41,67
	Siempre	21	35,0
	Total	60	100,0

Figura 12

Ítem11: Me importa lo que les sucede a las personas.



En la Tabla 16 y Figura 12, se observa que, del total de 60 colaboradores encuestados el 6.67% (4) muy rara vez, el 16.67% (10) a veces, el 41.67% (25) casi siempre, y el 35% (21) siempre les importa lo que les sucede a las personas.

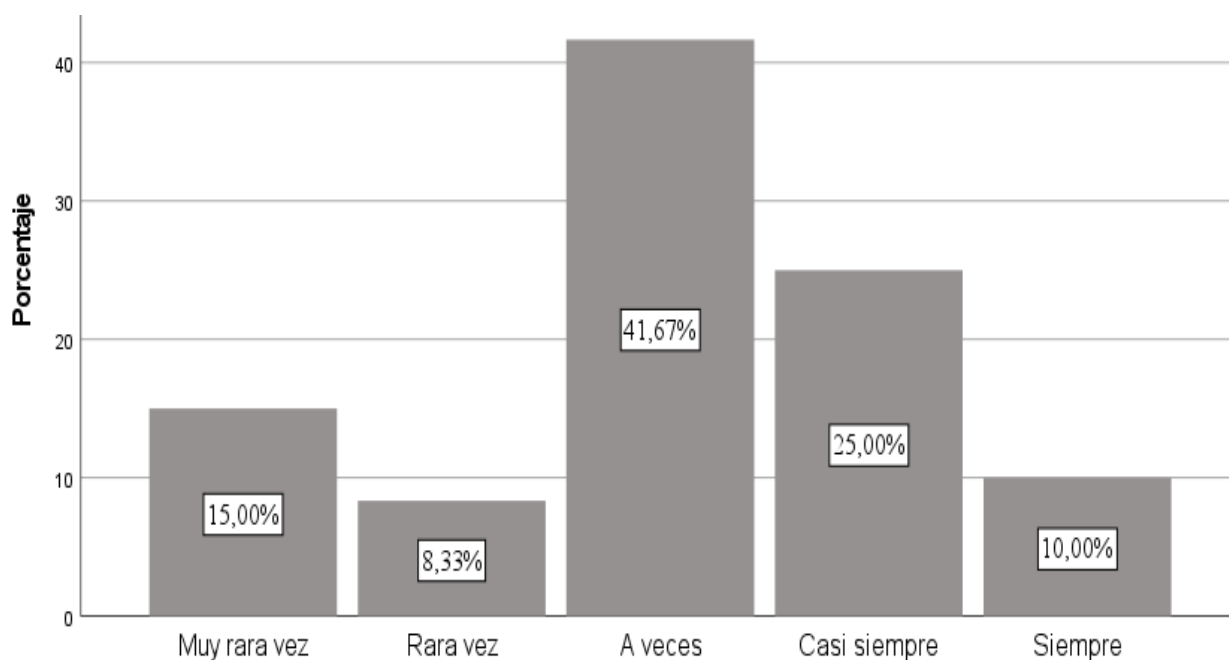
Tabla 17

Ítem 12: Me gustan todas las personas que conozco.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy rara vez	9	15,0
	Rara vez	5	8,33
	A veces	25	41,67
	Casi siempre	15	25,0
	Siempre	6	10,0
	Total	60	100,0

Figura 13

Ítem 12: Me gustan todas las personas que conozco.



En la Tabla 173 y Figura 1, se observa que, del total de 60 colaboradores encuestados el 15% (9) muy rara vez, el 8.33% (5) rara vez, el 41.67% (25) a veces, el 25% (15) casi siempre, y el 10% (6) siempre consideran que les gustan todas las personas que conocen.

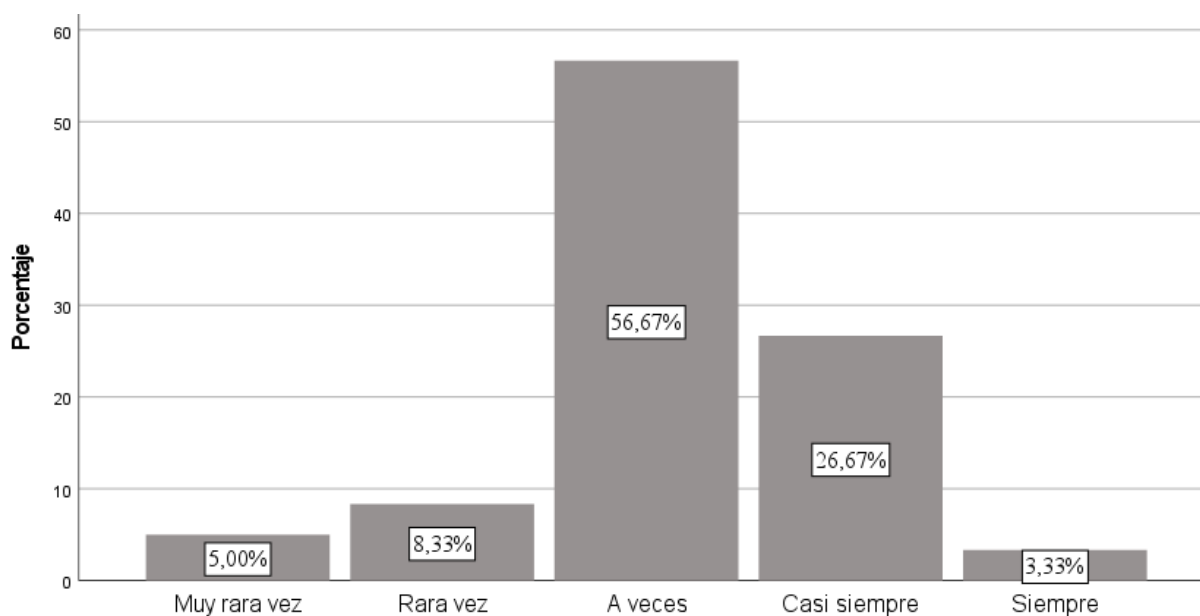
Tabla 18

Ítem 13: Sé cómo se sienten las personas.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy rara vez	3	5,0
	Rara vez	5	8,33
	A veces	34	56,67
	Casi siempre	16	26,67
	Siempre	2	3,33
	Total	60	100,0

Figura 14

Ítem 13: Sé cómo se sienten las personas.



En la Tabla 18 y Figura 14, se observa que, del total de 60 colaboradores encuestados el 5% (3) muy rara vez, el 8.33% (5) rara vez, el 56.67% (34) a veces, el 26.67% (16) casi siempre, y el 3.33% (2) siempre consideran que saben cómo se sienten las personas.

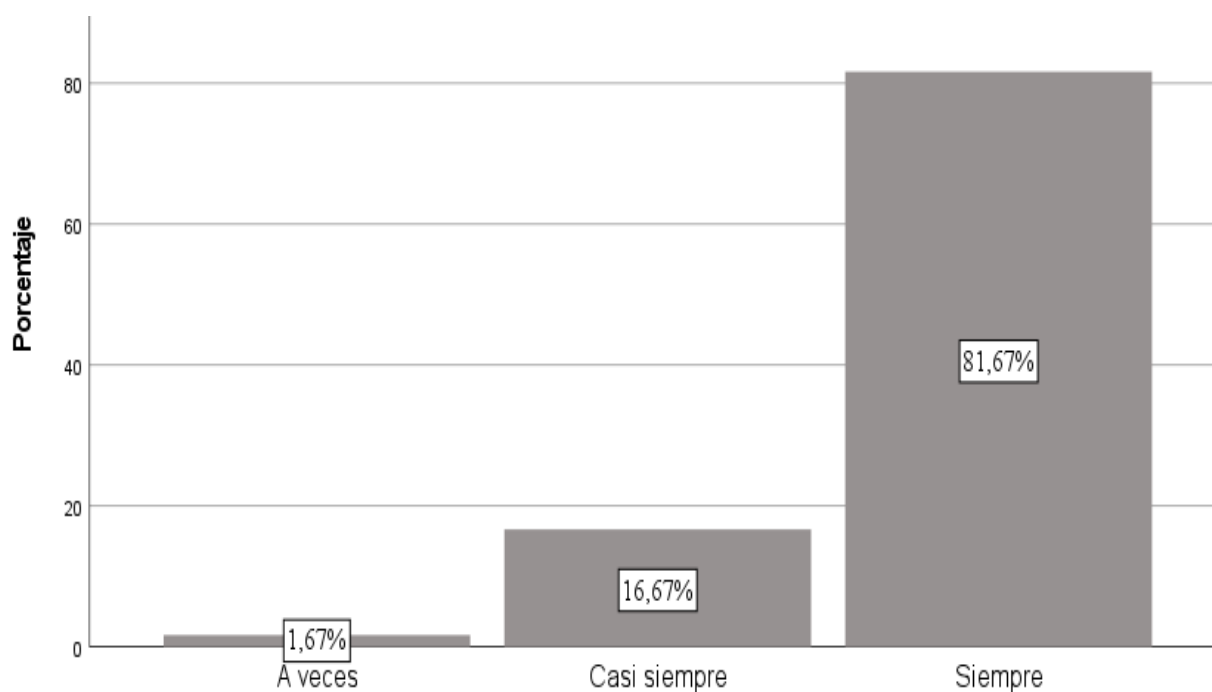
Tabla 19

Ítem 14: Soy capaz de respetar a los demás.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A veces	1	1,67
	Casi siempre	10	16,67
	Siempre	49	81,67
	Total	60	100,0

Figura 15

Ítem 14: Soy capaz de respetar a los demás.



En la Tabla 19 y Figura 15, se observa que, del total de 60 colaboradores encuestados el 1.67% (1) a veces, el 16.67% (10) casi siempre, y el 81.67% (49) siempre consideran que son capaces de respetar a los demás.

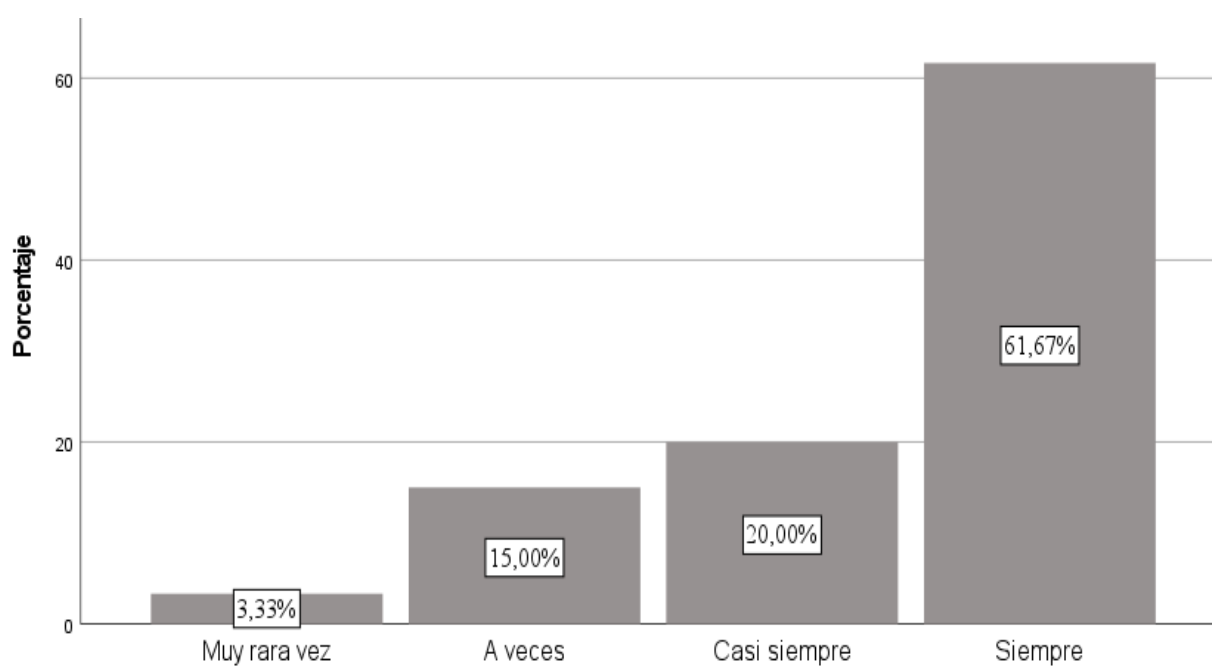
Tabla 20

Ítem 15: Tener amigos es importante.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy rara vez	2	3,33
	A veces	9	15,0
	Casi siempre	12	20,0
	Siempre	37	61,67
	Total	60	100,0

Figura 16

Ítem 15: Tener amigos es importante.



En la Tabla 20 y Figura 16, se observa que, del total de 60 colaboradores encuestados el 3.33% (2) muy rara vez, el 15% (9) a veces, el 20% (12) casi siempre, y el 61.67% (37) siempre consideran que tener amigos es importante.

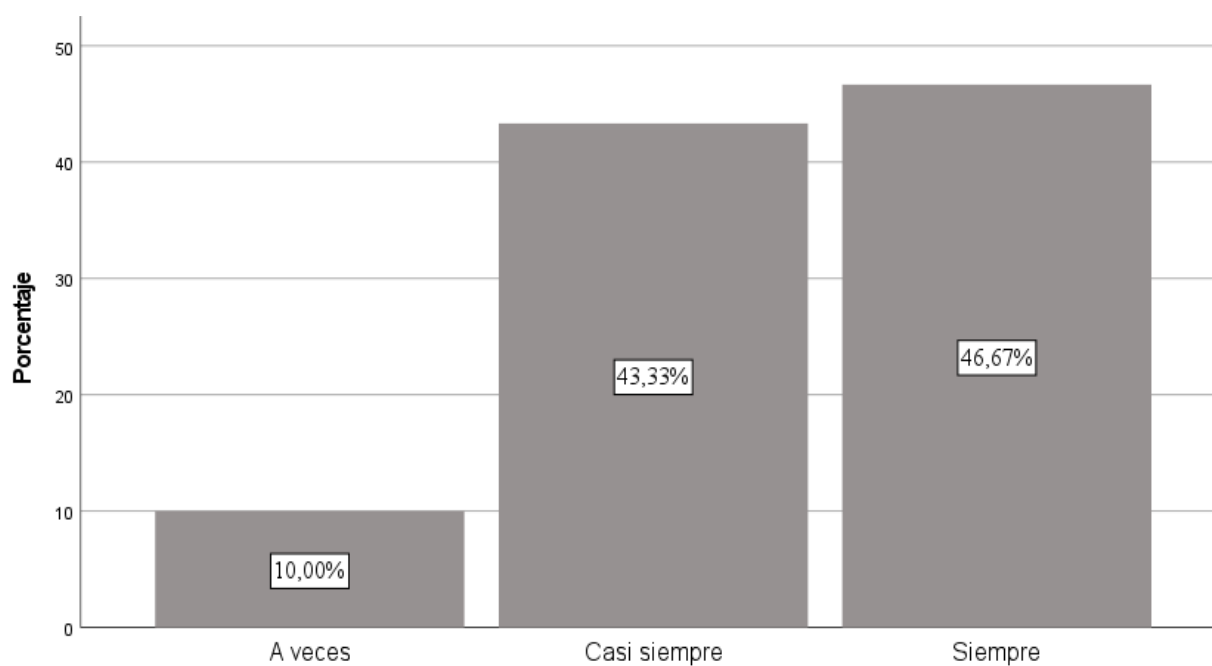
Tabla 21

Ítem 16: Intento no herir los sentimientos de las personas.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A veces	6	10,0
	Casi siempre	26	43,33
	Siempre	28	46,67
	Total	60	100,0

Figura 17

Ítem 16: Intento no herir los sentimientos de las personas.



En la Tabla 21 y Figura 17, se observa que, del total de 60 colaboradores encuestados el 10% (6) a veces, el 43.33% (26) casi siempre, y el 46.67% (28) siempre consideran que intentan no herir los sentimientos de las personas.

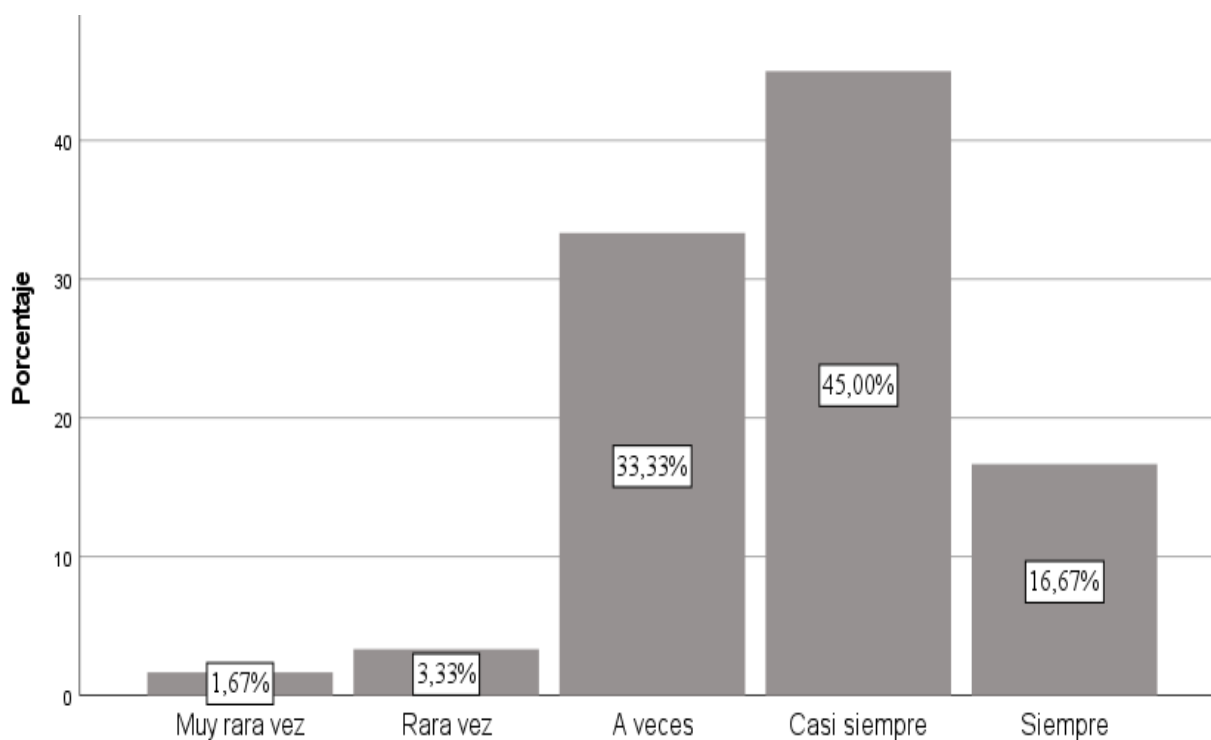
Tabla 22

Ítem 17: Me agrada hacer cosas para los demás.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy rara vez	1	1,67
	Rara vez	2	3,33
	A veces	20	33,33
	Casi siempre	27	45,0
	Siempre	10	16,67
	Total	60	100,0

Figura 18

Ítem 17: Me agrada hacer cosas para los demás.



En la Tabla 22 y Figura 18, se observa que, del total de 60 colaboradores encuestados el 1.67% (1) muy rara vez, el 3.33% (2) rara vez, el 33.33% (20) a veces, el 45% (27) casi siempre, y el 16.67% (10) siempre, consideran que les agrada hacer cosas para los demás.

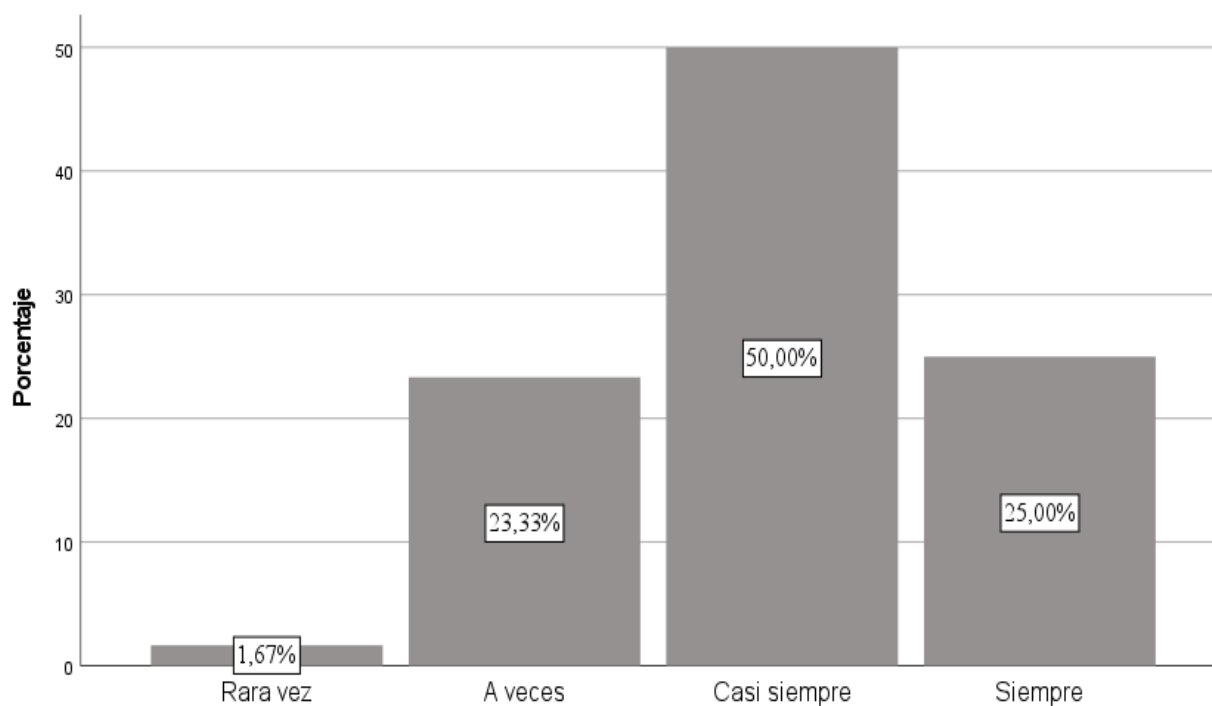
Tabla 23

Ítem 18: Hago amigos fácilmente.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Rara vez	1	1,67
	A veces	14	23,33
	Casi siempre	30	50,0
	Siempre	15	25,0
	Total	60	100,0

Figura 19

Ítem 18: Hago amigos fácilmente.



En la Tabla 23 y Figura 19, se observa que, del total de 60 colaboradores encuestados el 1.67% (1) rara vez, el 23.33% (14) a veces, el 50% (30) casi siempre y el 25% (15) siempre, consideran que hacen amigos fácilmente.

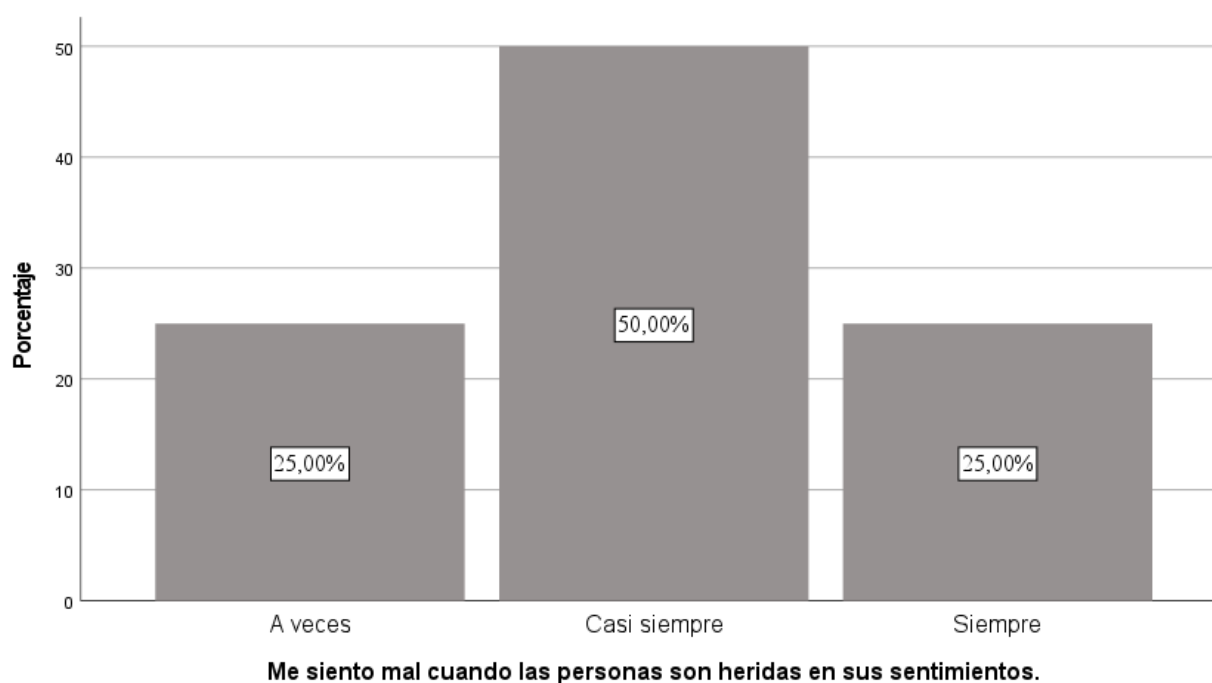
Tabla 24

Ítem 19: Me siento mal cuando las personas son heridas en sus sentimientos.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A veces	15	25,0
	Casi siempre	30	50,0
	Siempre	15	25,0
	Total	60	100,0

Figura 20

Ítem 19: Me siento mal cuando las personas son heridas en sus sentimientos.



En la Tabla 24 y Figura 20, se observa que, del total de 60 colaboradores encuestados el 25% (15) a veces, el 50% (30) casi siempre y el 25% (15) siempre, consideran que se sienten mal cuando las personas son heridas en sus sentimientos.

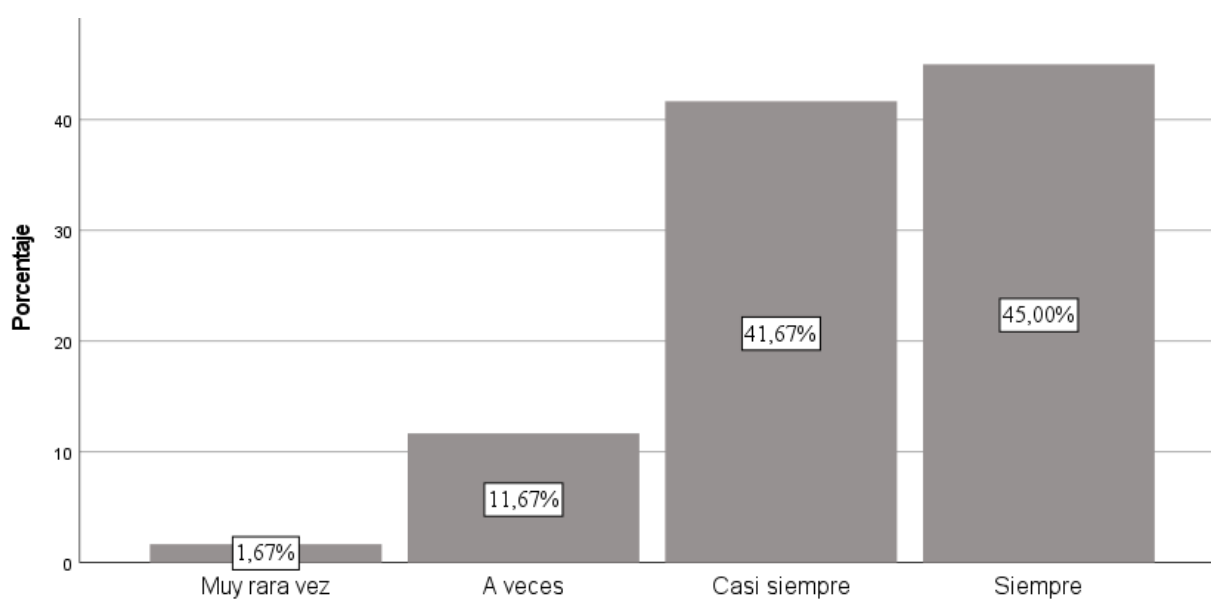
Tabla 25

Ítem 20: Me agradan mis amigos.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy rara vez	1	1,67
	A veces	7	11,67
	Casi siempre	25	41,67
	Siempre	27	45,0
	Total	60	100,0

Figura 21

Ítem 20: Me agradan mis amigos.



En la Tabla 25 y Figura 21, se observa que, del total de 60 colaboradores encuestados el 1.67% (1) muy rara vez, el 11.67% (7) a veces, el 41.67% (25) casi siempre y el 45% (27) siempre, consideran que les agradan sus amigos.

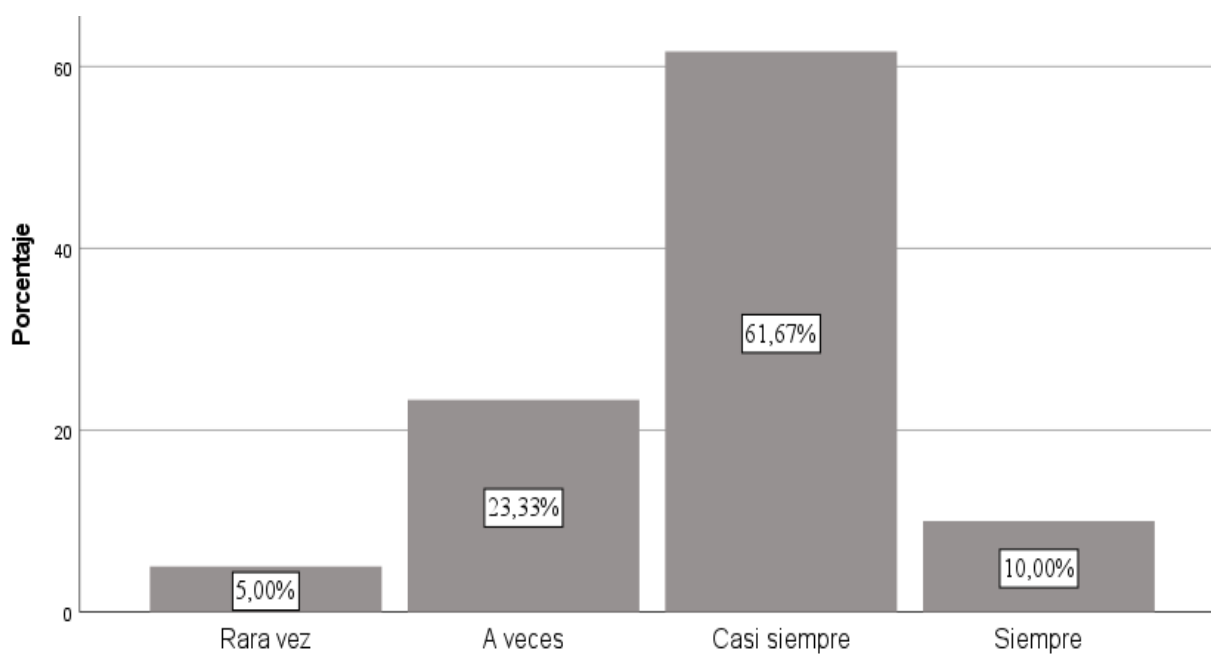
Tabla 26

Ítem 21: Puedo darme cuenta cuando mi amigo se siente triste.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Rara vez	3	5,0
	A veces	14	23,33
	Casi siempre	37	61,67
	Siempre	6	10,0
	Total	60	100,0

Figura 22

Ítem 21: Puedo darme cuenta cuando mi amigo se siente triste.



En la Tabla 26 y Figura 22, se observa que, del total de 60 colaboradores encuestados el 5% (3) rara vez, el 23.33% (14) a veces, el 61.67% (37) casi siempre y el 10% (6) siempre, consideran que pueden darse cuenta cuando un amigo se siente triste.

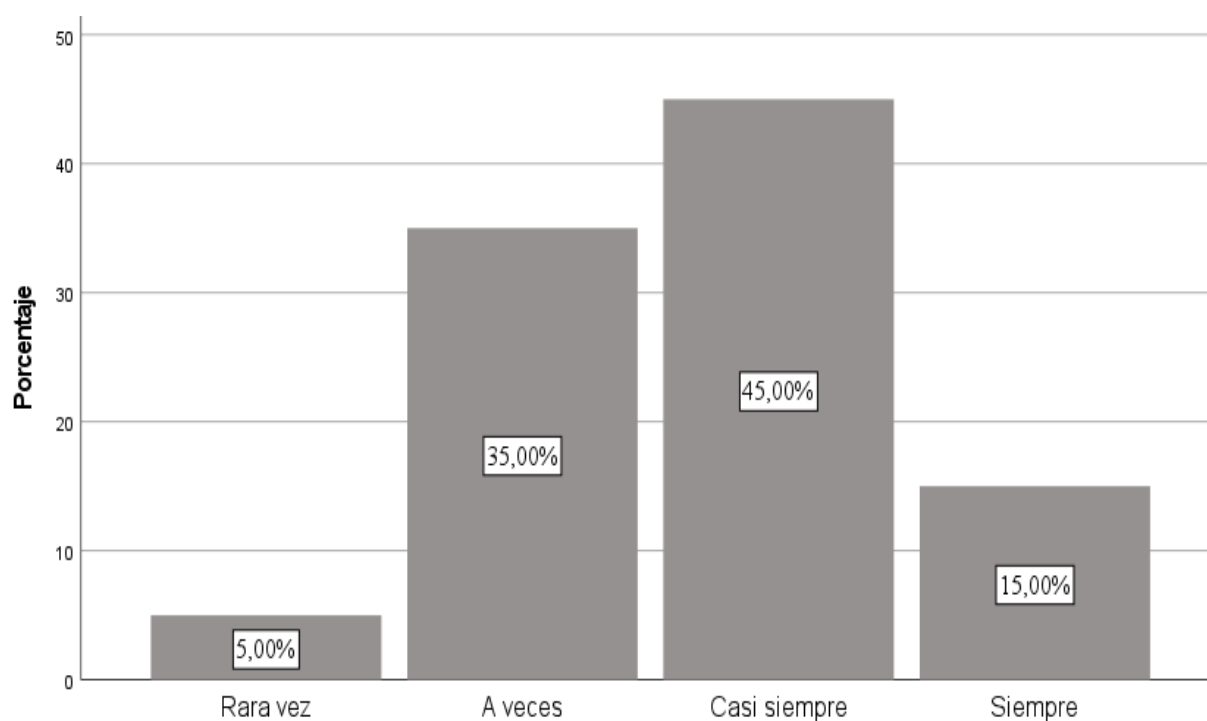
Tabla 27

Ítem 22: Sé cuándo la gente está molesta aun cuando no dicen nada.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Rara vez	3	5,0
	A veces	21	35,0
	Casi siempre	27	45,0
	Siempre	9	15,0
	Total	60	100,0

Figura 23

Ítem 22: Sé cuándo la gente está molesta aun cuando no dicen nada.



En la Tabla 27 y Figura 23, se observa que, se observa que, del total de 60 colaboradores encuestados el 5% (3) rara vez, el 35% (21) a veces, el 45% (27) casi siempre y el 15% (9) siempre, consideran que saben cuándo la gente está molesta aún cuando no dicen nada.

Dimensión de adaptabilidad

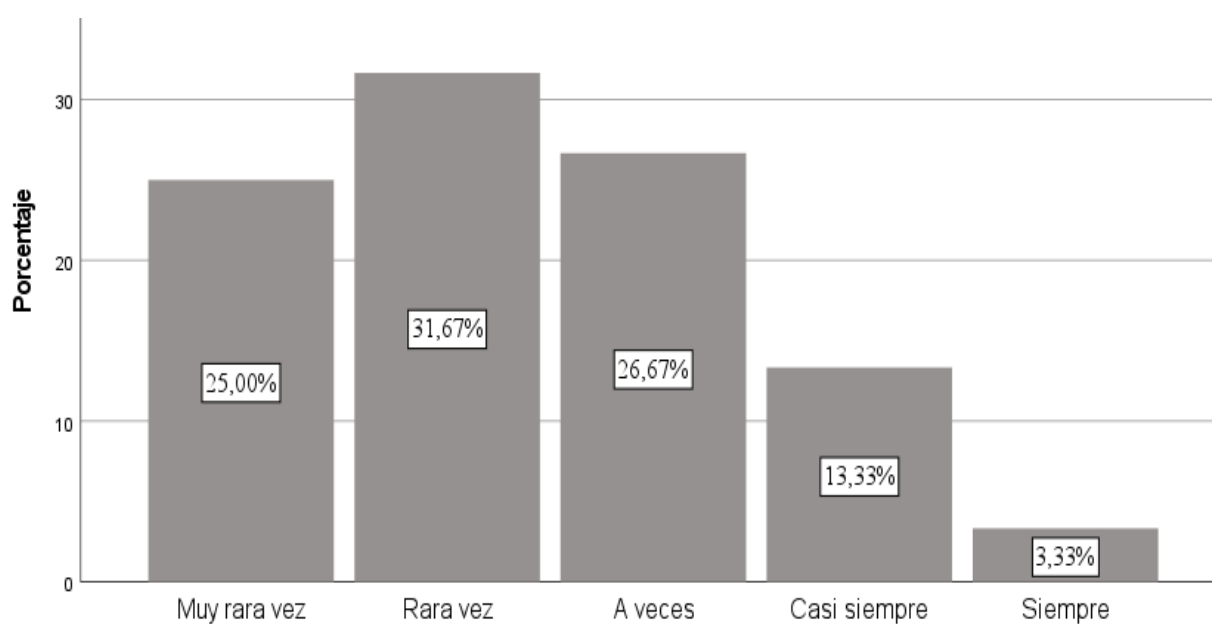
Tabla 28

Ítem 23: Me es difícil controlar mi cólera.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy rara vez	15	25,0
	Rara vez	19	31,67
	A veces	16	26,67
	Casi siempre	8	13,33
	Siempre	2	3,33
	Total	60	100,0

Figura 24

Ítem 23: Me es difícil controlar mi cólera.



En la Tabla 28 y Figura 24, se observa que, del total de 60 colaboradores encuestados el 25% (15) muy rara vez, el 31.67% (19) rara vez, el 26.67% (16) a veces, el 13.33% (8) casi siempre, y el 3.33% (2) siempre consideran que les es difícil controlar su cólera.

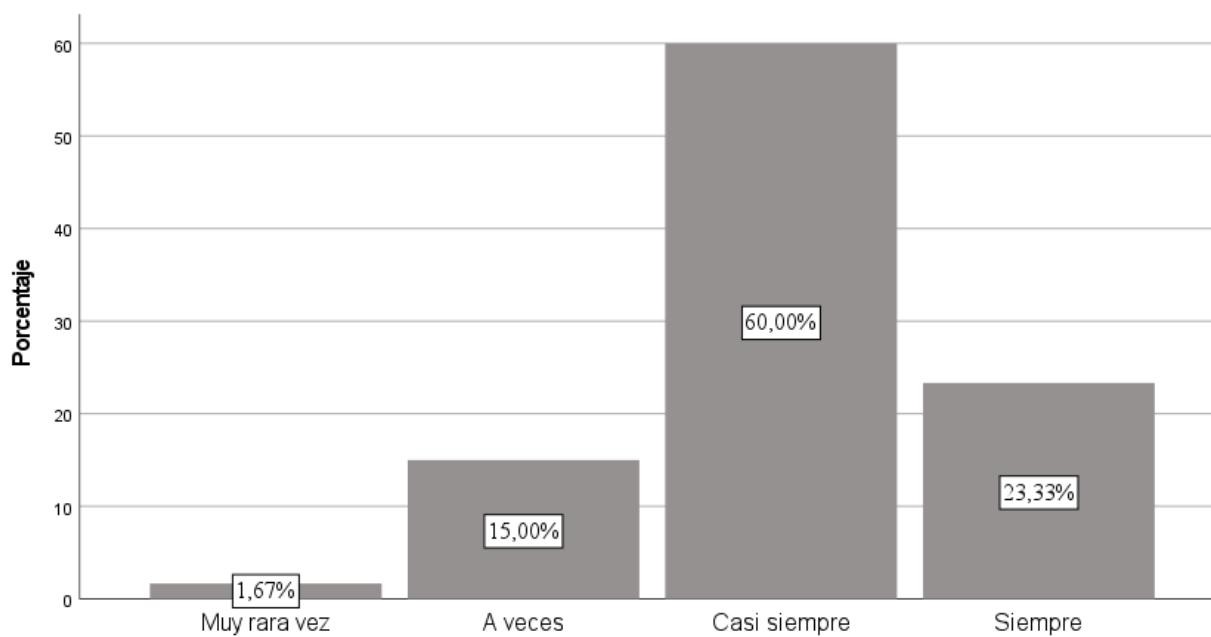
Tabla 29

Ítem 24: Sé cómo mantenerme tranquilo (a).

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy rara vez	1	1,67
	A veces	9	15,0
	Casi siempre	36	60,0
	Siempre	14	23,33
	Total	60	100,0

Figura 25

Ítem 24: Sé cómo mantenerme tranquilo (a).



En la Tabla 29 y Figura 25, se observa que, del total de 60 colaboradores encuestados el 1.67% (1) muy rara vez, el 15% (9) a veces, el 60% (36) casi siempre, y el 23.33% (14) siempre consideran que saben como mantenerse tranquilos.

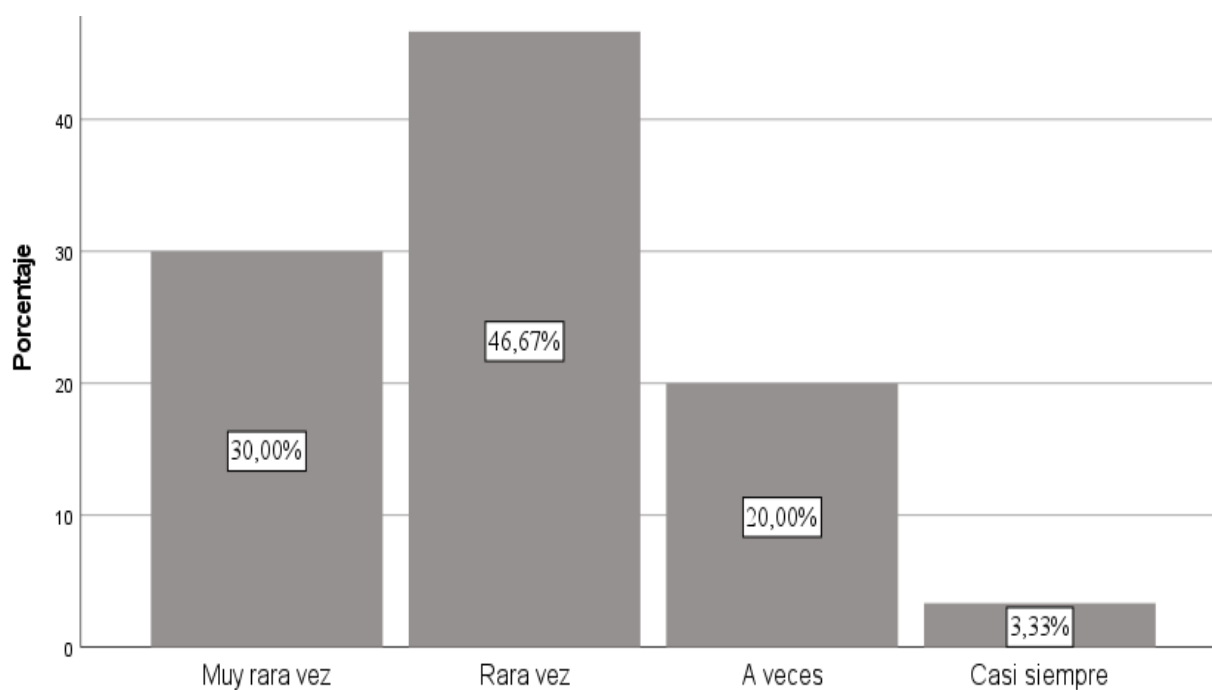
Tabla 30

Ítem 25: Me molesto demasiado de cualquier cosa.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy rara vez	18	30,0
	Rara vez	28	46,7
	A veces	12	20,0
	Casi siempre	2	3,33
	Total	60	100,0

Figura 26

Ítem 25: Me molesto demasiado de cualquier cosa.



En la Tabla 30 y Figura 26, se observa que, del total de 60 colaboradores encuestados el 30% (18) muy rara vez, el 46.67% (28) rara vez, el 20% (12) a veces, el 3.33% (2) casi siempre consideran que se molestan demasiado por cualquier cosa.

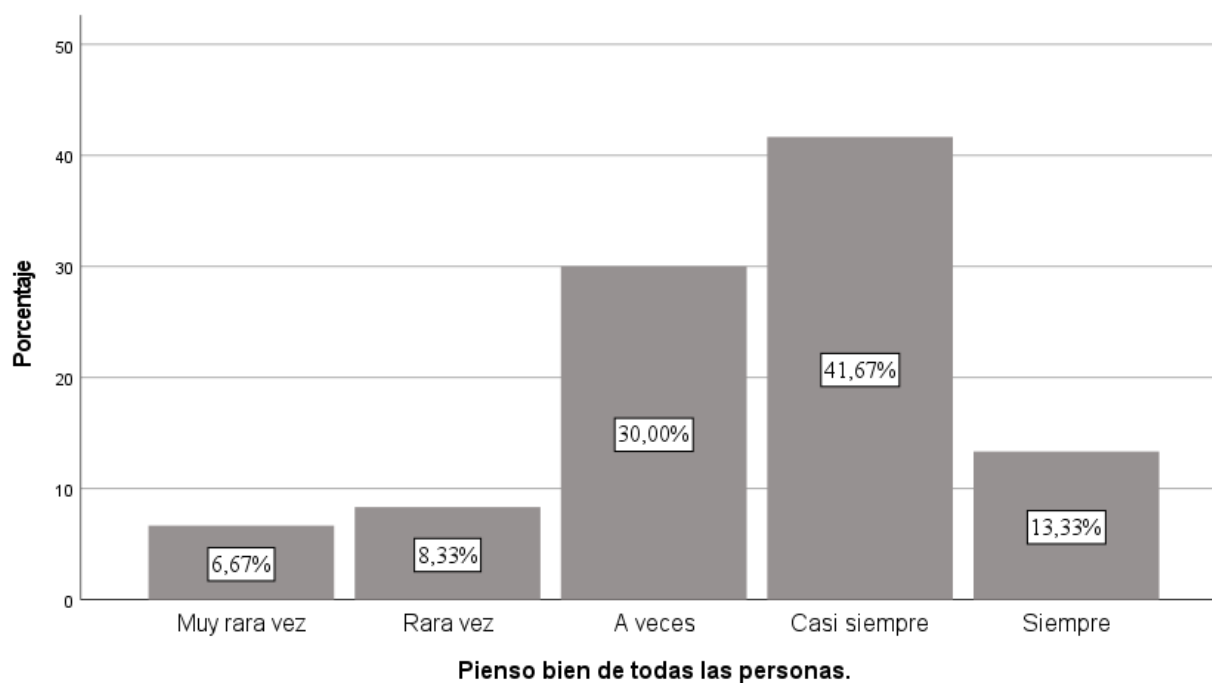
Tabla 31

Ítem 26: Pienso bien de todas las personas.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy rara vez	4	6,67
	Rara vez	5	8,33
	A veces	18	30,0
	Casi siempre	25	41,67
	Siempre	8	13,33
	Total	60	100,0

Figura 27

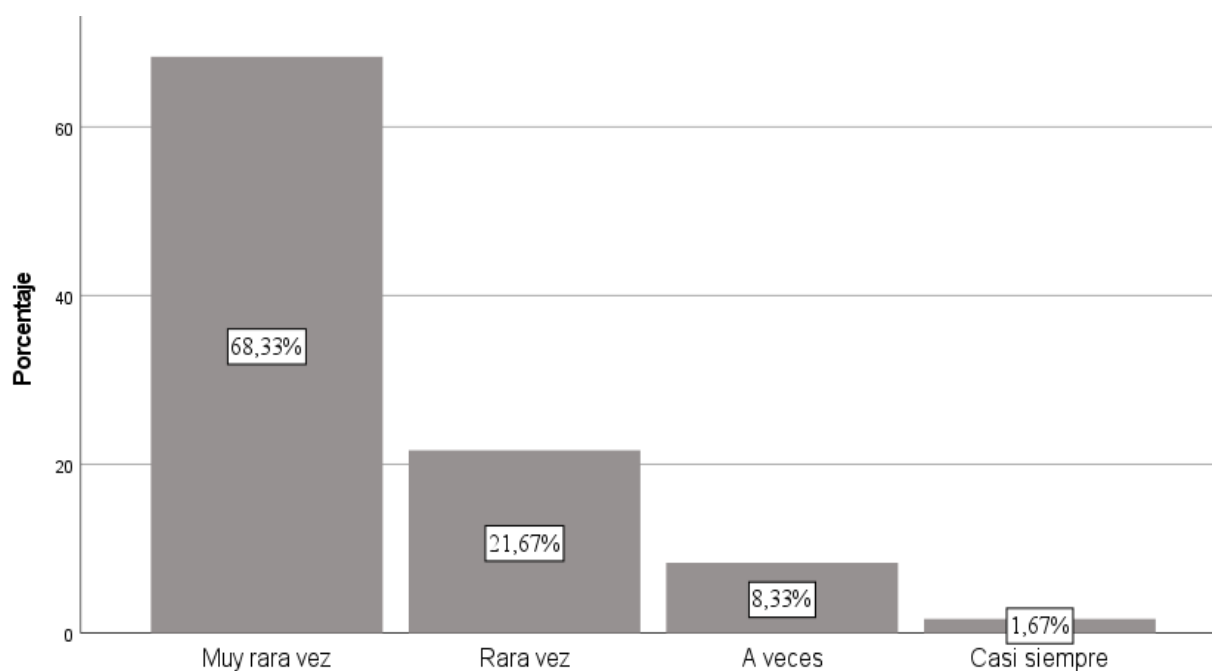
Ítem 26: Pienso bien de todas las personas.



En la Tabla 31 y Figura 27, se observa que, del total de 60 colaboradores encuestados el 6.67% (4) muy rara vez, el 8.33% (5) rara vez, el 30 (18) a veces, el 41.67% (25) casi siempre, y el 13.33% (8) siempre piensan bien de todas las personas.

Tabla 32*Ítem 27: Peleo con la gente.*

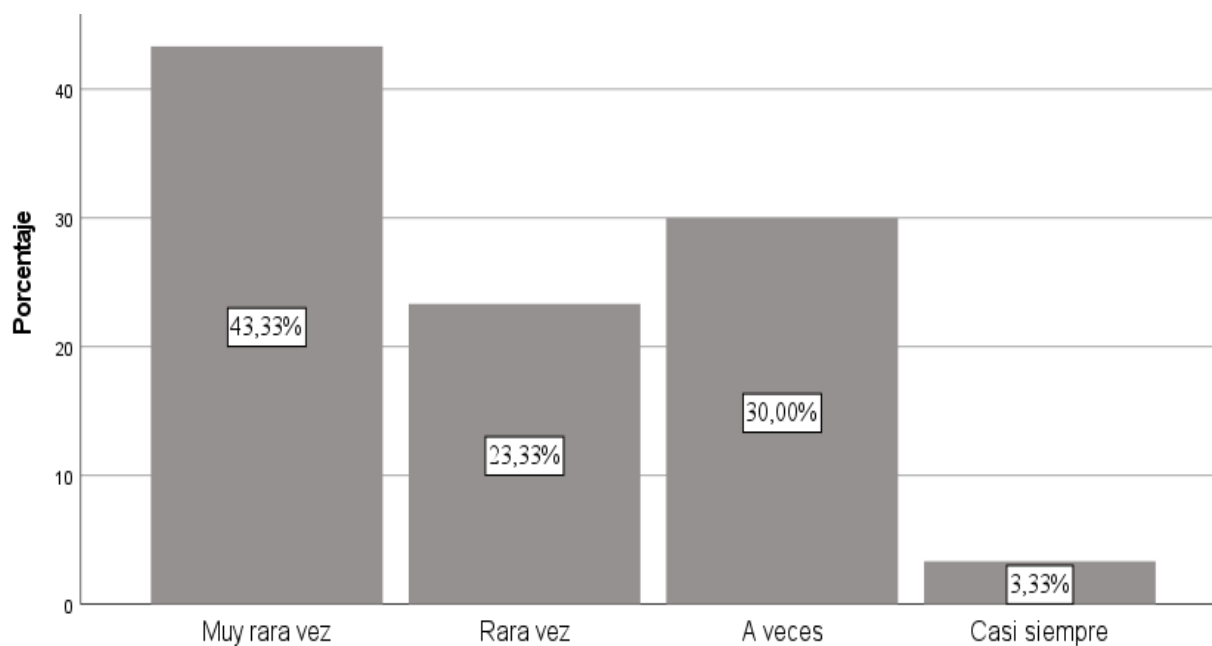
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy rara vez	41	68,33
	Rara vez	13	21,67
	A veces	5	8,33
	Casi siempre	1	1,67
	Total	60	100,0

Figura 28*Ítem 27: Peleo con la gente.*

En la Tabla 32 y Figura 28, se observa que, del total de 60 colaboradores encuestados el 68.33% (41) muy rara vez, el 21.67% (13) rara vez, el 8.33% (5) a veces, el 1.67% (1) casi siempre consideran que pelean con la gente.

Tabla 33*Ítem 28: Tengo mal genio.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy rara vez	26	43,33
	Rara vez	14	23,33
	A veces	18	30,0
	Casi siempre	2	3,33
	Total	60	100,0

Figura 29*Ítem 28: Tengo mal genio.*

En la Tabla 33 y Figura 29, se observa que, del total de 60 colaboradores encuestados el 43.33% (26) muy rara vez, el 23.33% (14) rara vez, el 30% (18) a veces, el 3.33% (2) casi siempre consideran que tienen mal genio.

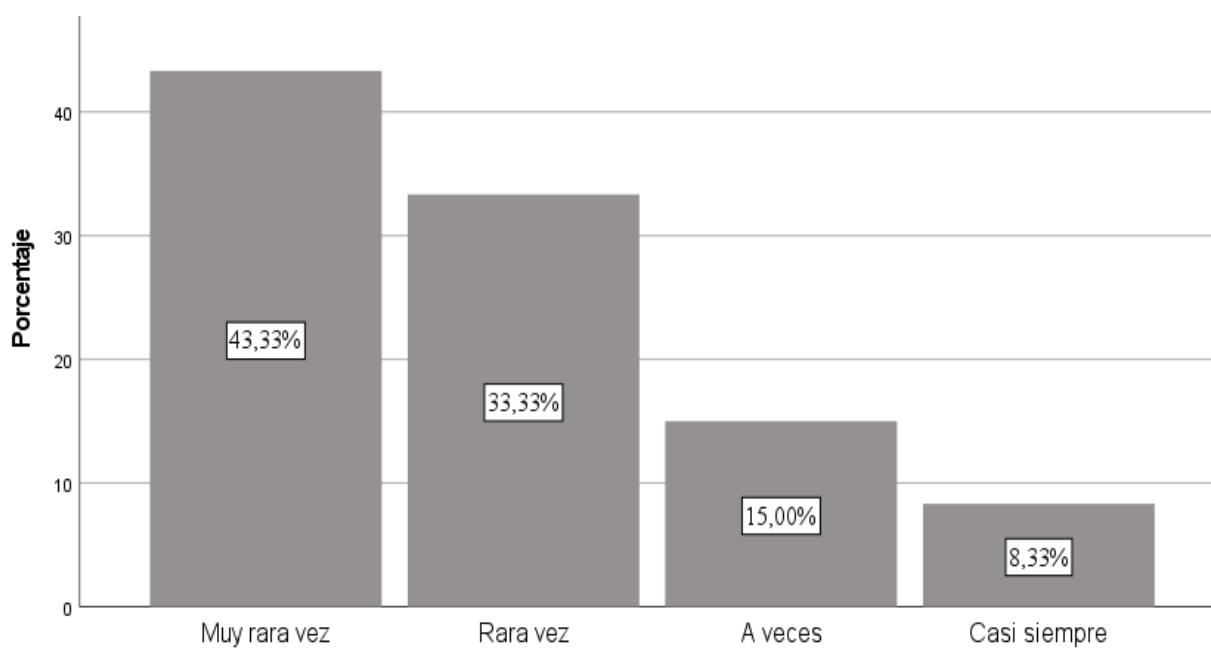
Tabla 34

Ítem 29: Me molesto fácilmente.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy rara vez	26	43,33
	Rara vez	20	33,33
	A veces	9	15,0
	Casi siempre	5	8,33
	Total	60	100,0

Figura 30

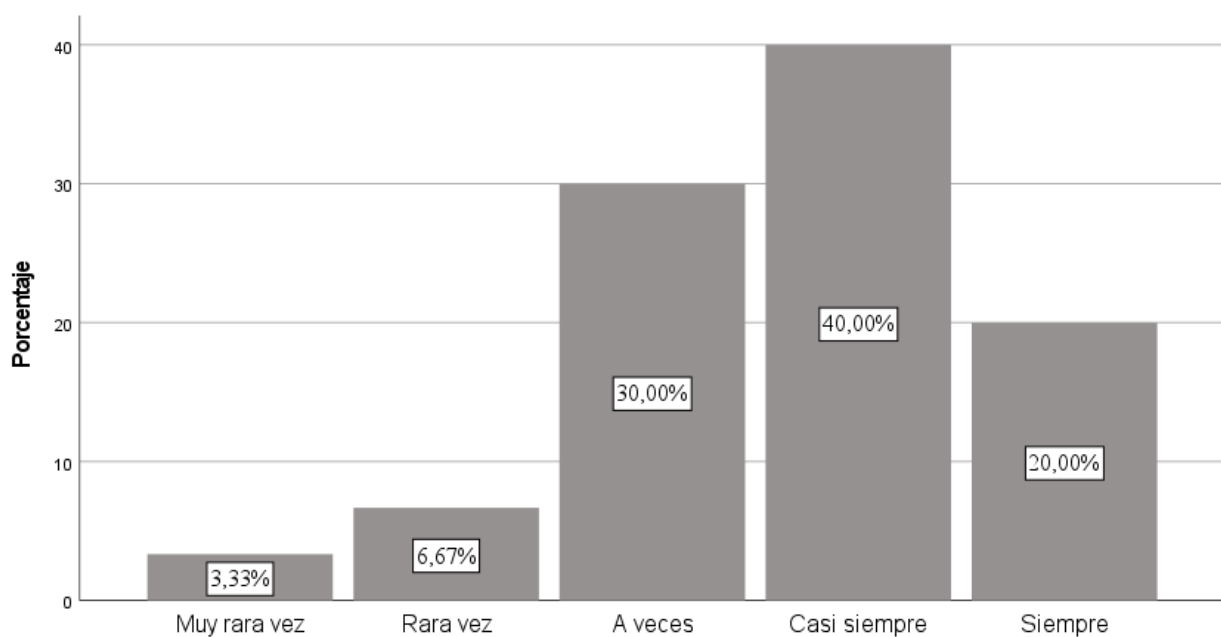
Ítem 29: Me molesto fácilmente.



En la Tabla 34 y Figura 30, se observa que, del total de 60 colaboradores encuestados el 43.33% (26) muy rara vez, el 33.33% (20) rara vez, el 15% (9) a veces, el 8.33% (5) casi siempre, consideran que se molestan fácilmente.

Tabla 35*Ítem 30: Demoro en molestarme.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy rara vez	2	3,33
	Rara vez	4	6,67
	A veces	18	30,0
	Casi siempre	24	40,0
	Siempre	12	20,0
	Total	60	100,0

Figura 31*Ítem 30: Demoro en molestarme.*

En la Tabla 35 y Figura 31, se observa que, del total de 60 colaboradores encuestados el 3.33% (2) muy rara vez, el 6.67% (4) rara vez, el 30% (18) a veces, el 40% (24) casi siempre y el 20% (12) siempre, consideran que demoran en molestarse.

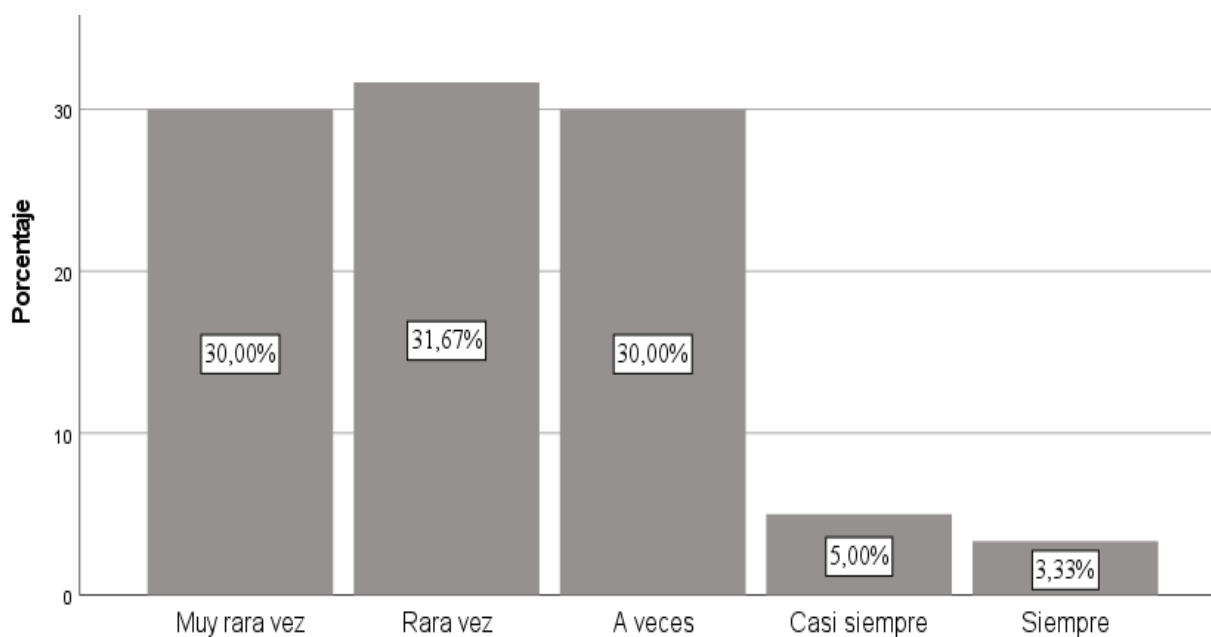
Tabla 36

Ítem 31: Cuando estoy molesto (a) con alguien, me siento molesto (a) por mucho tiempo.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy rara vez	18	30,0
	Rara vez	19	31,67
	A veces	18	30,0
	Casi siempre	3	5,0
	Siempre	2	3,33
	Total	60	100,0

Figura 32

Ítem 31: Cuando estoy molesto (a) con alguien, me siento molesto (a) por mucho tiempo.



En la Tabla 36 y Figura 32, se observa que, del total de 60 colaboradores encuestados el 30% (18) muy rara vez, el 31.67% (19) rara vez, el 30% (18) a veces, el 5% (3) casi siempre y el 3.33% (2) siempre, consideran que cuando están molestos con alguien, se sienten molestos por mucho tiempo.

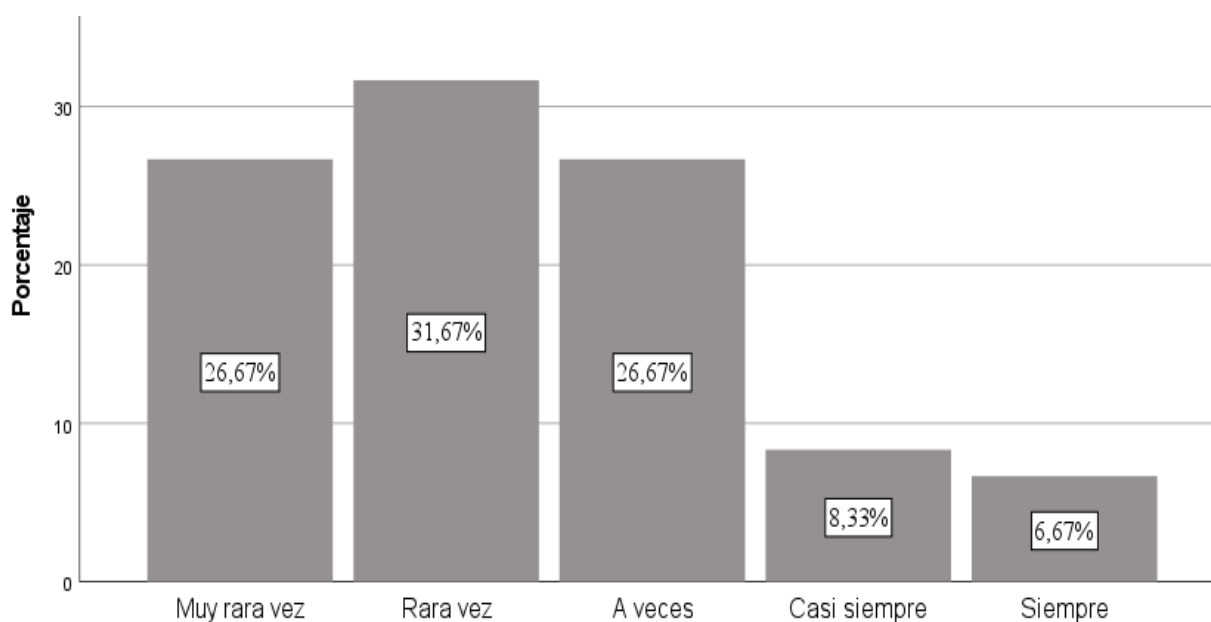
Tabla 37

Ítem 32: Para mí es difícil espera mi turno.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy rara vez	16	26,67
	Rara vez	19	31,67
	A veces	16	26,67
	Casi siempre	5	8,33
	Siempre	4	6,67
	Total	60	100,0

Figura 33

Ítem 32: Para mí es difícil espera mi turno.



En la Tabla 37 y Figura 33, se observa que, del total de 60 colaboradores encuestados el 26.67% (16) muy rara vez, el 31.67% (19) rara vez, el 26.67% (16) a veces, el 8.33% (5) casi siempre y el 6.67% (4) siempre, consideran que para ellos es difícil esperar su turno.

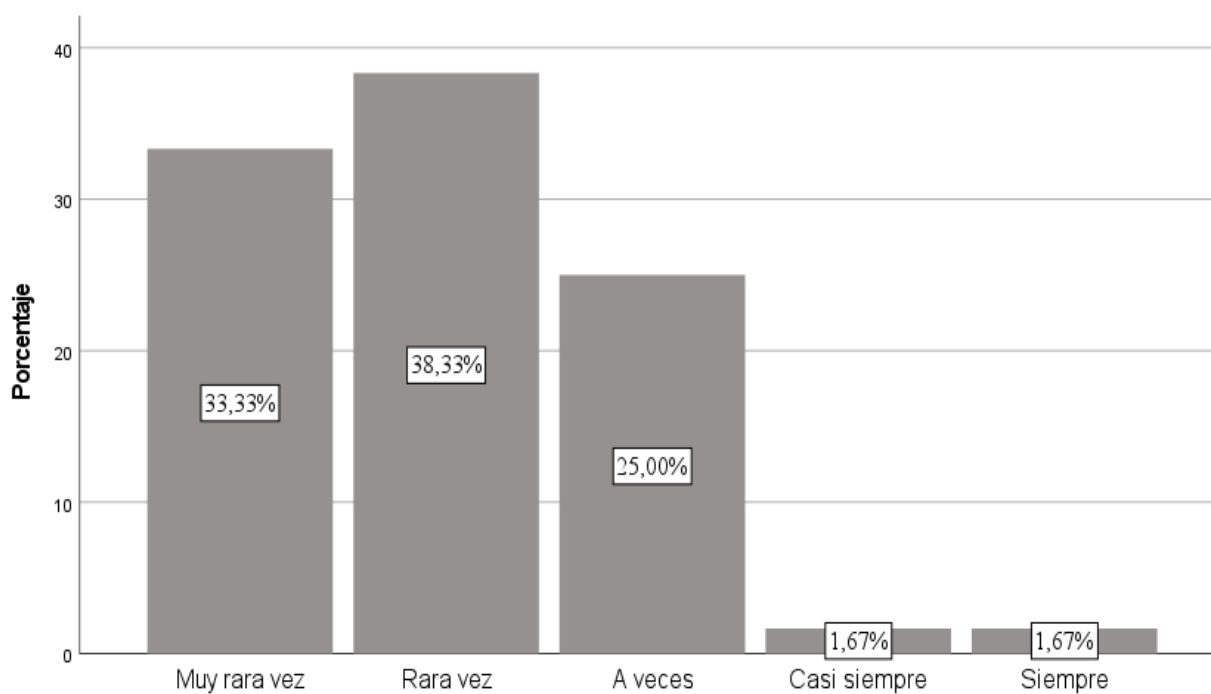
Tabla 38

Ítem 33: Me disgusto fácilmente.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy rara vez	20	33,33
	Rara vez	23	38,33
	A veces	15	25,0
	Casi siempre	1	1,67
	Siempre	1	1,67
	Total	60	100,0

Figura 34

Ítem 33: Me disgusto fácilmente.



En la Tabla 38 y Figura 34, se observa que, del total de 60 colaboradores encuestados el 33.33% (20) muy rara vez, el 38.33% (23) rara vez, el 25% (15) a veces, el 1.67% (1) casi siempre y el 1.67% (1) siempre, consideran que se disgustan fácilmente.

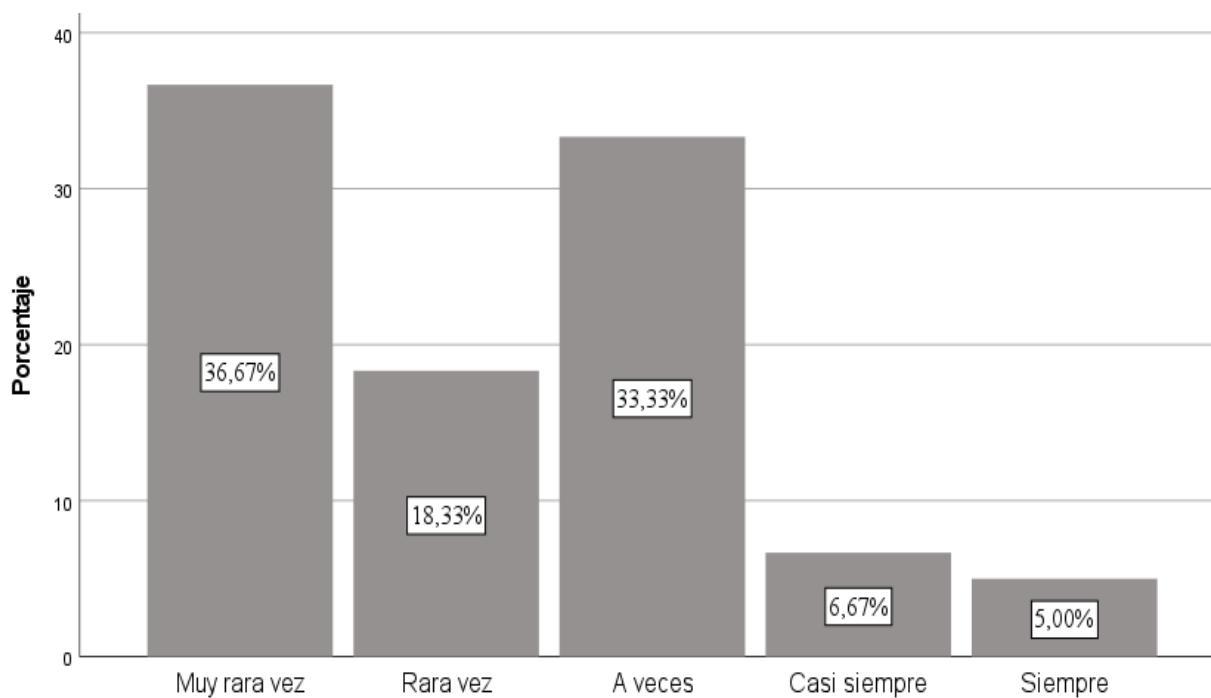
Tabla 39

Ítem 34: Cuando me molesto actúo sin pensar.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy rara vez	22	36,67
	Rara vez	11	18,33
	A veces	20	33,33
	Casi siempre	4	6,67
	Siempre	3	5,0
	Total	60	100,0

Figura 35

Ítem 34: Cuando me molesto actúo sin pensar.



En la Tabla 39 y Figura 35, se observa que, del total de 60 colaboradores encuestados el 36.67% (22) muy rara vez, el 18.33% (11) rara vez, el 33.33% (20) a veces, el 6.67% (4) casi siempre y el 5% (3) siempre, consideran que cuando se molestan actúan sin pensar.

Dimensión manejo de estrés

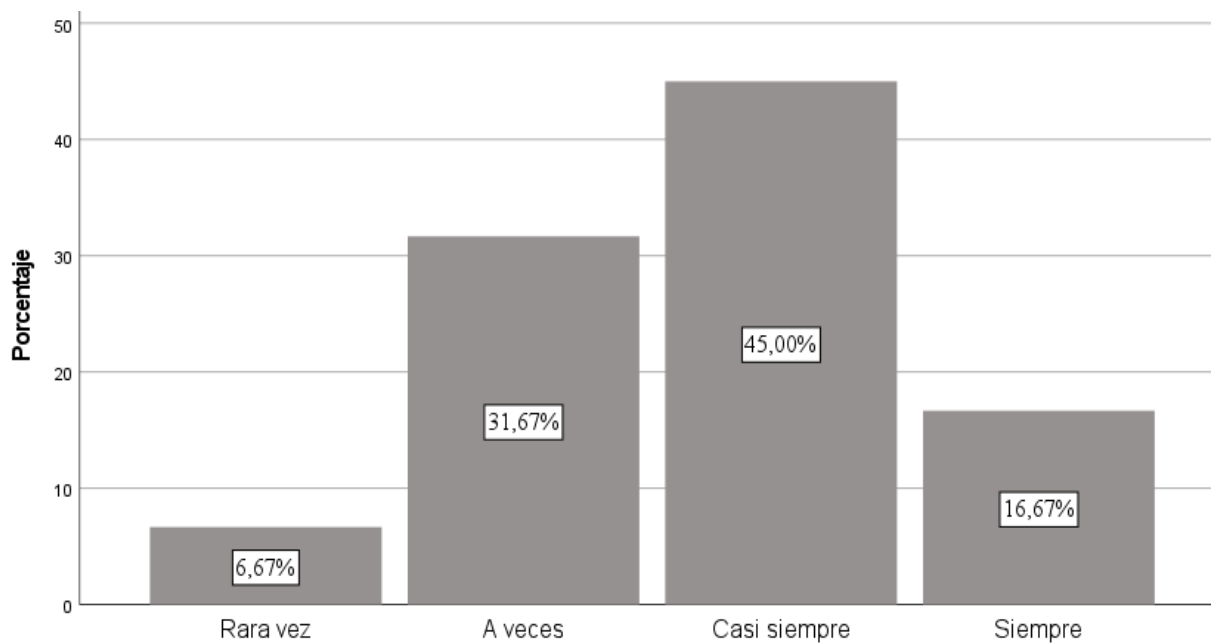
Tabla 40

Ítem 35: Intento usar diferentes formas de responder las preguntas difíciles.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Rara vez	4	6,67
	A veces	19	31,67
	Casi siempre	27	45,0
	Siempre	10	16,67
	Total	60	100,0

Figura 36

Ítem 35: Intento usar diferentes formas de responder las preguntas difíciles.



En la Tabla 40 y Figura 36, se observa que, del total de 60 colaboradores encuestados el 6.67% (4) rara vez, el 31.67% (19) a veces, el 45% (27) casi siempre, y el 16.67% (10) siempre consideran que intentan usar diferentes formas para responder preguntas difíciles.

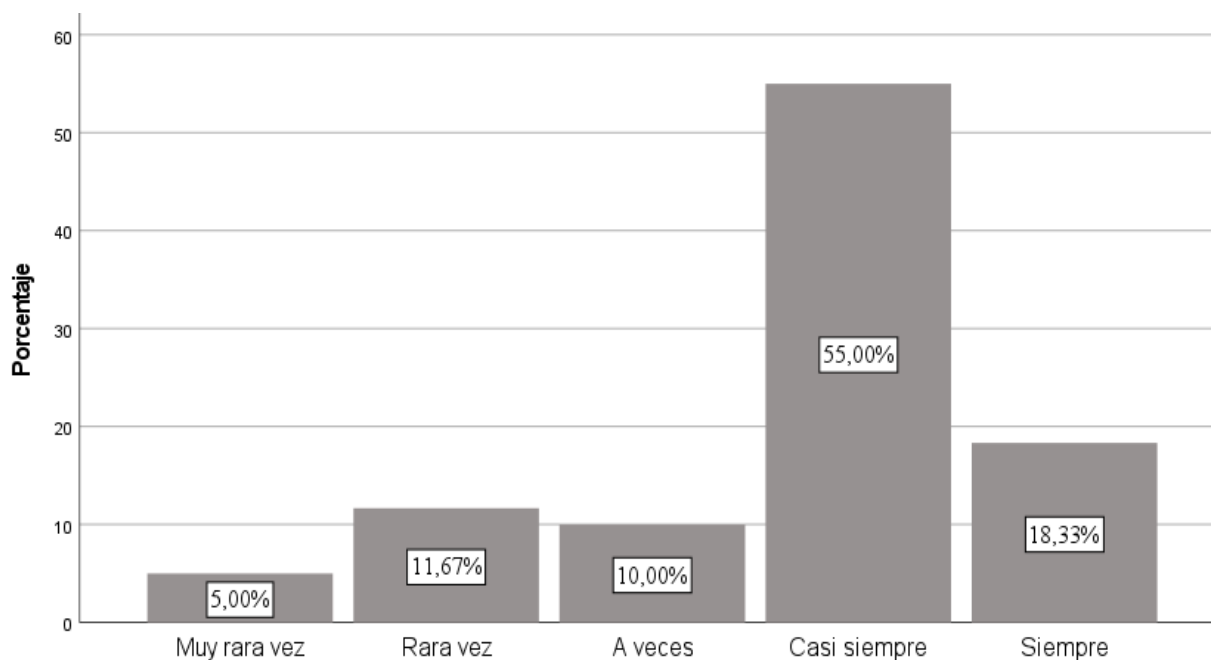
Tabla 41

Ítem 36: Es fácil para mi comprender las cosas nuevas.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy rara vez	3	5,0
	Rara vez	7	11,67
	A veces	6	10,0
	Casi siempre	33	55,0
	Siempre	11	18,33
	Total	60	100,0

Figura 37

Ítem 36: Es fácil para mi comprender las cosas nuevas.



En la Tabla 41 y Figura 37, se observa que, del total de 60 colaboradores encuestados el 5% (3) muy rara vez, el 11.67% (7) rara vez, el 10% (6) a veces, el 55% (33) casi siempre, y el 18.33% (11) siempre consideran que les es fácil comprender las cosas nuevas.

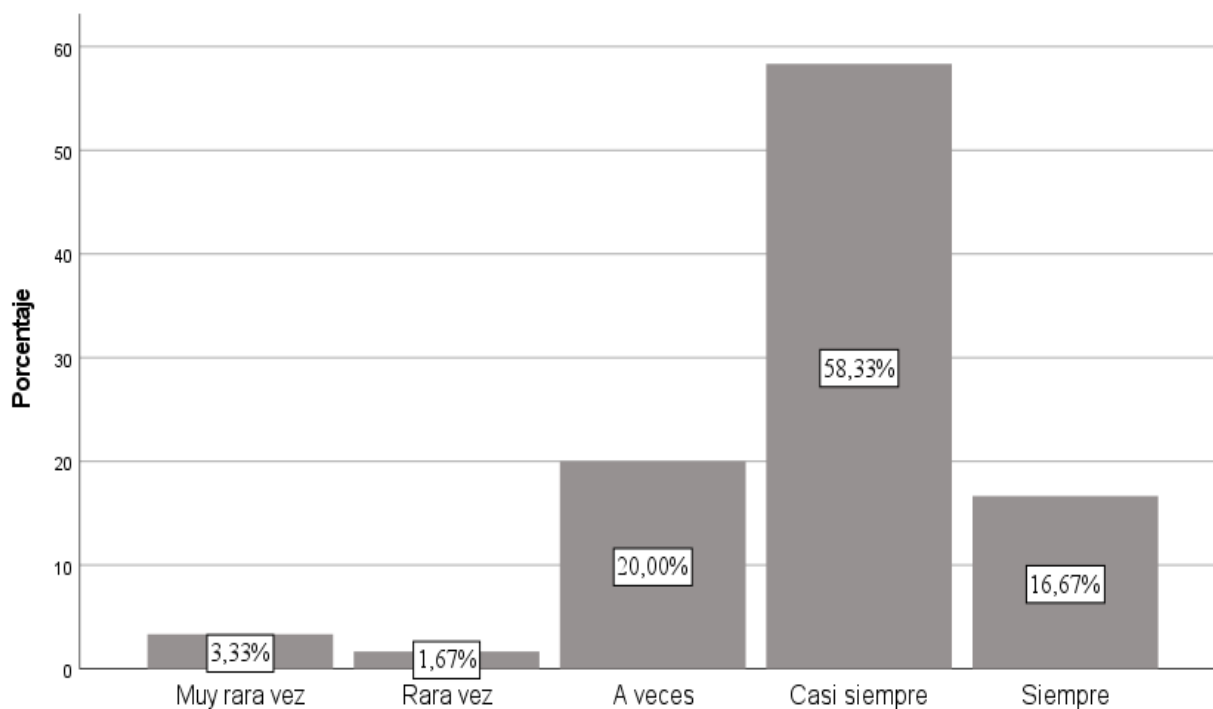
Tabla 42

Ítem 37: Puedo comprender preguntas difíciles.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy rara vez	2	3,33
	Rara vez	1	1,67
	A veces	12	20,0
	Casi siempre	35	58,33
	Siempre	10	16,67
	Total	60	100,0

Figura 38

Ítem 37: Puedo comprender preguntas difíciles.



En la Tabla 42 y Figura 38, se observa que, del total de 60 colaboradores encuestados el 3.33% (2) muy rara vez, el 1.67% (1) rara vez, el 20% (12) a veces, el 58.33% (35) casi siempre, y el 16.67% (10) siempre, consideran que pueden comprender preguntas difíciles

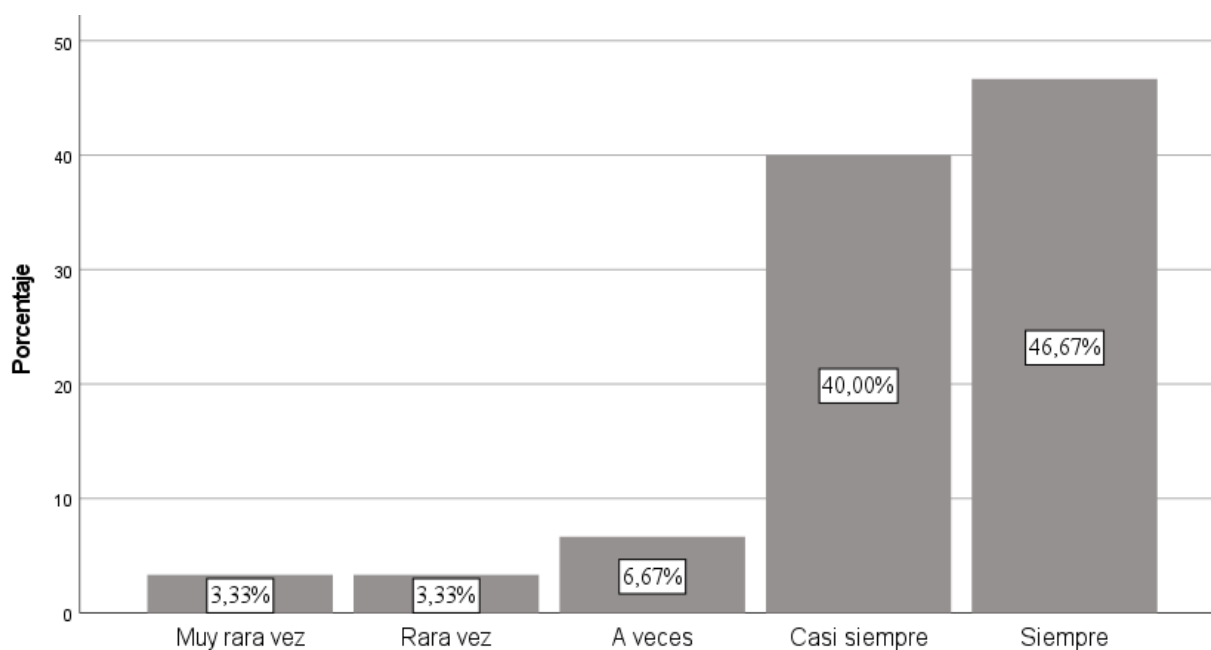
Tabla 43

Ítem 38: No me doy por vencido (a) ante un problema hasta que lo resuelvo.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy rara vez	2	3,33
	Rara vez	2	3,33
	A veces	4	6,67
	Casi siempre	24	40,0
	Siempre	28	46,67
	Total	60	100,0

Figura 39

Ítem 38: No me doy por vencido (a) ante un problema hasta que lo resuelvo.



En la Tabla 43 y Figura 39, se observa que, del total de 60 colaboradores encuestados el 3.33% (2) muy rara vez, el 3.33% (2) rara vez, el 6.67% (4) a veces, el 40% (24) casi siempre, y el 46.67% (28) siempre consideran que no se dan por vencidos ante un problema hasta que lo resuelvan.

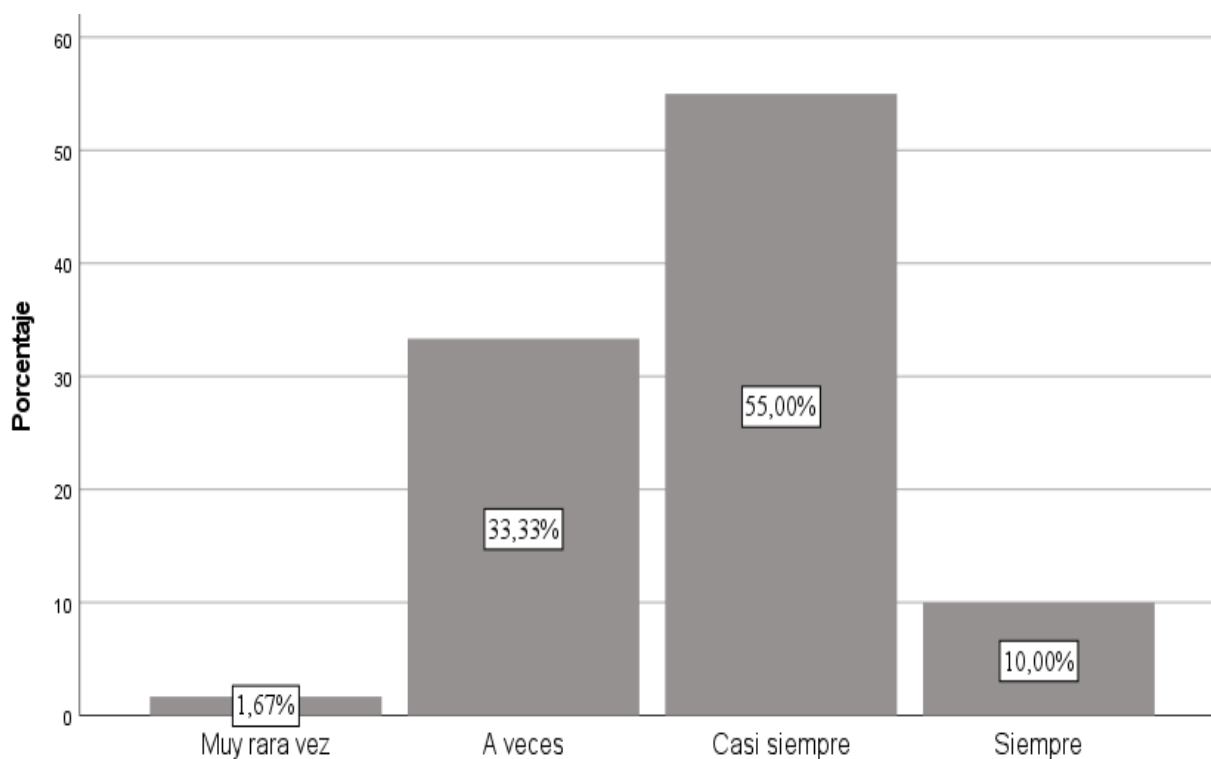
Tabla 44

Ítem 39: Puedo dar buenas respuestas a preguntas difíciles.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy rara vez	1	1,67
	A veces	20	33,33
	Casi siempre	33	55,0
	Siempre	6	10,0
	Total	60	100,0

Figura 40

Ítem 39: Puedo dar buenas respuestas a preguntas difíciles.



En la Tabla 44 y Figura 40, se observa que, del total de 60 colaboradores encuestados el 1.67% (1) muy rara vez, el 33.33% (20) a veces, el 55% (33) casi siempre, y el 10% (6) siempre consideran que pueden dar buenas respuestas a preguntas difíciles.

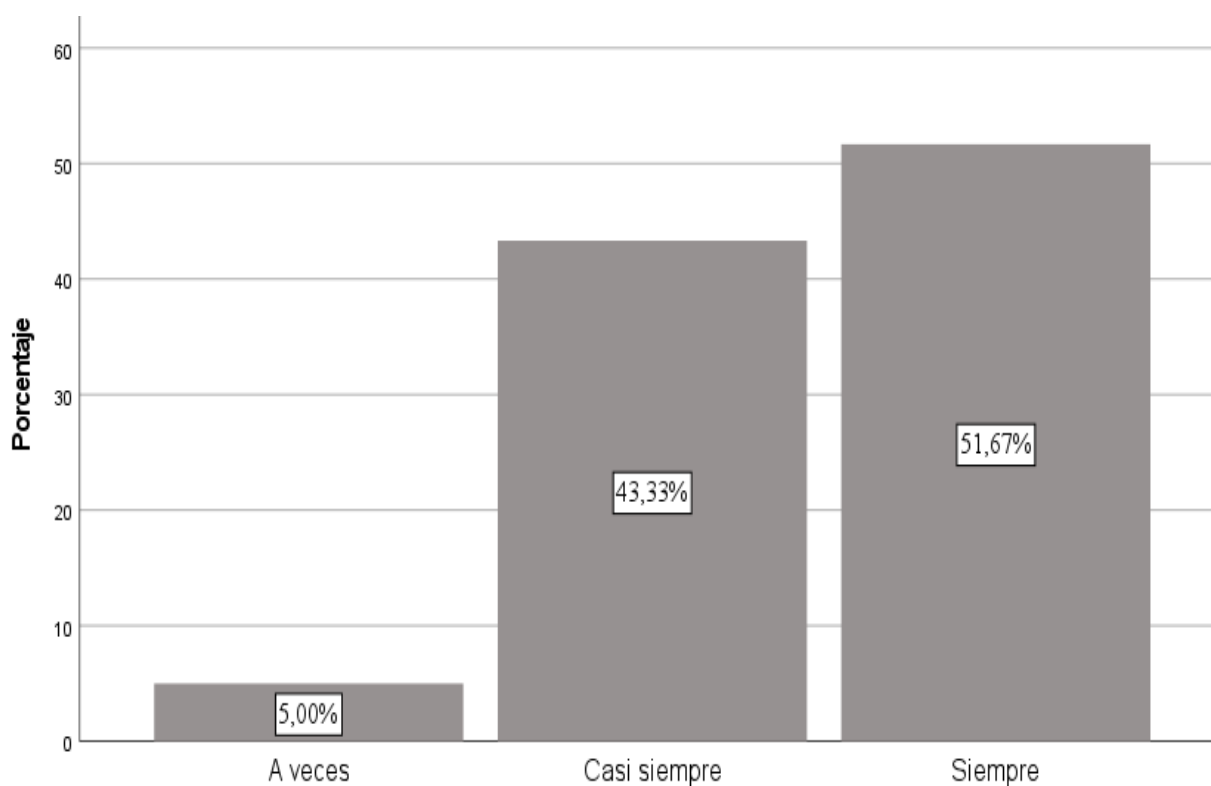
Tabla 45

Ítem 40: Debo decir siempre la verdad.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A veces	3	5,0
	Casi siempre	26	43,33
	Siempre	31	51,67
	Total	60	100,0

Figura 41

Ítem 40: Debo decir siempre la verdad.



En la Tabla 45 y Figura 41, se observa que, del total de 60 colaboradores encuestados el 5% (3) a veces, el 43.33% (26) casi siempre, y el 51.67% (31) siempre, consideran que deben decir siempre la verdad.

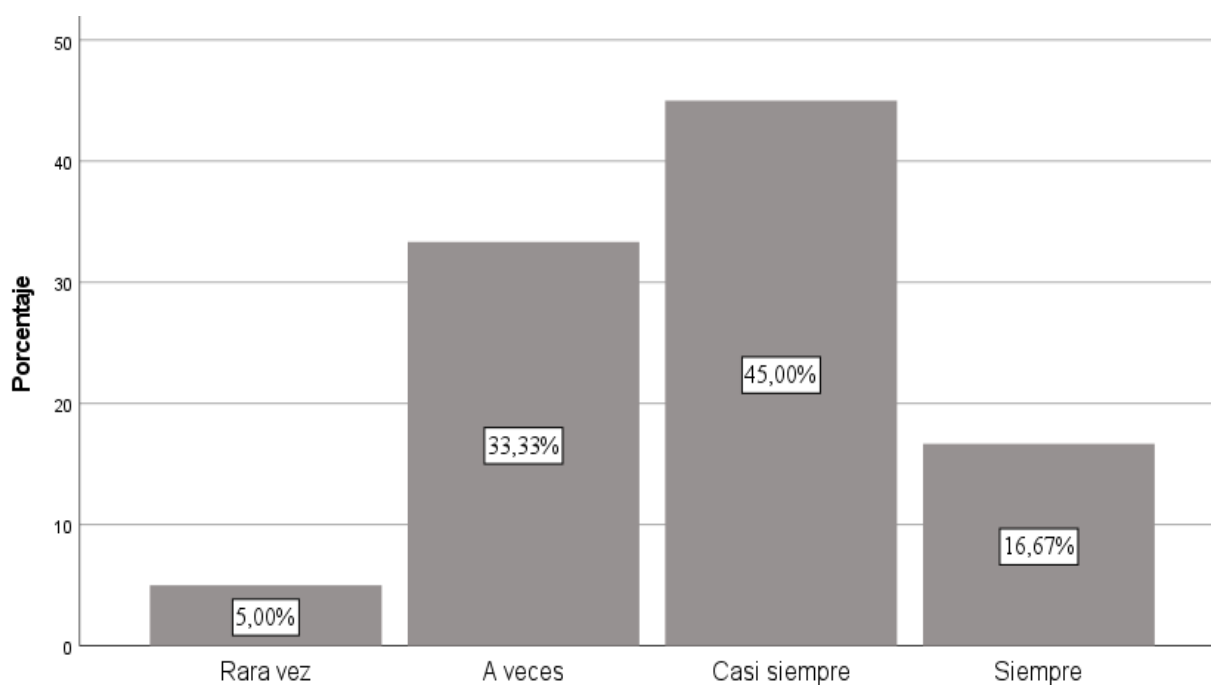
Tabla 46

Ítem 41: Puedo tener muchas maneras de responder una pregunta difícil, cuando yo quiero.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Rara vez	3	5,0
	A veces	20	33,33
	Casi siempre	27	45,0
	Siempre	10	16,67
	Total	60	100,0

Figura 42

Ítem 41: Puedo tener muchas maneras de responder una pregunta difícil, cuando yo quiero.



En la Tabla 46 y Figura 42, se observa que, del total de 60 colaboradores encuestados el 5% (3) rara vez, el 33.33% (22) a veces, el 45% (27) casi siempre, y el 16.67% (10) siempre, consideran que pueden tener muchas maneras de responder una pregunta difícil, cuando ellos quieren.

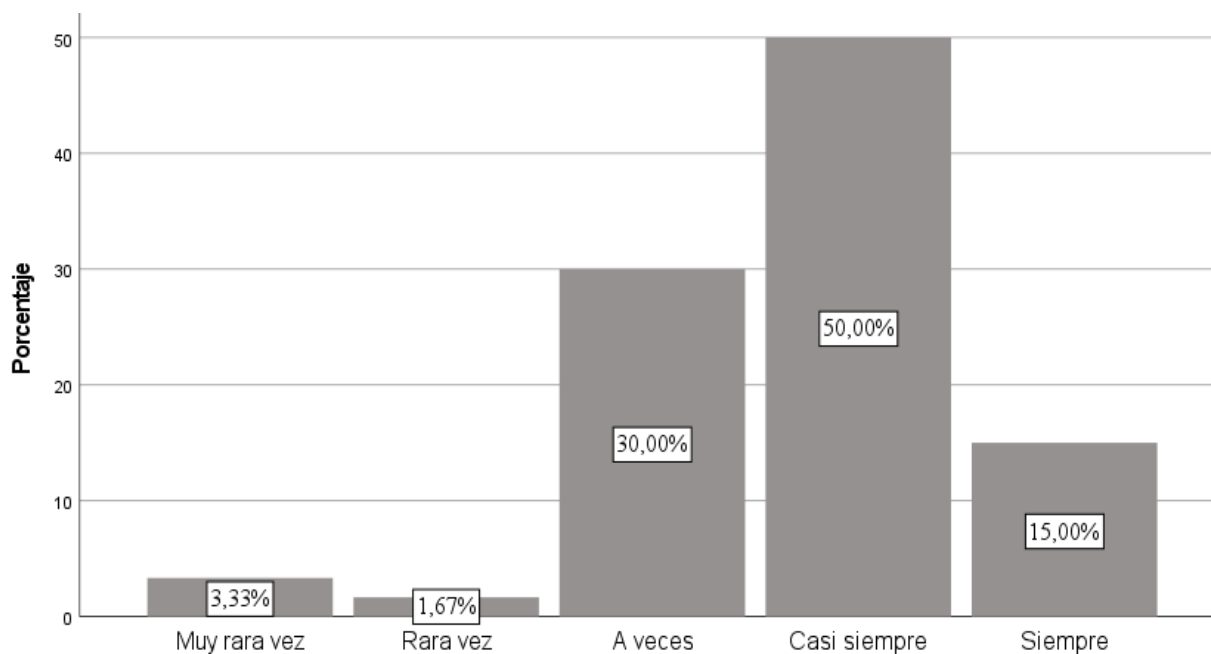
Tabla 47

Ítem 42: Puedo usar fácilmente diferentes modos de resolver los problemas.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy rara vez	2	3,33
	Rara vez	1	1,67
	A veces	18	30,0
	Casi siempre	30	50,0
	Siempre	9	15,0
	Total	60	100,0

Figura 43

Ítem 42: Puedo usar fácilmente diferentes modos de resolver los problemas.



En la Tabla 47 y Figura 43, se observa que, del total de 60 colaboradores encuestados el 3,33% (2) muy rara vez, el 1,67% (1) rara vez, el 30% (18) a veces, el 50% (30) casi siempre y el 15% (9) siempre, consideran que pueden usar fácilmente diferentes modos de resolver problemas.

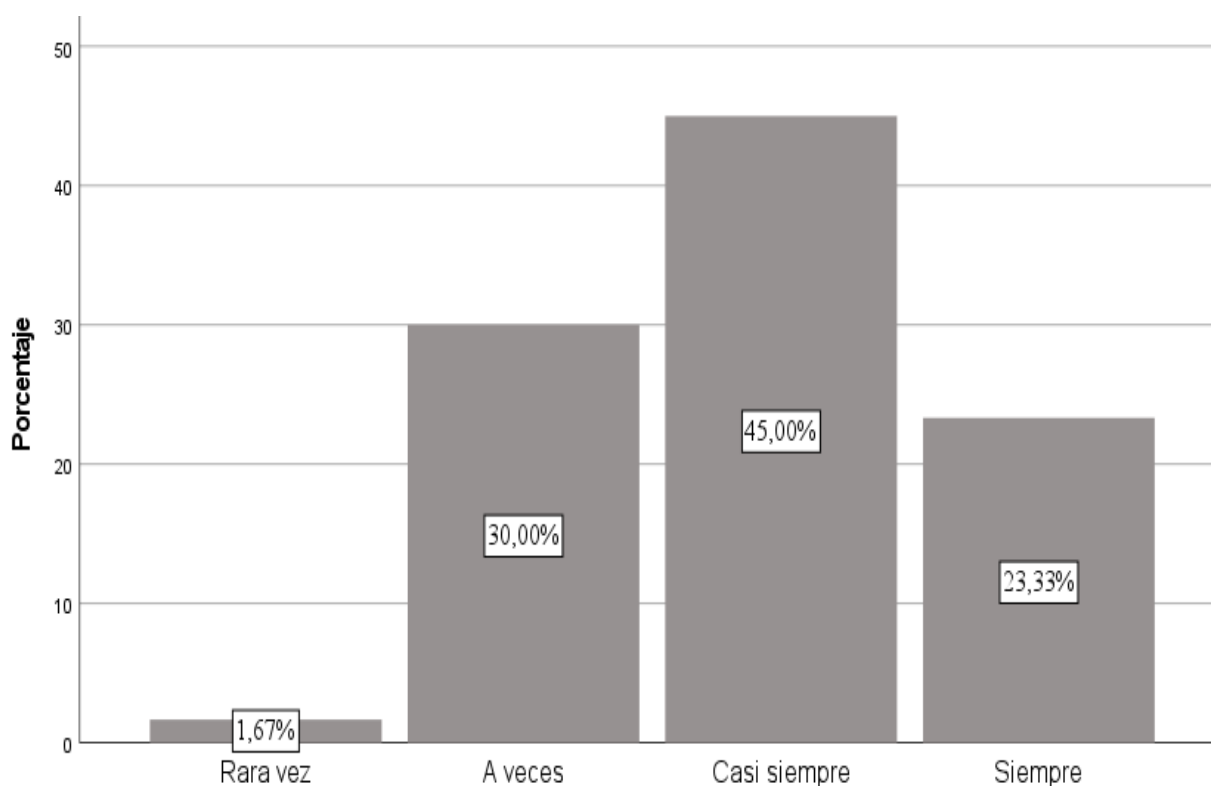
Tabla 48

Ítem 43: Cuando respondo preguntas difíciles trato de pensar en muchas soluciones.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Rara vez	1	1,67
	A veces	18	30,0
	Casi siempre	27	45,0
	Siempre	14	23,33
	Total	60	100,0

Figura 44

Ítem 43: Cuando respondo preguntas difíciles trato de pensar en muchas soluciones.



En la Tabla 48 y Figura 44, se observa que, del total de 60 colaboradores encuestados el 1.67% (1) rara vez, el 30% (18) a veces, el 45% (27) casi siempre y el 23.33% (14) siempre, consideran que cuando responden preguntas difíciles tratan de pensar en muchas soluciones

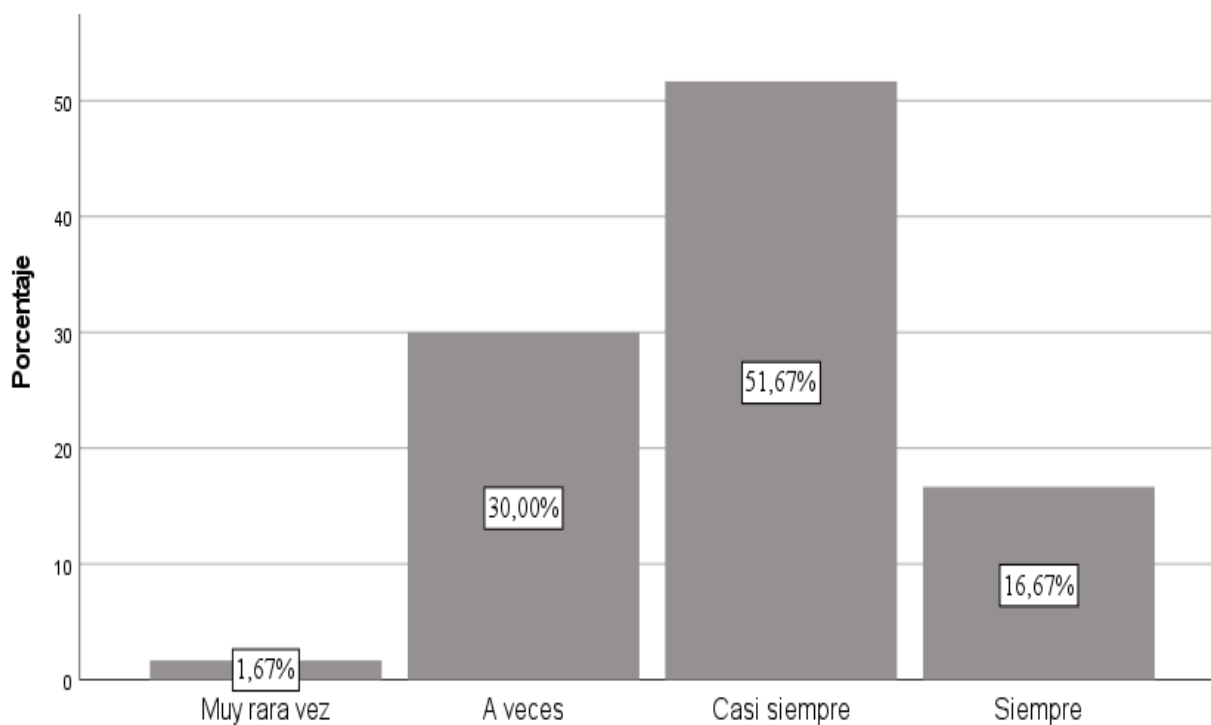
Tabla 49

Ítem 44: Soy bueno (a) resolviendo problemas.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy rara vez	1	1,67
	A veces	18	30,0
	Casi siempre	31	51,67
	Siempre	10	16,67
	Total	60	100,0

Figura 45

Ítem 44: Soy bueno (a) resolviendo problemas.



En la Tabla 49 y Figura 45, se observa que, del total de 60 colaboradores encuestados el 1.67% (1 muy rara vez, el 30% (18) a veces, el 51.67% (31) casi siempre y el 16.67% (10) siempre, consideran que son buenos resolviendo problemas.

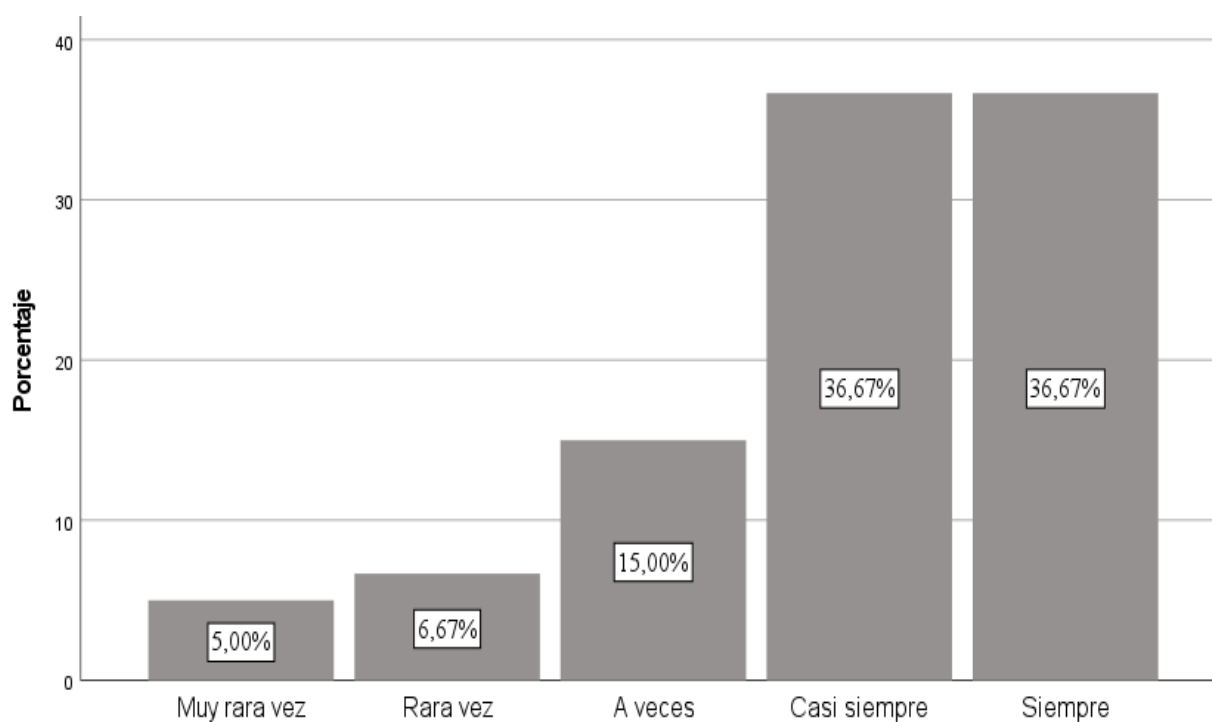
Tabla 50

Ítem 45: Aun cuando las cosas sean difíciles, no me doy por vencido.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy rara vez	3	5,0
	Rara vez	4	6,67
	A veces	9	15,0
	Casi siempre	22	36,67
	Siempre	22	36,67
	Total	60	100,0

Figura 46

Ítem 45: Aun cuando las cosas sean difíciles, no me doy por vencido.



En la Tabla 50 y Figura 46, se observa que, del total de 60 colaboradores encuestados el 5% (3) muy rara vez, el 6.67% (4) rara vez, el 15% (9) a veces, el 36.67% (22) casi siempre y el 36.67% (22) siempre, consideran que aun cuando las cosas son difíciles, no se dan por vencidos.

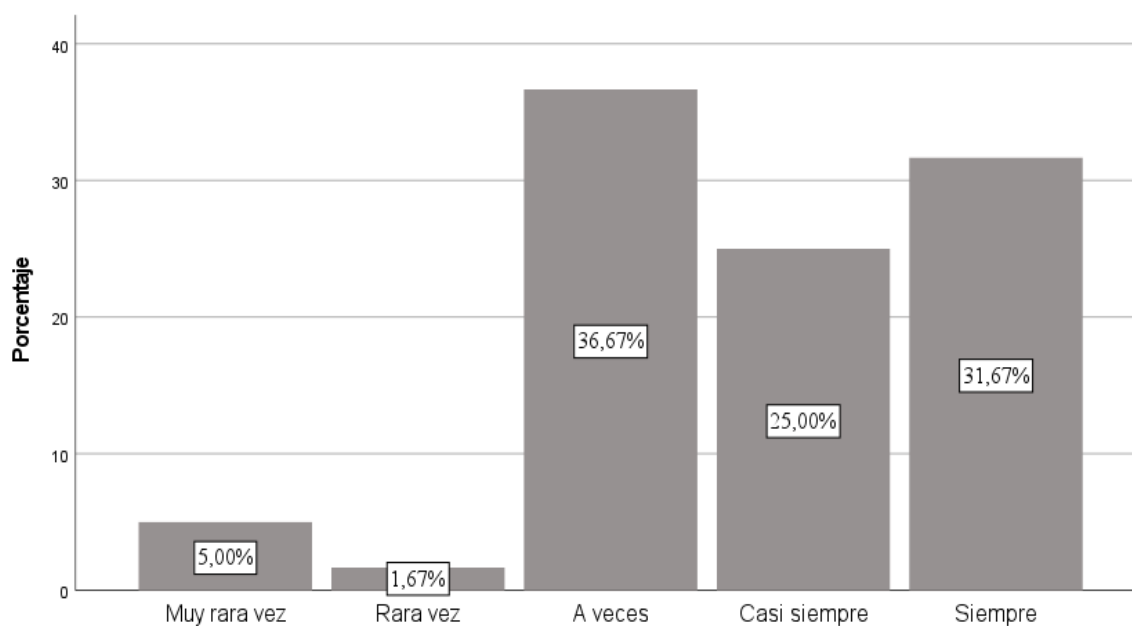
Dimensión de estado de ánimo en general

Tabla 51

Ítem 46: Me gusta divertirme.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy rara vez	3	5,0
	Rara vez	1	1,67
	A veces	22	36,67
	Casi siempre	15	25,0
	Siempre	19	31,67
	Total	60	100,0

Figura 47

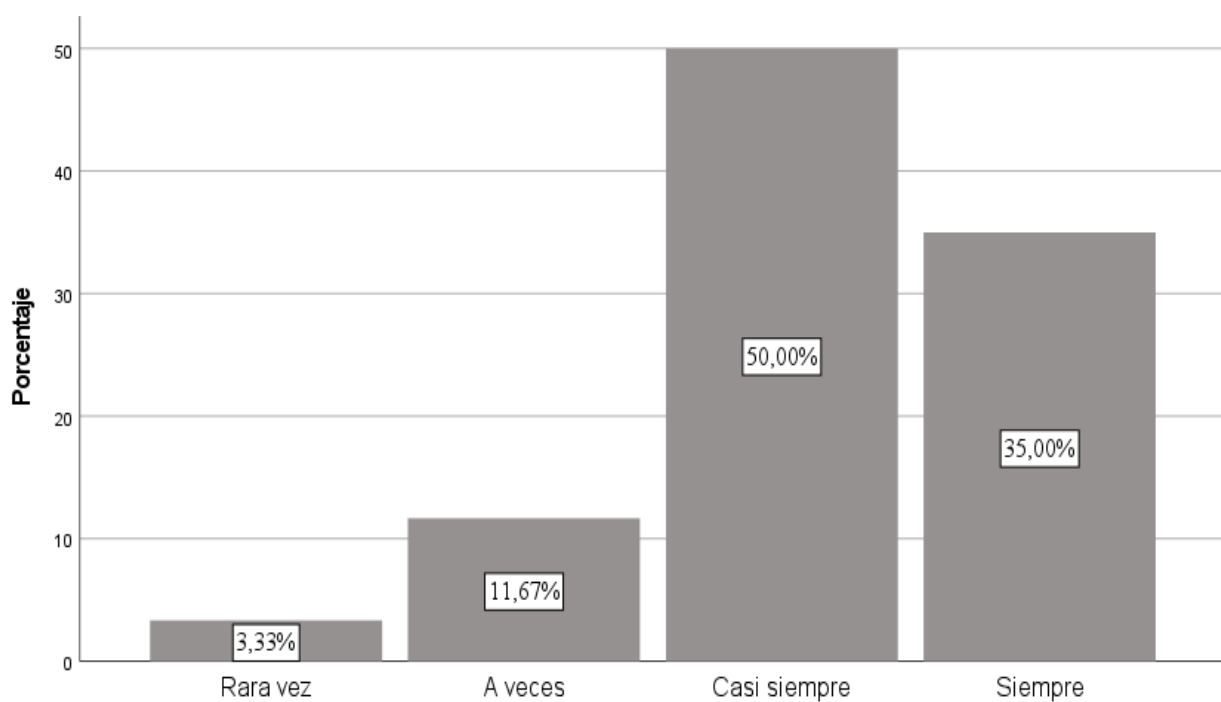


Ítem 46: Me gusta divertirme.

En la Tabla 51 y Figura 47, se observa que, del total de 60 colaboradores encuestados el 5% (3) muy rara vez, el 1.67% (1) rara vez, el 36.67% (22) a veces, el 25% (15) casi siempre y el 31.67% (19) siempre, consideran que les gusta divertirse.

Tabla 52*Ítem 47: Soy feliz.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Rara vez	2	3,33
	A veces	7	11,67
	Casi siempre	30	50,0
	Siempre	21	35,0
	Total	60	100,0

Figura 48*Ítem 47: Soy feliz.*

En la Tabla 52 y Figura 48, se observa que, del total de 60 colaboradores encuestados el 3.33% (2) rara vez, el 11.67% (7) a veces, el 50% (30) casi siempre, y el 35% (21) siempre consideran que son felices.

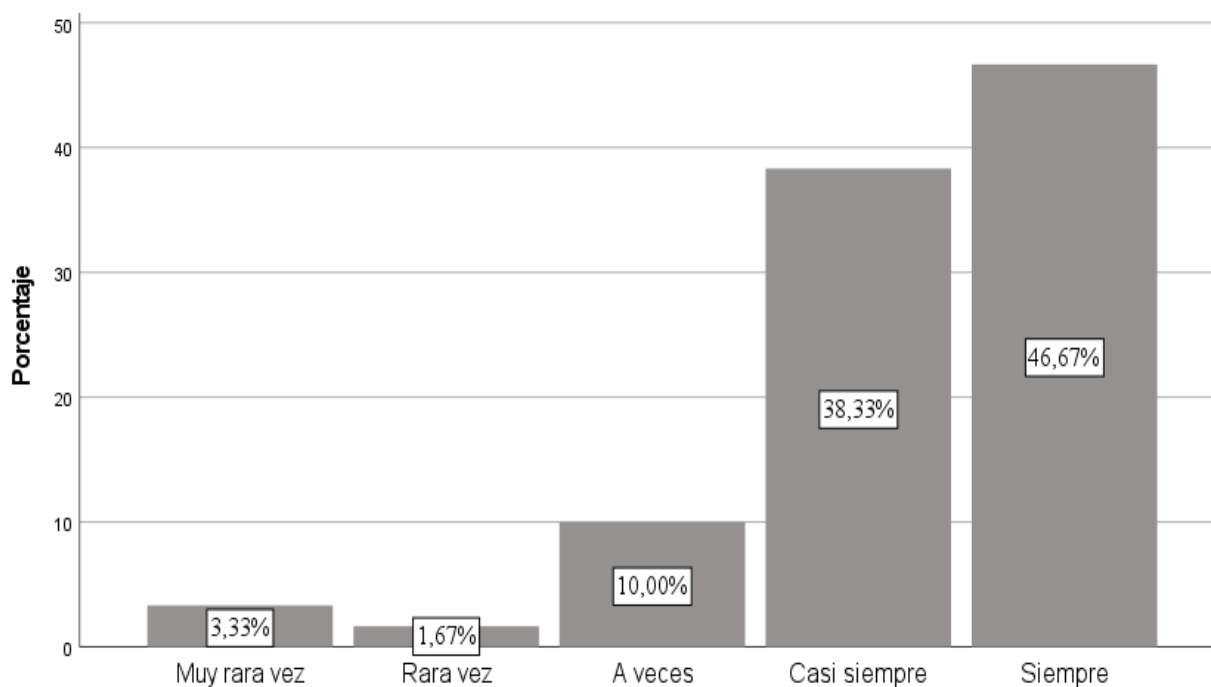
Tabla 53

Ítem 48: Me siento seguro (a) de mí mismo (a).

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy rara vez	2	3,33
	Rara vez	1	1,67
	A veces	6	10,0
	Casi siempre	23	38,33
	Siempre	28	46,67
	Total	60	100,0

Figura 49

Ítem 48: Me siento seguro (a) de mí mismo (a).



En la Tabla 53 y Figura 49, se observa que, del total de 60 colaboradores encuestados el 3,33% (2) muy rara vez, el 1,67% (1) rara vez, el 10% (6) a veces, el 38,3% (23) casi siempre, y el 46,67% (28) siempre consideran que se sienten seguros de sí mismos.

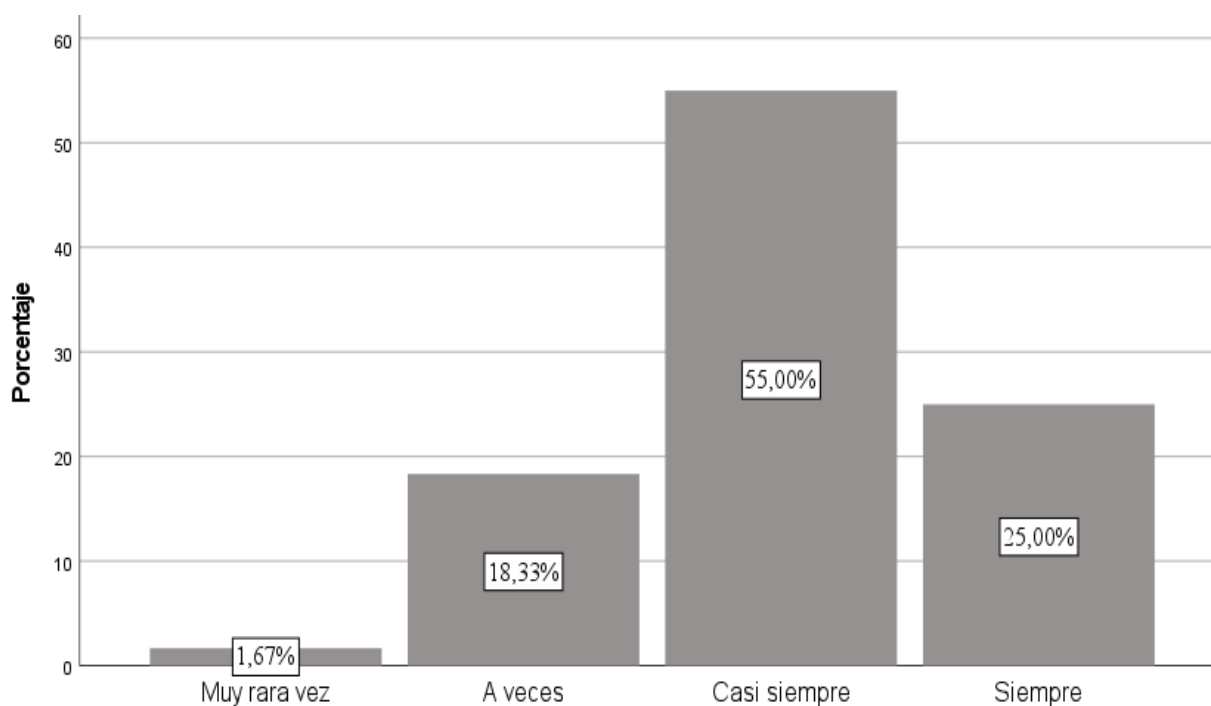
Tabla 54

Ítem 49: Pienso que las cosas que hago salen bien.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy rara vez	1	1,67
	A veces	11	18,33
	Casi siempre	33	55,0
	Siempre	15	25,0
	Total	60	100,0

Figura 50

Ítem 49: Pienso que las cosas que hago salen bien.



En la Tabla 54 y Figura 50, se observa que, del total de 60 colaboradores encuestados el 1.67% (1) muy rara vez, el 18.33% (11) a veces, el 55% (33) casi siempre, y el 25% (15) siempre piensan que las cosas que hacen salen bien.

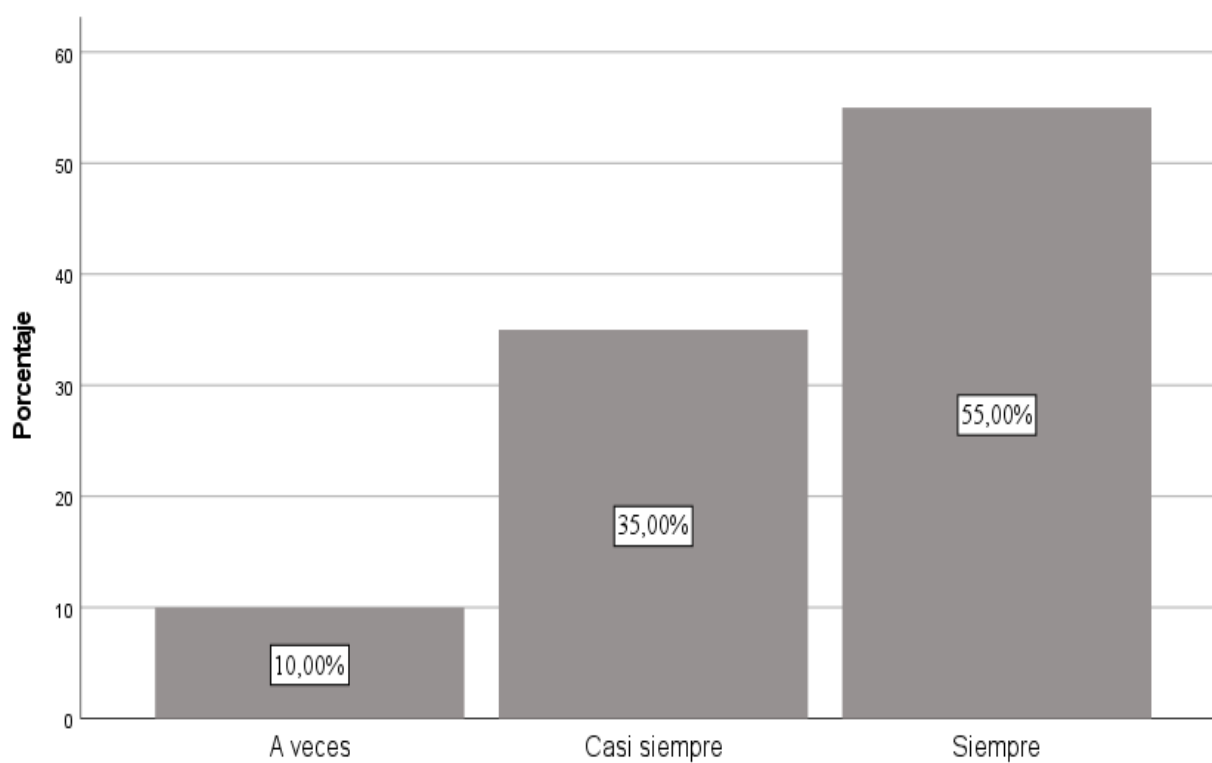
Tabla 55

Ítem 50: Espero lo mejor.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A veces	6	10,0
	Casi siempre	21	35,0
	Siempre	33	55,0
	Total	60	100,0

Figura 51

Ítem 50: Espero lo mejor.



En la Tabla 55 y Figura 51, se observa que, del total de 60 colaboradores encuestados el 10% (6) a veces, el 35% (21) casi siempre, y el 55% (33) siempre consideran que esperan lo mejor.

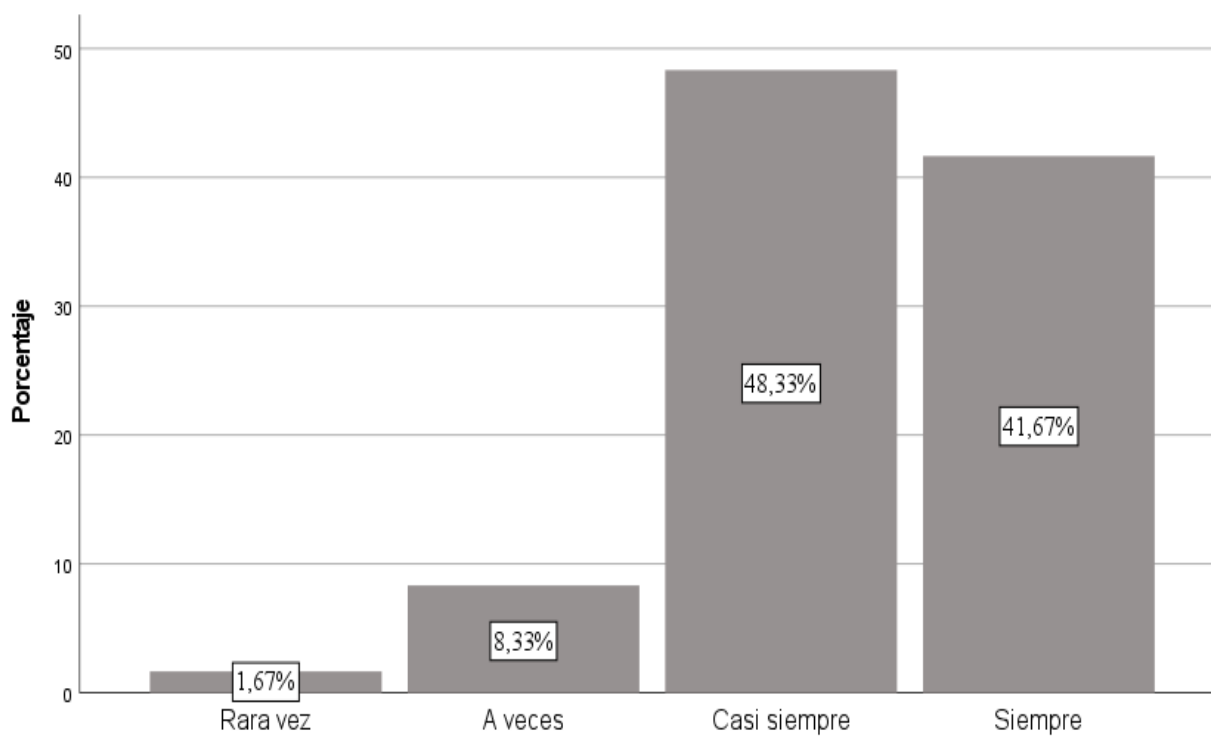
Tabla 56

Ítem 51: Me agrada sonreír.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Rara vez	1	1,67
	A veces	5	8,33
	Casi siempre	29	48,33
	Siempre	25	41,67
	Total	60	100,0

Figura 52

Ítem 51: Me agrada sonreír.



En la Tabla 56 y Figura 52, se observa que, del total de 60 colaboradores encuestados el 1.67% (1) rara vez, el 8.33% (5) a veces, el 48.33% (29) casi siempre, y el 41.67% (25) siempre consideran que les agrada sonreír.

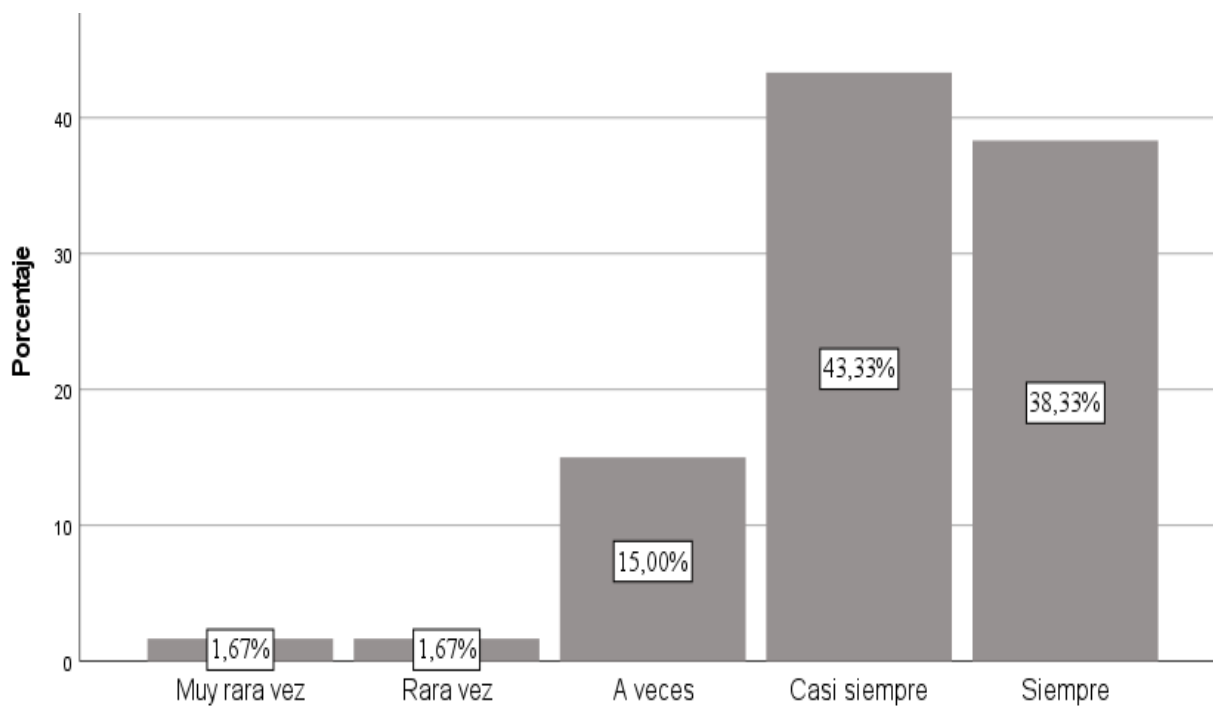
Tabla 57

Ítem 52: Sé que las cosas saldrán bien.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy rara vez	1	1,67
	Rara vez	1	1,67
	A veces	9	15,0
	Casi siempre	26	43,33
	Siempre	23	38,33
	Total	60	100,0

Figura 53

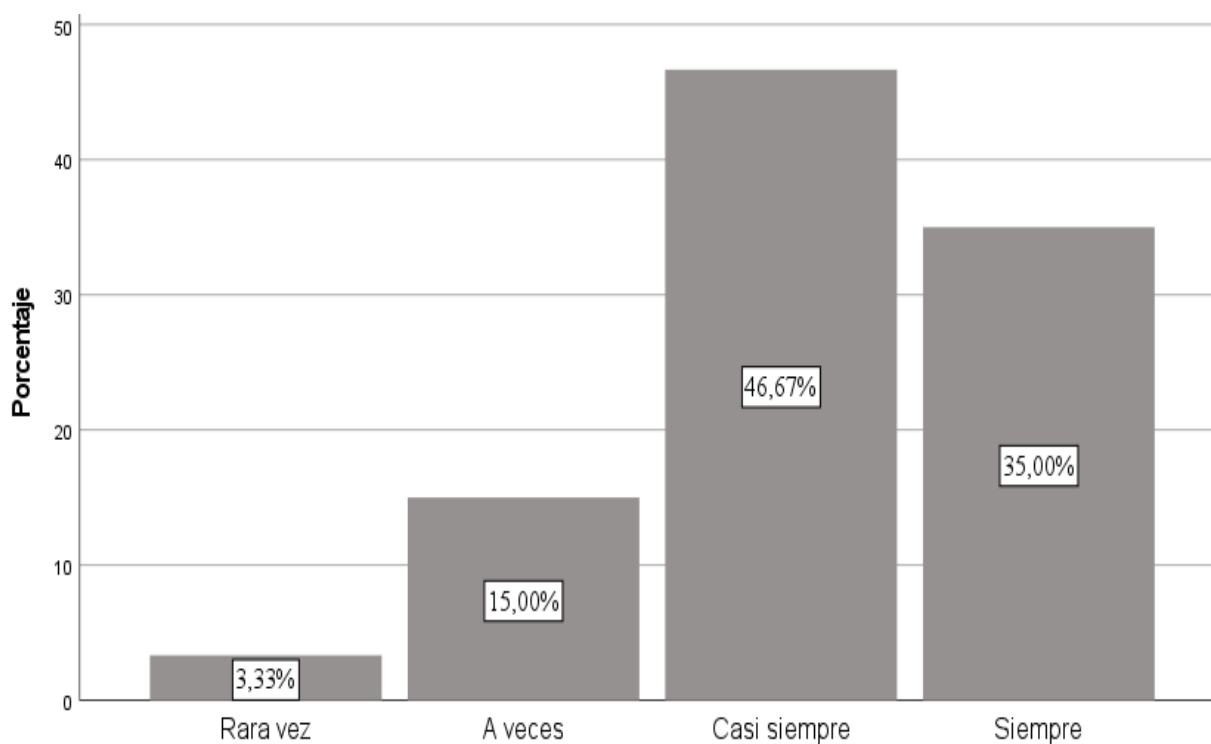
Ítem 52: Sé que las cosas saldrán bien.



En la Tabla 57 y Figura 53, se observa que, del total de 60 colaboradores encuestados el 1.67% (1) muy rara vez, el 1.67% (1) rara vez, el 15% (9) a veces, el 43.33% (26) casi siempre, y el 38.33% (23) siempre, consideran que saben que las cosas saldrán bien.

Tabla 58*Ítem 53: Sé cómo divertirme.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Rara vez	2	3,33
	A veces	9	15,0
	Casi siempre	28	46,67
	Siempre	21	35,0
	Total	60	100,0

Figura 54*Ítem 53: Sé cómo divertirme.*

En la Tabla 58 y Figura 54, se observa que, del total de 60 colaboradores encuestados el 3.33% (2) rara vez, el 15% (9) a veces, el 46.67% (28) casi siempre, y el 35% (21) siempre, consideran que saben cómo divertirse.

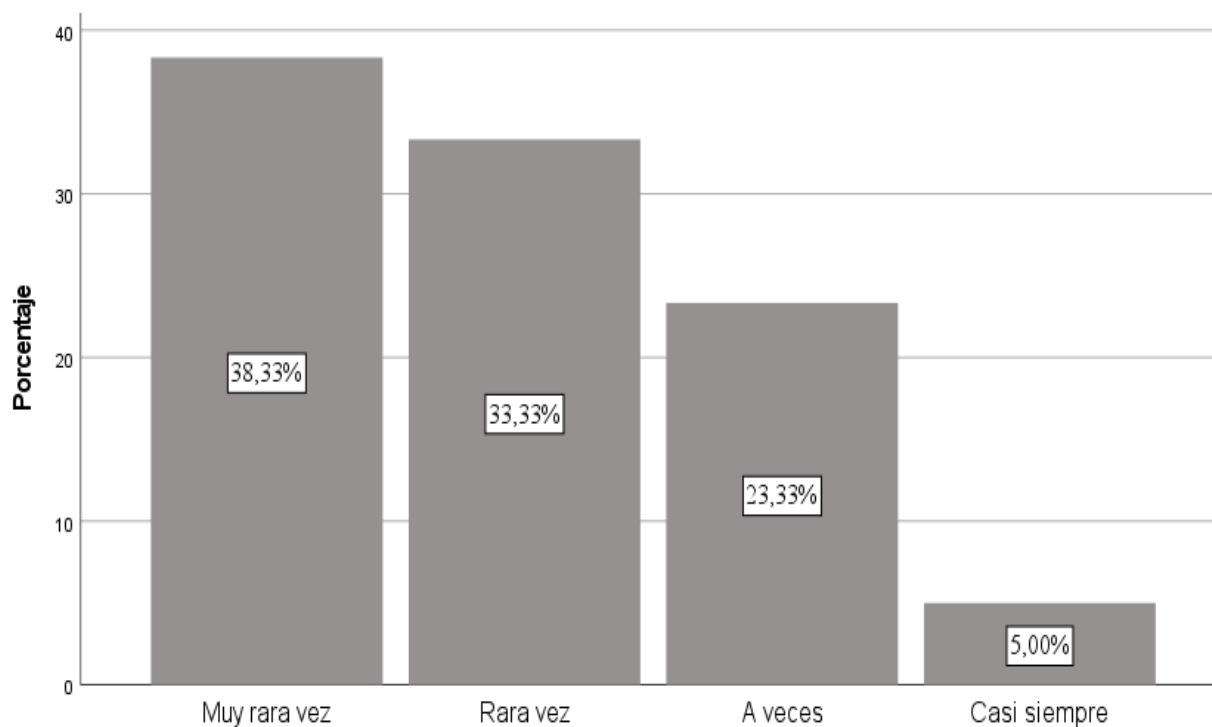
Tabla 59

Ítem 54: No me siento muy feliz.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy rara vez	23	38,33
	Rara vez	20	33,33
	A veces	14	23,33
	Casi siempre	3	5,0
	Total	60	100,0

Figura 55

Ítem 54: No me siento muy feliz.



En la Tabla 59 y Figura 55, se observa que, del total de 60 colaboradores encuestados el 38.33% (23) muy rara vez, el 33.33% (20) rara vez, el 23.33% (14) a veces, el 5% (3) casi siempre, consideran que no se sienten muy felices.

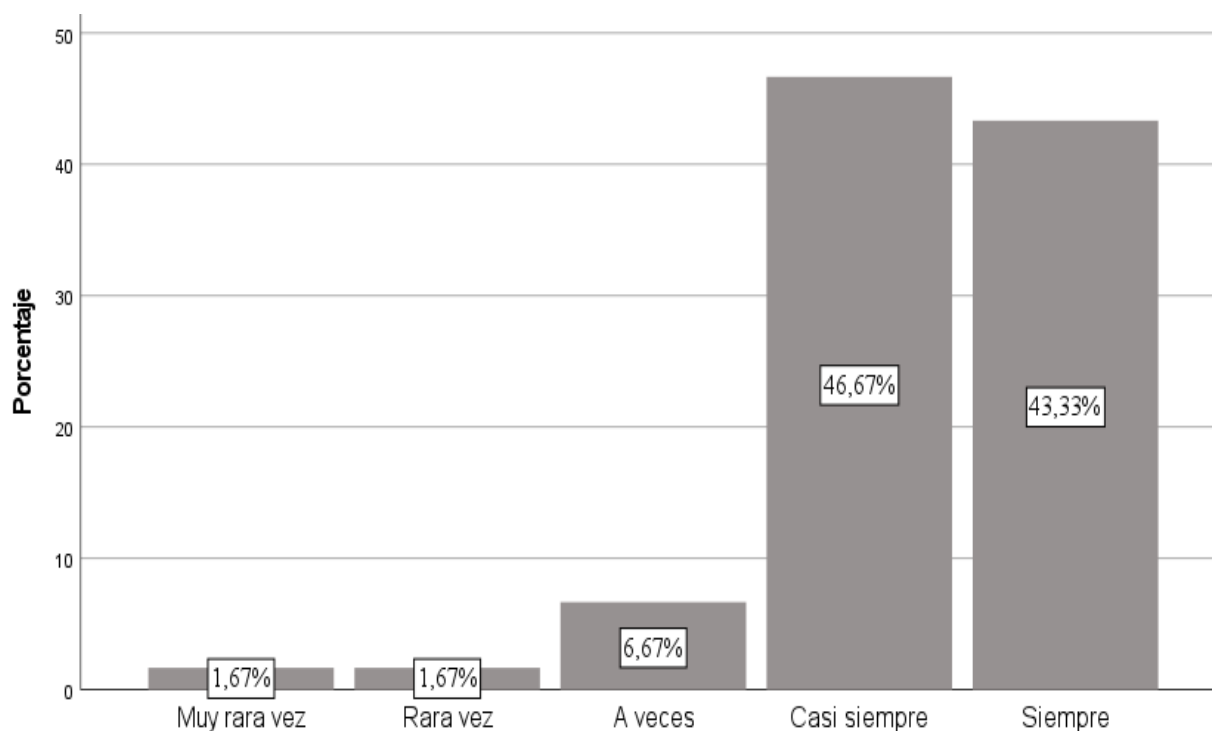
Tabla 60

Ítem 55: Me siento bien conmigo mismo(a).

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy rara vez	1	1,67
	Rara vez	1	1,67
	A veces	4	6,67
	Casi siempre	28	46,67
	Siempre	26	43,33
	Total	60	100,0

Figura 56

Ítem 55: Me siento bien conmigo mismo(a).



En la Tabla 60 y Figura 56, se observa que, del total de 60 colaboradores encuestados el 1.67% (1) muy rara vez, el 1.67% (1) rara vez, el 6.67% (4) a veces, el 46.67% (28) casi siempre y el 43.33% (26) siempre, consideran que se sienten bien consigo mismo.

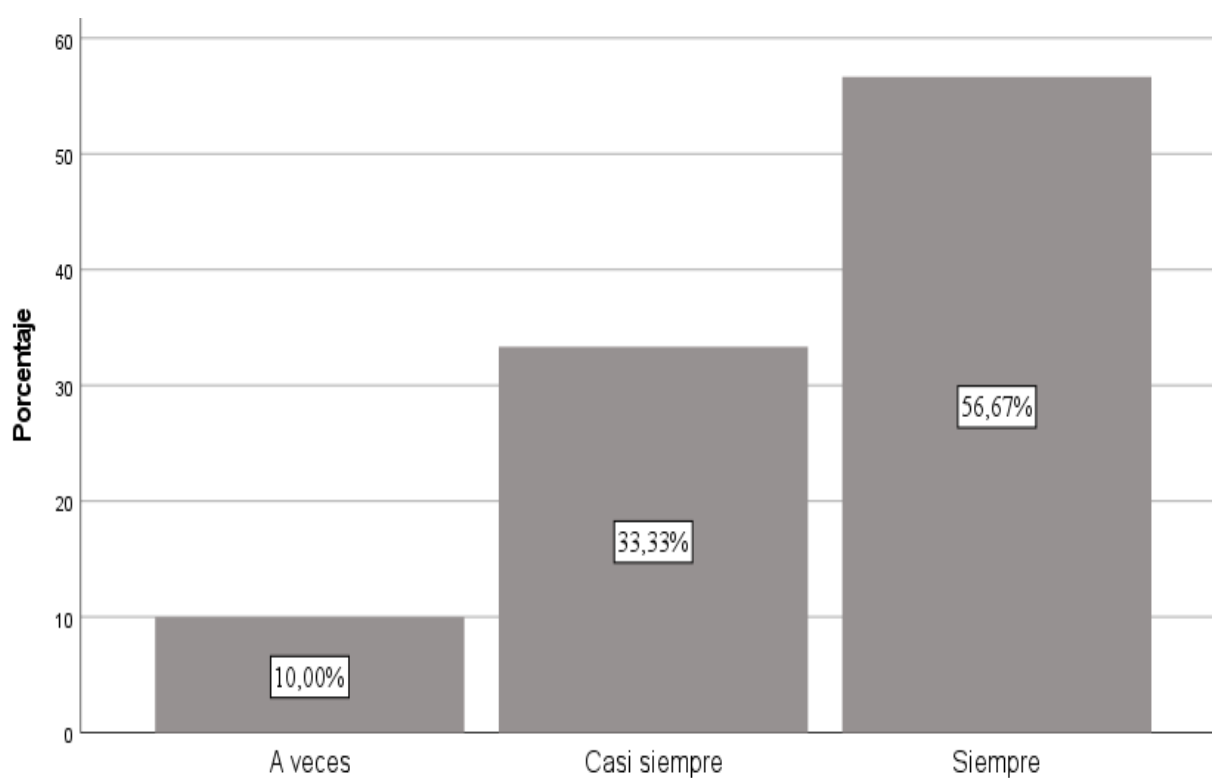
Tabla 61

Ítem 56: Me siento feliz con la clase de persona que soy.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A veces	6	10,0
	Casi siempre	20	33,33
	Siempre	34	56,67
	Total	60	100,0

Figura 57

Ítem 56: Me siento feliz con la clase de persona que soy.



En la Tabla 61 y Figura 57, se observa que, del total de 60 colaboradores encuestados el 10% (6) a veces, el 33.33% (20) casi siempre y el 56.67% (34) siempre, consideran que se sienten felices con las clases de personas que son.

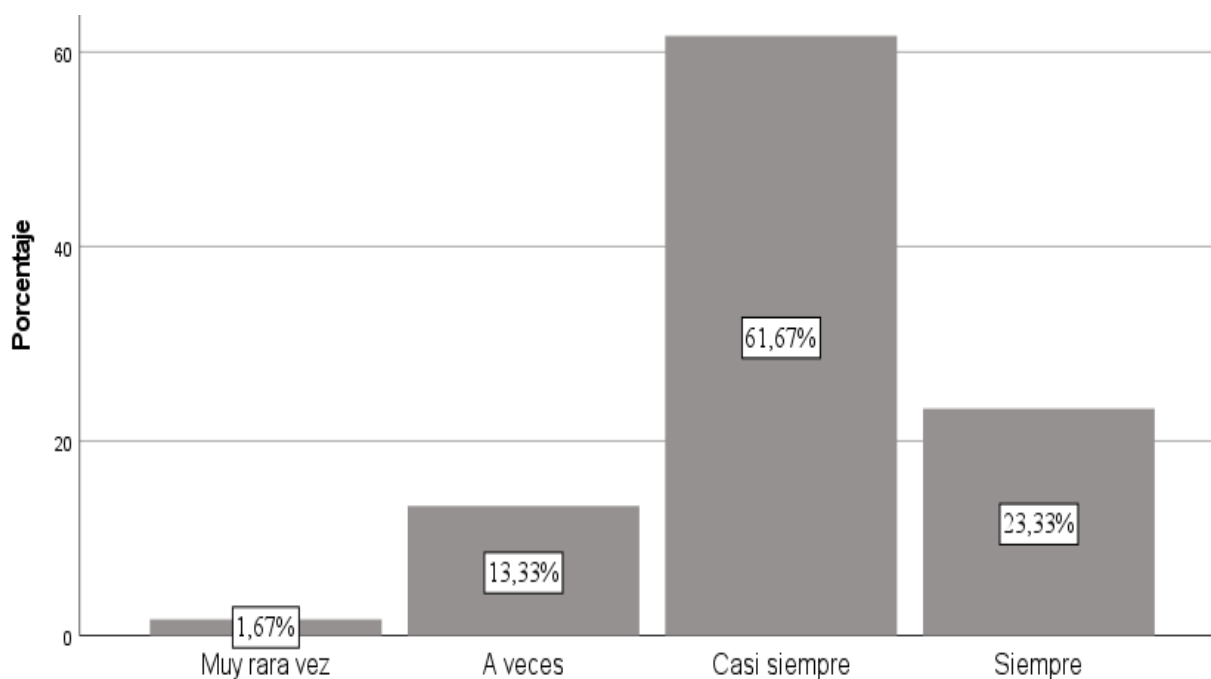
Tabla 62

Ítem 57: Me divierte las cosas que hago.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy rara vez	1	1,67
	A veces	8	13,33
	Casi siempre	37	61,67
	Siempre	14	23,33
	Total	60	100,0

Figura 58

Ítem 57: Me divierte las cosas que hago.



En la Tabla 62 y Figura 58, se observa que, del total de 60 colaboradores encuestados el 1.67% (1) muy rara vez, el 13.33% (8) a veces, el 61.67% (37) casi siempre y el 23.33% (14) siempre, consideran que les divierten las cosas que hacen.

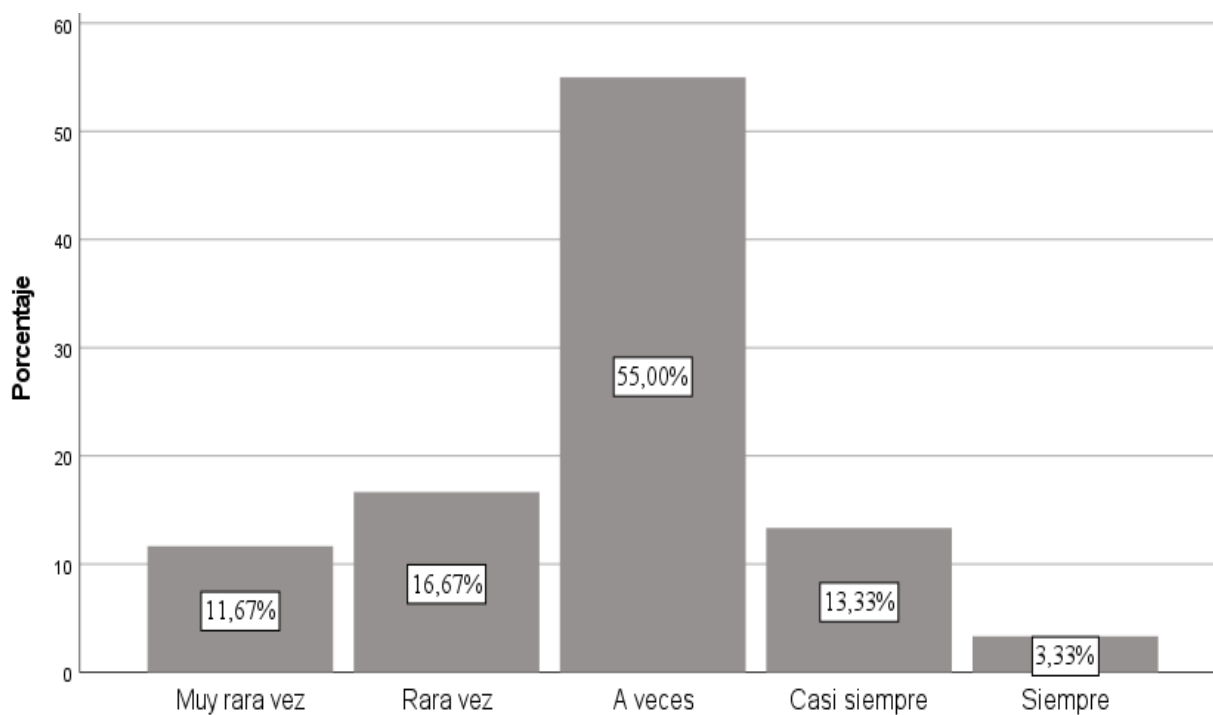
Tabla 63

Ítem 58: No tengo días malos.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy rara vez	7	11,67
	Rara vez	10	16,67
	A veces	33	55,0
	Casi siempre	8	13,33
	Siempre	2	3,33
	Total	60	100,0

Figura 59

Ítem 58: No tengo días malos.



En la Tabla 63 y Figura 59, se observa que, del total de 60 colaboradores encuestados el 11.67% (7) muy rara vez, el 16.67% (10) rara vez, el 55% (33) a veces, el 13.33% (8) casi siempre y el 3.33% (2) siempre, consideran que no tienen días malos.

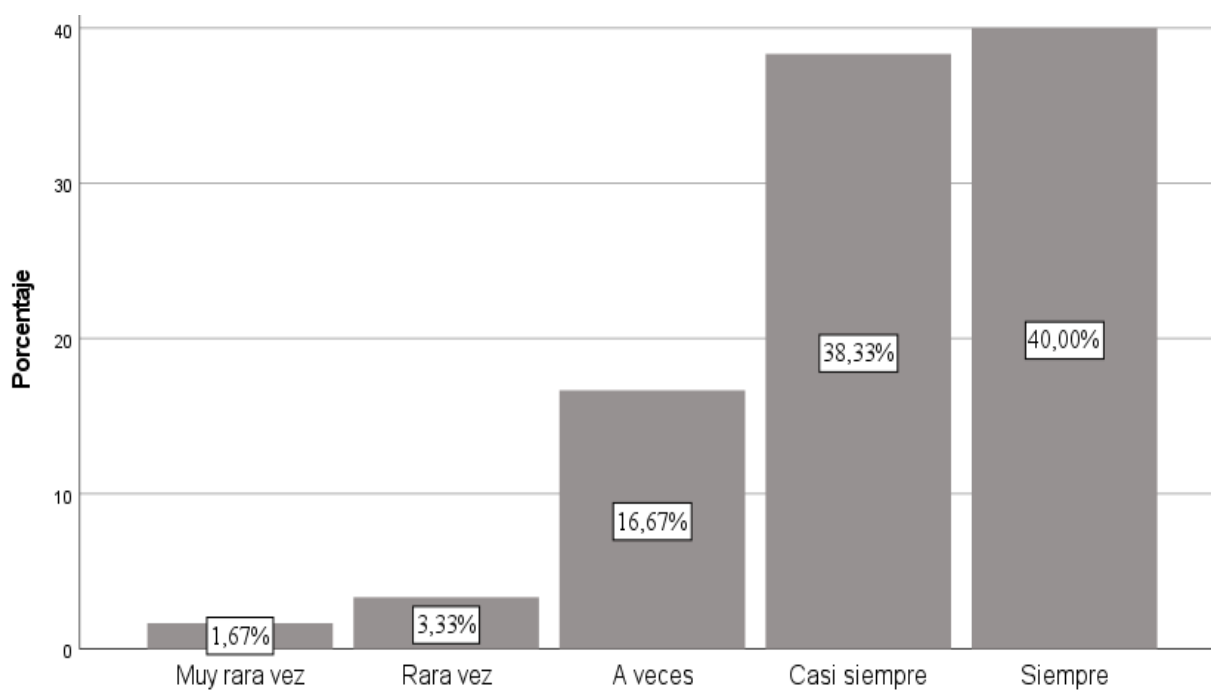
Tabla 64

Ítem 59: Me gusta mi cuerpo.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy rara vez	1	1,67
	Rara vez	2	3,33
	A veces	10	16,67
	Casi siempre	23	38,33
	Siempre	24	40,0
	Total	60	100,0

Figura 60

Ítem 59: Me gusta mi cuerpo.



En la Tabla 64 y Figura 60, se observa que, del total de 60 colaboradores encuestados el 1.67% (1) muy rara vez, el 3.33% (2) rara vez, el 16.67% (10) a veces, el 38.33% (23) casi siempre y el 40% (24) siempre, consideran que les gusta su cuerpo.

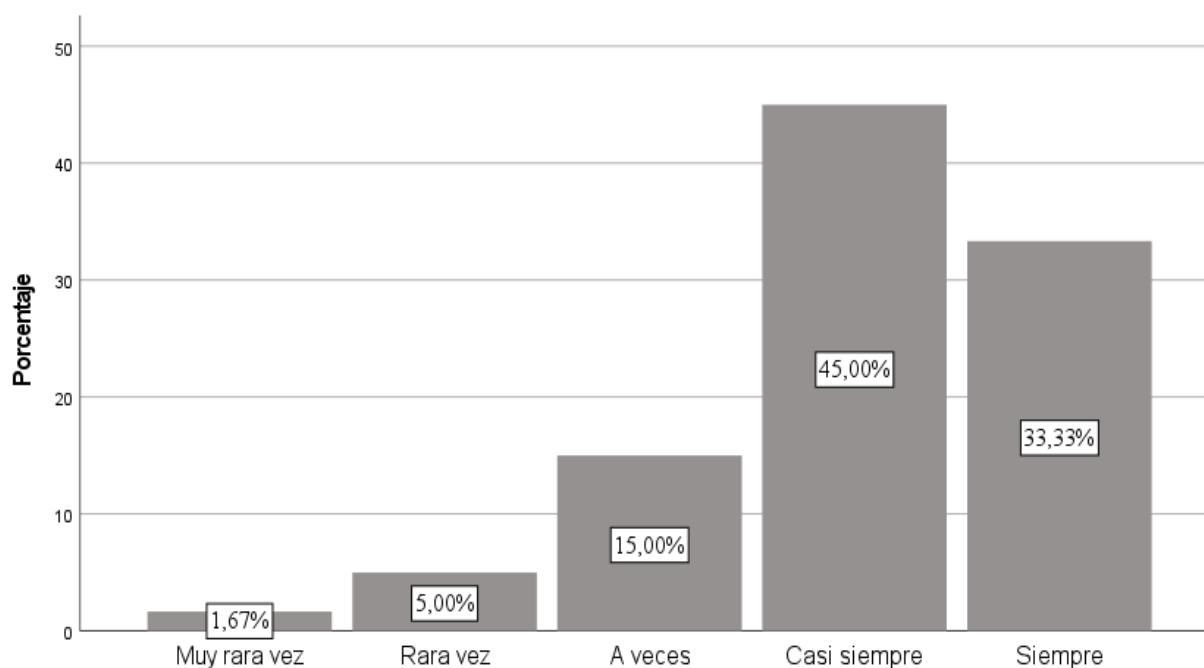
Tabla 65

Ítem 60: Me gusta la forma como me veo.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy rara vez	1	1,67
	Rara vez	3	5,0
	A veces	9	15,0
	Casi siempre	27	45,0
	Siempre	20	33,33
	Total	60	100,0

Figura 61

Ítem 60: Me gusta la forma como me veo.



En la Tabla 65 y Figura 61, se observa que, del total de 60 colaboradores encuestados el 1.67% (1) muy rara vez, el 5% (3) rara vez, el 15% (9) a veces, el 45% (27) casi siempre y el 33.33% (20) siempre, consideran que les gusta la forma como se ven.

5.1.2 Variable desempeño laboral

Dimensión productividad

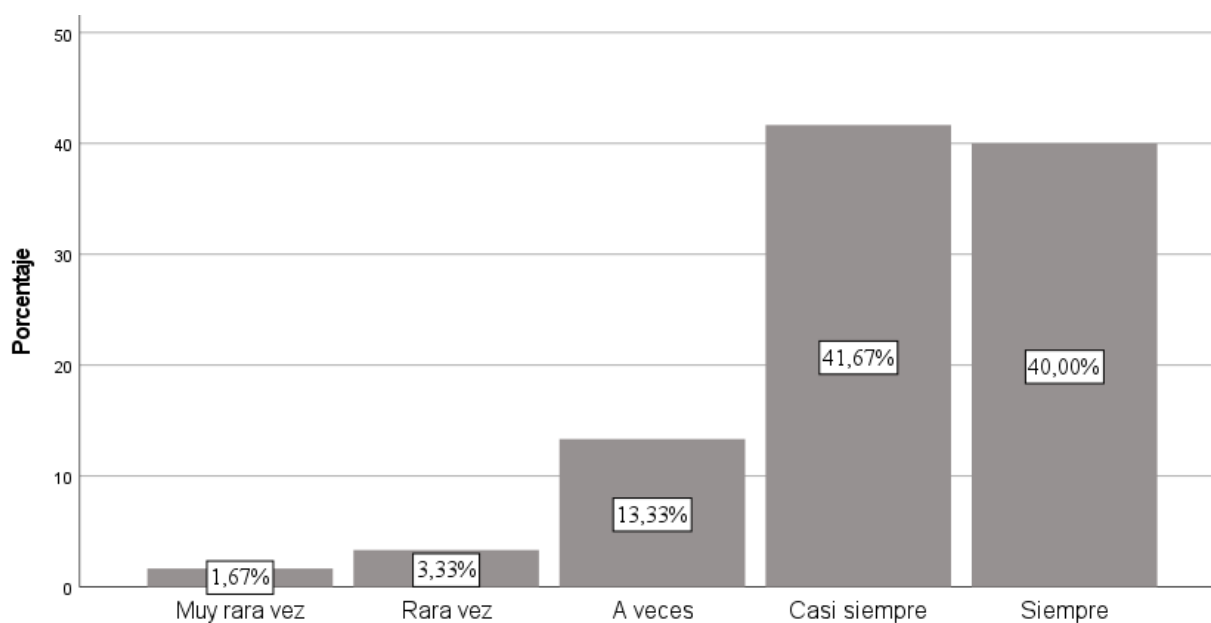
Tabla 66

Ítem 61: Utilizo todos mis conocimientos sobre tecnología para realizar mi trabajo.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy rara vez	1	1,67
	Rara vez	2	3,33
	A veces	8	13,33
	Casi siempre	25	41,67
	Siempre	24	40,0
	Total	60	100,0

Figura 62

Ítem 61: Utilizo todos mis conocimientos sobre tecnología para realizar mi trabajo.



En la Tabla 66 y Figura 62, se observa que, del total de 60 colaboradores encuestados el 1.67% (1) muy rara vez, el 3.33% (2) rara vez, el 13.33% (8) a veces, el 41.67% (25) casi siempre y el 40% (24) siempre, consideran que utilizan todos sus conocimientos sobre tecnología para realizar su trabajo.

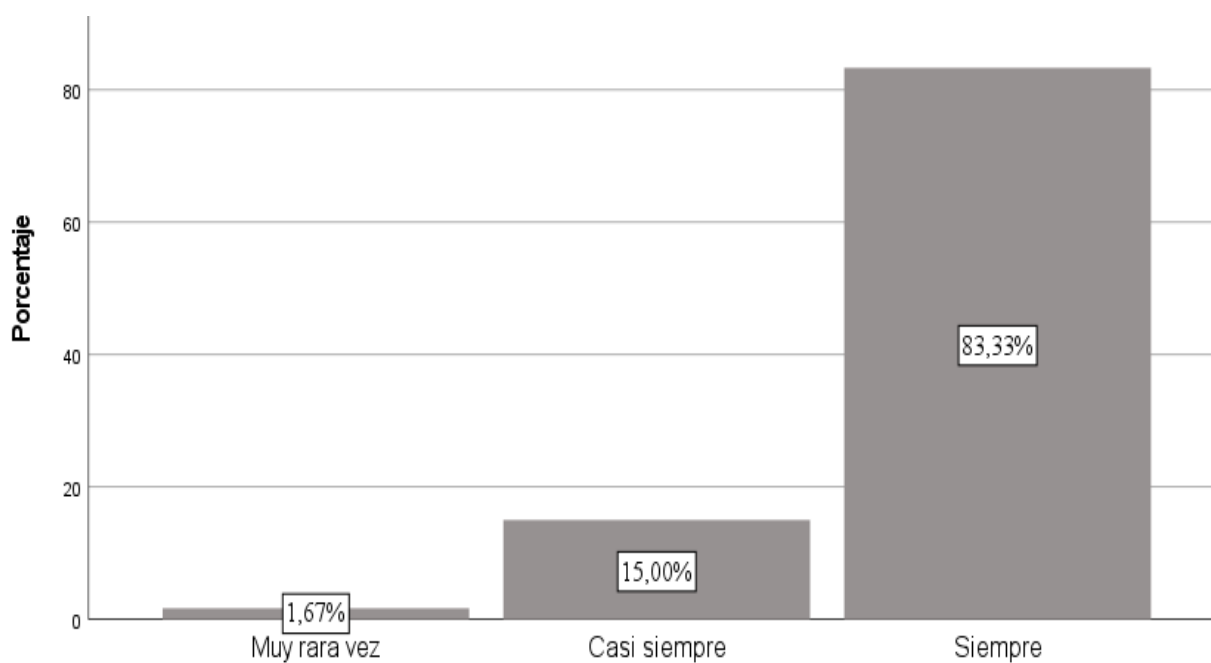
Tabla 67

Ítem 62: Cumplo con mi carga de trabajo programada.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy rara vez	1	1,67
	Casi siempre	9	15,0
	Siempre	50	83,33
	Total	60	100,0

Figura 63

Ítem 62: Cumplo con mi carga de trabajo programada.



En la Tabla 67 y Figura 63, se observa que, del total de 60 colaboradores encuestados el 1.67% (1) muy rara vez, el 15% (9) casi siempre y el 83.33% (50) siempre, consideran que cumplen con su carga de trabajo programada.

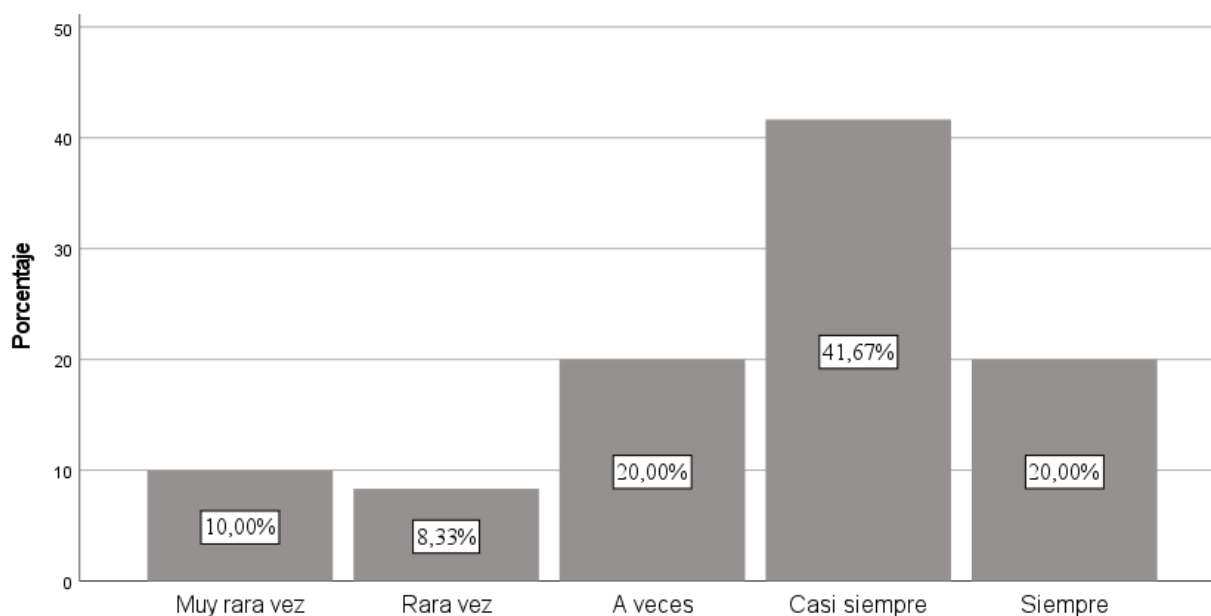
Tabla 68

Ítem 63: Mi institución me brinda los recursos tecnológicos suficientes para realizar mi trabajo.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy rara vez	6	10,0
	Rara vez	5	8,33
	A veces	12	20,0
	Casi siempre	25	41,67
	Siempre	12	20,0
	Total	60	100,0

Figura 64

Ítem 63: Mi institución me brinda los recursos tecnológicos suficientes para realizar mi trabajo.



En la Tabla 68 y Figura 64, se observa que, del total de 60 colaboradores encuestados el 10% (6) muy rara vez, el 8.33% (5) rara vez, el 20% (12) a veces, el 41.67% (25) casi siempre y el 20% (12) siempre, consideran que su institución les brinda los recursos tecnológicos suficientes para realizar su trabajo.

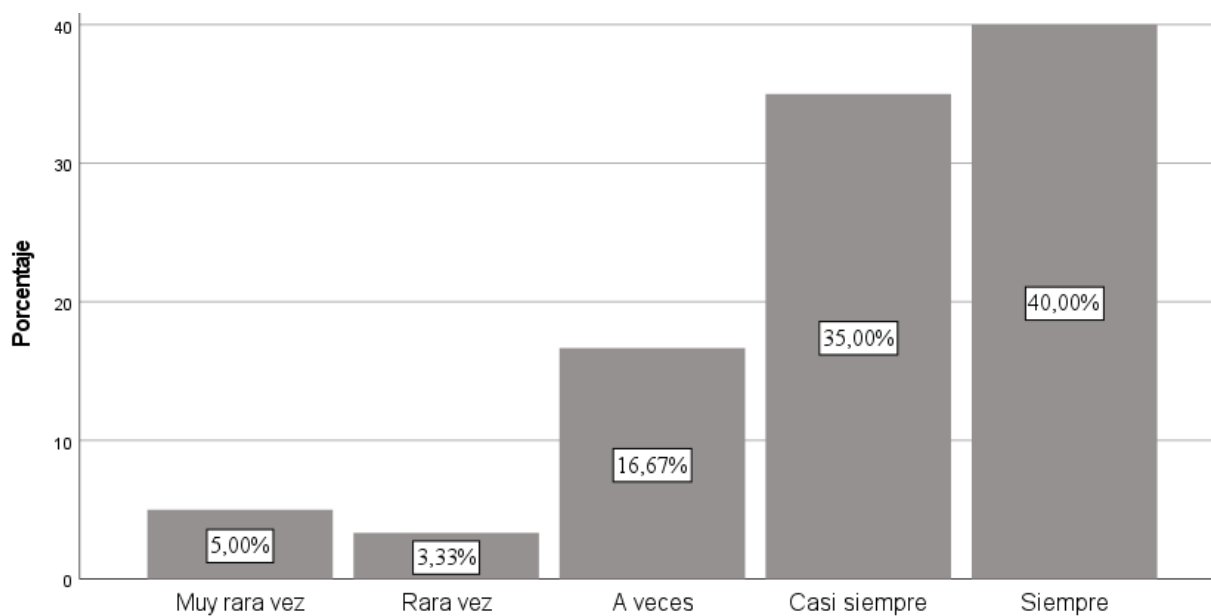
Tabla 69

Ítem 64: Me es fácil aceptar la rotación de equipos y formación de grupos nuevos.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy rara vez	3	5,0
	Rara vez	2	3,33
	A veces	10	16,67
	Casi siempre	21	35,0
	Siempre	24	40,0
	Total	60	100,0

Figura 65

Ítem 64: Me es fácil aceptar la rotación de equipos y formación de grupos nuevos.



En la Tabla 69 y Figura 65, se observa que, del total de 60 colaboradores encuestados el 5% (3) muy rara vez, el 3.33% (2) rara vez, el 16.67% (10) a veces, el 35% (21) casi siempre y el 40% (24) siempre, consideran que les es fácil aceptar la rotación de equipos y formación de grupos nuevos.

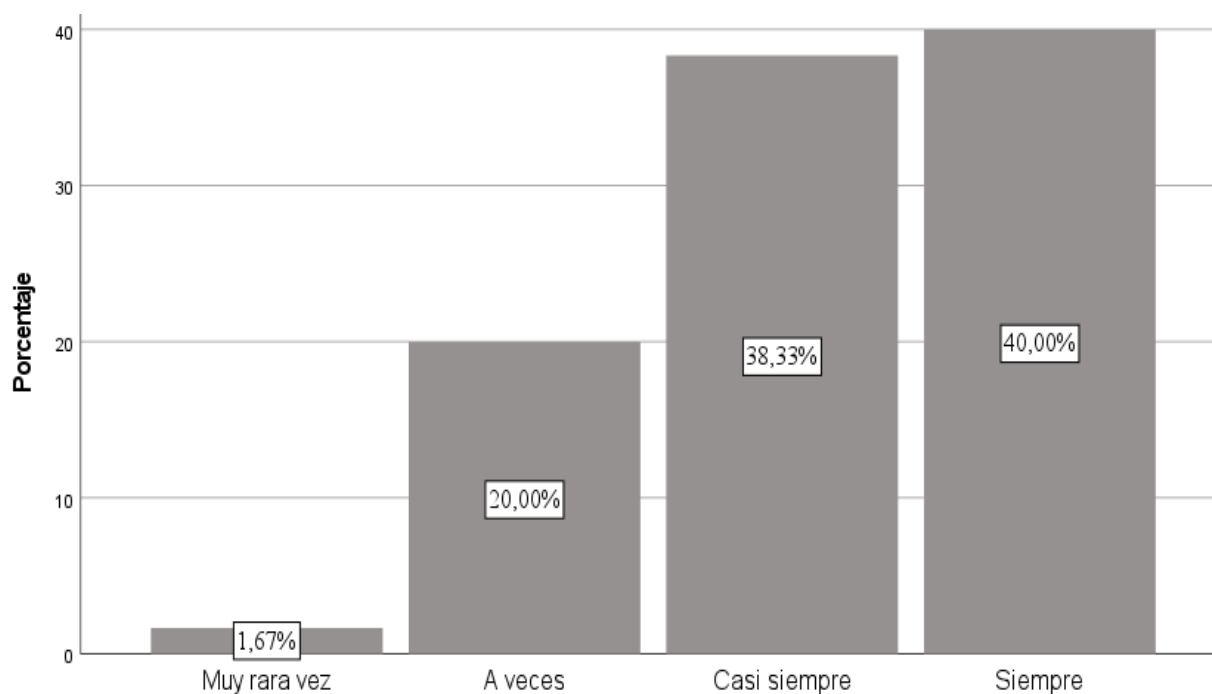
Tabla 70

Ítem 65: Califico mi nivel de productividad diaria como suficiente.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy rara vez	1	1,67
	A veces	12	20,0
	Casi siempre	23	38,33
	Siempre	24	40,0
	Total	60	100,0

Figura 66

Ítem 65: Califico mi nivel de productividad diaria como suficiente.



En la Tabla 70 y Figura 66, se observa que, del total de 60 colaboradores encuestados el 1.67% (1) muy rara vez, el 20% (12) a veces, el 38.33% (23) casi siempre y el 40% (24) siempre, consideran que califican su nivel de productividad diaria como suficiente.

Dimensión de calidad

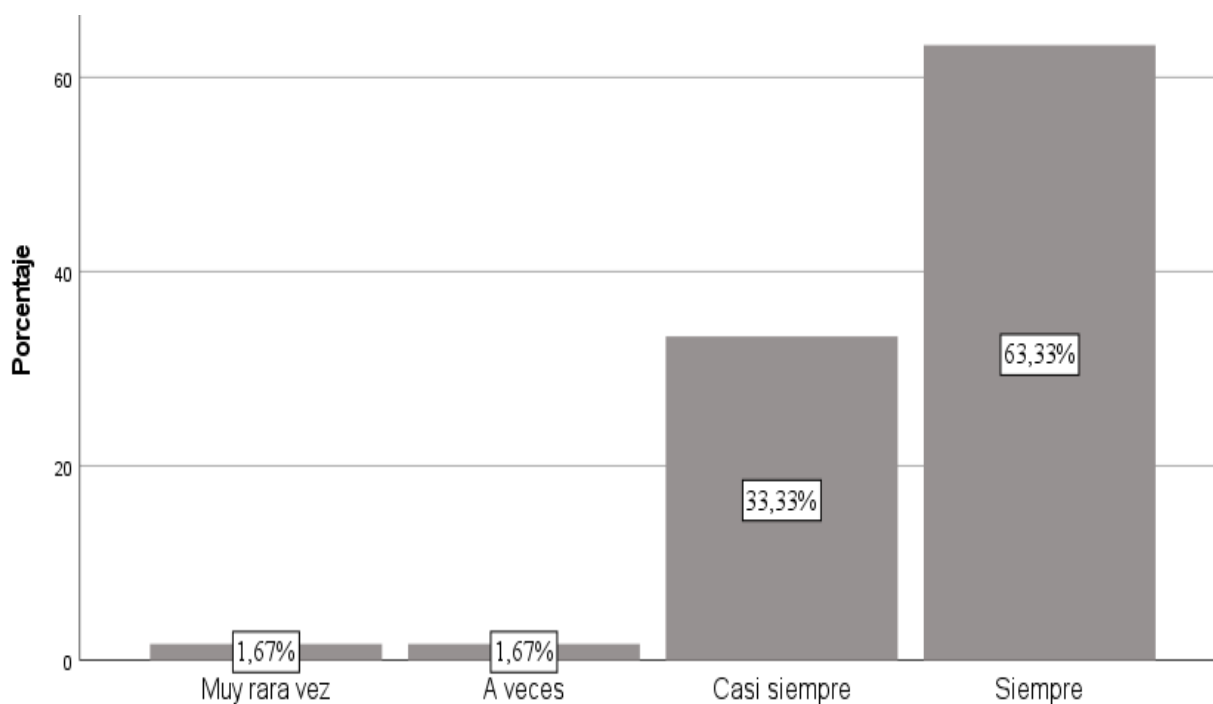
Tabla 71

Ítem 66: Realizo mi trabajo con exactitud y veracidad.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy rara vez	1	1,67
	A veces	1	1,67
	Casi siempre	20	33,33
	Siempre	38	63,33
	Total	60	100,0

Figura 67

Ítem 66: Realizo mi trabajo con exactitud y veracidad.



En la Tabla 71 y Figura 67, se observa que, del total de 60 colaboradores encuestados el 1.67% (1) muy rara vez, el 1.67% (1) a veces, el 33.33% (20) casi siempre y el 63.33% (38) siempre, consideran que realizan su trabajo con exactitud y veracidad.

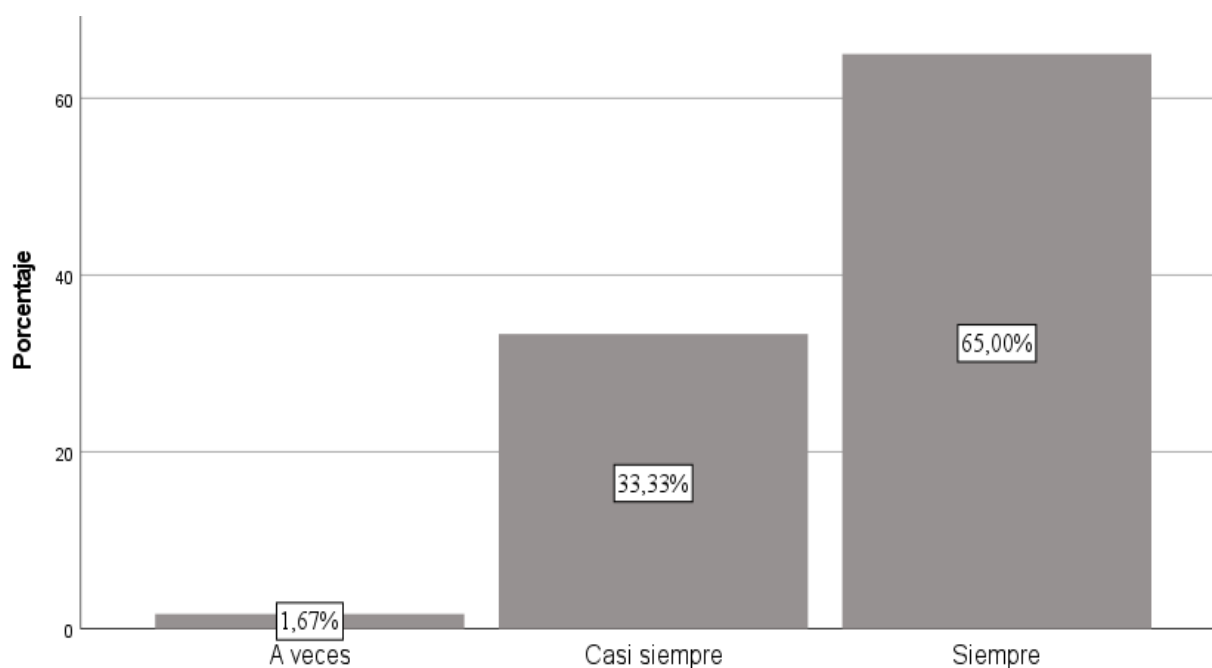
Tabla 72

Ítem 67: Cumplimiento con los estándares de calidad requeridos por mi institución.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A veces	1	1,67
	Casi siempre	20	33,33
	Siempre	39	65,0
	Total	60	100,0

Figura 68

Ítem 67: Cumplimiento con los estándares de calidad requeridos por mi institución.



En la Tabla 72 y Figura 68, se observa que, del total de 60 colaboradores encuestados el 1.67% (1) a veces, el 33.33% (20) casi siempre y el 65% (39) siempre, consideran que cumplen con los estándares de calidad requeridos por su institución.

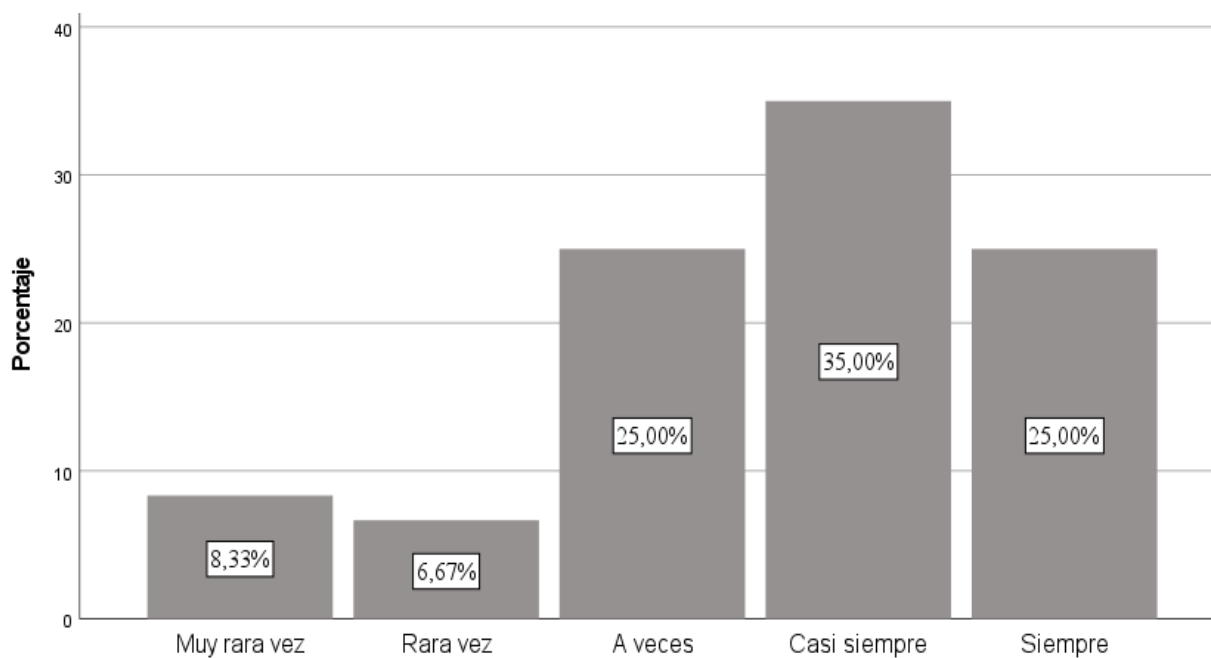
Tabla 73

Ítem 68: Utilizo información ya existente como referencia en mi trabajo.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy rara vez	5	8,33
	Rara vez	4	6,67
	A veces	15	25,0
	Casi siempre	21	35,0
	Siempre	15	25,0
	Total	60	100,0

Figura 69

Ítem 68: Utilizo información ya existente como referencia en mi trabajo.



En la Tabla 73 y Figura 69, se observa que, del total de 60 colaboradores encuestados el 8.33% (5) muy rara vez, el 6.67% (4) rara vez, el 25% (15) a veces, el 35% (21) casi siempre y el 25% (15) siempre, consideran que utilizan información ya existente como referencia en su trabajo.

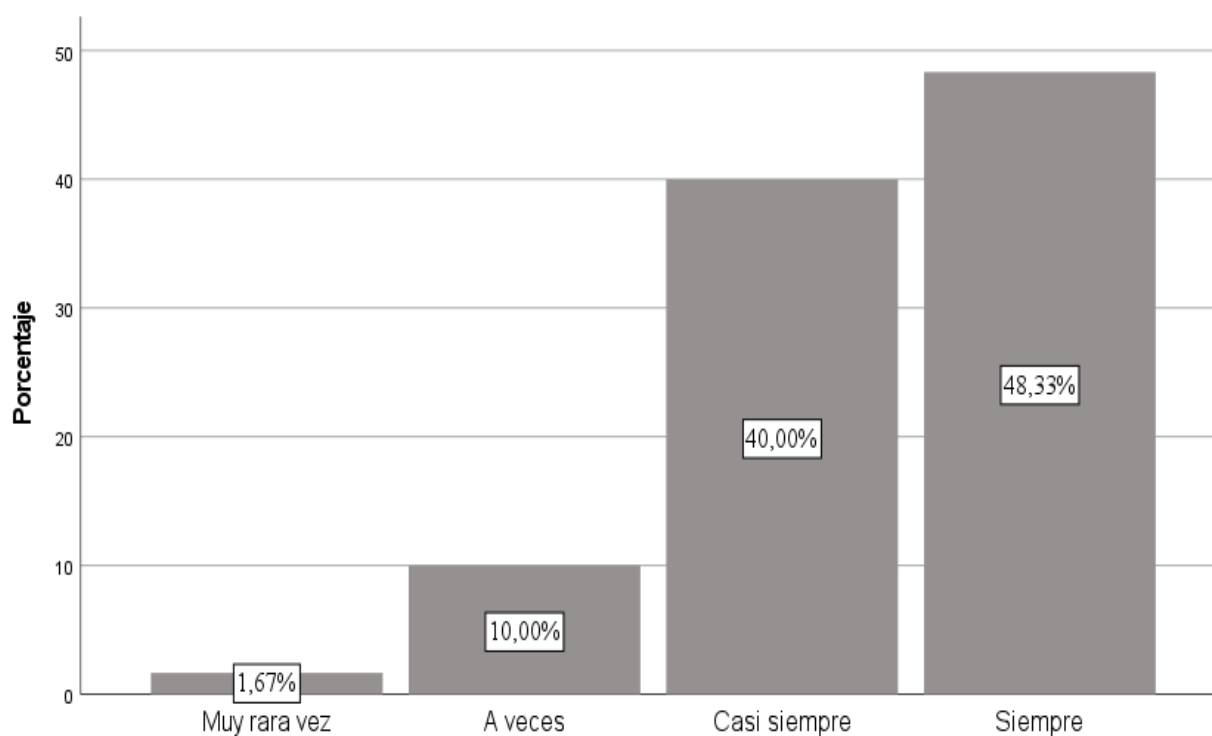
Tabla 74

Ítem 69: Hago caso a pautas y recomendaciones que me brindan los demás.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy rara vez	1	1,67
	A veces	6	10,0
	Casi siempre	24	40,0
	Siempre	29	48,33
	Total	60	100,0

Figura 70

Ítem 69: Hago caso a pautas y recomendaciones que me brindan los demás.



En la Tabla 74 y Figura 70, se observa que, del total de 60 colaboradores encuestados el 1.67% (1) muy rara vez, el 10% (6) a veces, el 40% (24) casi siempre y el 48.33% (29) siempre, consideran que hacen caso a pautas y recomendaciones que les brindan los demás.

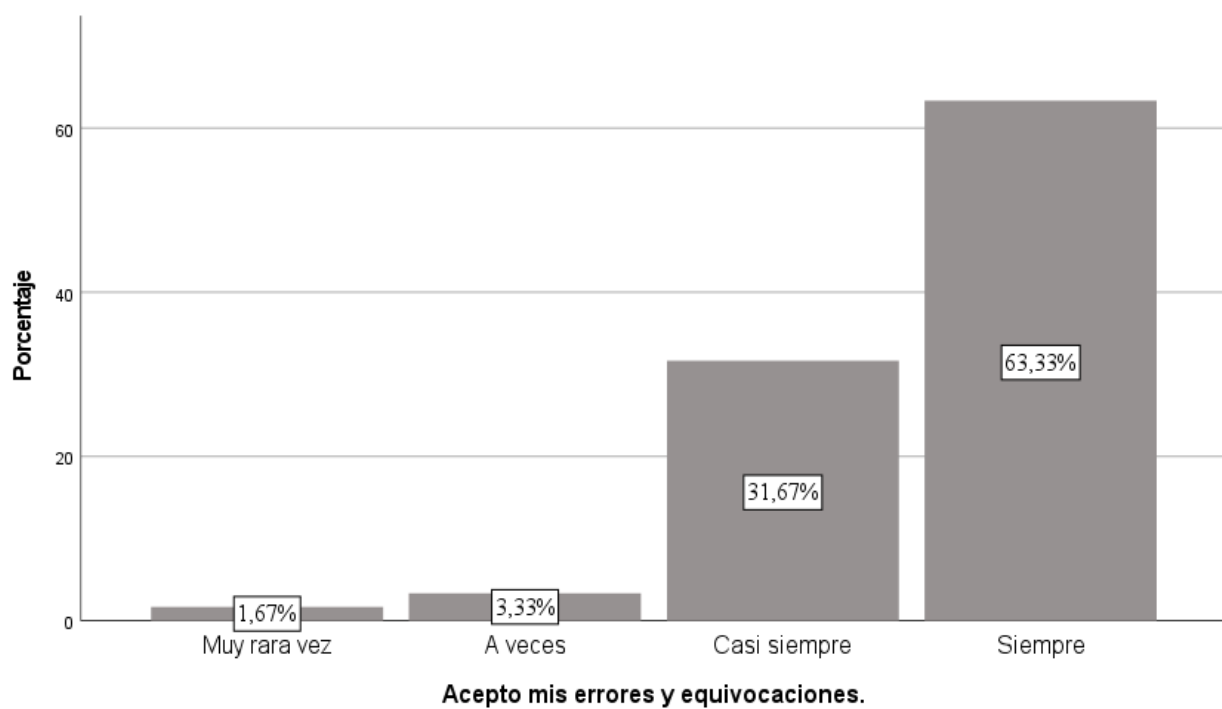
Tabla 75

Ítem 70: Acepto mis errores y equivocaciones.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy rara vez	1	1,67
	A veces	2	3,33
	Casi siempre	19	31,67
	Siempre	38	63,33
	Total	60	100,0

Figura 71

Ítem 70: Acepto mis errores y equivocaciones.



En la Tabla 75 y Figura 71, se observa que, del total de 60 colaboradores encuestados el 1.67% (1) muy rara vez, el 3.33% (2)) a veces, el 31.67% (19) casi siempre y el 63.33% (38) siempre, consideran que aceptan sus errores y equivocaciones.

Dimensión de eficacia

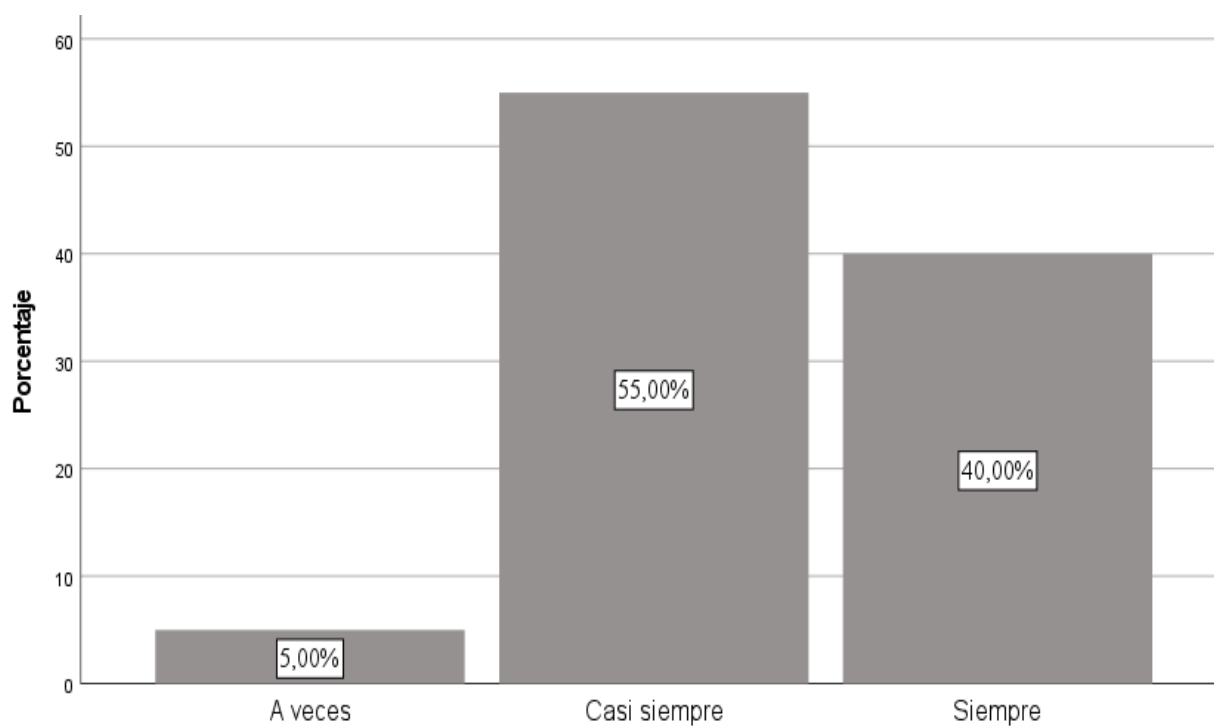
Tabla 76

Ítem 71: Logro los objetivos que me propongo.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A veces	3	5,0
	Casi siempre	33	55,0
	Siempre	24	40,0
	Total	60	100,0

Figura 72

Ítem 71: Logro los objetivos que me propongo.



En la Tabla 76 y Figura 72, se observa que, del total de 60 colaboradores encuestados el 5% (3) a veces, el 55% (33) casi siempre y el 40% (24) siempre, consideran que logran los objetivos que se proponen.

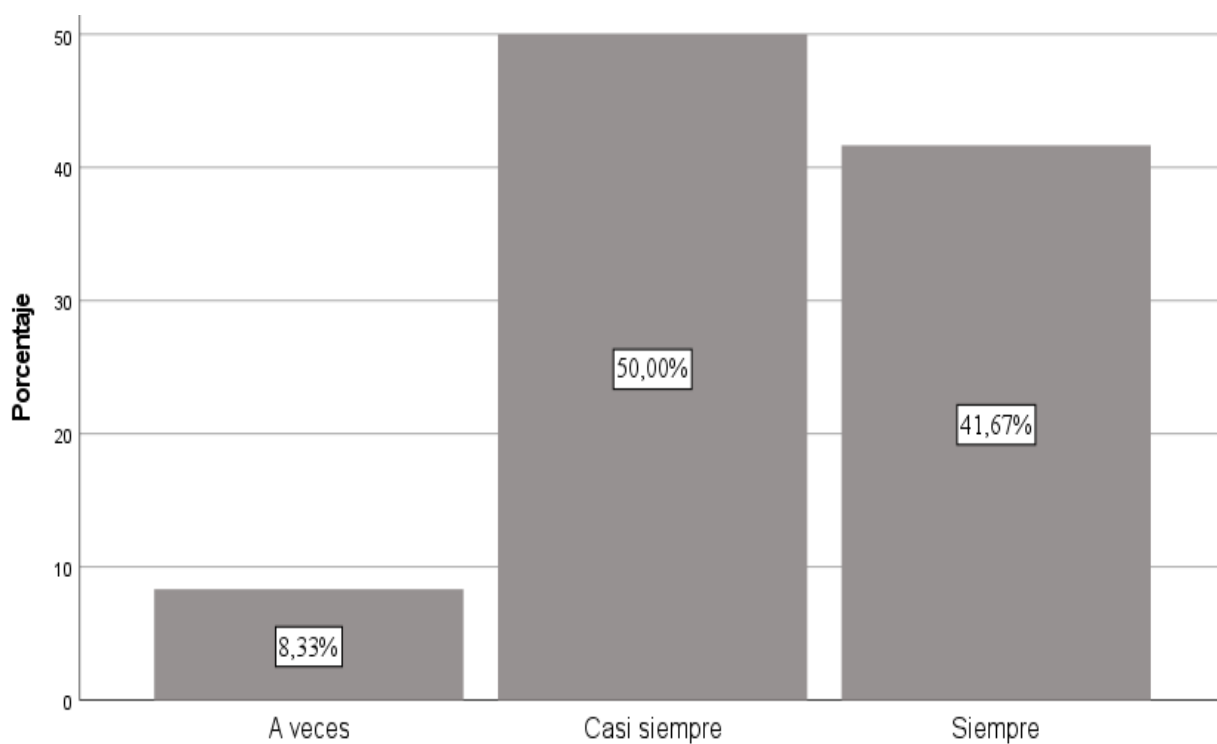
Tabla 77

Ítem 72: Estoy satisfecho con los resultados que consigo.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A veces	5	8,33
	Casi siempre	30	50,0
	Siempre	25	41,67
	Total	60	100,0

Figura 73

Ítem 72: Estoy satisfecho con los resultados que consigo.



En la Tabla 77 y Figura 73, se observa que, del total de 60 colaboradores encuestados el 8.33% (5) a veces, el 50% (30) casi siempre y el 41.67% (25) siempre, consideran que están satisfechos con los resultados que consiguen.

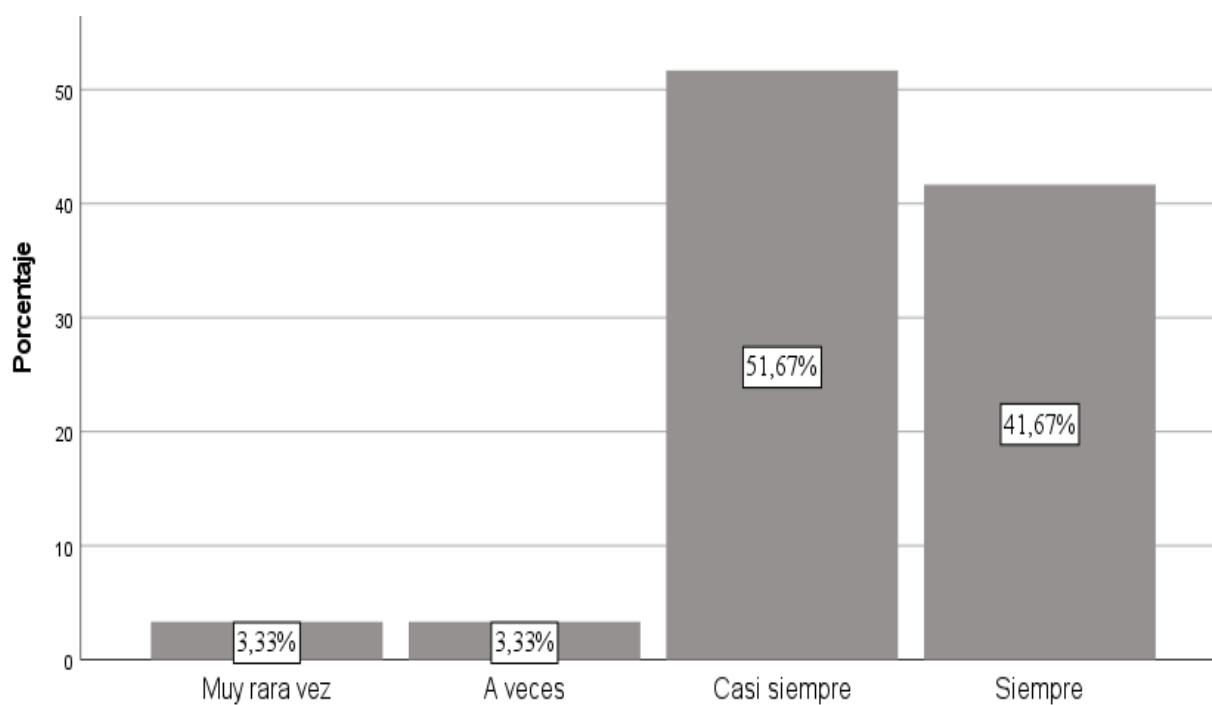
Tabla 78

Ítem 73: Establezco metas claras y priorizo tareas.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy rara vez	2	3,33
	A veces	2	3,33
	Casi siempre	31	51,67
	Siempre	25	41,67
	Total	60	100,0

Figura 74

Ítem 73: Establezco metas claras y priorizo tareas.



En la Tabla 78 y Figura 74, se observa que, del total de 60 colaboradores encuestados el 3.33% (2) muy rara vez, el 3.33% (2) a veces, el 51.67% (31) casi siempre y el 41.67% (25) siempre, consideran que establecen metas claras y priorizan tareas.

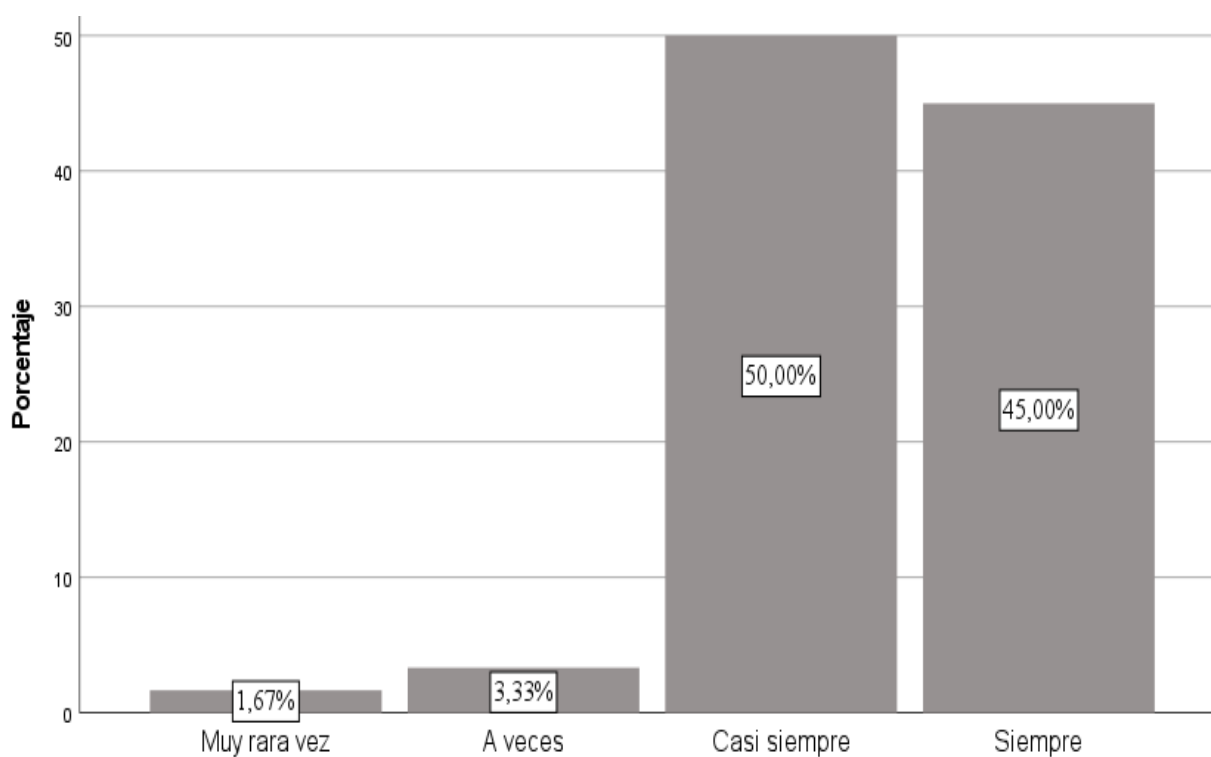
Tabla 79

Ítem 74: Creo valor entre el trabajo importante y el trabajo urgente.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy rara vez	1	1,67
	A veces	2	3,33
	Casi siempre	30	50,0
	Siempre	27	45,0
	Total	60	100,0

Figura 75

Ítem 74: Creo valor entre el trabajo importante y el trabajo urgente.



En la Tabla 79 y Figura 75, se observa que, del total de 60 colaboradores encuestados el 1.67% (1) muy rara vez, el 3.33% (2) a veces, el 50% (30) casi siempre y el 45% (27) siempre, consideran que crean valor entre el trabajo importante y el trabajo urgente.

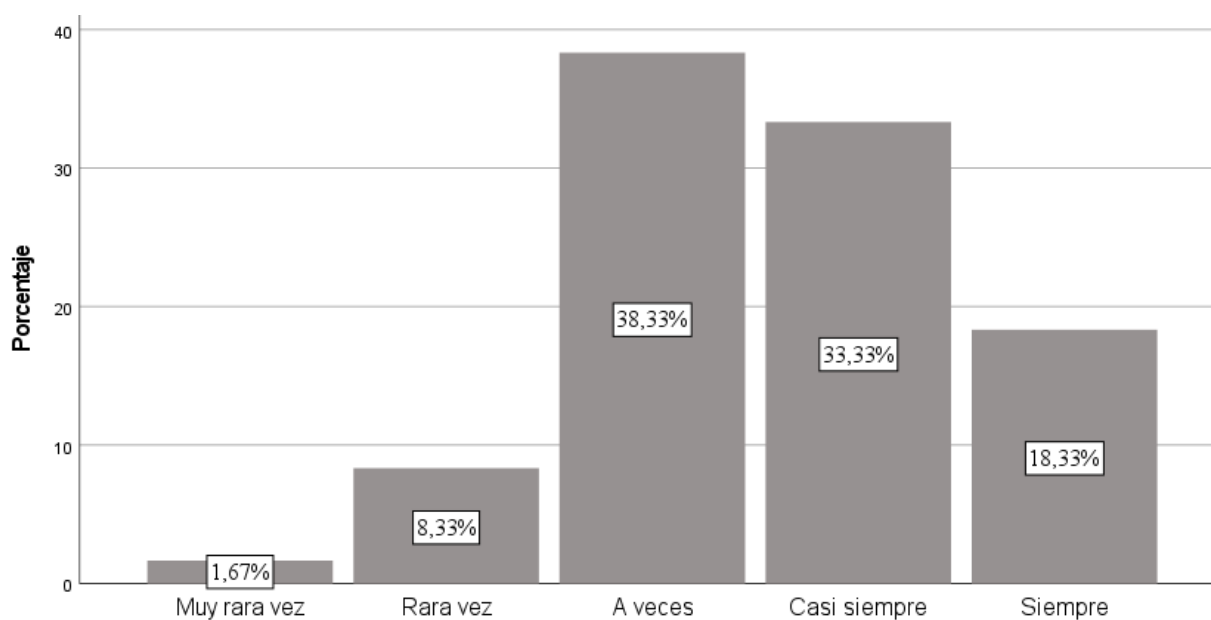
Tabla 80

Ítem 75: Participo en reuniones que percibo como poco relevantes para mis tareas.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy rara vez	1	1,67
	Rara vez	5	8,33
	A veces	23	38,33
	Casi siempre	20	33,33
	Siempre	11	18,33
	Total	60	100,0

Figura 76

Ítem 75: Participo en reuniones que percibo como poco relevantes para mis tareas.



En la Tabla 80 y Figura 76, se observa que, del total de 60 colaboradores encuestados el 1.67% (1) muy rara vez, el 8.33% (5) rara vez, el 38.33% (23) a veces, el 33.33% (20) casi siempre y el 18.33% (11) siempre, consideran que participan en reuniones que perciben como poco relevantes para sus tareas.

Dimensión de eficiencia

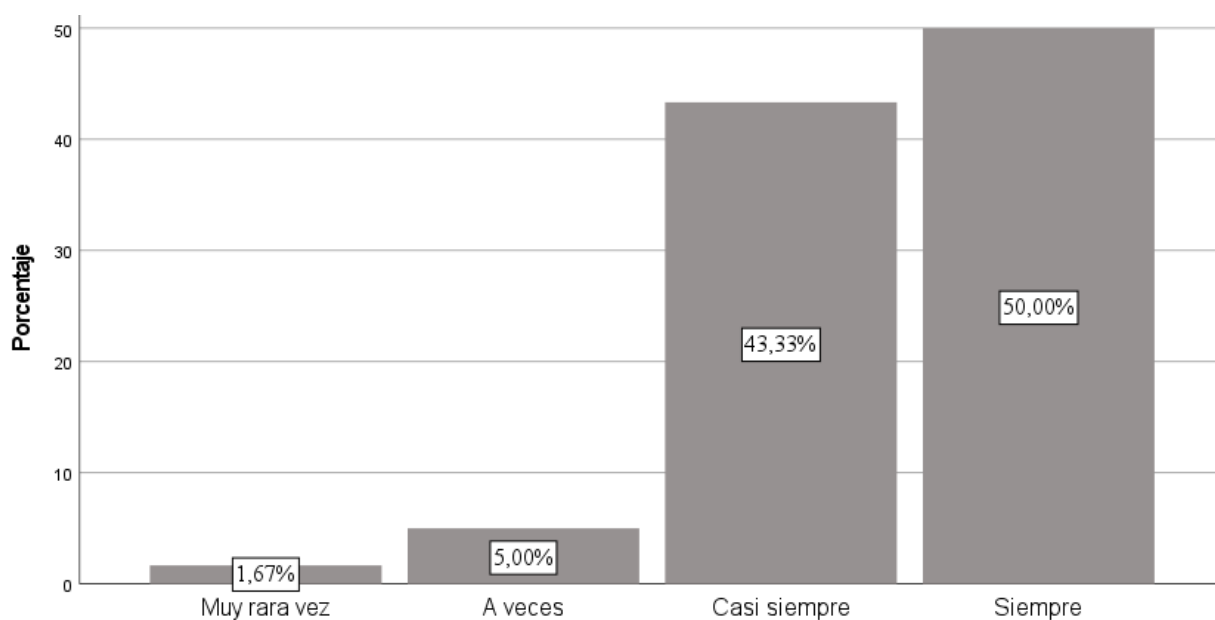
Tabla 81

Ítem 76: Planifico y controlo mi tiempo.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy rara vez	1	1,67
	A veces	3	5,0
	Casi siempre	26	43,33
	Siempre	30	50,0
	Total	60	100,0

Figura 77

Ítem 76: Planifico y controlo mi tiempo.



En la Tabla 81 y Figura 77, se observa que, del total de 60 colaboradores encuestados el 1.67% (1) muy rara vez, el 5% (3) a veces, el 43.33% (26) casi siempre y el 50% (30) siempre, consideran que planifican y controlan su tiempo.

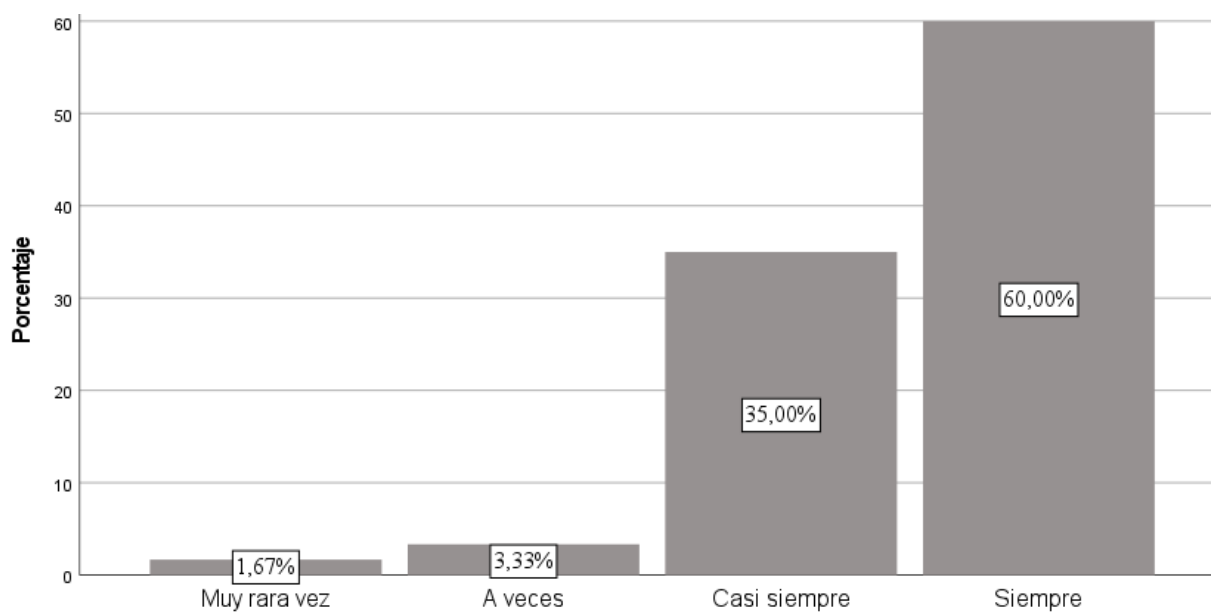
Tabla 82

Ítem 77: Gestiono adecuadamente mi carga de trabajo.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy rara vez	1	1,67
	A veces	2	3,33
	Casi siempre	21	35,0
	Siempre	36	60,0
	Total	60	100,0

Figura 78

Ítem 77: Gestiono adecuadamente mi carga de trabajo.



En la Tabla 82 y Figura 78, se observa que, del total de 60 colaboradores encuestados el 1.67% (1) muy rara vez, el 3.33% (2) a veces, el 35% (21) casi siempre y el 60% (36) siempre, consideran que gestionan adecuadamente su carga de trabajo.

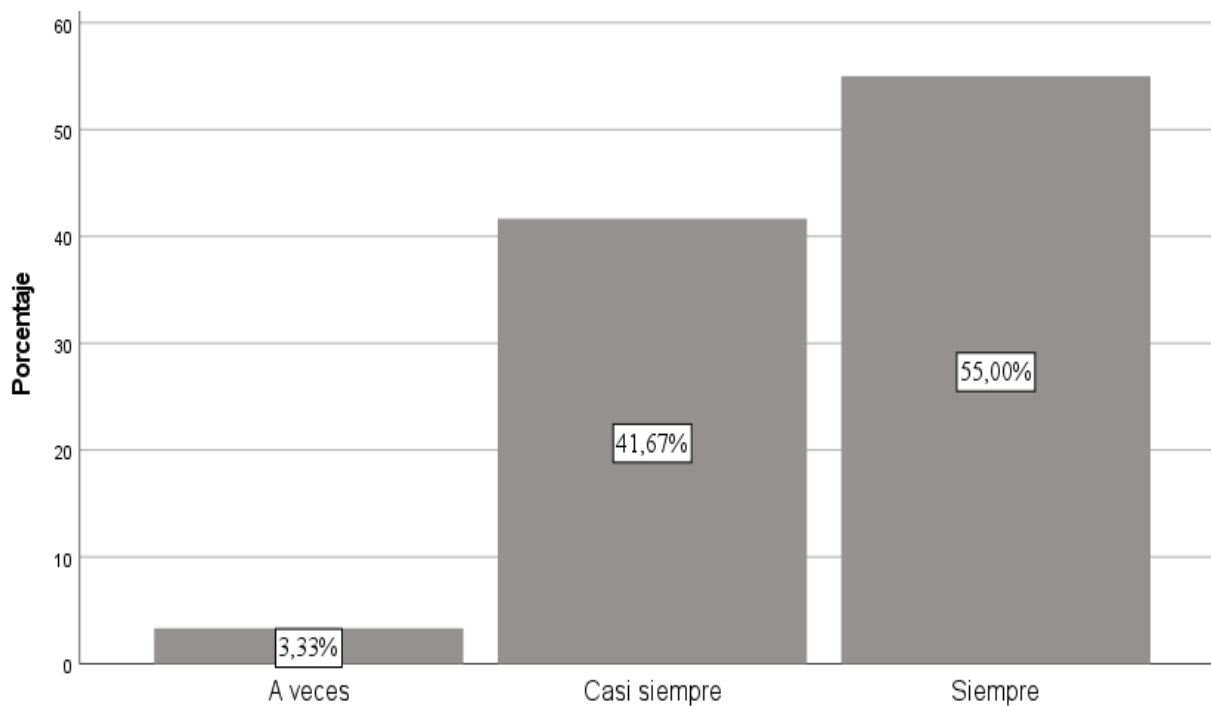
Tabla 83

Ítem 78: Utilizo los recursos (materiales y tecnológicos) de manera óptima.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A veces	2	3,33
	Casi siempre	25	41,67
	Siempre	33	55,0
	Total	60	100,0

Figura 79

Ítem 78: Utilizo los recursos (materiales y tecnológicos) de manera óptima.



En la Tabla 83 y Figura 79, se observa que, del total de 60 colaboradores encuestados el 3.33% (2) a veces, el 41.67% (25) casi siempre y el 55% (33) siempre, consideran que utilizan los recursos (materiales y tecnológicos) de manera óptima.

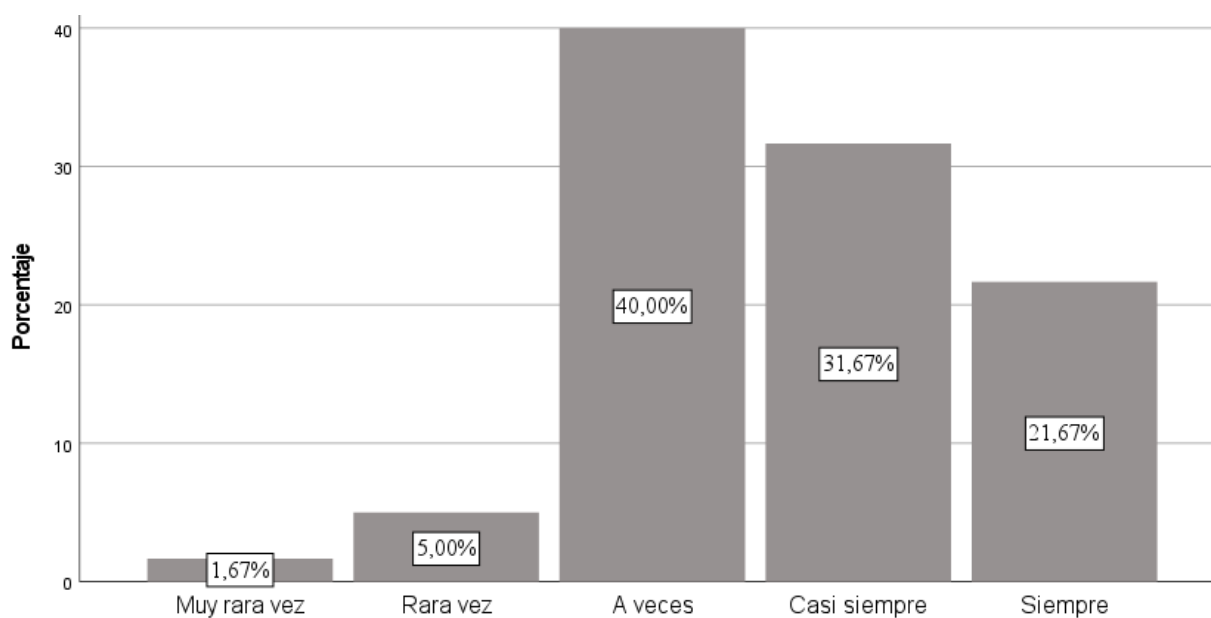
Tabla 84

Ítem 79: Pido ayuda a mis compañeros.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy rara vez	1	1,67
	Rara vez	3	5,0
	A veces	24	40,0
	Casi siempre	19	31,67
	Siempre	13	21,67
	Total	60	100,0

Figura 80

Ítem 79: Pido ayuda a mis compañeros.



En la Tabla 84 y Figura 80, se observa que, del total de 60 colaboradores encuestados el 1.67% (1) muy rara vez, el 5% (3) rara vez, el 40% (24) a veces, el 31.7% (19) casi siempre y el 21.67% (13) siempre, consideran que piden ayuda a sus compañeros.

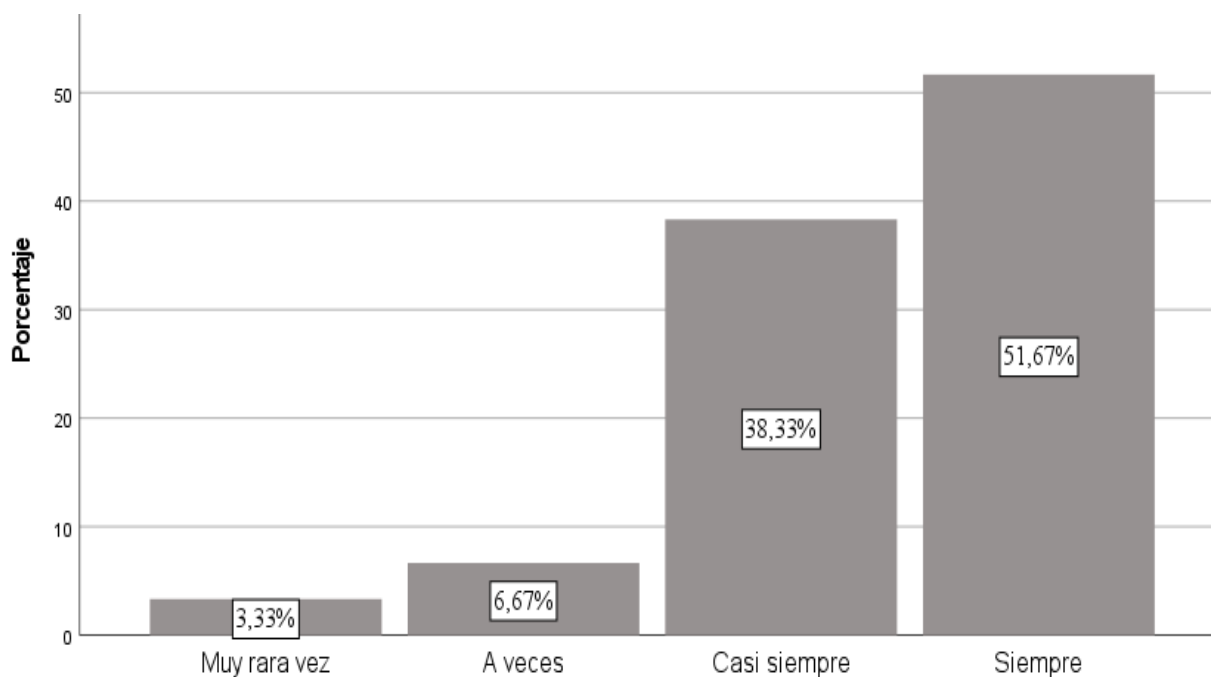
Tabla 85

Ítem 80: Reviso y actualizo mi trabajo pendiente.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy rara vez	2	3,33
	A veces	4	6,67
	Casi siempre	23	38,33
	Siempre	31	51,67
	Total	60	100,0

Figura 81

Ítem 80: Reviso y actualizo mi trabajo pendiente.



En la Tabla 85 y Figura 81, se observa que, del total de 60 colaboradores encuestados el 3.33% (2) muy rara vez, el 6.67% (4) a veces, el 38.33% (23) casi siempre y el 51.67% (31) siempre, consideran que revisan y actualizan su trabajo pendiente.

Dimensión de asistencia y puntualidad

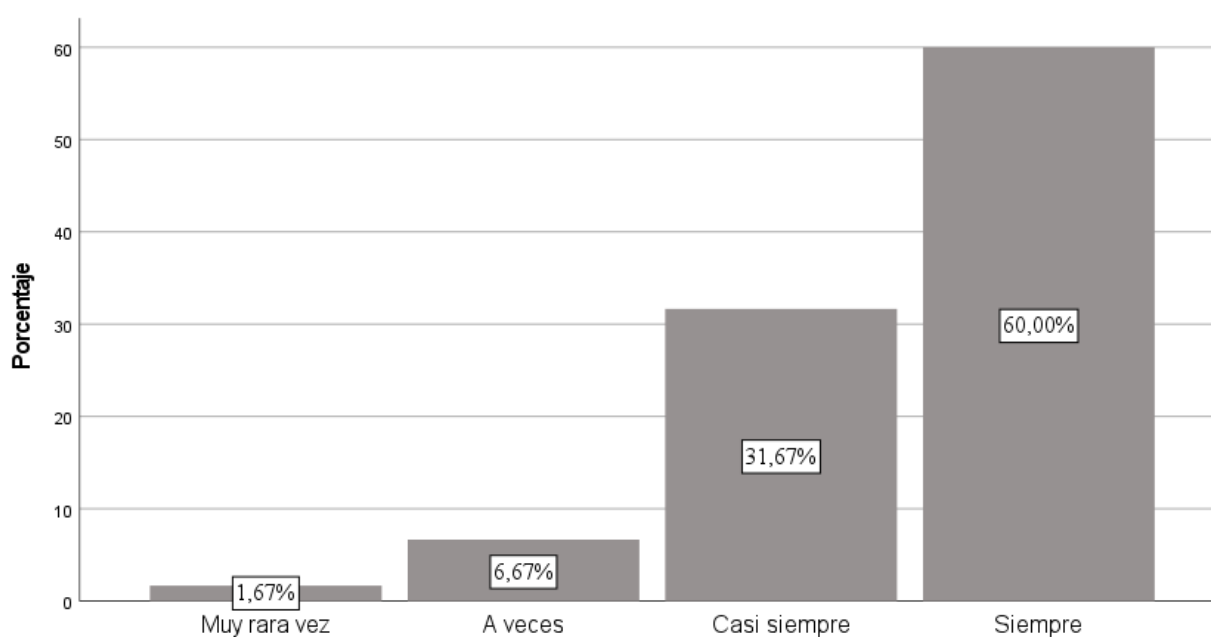
Tabla 86

Ítem 81: Realizo las actividades que se me encomiendan en el tiempo establecido.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy rara vez	1	1,67
	A veces	4	6,67
	Casi siempre	19	31,67
	Siempre	36	60,0
	Total	60	100,0

Figura 82

Ítem 81: Realizo las actividades que se me encomiendan en el tiempo establecido.



En la Tabla 86 y Figura 82, se observa que, del total de 60 colaboradores encuestados el 1.67% (1) muy rara vez, el 6.67% (4) a veces, el 31.67% (19) casi siempre y el 60% (36) siempre, consideran que realizan las actividades que se les encomiendan en el tiempo establecido.

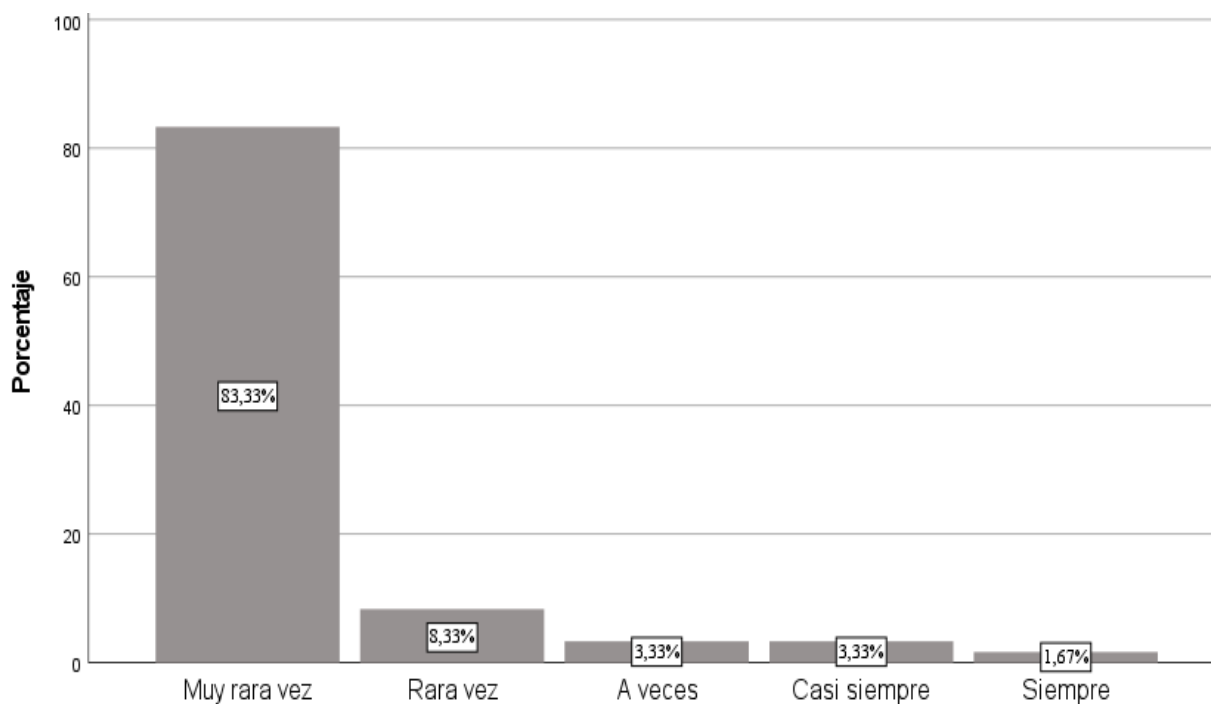
Tabla 87

Ítem 82: Falto a mi centro laboral.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy rara vez	50	83,33
	Rara vez	5	8,33
	A veces	2	3,33
	Casi siempre	2	3,33
	Siempre	1	1,67
	Total	60	100,0

Figura 83

Ítem 82: Falto a mi centro laboral.



En la Tabla 87 y Figura 83, se observa que, del total de 60 colaboradores encuestados el 83.33% (50) muy rara vez, el 8.33% (5) rara vez, el 3.33% (2) a veces, el 3.33% (2) casi siempre y el 1.67% (1) siempre, consideran que faltan a su centro laboral.

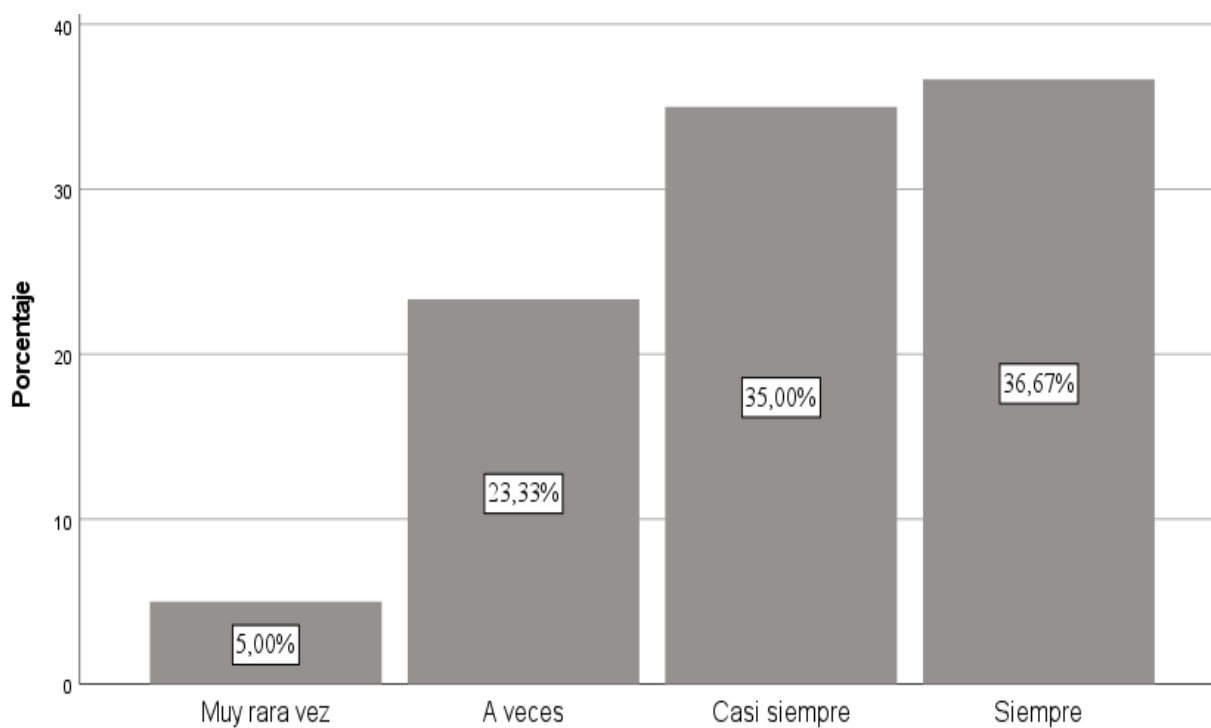
Tabla 88

Ítem 83: Suelo trabajar horas adicionales cuando es necesario.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy rara vez	3	5,0
	A veces	14	23,33
	Casi siempre	21	35,0
	Siempre	22	36,67
	Total	60	100,0

Figura 84

Ítem 83: Suelo trabajar horas adicionales cuando es necesario.



En la Tabla 88 y Figura 84, se observa que, del total de 60 colaboradores encuestados el 5% (3) muy rara vez, el 23.33% (14) a veces, el 35% (21) casi siempre y el 36.67% (22) siempre, consideran que suelen trabajar horas adicionales cuando es necesario.

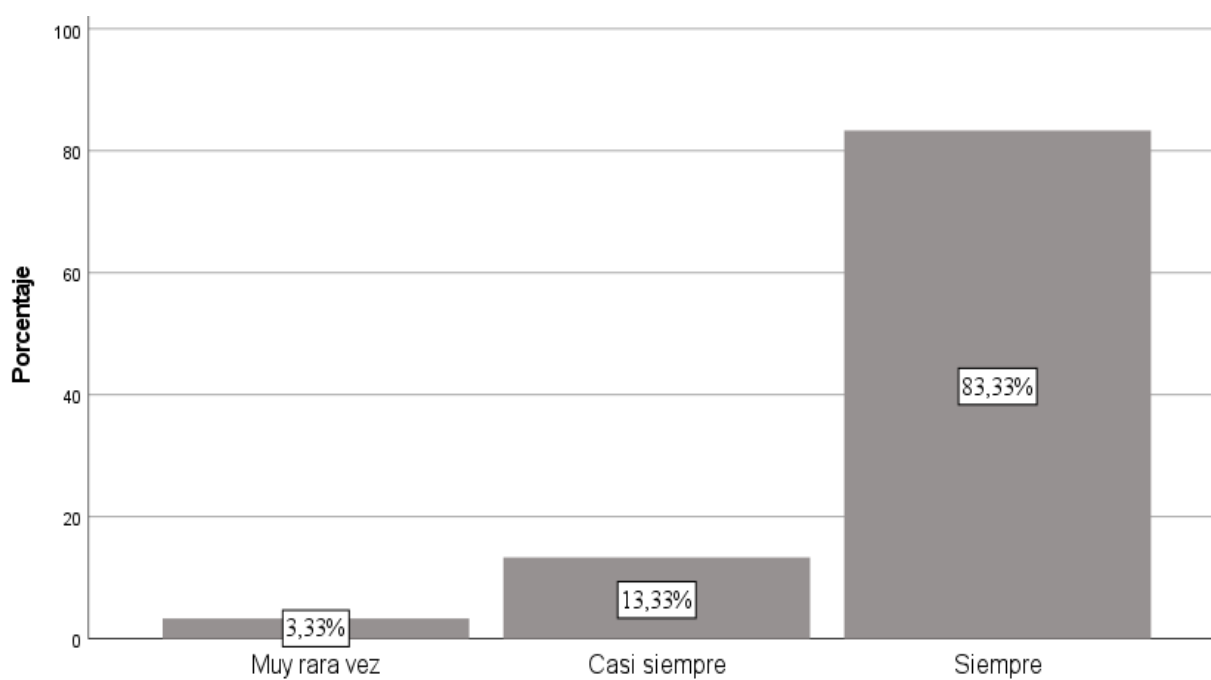
Tabla 89

Ítem 84: Cumplo con mi jornada laboral.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy rara vez	2	3,33
	Casi siempre	8	13,33
	Siempre	50	83,33
	Total	60	100,0

Figura 85

Ítem 84: Cumplo con mi jornada laboral.



En la Tabla 89 y Figura 85, se observa que, del total de 60 colaboradores encuestados el 3.33% (2) muy rara vez, el 13.33% (8) casi siempre y el 83.33% (50) siempre, consideran que cumplen con su jornada laboral.

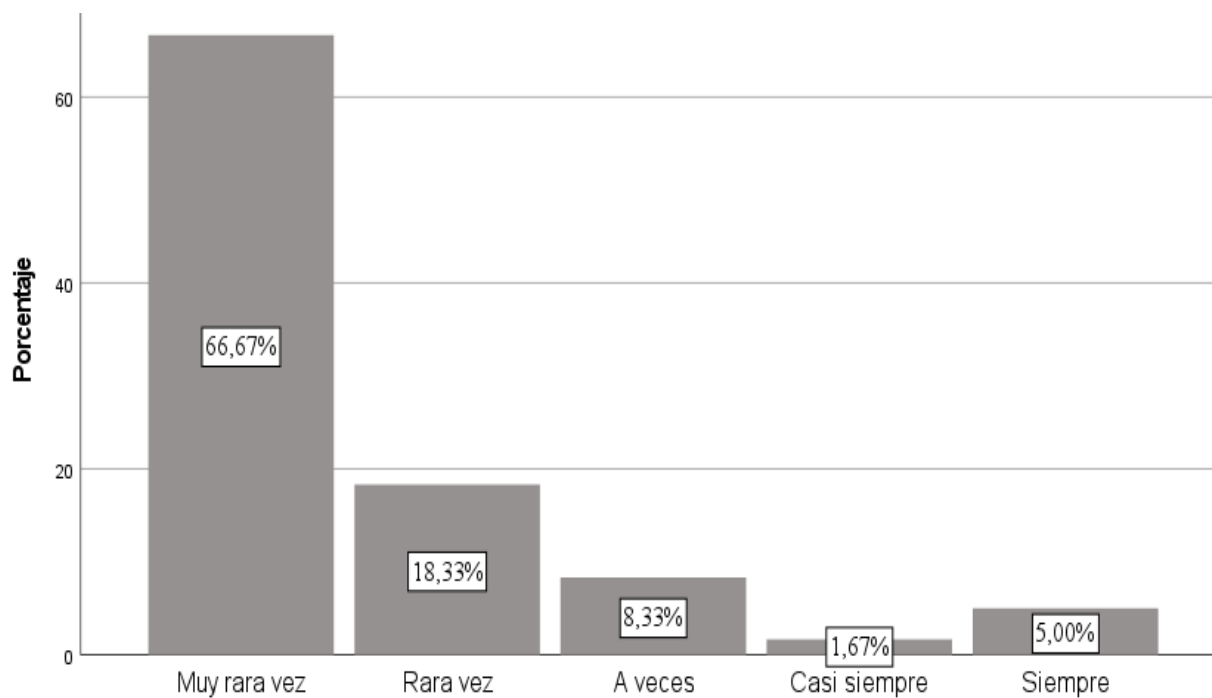
Tabla 90

Ítem 85: Mis asuntos personales interfieren con mi trabajo.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy rara vez	40	66,67
	Rara vez	11	18,33
	A veces	5	8,33
	Casi siempre	1	1,67
	Siempre	3	5,0
	Total	60	100,0

Figura 86

Ítem 85: Mis asuntos personales interfieren con mi trabajo.



En la Tabla90 y Figura 86, se observa que, del total de 60 colaboradores encuestados el 66.67% (40) muy rara vez, el 18.33% (11) rara vez, el 8.33% (5) a veces, el 1.67% (1) casi siempre y el 5% (3) siempre, consideran que sus asuntos personales interfieren con su trabajo.

Dimensión de habilidades y competencias

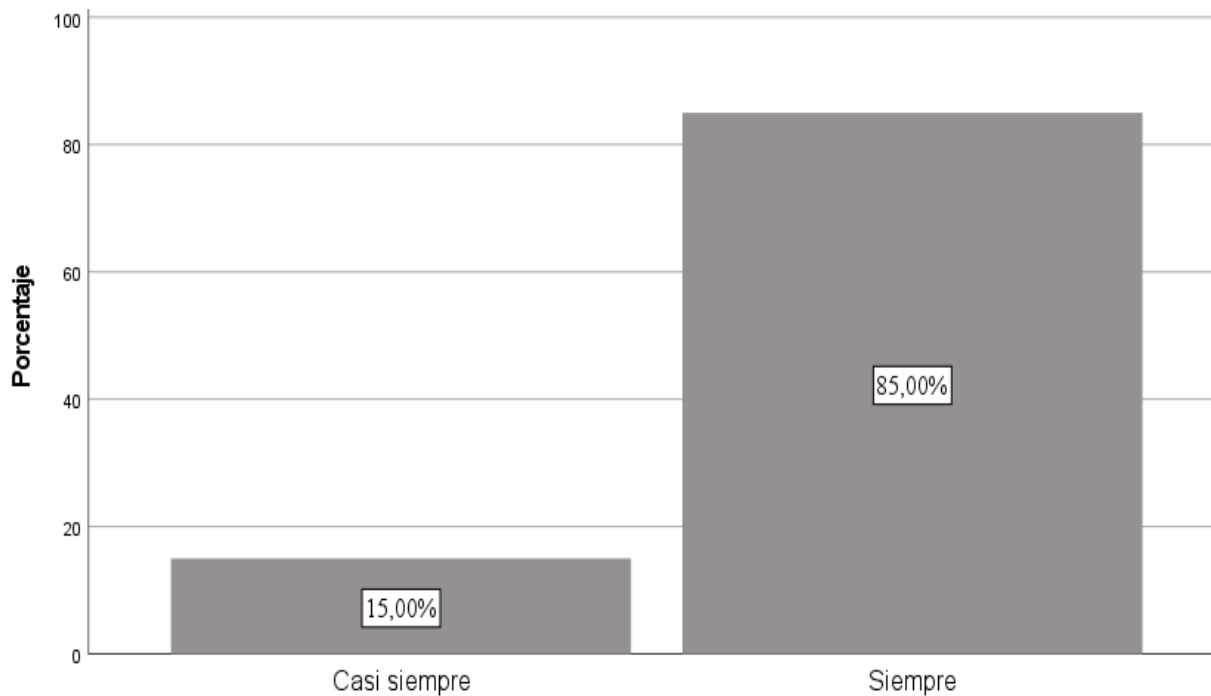
Tabla 91

Ítem 86: Realizo mi trabajo de manera responsable.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casi siempre	9	15,0
	Siempre	51	85,0
	Total	60	100,0

Figura 87

Ítem 86: Realizo mi trabajo de manera responsable.



En la Tabla 91 y Figura 87, se observa que, del total de 60 colaboradores encuestados el 15% (9) casi siempre y el 85% (51) siempre, consideran que realizan su trabajo de manera responsable.

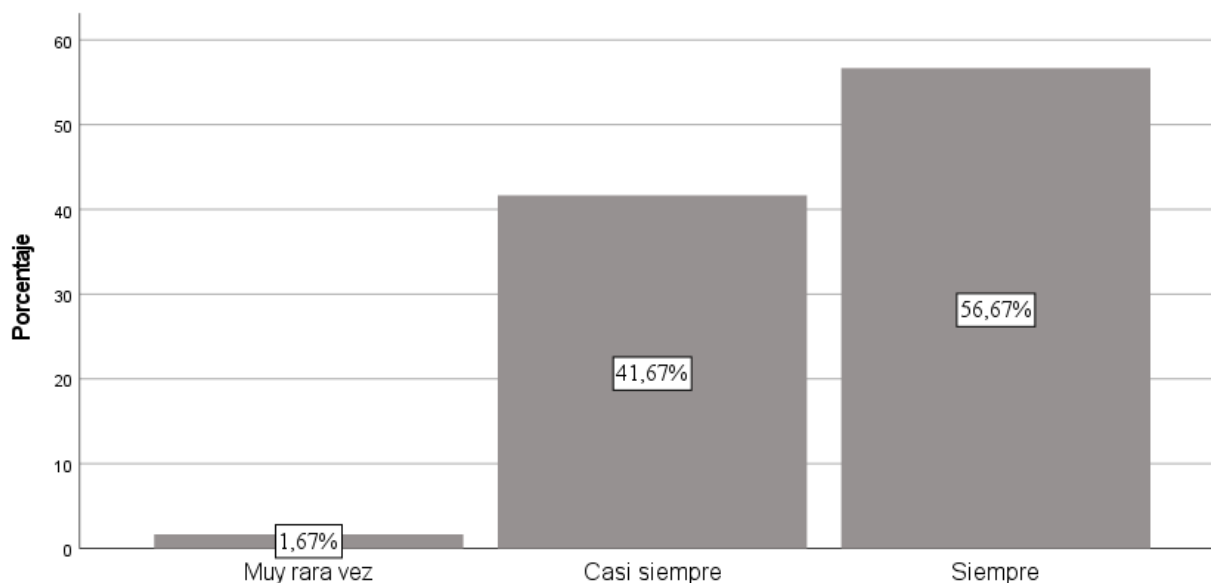
Tabla 92

Ítem 87: Utilizo mis habilidades blandas para realizar mi trabajo, (habilidad de comunicación efectiva, resolución de problemas, adaptabilidad).

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy rara vez	1	1,67
	Casi siempre	25	41,67
	Siempre	34	56,67
	Total	60	100,0

Figura 88

Ítem 87: Utilizo mis habilidades blandas para realizar mi trabajo, (habilidad de comunicación efectiva, resolución de problemas, adaptabilidad).



En la Tabla 92 y Figura 88, se observa que, del total de 60 colaboradores encuestados el 1.67% (1) muy rara vez, el 41.67% (25) casi siempre y el 56.67% (34) siempre, consideran que utilizan sus habilidades blandas para realizar su trabajo (habilidad de comunicación efectiva, resolución de problemas, adaptabilidad)

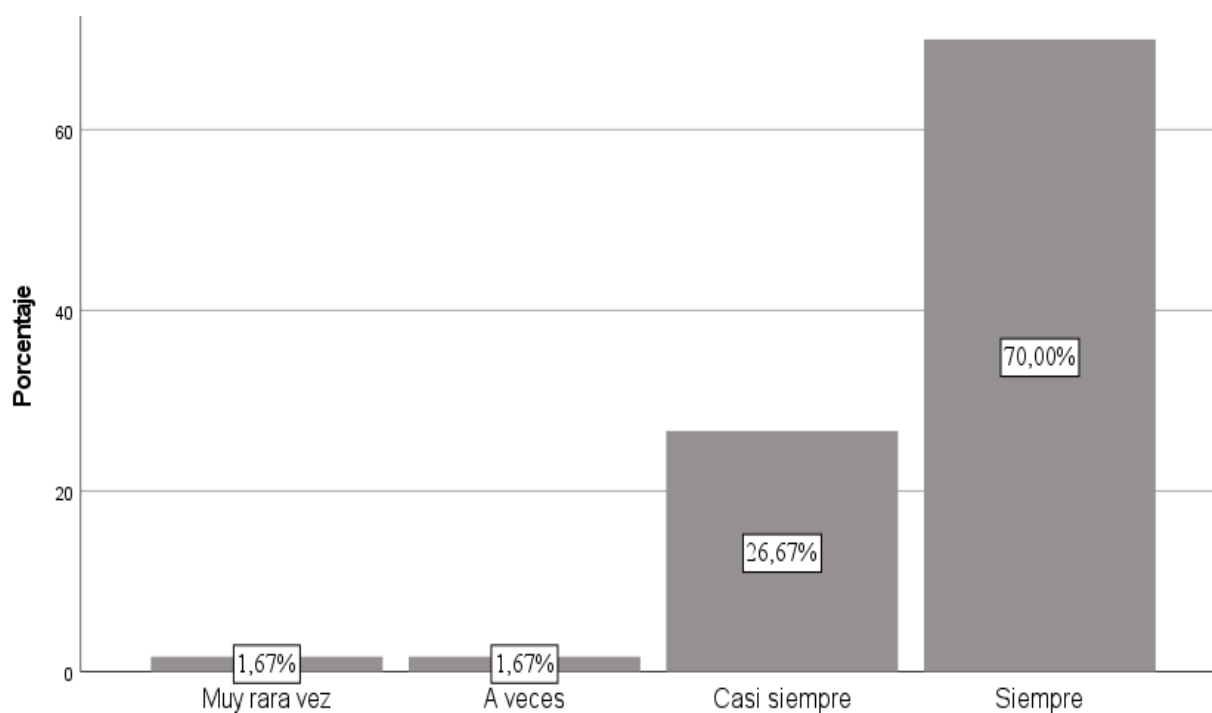
Tabla 93

Ítem 88: Me gusta mejorar constantemente.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy rara vez	1	1,67
	A veces	1	1,67
	Casi siempre	16	26,67
	Siempre	42	70,0
	Total	60	100,0

Figura 89

Ítem 88: Me gusta mejorar constantemente.



En la Tabla 93 y Figura 89, se observa que, del total de 60 colaboradores encuestados el 1.67% (1) muy rara vez, el 1.67% (1) a veces, el 26.67% (16) casi siempre y el 70% (42) siempre, consideran que les gusta mejorar constantemente.

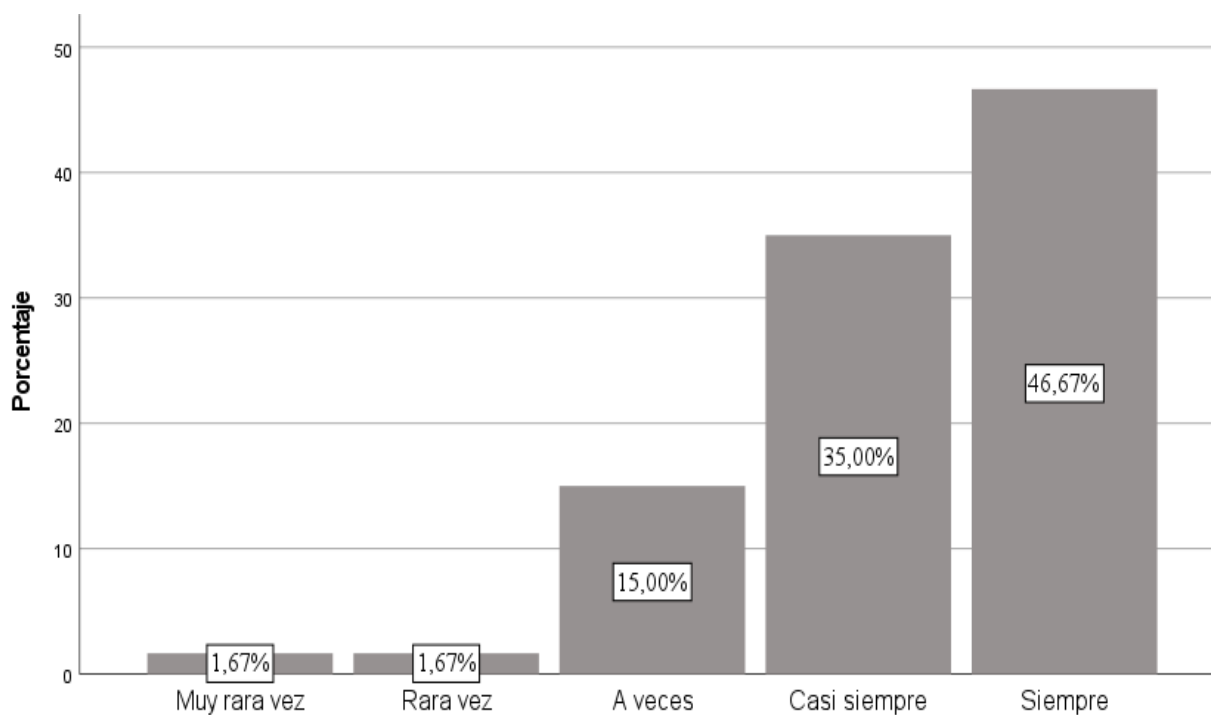
Tabla 94

Ítem 89: Utilizo métodos innovadores para facilitar mi trabajo.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy rara vez	1	1,67
	Rara vez	1	1,67
	A veces	9	15,0
	Casi siempre	21	35,0
	Siempre	28	46,67
	Total	60	100,0

Figura 90

Ítem 89: Utilizo métodos innovadores para facilitar mi trabajo.



En la Tabla 94 y Figura 90, se observa que, del total de 60 colaboradores encuestados el 1.67% (1) muy rara vez, el 1.67% (1) rara vez, el 15% (9) a veces, el 35% (21) casi siempre y el 46.67% (28) siempre, consideran que utilizan métodos innovadores para facilitar su trabajo.

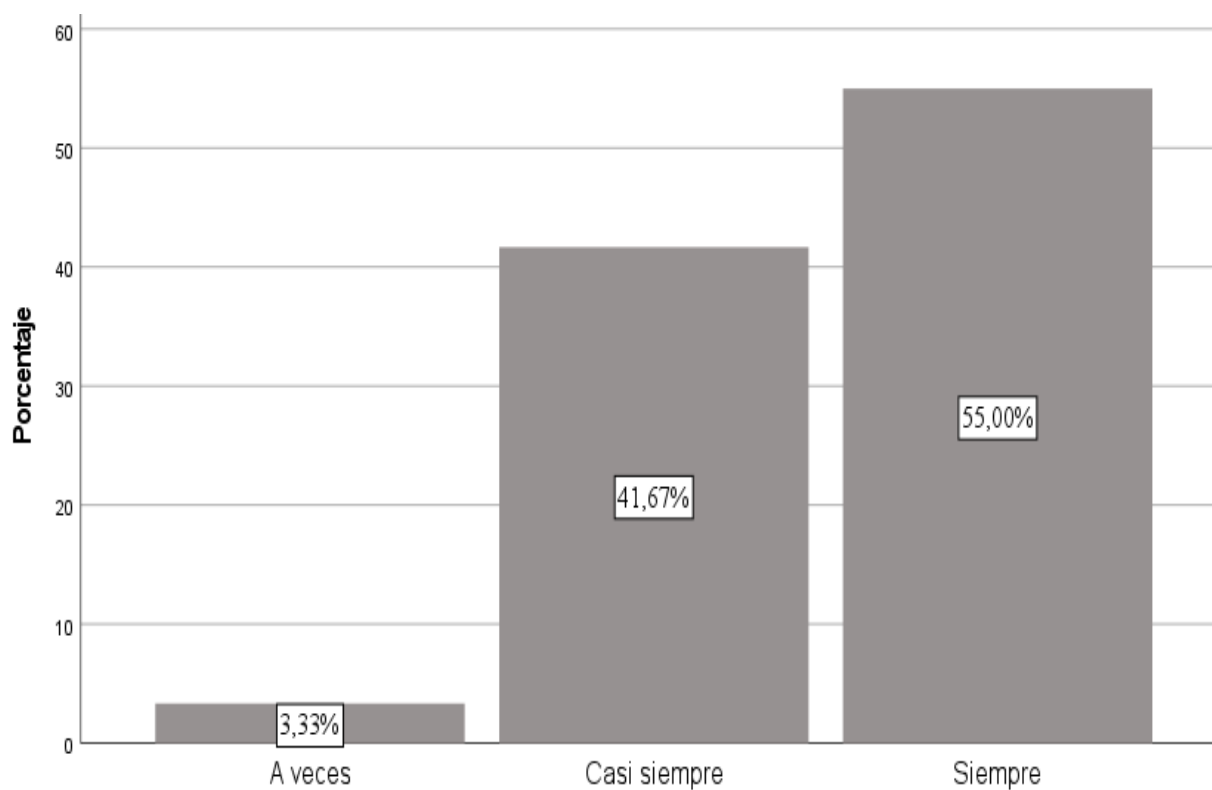
Tabla 95

Ítem 90: Apoyo a mis compañeros cuando estos lo requieren.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A veces	2	3,33
	Casi siempre	25	41,67
	Siempre	33	55,0
	Total	60	100,0

Figura 91

Ítem 90: Apoyo a mis compañeros cuando estos lo requieren.



En la Tabla 95 y Figura 91, se observa que, del total de 60 colaboradores encuestados el 3.33% (2) a veces, el 41.67% (25) casi siempre y el 55% (33) siempre, consideran que apoyan a sus compañeros cuando estos lo requieren.

5.2. Análisis, interpretación y discusión de resultados

5.2.1 Análisis e interpretación de resultados

5.2.1.1 Normalidad

Para la presente investigación se realizó la prueba de normalidad de las variables inteligencia emocional y desempeño laboral.

Tabla 96

Prueba de normalidad

	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
VAR_1_IE	,103	60	,176	,978	60	,344
VAR_2_DL	,073	60	,200*	,955	60	,028

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Debido a que para la muestra son 60 encuestados, la cual es mayor a 50, la prueba de normalidad se realizó con Kolmogórov-Smirnov. Además, con el fin de saber si la investigación tendrá una estadística paramétrica o no paramétrica; es decir si el estudio tiene una distribución normal o no se realiza el siguiente supuesto de hipótesis:

H0= Datos se distribuyen de forma normal ($p > 0.05$).

H1= Datos se distribuyen de forma no normal ($p < 0.05$).

En la tabla 96 se evidencia que p-valor (0.176) y (0.200) es mayor que el valor de significancia (0.05). Por lo tanto, se acepta la hipótesis H0, en el cual nos dice que los datos tienen una distribución normal y le corresponde utilizar la estadística paramétrica; además, se

evidencia que el estadístico para la prueba de hipótesis es el coeficiente de correlación de Pearson.

5.2.1.2 Correlación

Objetivo general: Determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Oficina Departamental de Estadística e Informática Cajamarca – 2025.

Tabla 97

Correlación entre variables: inteligencia emocional y desempeño laboral.

Correlación de Pearson	VAR1_IE	VAR_2_DL	
		Correlación de Pearson	,647**
		Sig. (bilateral)	<,001
		N	60

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

En la tabla 97 presentada se puede observar la correlación entre la variable 1 inteligencia emocional y la variable 2 desempeño laboral, de los colaboradores de la ODEI Cajamarca, por lo que se encontró una correlación positiva alta de ,647 y existe relación significativa ($p < 0.05$). Esto indica que, a mayor inteligencia emocional, se obtendrá un mayor desempeño laboral de los colaboradores de la ODEI Cajamarca.

Objetivos específicos 1: Determinar la relación entre el componente intrapersonal y el desempeño laboral de los colaboradores de la Oficina Departamental de Estadística e Informática Cajamarca – 2025.

Tabla 98

Correlación entre el componente intrapersonal y el desempeño laboral.

			VAR_2_DL
Correlación de Pearson	VAR1_DIM1_INTRA	Correlación de Pearson	,506**
		Sig. (bilateral)	<,001
		N	60

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

En la tabla 98 presentada se puede observar la correlación entre la dimensión intrapersonal con el desempeño laboral de los colaboradores de la ODEI Cajamarca, por lo que se encontró una correlación positiva moderada de ,506 y existe relación significativa ($p < 0.05$). Esto indica que, a mayor componente intrapersonal, se obtendrá un mayor desempeño laboral de los colaboradores de la ODEI Cajamarca.

Objetivos específicos 2: Identificar la relación entre el componente interpersonal y el desempeño laboral de los colaboradores de la Oficina Departamental de Estadística e Informática Cajamarca – 2025.

Tabla 99

Correlación entre el componente interpersonal y el desempeño laboral.

			VAR_2_DL
Correlación de Pearson	VAR1_DIM2_INTER	Correlación de Pearson	,480**
		Sig. (bilateral)	<,001
		N	60

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

En la tabla 99 presentada se puede observar la correlación entre la dimensión interpersonal con el desempeño laboral de los colaboradores de la ODEI Cajamarca, por lo que

se encontró una correlación positiva moderada de ,480 y existe relación significativa ($p < 0.05$). Esto indica que, a mayor componente interpersonal, se obtendrá un mayor desempeño laboral de los colaboradores de la ODEI Cajamarca.

Objetivos específicos 3: Verificar la relación entre el componente de adaptabilidad y el desempeño laboral de los colaboradores de la Oficina Departamental de Estadística e Informática Cajamarca – 2025.

Tabla 100

Correlación entre el componente de adaptabilidad y el desempeño laboral.

		VAR_2_DL	
Correlación de Pearson	VAR1_DIM3_ADAP	Correlación de Pearson	-,080
		Sig. (bilateral)	,542
		N	60

En la tabla 100 presentada se puede observar la correlación entre la dimensión de adaptabilidad con el desempeño laboral de los colaboradores de la ODEI Cajamarca, por lo que se encontró una correlación nula de -,0.80 y no existe relación significativa ($p \geq 0.05$). Esto indica que, a mayor o menor componente de adaptabilidad, no se determinara el desempeño laboral de los colaboradores de la ODEI Cajamarca.

Objetivos específicos 4: Determinar la relación entre el componente de manejo de estrés y el desempeño laboral de los colaboradores de la Oficina Departamental de Estadística e Informática Cajamarca – 2025.

Tabla 101

Correlación entre el componente de manejo de estrés y el desempeño laboral.

			VAR_2_DL
Correlación de Pearson	VAR1_DIM4_MEST	Correlación de Pearson	,677**
		Sig. (bilateral)	<,001
		N	60

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

En la tabla 101 presentada se puede observar la correlación entre la dimensión de manejo de estrés con el desempeño laboral de los colaboradores de la ODEI Cajamarca, por lo que se encontró una correlación positiva alta de ,677 y existe relación significativa ($p < 0.05$). Esto indica que, a mayor componente de estado de manejo de estrés, se obtendrá un mayor desempeño laboral de los colaboradores de la ODEI Cajamarca.

Objetivos específicos 5: Determinar la relación entre el componente de estado de ánimo en general y el desempeño laboral de los colaboradores de la Oficina Departamental de Estadística e Informática Cajamarca – 2025.

Tabla 102

Correlación entre el componente de estado de ánimo en general y el desempeño laboral.

			VAR_2_DL
Correlación de Pearson	VAR1_DIM5_ANIMO	Correlación de Pearson	,609**
		Sig. (bilateral)	<,001
		N	60

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

En la tabla 102 presentada se puede observar la correlación entre la dimensión de estado de ánimo en general con el desempeño laboral de los colaboradores de la ODEI Cajamarca, por lo que se encontró una correlación positiva alta de ,609 y existe relación significativa ($p < 0.05$).

Esto indica que, a mayor componente de estado de ánimo en general, se obtendrá un mayor desempeño laboral de los colaboradores de la ODEI Cajamarca.

Tabla 103

Valores para determinar la intensidad de la correlación.

Valor r	Significado de correlación de Pearson
$r = 1$	Correlación perfecta
$0{,}8 < r < 1$	Correlación muy alta
$0{,}6 < r < 0{,}8$	Correlación alta
$0{,}4 < r < 0{,}6$	Correlación moderada
$0{,}2 < r < 0{,}4$	Correlación baja
$0 < r < 0{,}2$	Correlación muy baja
$r = 0$	Correlación nula

5.2.1.3 Resultados de validación en escala de Likert

Para determinar los niveles de validación según la escala de Likert, se procede a realizar una tabla de valores mediante baremos, el cual permite determinar los niveles en el que se encuentran los 60 colaboradores encuestados de la Oficina Departamental de Estadística e Informática Cajamarca – 2025, según las variables y dimensiones objeto de estudio:

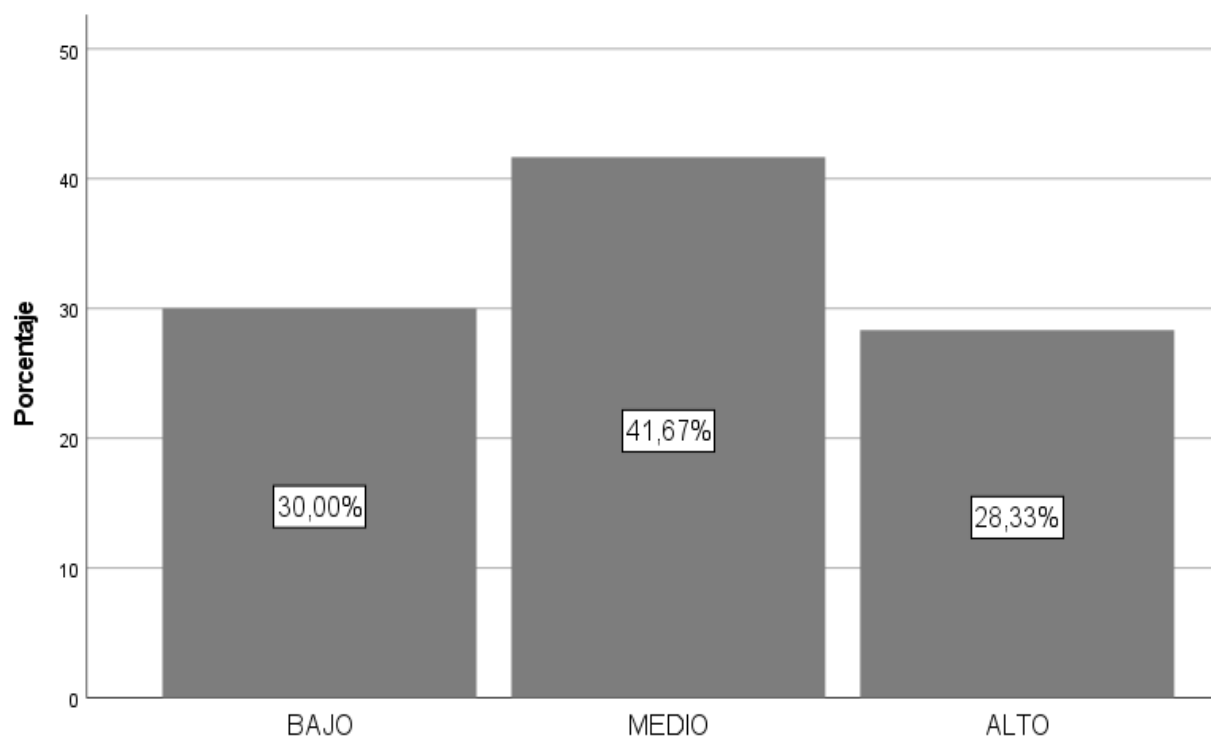
Tabla 104:

Frecuencias de la variable inteligencia emocional.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	18	30,0	30,0
	Medio	25	41,7	71,7
	Alto	17	28,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0

Figura 92:

Niveles de la variable inteligencia emocional.



En la Tabla 104 y Figura 92, se observa que del 100% (60) colaboradores encuestados el 30.00 % (18) colaboradores, tienen el nivel bajo de inteligencia emocional, el 41.67% (25) colaboradores, tienen el nivel medio y el 28.33% (17) colaboradores, tienen nivel alto en la variable de inteligencia emocional, esto quiere decir que solo 17 colaboradores, tienen la habilidad para percibir, facilitar, comprender y gestionar sus sentimientos y emociones, discriminar entre ellos y utilizar estos conocimientos para dirigir sus propios pensamientos y acciones al momento de realizar su trabajo.

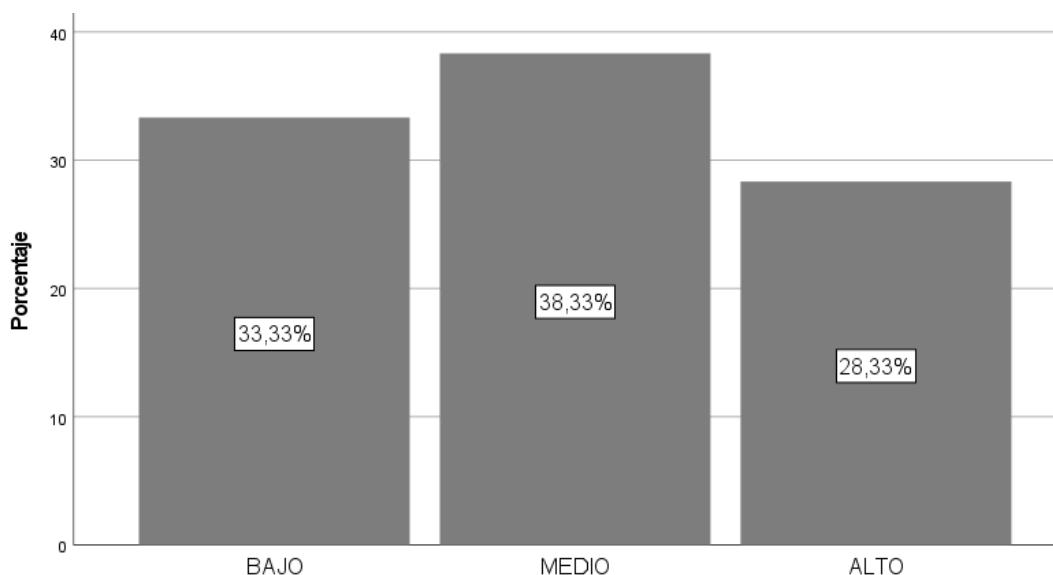
Tabla 105:

Frecuencias de la dimensión intrapersonal.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	20	33,3	33,3	33,3
	Medio	23	38,3	38,3	71,7
	Alto	17	28,3	28,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Figura 93:

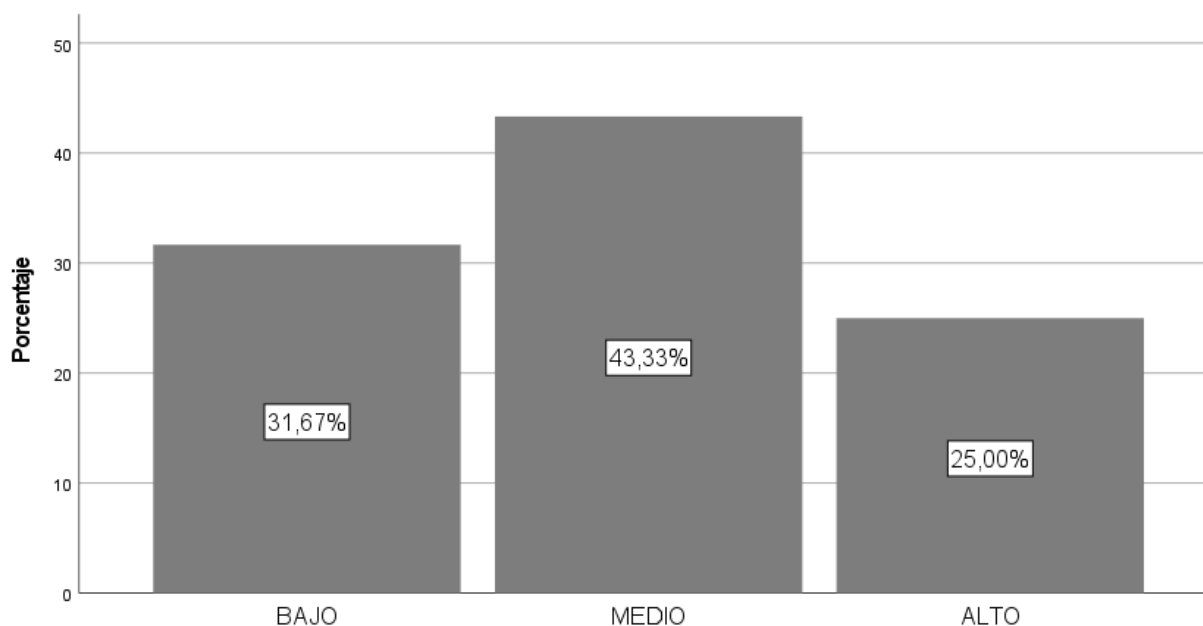
Niveles de la dimensión intrapersonal.



En la Tabla 105 y Figura 93, se observa que del 100% (60) colaboradores encuestados el 33.33 % (20) colaboradores, tienen el nivel bajo en la dimensión intrapersonal, el 38.33% (23) colaboradores, tienen el nivel medio y el 28.33% (17) colaboradores, tienen nivel alto en la dimensión intrapersonal, esto quiere decir que solo 17 colaboradores, tienen la habilidad para comprender sus sentimientos y emociones, diferenciarlos, entenderlos, expresarlos y aceptarlos, respetándose a sí mismos y sintiéndose seguros de que sus pensamientos y acciones ayudan a tomar mejores decisiones.

Tabla 106:*Frecuencias de la dimensión interpersonal*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	19	31,7	31,7	31,7
	Medio	26	43,3	43,3	75,0
	Alto	15	25,0	25,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Figura 94:*Niveles de la dimensión interpersonal.*

En la Tabla 106 y Figura 94, se observa que del 100% (60) colaboradores encuestados el 31.67 % (19) colaboradores, tienen el nivel bajo en la dimensión interpersonal, el 43.33% (26) colaboradores, tienen el nivel medio y el 25.00% (15) colaboradores, tienen nivel alto en la dimensión interpersonal, esto quiere decir que solo 15 colaboradores, tienen la habilidad para ser empáticos, para establecer y mantener relaciones satisfactorias con sus compañeros y para sentir, comprender y apreciar los sentimientos de los demás.

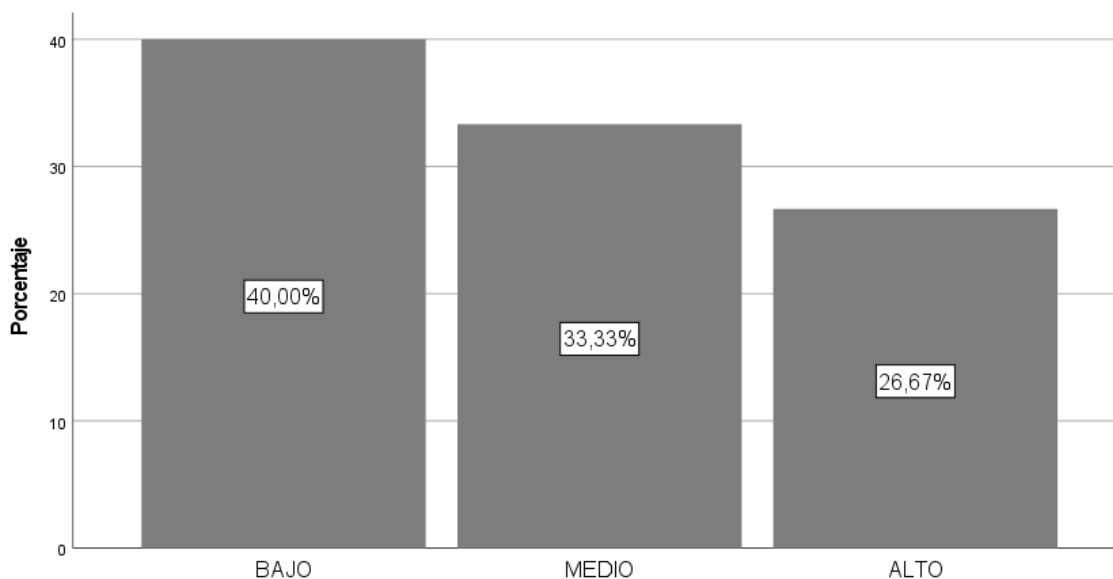
Tabla 107:

Frecuencias de la dimensión de adaptabilidad.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	24	40,0	40,0	40,0
	Medio	20	33,3	33,3	73,3
	Alto	16	26,7	26,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Figura 95:

Niveles de la dimensión de adaptabilidad.



En la Tabla 107 y Figura 95, se observa que del 100% (60) colaboradores encuestados el 40.00 % (24) colaboradores, tienen el nivel bajo en la dimensión de adaptabilidad, el 33.33% (20) colaboradores, tienen el nivel medio y el 26.67% (16) colaboradores, tienen nivel alto en la dimensión de adaptabilidad, esto quiere decir que solo 16 colaboradores, tienen la habilidad para identificar y definir los problemas y generar e implementar soluciones efectivas, además de tener la capacidad para realizar ajustes adecuados a sus emociones, pensamientos y conductas a situaciones o condiciones cambiantes que se presenten en el desarrollo de su trabajo.

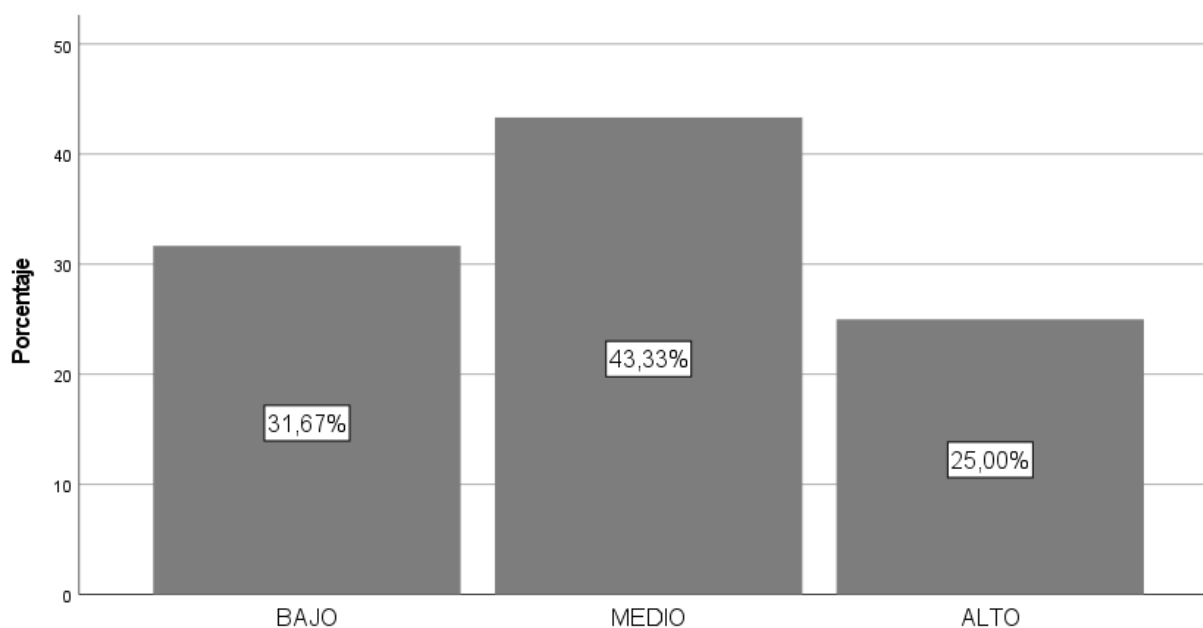
Tabla 108:

Frecuencias de la dimensión del manejo del estrés.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	19	31,7	31,7	31,7
	Medio	26	43,3	43,3	75,0
	Alto	15	25,0	25,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Figura 96:

Niveles de la dimensión del manejo del estrés.



En la Tabla 108 y Figura 96, se observa que del 100% (60) colaboradores encuestados el 31.67 % (19) colaboradores, tienen el nivel bajo en la dimensión del manejo de estrés; el 43.33% (26) colaboradores, tienen el nivel medio y el 25.00% (15) colaboradores, tienen nivel alto en la dimensión del manejo de estrés, esto quiere decir que solo 15 colaboradores, tienen la habilidad para soportar los eventos adversos, situaciones estresantes y fuertes emociones, además de controlar sus emociones frente a dichas situaciones.

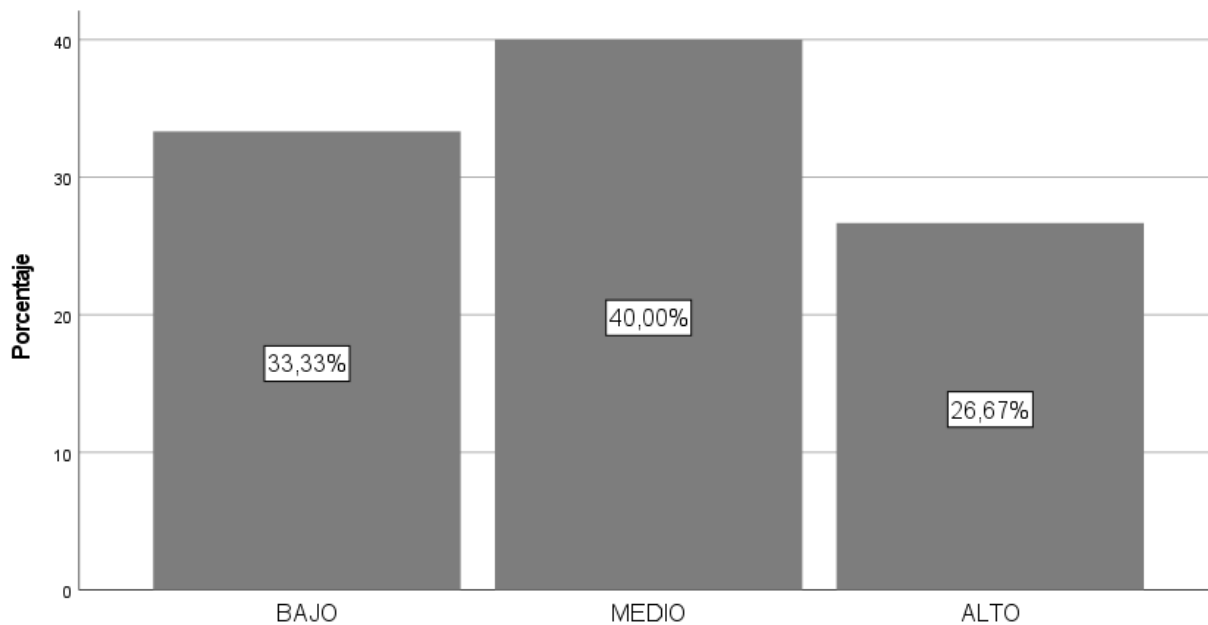
Tabla 109:

Frecuencias de la dimensión del estado de ánimo en general.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	20	33,3	33,3	33,3
	Medio	24	40,0	40,0	73,3
	Alto	16	26,7	26,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Figura 97:

Niveles de la dimensión del estado de ánimo en general.



En la Tabla 109 y Figura 97, se observa que del 100% (60) colaboradores encuestados el 33.33 % (20) colaboradores, tienen el nivel bajo en la dimensión del estado de ánimo en general; el 40.00% (24) colaboradores, tienen el nivel medio y el 26.67% (16) colaboradores, tienen nivel alto en la dimensión del estado de ánimo en general, esto quiere decir que solo 16 colaboradores, tienen la habilidad para sentir satisfacción en lo que hacen y el optimismo para ver el aspecto más positivo de las situaciones presentadas en el ámbito laboral.

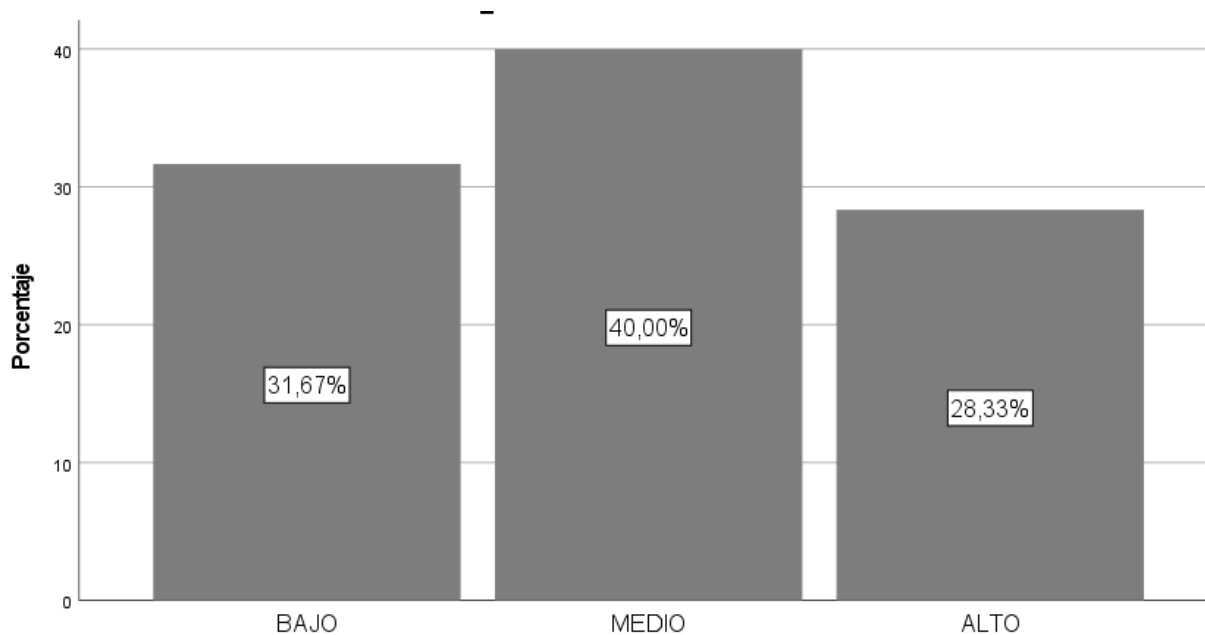
Tabla 110:

Frecuencias de la variable desempeño laboral.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	19	31,7	31,7	31,7
	Medio	24	40,0	40,0	71,7
	Alto	17	28,3	28,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Figura 98:

Niveles de la variable desempeño laboral.



En la Tabla 110 y Figura 98, se observa que del 100% (60) colaboradores encuestados el 31.67 % (19) colaboradores, tienen el nivel bajo de desempeño laboral; el 40.00% (24) colaboradores, tienen el nivel medio y el 28.33% (17) colaboradores, tienen nivel alto de desempeño laboral, esto quiere decir que solo 17 colaboradores, son efectivos y productivos en cuanto a las actividades que realizan dentro de la institución.

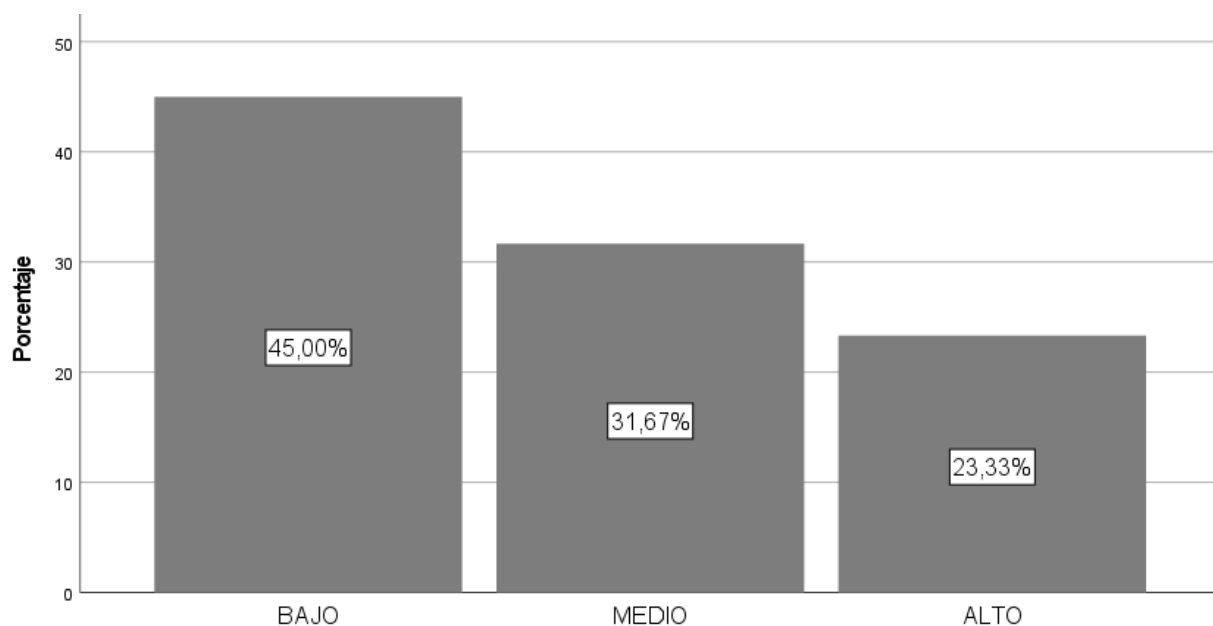
Tabla 111:

Frecuencias de la dimensión de productividad.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	27	45,0	45,0	45,0
	Medio	19	31,7	31,7	76,7
	Alto	14	23,3	23,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Figura 99:

Niveles de la dimensión de productividad.



En la Tabla 111 y Figura 99, se observa que del 100% (60) colaboradores encuestados el 45.00 % (27) colaboradores, tienen el nivel bajo en la dimensión de productividad; el 31.67% (19) colaboradores, tienen el nivel medio y el 23.33% (14) colaboradores, tienen nivel alto en la dimensión de productividad, esto quiere decir que solo 14 colaboradores, son productivos en según el trabajo que realizan.

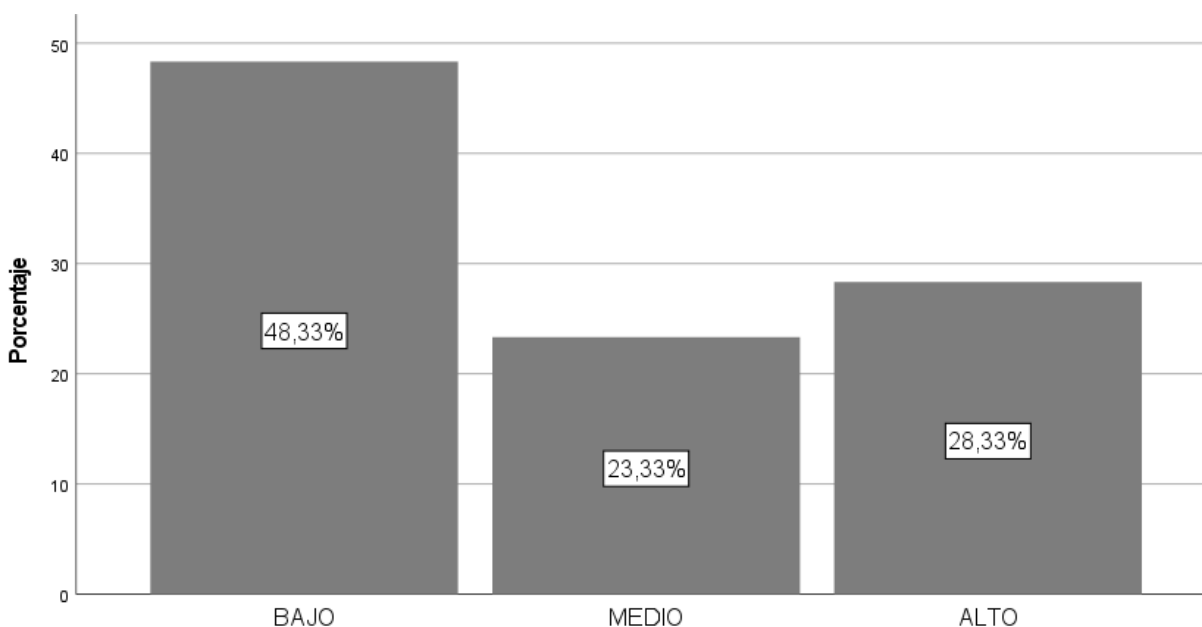
Tabla 112:

Frecuencias de la dimensión de calidad.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	29	48,3	48,3	48,3
	Medio	14	23,3	23,3	71,7
	Alto	17	28,3	28,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Figura 100:

Niveles de la dimensión de calidad.



En la Tabla 112 y Figura 100, se observa que del 100% (60) colaboradores encuestados el 48.33 % (29) colaboradores, tienen el nivel bajo en la dimensión de calidad; el 23.33% (14) colaboradores, tienen el nivel medio y el 28.33% (17) colaboradores, tienen nivel alto en la dimensión de calidad, esto quiere decir que solo 17 colaboradores, realizan un trabajo de calidad utilizando creatividad e innovación en el trabajo que realizan.

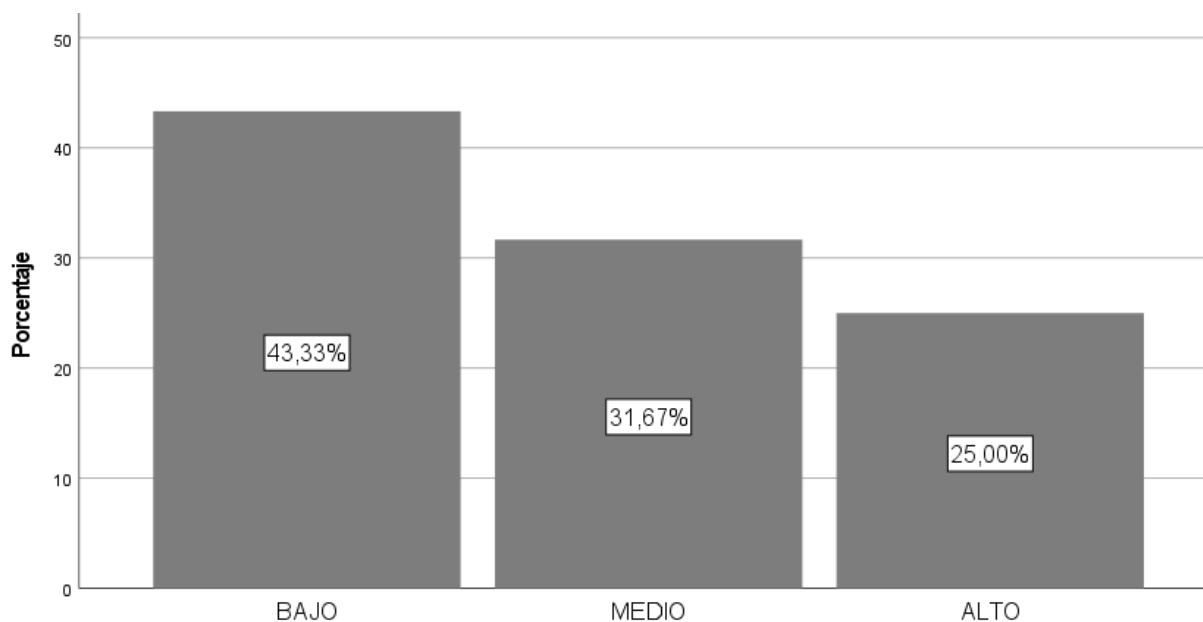
Tabla 113:

Frecuencias de la dimensión de eficacia.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	26	43,3	43,3	43,3
	Medio	19	31,7	31,7	75,0
	Alto	15	25,0	25,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Figura 101:

Niveles de la dimensión de eficacia.



En la Tabla 113 y Figura 101, se observa que del 100% (60) colaboradores encuestados el 43.33 % (26) colaboradores, tienen el nivel bajo en la dimensión de eficacia; el 31.67% (19) colaboradores, tienen el nivel medio y el 25.00% (15) colaboradores, tienen nivel alto en la dimensión de eficacia, esto quiere decir que solo 15 colaboradores, realizan un trabajo con eficacia, es decir priorizan los objetivos, agilizan y facilitan la realización de sus tareas de modo que puedan alcanzarlo de manera más rápida.

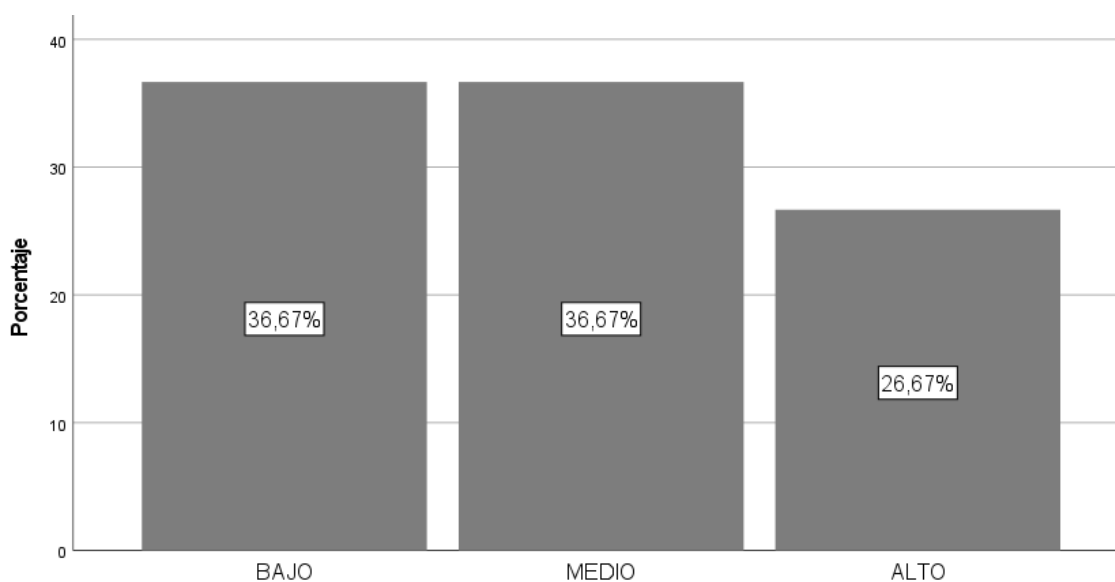
Tabla 114:

Frecuencias de la dimensión de eficiencia.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	22	36,7	36,7	36,7
	Medio	22	36,7	36,7	73,3
	Alto	16	26,7	26,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Figura 102:

Niveles de la dimensión de eficiencia.



En la Tabla 114 y Figura 102, se observa que del 100% (60) colaboradores encuestados el 36.67 % (22) colaboradores, tienen el nivel bajo en la dimensión de eficiencia; el 36.67 % (22) colaboradores, tienen el nivel medio y el 26.67% (16) colaboradores, tienen nivel alto en la dimensión de eficiencia, esto quiere decir que solo 16 colaboradores, realizan un trabajo con eficiencia, es decir utilizar de manera adecuada los recursos para alcanzar sus objetivos laborales.

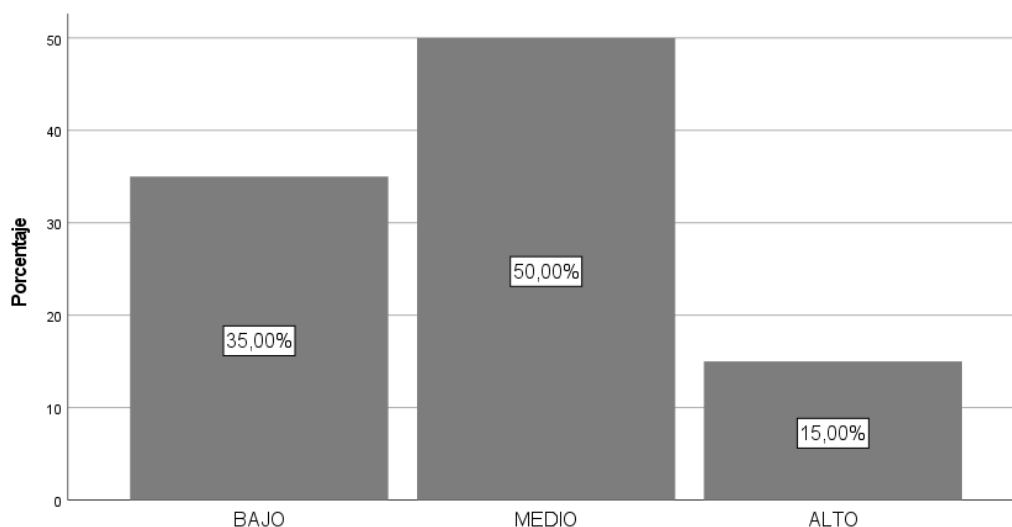
Tabla 115:

Frecuencias de la dimensión de asistencia y puntualidad.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	21	35,0	35,0	35,0
	Medio	30	50,0	50,0	85,0
	Alto	9	15,0	15,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Figura 103:

Niveles de la dimensión de asistencia y puntualidad.



En la Tabla 115 y Figura 103, se observa que del 100% (60) colaboradores encuestados el 35.00 % (21) colaboradores, tienen el nivel bajo en la dimensión de asistencia y puntualidad; el 50.00 % (30) colaboradores, tienen el nivel medio y el 15.00% (09) colaboradores, tienen nivel alto en la dimensión de asistencia y puntualidad, esto quiere decir que solo 09 colaboradores, realizan un trabajo con profesionalismo y responsabilidad, llegando a tiempo y asistiendo a trabajar de manera constante, sin faltas, demostrando compromiso con la institución y respeto por sus compañeros.

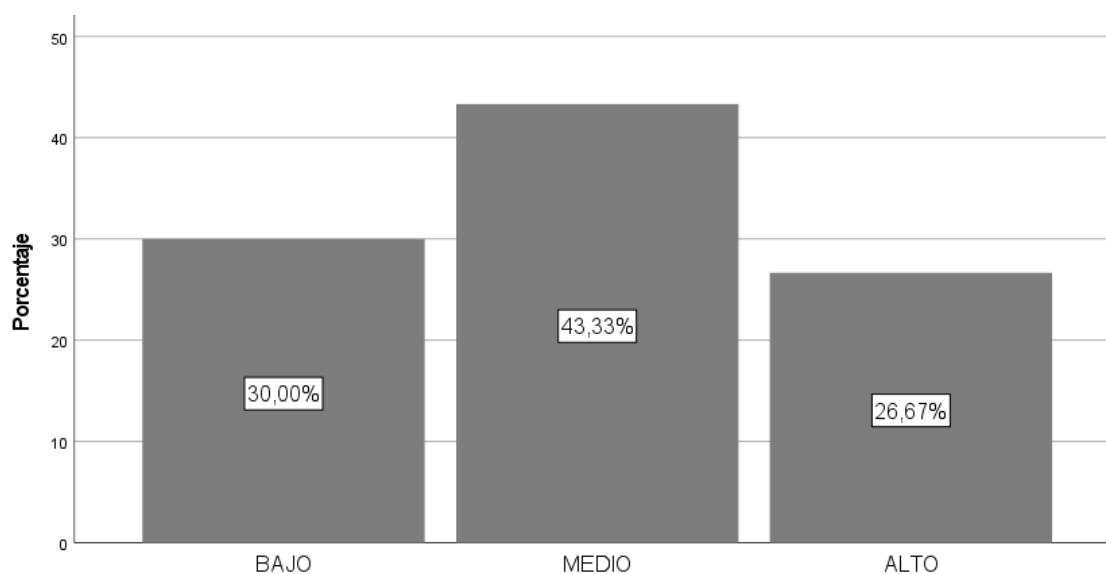
Tabla 116:

Frecuencias de la dimensión de habilidades y competencias.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	18	30,0	30,0	30,0
	MEDIO	26	43,3	43,3	73,3
	ALTO	16	26,7	26,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Figura 104:

Niveles de la dimensión de habilidades y competencias.



En la Tabla 116 y Figura 104, se observa que del 100% (60) colaboradores encuestados el 30.00 % (18) colaboradores, tienen el nivel bajo en la dimensión de habilidades y competencias; el 43.33 % (26) colaboradores, tienen el nivel medio y el 26.67% (16) colaboradores, tienen nivel alto en la dimensión de habilidades y competencias, esto quiere decir que solo 16 colaboradores, poseen habilidades y competencias relevantes para realizar sus trabajo, siendo más eficientes, eficaces y capaces de cumplir con los objetivos de la institución.

5.2.2 *Discusión de resultados*

El objetivo general de la investigación fue determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Oficina Departamental de Estadística e Informática Cajamarca – 2025; para este estudio, se utilizó el test EQ-I Baron Emotional Quotient Inventory para la variable de inteligencia emocional y para la variable del desempeño laboral, un cuestionario de desempeño laboral, la recolección de los datos se realizó mediante un cuestionario en escala Likert compuesto por 90 ítems que fue aplicado a una muestra de 60 colaboradores, la muestra fue elegido por conveniencia a través del muestreo no probabilístico. Según el resultado obtenido luego del procesamiento y análisis de los datos mediante la prueba estadística Pearson, el cual presentó como coeficiente de correlación el valor de 0.647 y su significancia bilateral fue 0.001; resultando ser menor que el error asumido del 5%, se logró determinar que la inteligencia emocional tiene relación alta con el desempeño laboral de los colaboradores de la Oficina Departamental de Estadística e Informática Cajamarca – 2025.

El resultado encontrado en el presente estudio, es similar al estudio de Suárez (2020), en su investigación titulado: *Estudio de la inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral en las organizaciones públicas de la provincia del Carchi - Cantón Tulcán*. Tesis previa a la obtención del título de Ingeniera en Administración de Empresas y Marketing, donde se determinó la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral, dicha investigación tuvo como resultado un coeficiente de Spearman cuyo valor fue 0,52; y significancia bilateral de 0.000. Este resultado les permitió aceptar la hipótesis alternativa, en otras palabras, existe una relación positiva entre los diferentes factores que integran la inteligencia emocional y desempeño laboral.

De los resultados obtenidos en la presente investigación también coinciden con Rea (2022), en su trabajo de investigación titulado: *Inteligencia emocional y el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Ancón, 2019*; quien determinó la relación de la inteligencia emocional y el desempeño laboral, el tipo de estudio fue de diseño no experimental, con un alcance correlacional; la técnica empleada fue la encuesta y el instrumento, un cuestionario validado por expertos, aplicando a una muestra de 60 personas, según el análisis de los datos mediante la prueba estadística rho de Spearman, la inteligencia emocional se relaciona con el desempeño laboral con una $\rho=0,841$, los resultados indican que la asociación entre las variables es de positiva alta. Esto permite afirmar que la variable de inteligencia emocional se relaciona significativamente con el desempeño laboral, es decir, si el puntaje de inteligencia emocional se incrementa, se considera que el desempeño laboral también incrementa en los trabajadores de la municipalidad del distrito de Ancón 2019.

Asimismo, el presente estudio, refuerza al estudio de Díaz (2020) en su trabajo de investigación titulado: *Inteligencia emocional y rendimiento laboral en colaboradores de la Gerencia de Vialidad y Transporte de La Municipalidad Provincial De Cajamarca 2020*, el cual tuvo como objetivo conocer la relación entre las variables. El tipo de estudio fue de alcance correlacional, diseño no experimental, tuvo como población a 60 personas, la muestra fue de tipo censal; aplicando dos autoinformes de evaluación, según el análisis de los datos mediante la prueba estadística rho de Spearman, la inteligencia emocional se relaciona con el desempeño laboral con una $\rho=0,338$, con un nivel de significancia de 0.008 menor que el nivel esperado ($p<0.05$); los resultados indican que las variables se correlacionan entre sí, además la Inteligencia Emocional de los colaboradores presentan una inteligencia adecuada en un 73.3% que representa a 44 individuos de 60 evaluados, ello indica que la gran parte de cooperantes

manejan sus emociones y habilidades sociales acorde al comportamiento de los administrados, asimismo el Rendimiento Laboral de los trabajadores revela un rendimiento adecuado en 68.3% conformado por 41 personas de 60 participantes, lo que expresa que la mayoría del personal cumple con realizar sus tareas, mantienen un comportamiento apropiado a las circunstancias de trabajo y logran manejar las adversidades profesionales que pueden surgir en el contexto de las acciones diarias que se presentan en el ambiente laboral.

5.3. Prueba de hipótesis

5.3.1. Contrastación estadística de la hipótesis

Para la contrastación estadística de la hipótesis en el presente estudio se realiza mediante el coeficiente de correlación de Pearson y la comparación entre la hipótesis nula (H_0) y la hipótesis alternativa (H_1) utilizando el coeficiente de correlación y su significancia:

Hipótesis General: La inteligencia emocional se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores de la Oficina Departamental de Estadística e Informática Cajamarca - 2025.

Hipótesis Estadísticos:

Hipótesis Nula $H_0 \rho = 0$, Entonces no existe relación significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Oficina Departamental de Estadística e Informática Cajamarca - 2025.

Hipótesis Alternativa $H_1 \rho \neq 0$, Entonces existe relación significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Oficina Departamental de Estadística e Informática Cajamarca - 2025.

Asumimos nivel de confianza = 95%

Margen de error = 5%

Regla de decisión:

$p > \alpha (0.05)$ = acepta H_0 ; se rechaza la hipótesis alternativa

$p \leq \alpha (0.05)$ = rechaza H_0 ; se acepta la hipótesis alternativa

Método estadístico:

Para la evaluación de la correlación entre las variables inteligencia emocional y desempeño laboral, debido a que los datos tienen una distribución normal (ver Tabla 96), se empleó el coeficiente de correlación de Pearson (r), debido a que es una medida paramétrica que evalúa la relación entre dos variables ordinales. En este estudio, el coeficiente de correlación es 0.647 (ver Tabla 97), valor que muestra la existencia de una correlación alta entre las variables, así mismo, se evidencia que el p valor ($\text{sig.} = 0.001$) es menor que el valor de significancia 0.05; de modo que se rechaza el H_0 y se acepta la hipótesis alternativa, por lo tanto, se determina que existe una correlación alta, entre la variable 1 inteligencia emocional y la variable 2 desempeño laboral de los colaboradores de la Oficina Departamental de Estadística e Informática Cajamarca - 2025.

Conclusiones

Conociendo la importancia de la IE en las empresas e instituciones y tomando en cuenta los objetivos y resultados del presente estudio, se demuestra que la IE se relaciona significativamente con el desempeño laboral y se llega a las siguientes conclusiones.

1. Según el coeficiente de correlación de Pearson ($r = 0.647$) y una sig. Bilateral de ($0.001 < 0.05$), se determinó que existe una correlación alta entre las variables inteligencia emocional y desempeño de los colaboradores de la Oficina Departamental de Estadística e Informática Cajamarca - 2025, lo cual significa que si los colaboradores de la ODEI – Cajamarca logran tener una mayor inteligencia emocional, serán capaces de reconocer, entender y gestionar sus propios pensamientos y emociones, impactando positivamente en su desempeño laboral, aumentando su productividad, logrando una comunicación efectiva y fomentando un ambiente positivo, logrando una mayor satisfacción laboral, aumentando la confianza en sí mismos y mejorando los resultados institucionales.

2. Respecto a la primera hipótesis específica sobre el componente intrapersonal, según los resultados obtenidos, el coeficiente de Pearson ($r = 0.506$) y con una significancia Bilateral de 0.001 ($0.001 < 0.05$), se determinó que existe una correlación positiva moderada con el desempeño de los colaboradores de la Oficina Departamental de Estadística e Informática Cajamarca - 2025; lo cual significa que a mayor componente intrapersonal, mayor será su desempeño laboral; es decir si los colaboradores son capaces de conocerse a sí mismos, comprender sus sentimientos, pensamientos, motivaciones y valores permitirá una mejor toma de decisiones, además de poder establecer objetivos laborales más realistas y alineados con sus valores personales y profesionales, fomentando un mayor compromiso y éxito con la institución.

3. Por otro lado, para la segunda hipótesis específica sobre el componente interpersonal, según los resultados obtenidos, el coeficiente de Pearson ($r = 0.480$) y con una significancia Bilateral de 0.001 ($0.001 < 0.05$), se determinó que existe una correlación positiva moderada con el desempeño de los colaboradores de la Oficina Departamental de Estadística e Informática Cajamarca - 2025; lo cual significa que a mayor componente interpersonal, mayor es su desempeño laboral; es decir a mayor habilidad para entender y relacionarse efectivamente con otras personas, se logrará una comunicación eficaz, creando relaciones sólidas que permitan compartir experiencias y conocimientos profesionales, fortaleciendo la confianza entre todos y logrando gestionar adecuadamente la resolución de conflictos presentados en el ámbito laboral.

4. Para la tercera hipótesis específica sobre el componente adaptabilidad, según los resultados obtenidos, el coeficiente de Pearson ($r = -0.080$) y con una significancia Bilateral de 0.542 ($0.542 > 0.05$), se determinó que no existe una correlación con el desempeño de los colaboradores de la Oficina Departamental de Estadística e Informática Cajamarca - 2025; lo cual significa que a mayor o menor componente de adaptabilidad, esta no determina su desempeño laboral; es decir a mayor o menor capacidad de ajustarse a nuevas circunstancias, cambios repentinos e inesperados o a entornos dinámicos, igual es su desempeño laboral.

5. Para la cuarta hipótesis específica sobre el componente de manejo de estrés, según los resultados obtenidos, el coeficiente de Pearson ($r = 0.677$) y con una significancia Bilateral de 0.001 ($0.001 < 0.05$), se determinó que existe una correlación positiva alta con el desempeño de los colaboradores de la Oficina Departamental de Estadística e Informática Cajamarca - 2025; lo cual significa que a mayor manejo de estrés, mejor será su desempeño laboral; es decir a mayor capacidad para tolerar eventos adversos, situaciones y emociones fuertes, mejorará su desempeño laboral logrando reducir el absentismo y la rotación del personal, además se lograra

una mayor satisfacción y compromiso con la institución, creando un entorno de trabajo donde todos se apoyen mutuamente.

6. Finalmente, la quinta hipótesis específica sobre el componente de estado de ánimo en general, según los resultados obtenidos, el coeficiente de Pearson ($r = 0.609$) y con una significancia Bilateral de 0.001 ($0.001 < 0.05$), se determinó que existe una correlación positiva alta con el desempeño de los colaboradores de la Oficina Departamental de Estadística e Informática Cajamarca - 2025; lo cual significa que lograr un mejor estado de ánimo en general, mejorará su desempeño laboral; es decir que a mayor capacidad para disfrutar de la vida, sentirse feliz y optimista, mayor será la creación de pensamientos más flexibles y creativos, permitiendo encontrar soluciones innovadoras, además de mejorar la motivación para el cumplimiento de las metas institucionales.

Recomendaciones

Según los resultados y conclusiones presentadas, dando a conocer que existe una correlación positiva entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral se hacen las siguientes recomendaciones:

1. Se recomienda a la Oficina Departamental de Estadística e Informática – Cajamarca, realizar talleres de neurolingüística, para de esta manera incentivar a todos los colaboradores en fortalecer su inteligencia emocional, mediante técnicas de modelado de conducta, para que de esta forma logren alcanzar sus metas y los objetivos institucionales.
2. En cuanto a la conclusión obtenida sobre el componente intrapersonal, se recomienda a los colaboradores de la Oficina Departamental de Estadística e Informática – Cajamarca que realicen prácticas de autoreflexión, iniciando por identificar y comprender sus propias emociones, buscar feedback de personas de confianza del mismo ámbito laboral, y se recomienda a la institución brindar apoyo con un coach que guíe el proceso de descubrimiento personal de los colaboradores, maximice su potencial y mejore el desempeño de sus funciones.
3. En cuanto al componente interpersonal y su relación con el desempeño laboral, se recomienda a los colaboradores de la Oficina Departamental de Estadística e Informática – Cajamarca, practicar la escucha activa, entender a los demás mostrando empatía genuina, para finalmente entender como el lenguaje y comportamiento influyen en la mente y las interacciones con los demás; además recomendar a la institución realizar eventos que permita una mayor interacción entre todos sus colaboradores, que les permita socializar, relacionarse y mejorar el clima laboral, de esta manera hacer notar que todo esto a su vez se relaciona con el desempeño de sus labores día a día.

4. En cuanto al componente de adaptabilidad, se recomienda a la institución y los colaboradores de la Oficina Departamental de Estadística e Informática – Cajamarca, programar reuniones o tomarse un espacio con su equipo de trabajo para compartir los posibles problemas o inconvenientes que se presentan y buscar soluciones conjuntas, que ayuden a dar solución a los problemas y cumplir con el logro de los objetivos institucionales.

5. Para el componente de manejo de estrés y su relación con el desempeño se recomienda a la institución realizar eventos de recreación y deportivos en el que todos los colaboradores mejoren su salud mental, reduzcan el estrés desconectándose del campo laboral con el único propósito de evitar ausentismo y rotación; para así mejorar la eficiencia en el trabajo.

6. Finalmente, para el componente de estado de ánimo en general y su relación con el desempeño laboral, se recomienda a la institución, mantener motivados a sus colaboradores, mediante acciones tales como reconocimientos personales y grupales, promocionando el talento interno, creando un ambiente físico acogedor y agradable, celebrando los logros, fomentando las pausas activas, etc.; ya que premiar los logros a nivel laboral está asociados directamente en mejorar el desempeño laboral.

Referencias

- Andrés Rodríguez, O. P. (2017). *Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento*. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/ean/n82/0120-8160-ean-82-00179.pdf>
- Aragón, K. (2019). *Inteligencia emocional y su relación en el desempeño laboral*. Obtenido de Revista Naturaleza, Sociedad y Ambiente: <https://doi.org/10.37533/cunsurori.v6i1.41>
- Arias, J., & Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Arequipa, Perú: Enfoques consulting EIRL. Recuperado el 23 de febrero de 2022, de https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2260/1/Arias-Covinos-Dise%C3%B1o_y_metodologia_de_la_investigacion.pdf.
- Arraigada, M. (2023). *Inteligencia emocional y enriquecimiento trabajo-vida: Análisis de su relación como base para la retención del talento*. Obtenido de https://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/165658/Documento_completo.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bar-On, R. (1997). *The Bar-On Model of Emotional-Social Intelligence*. Obtenido de https://www.eiconsortium.org/pdf/baron_model_of_emotional_social_intelligence.pdf
- Chiavenato, I. (1999). *Administración de Recursos Humanos*. Obtenido de [https://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-08/UNIDADES-APRENDIZAJE/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos\(%20lect%20\)%20CHIAVENATO.pdf](https://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-08/UNIDADES-APRENDIZAJE/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos(%20lect%20)%20CHIAVENATO.pdf)

- Chiavenato, I. (2007). Obtenido de <https://www.sustanciainfinita.com/wp-content/uploads/2020/04/LIBRO-Idalberto-Chiavenato-Administraci%C3%B3n-de-recursos-humanos-El-capital-humano.pdf>
- Conejero, J. (2023). *Influencia de la Inteligencia Emocional en la experiencia laboral*. Obtenido de <https://idus.us.es/server/api/core/bitstreams/490f521f-ccdb-4db6-9324-2e12a07e9ee6/content>
- Cursalab. (2024). *Factores claves que influyen en el desempeño laboral*. Obtenido de <https://cursalab.io/blog/factores-influyen-desempeno-laboral/>
- Dávila, G. R. (2020). *La inteligencia emocional como herramienta de evaluación para mejorar el desempeño del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de los Baños del Inca, 2018*. Obtenido de <https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/4464/Tesis%20Guido%20D%C3%A1vila.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Díaz, G. (2020). *Inteligencia emocional y rendimiento laboral en colaboradores de la gerencia de vialidad y transporte de la Municipalidad Provincial de Cajamarca 2020*. Obtenido de <https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/4900/Tesis%20Gary%20D%C3%adaz.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Dzul, M. (2008). *Aplicacion Basica de los Metodos Cientificos*. Obtenido de https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI_Presentaciones/licenciatura_en_mercadotecnia/fundamentos_de_metodologia_investigacion/PRES38.pdf

- Espinoza, M. (2024). *Inteligencia emocional y desempeño laboral en el área de Telemarketing de una Universidad Privada, Lima 2024*. Obtenido de <https://repositorio.uwiener.edu.pe/server/api/core/bitstreams/154f761c-e992-4de4-8edc-f45b3ad3139b/content>
- E-UNIVERSITAS, E. (2024). *Empresarial, Escuela Internacional de Neurociencia*. Obtenido de ESCO E-UNIVERSITAS: <https://www.escoeuniversitas.com/inteligencia-emocional-que-dice-la-neurociencia/>
- García, M., & Giménez-Mas, S. I. (2010). *La inteligencia emocional y sus principales modelos: propuesta de un modelo integrador*. Obtenido de Espiral. Cuadernos del Profesorado [en línea], 3(6),43-52.: [file:///C:/Users/Maritza/Downloads/Dialnet-LaInteligenciaEmocionalYSusPrincipalesModelos-3736408%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/Maritza/Downloads/Dialnet-LaInteligenciaEmocionalYSusPrincipalesModelos-3736408%20(2).pdf)
- Gardner, H. (2001). *Estructuras de la Mente*. Obtenido de La Teoría de Las Inteligencias Múltiples: <https://gualaguaychu.gov.ar/apps/dashboard/ftp/biblioteca/61/61.pdf>
- Gestion. (2024). *Cuatro formas de potenciar la productividad laboral y optimizar el tiempo de trabajo*. Obtenido de <https://gestion.pe/economia/empresas/cuatro-formas-de-potenciar-la-productividad-laboral-y-optimizar-el-tiempo-de-trabajo-noticia/?ref=gesr>
- Goleman, D. (1995). *La Inteligencia Emocional*. Obtenido de <https://iuymca.edu.ar/wp-content/uploads/2022/01/La-Inteligencia-Emocional-Daniel-Goleman-1.pdf>
- Goleman, D. (2018). *Inteligencia Emocional en la empresa*. Obtenido de https://www.google.com.pe/books/edition/Inteligencia_emocional_en_la_empresa_Imp/1VJLDwAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&printsec=frontcover

Gómez, E. (2020). *Análisis correlacional de la formación académico-profesional y cultura tributaria de los estudiantes de Marketing y Dirección de Empresas*. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n6/2218-3620-rus-12-06-478.pdf>

Heuman, Y., Kostoff, E., & Lanza, A. (2023). *Inteligencia emocional y habilidades blandas en el ámbito laboral en Uruguay*. Obtenido de <https://www.colibri.udelar.edu.uy/jspui/bitstream/20.500.12008/45845/1/2%20Tesis%20Heuman%2c%20Kostoff%2c%20Lanza.pdf>

Juarez, M. (2020). *INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU INFLUENCIA*. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/25813/Juarez%20Suarez%2c%20Mercedes%20Esmeralda%20%28total%29.pdf?sequence=14&isAllowed=y>

Lapso. (2024). Obtenido de 5 indicadores de desempeño laboral que debes considerar: <https://www.lapzo.com/blog/evaluaciones/cuales-son-indicadores-desempeno-laboral>

Mello, F. A. (2004). *Desarrollo organizacional: enfoque integral*. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=YlebEiBx-swC&printsec=copyright#v=onepage&q&f=false>

Montejo, A. P. (2009). *Evaluación del Desempeño Laboral*. Obtenido de https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/38543984/50-51-2-libre.pdf?1440302559=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DEvaluacion_del_Desempeno_Laboral.pdf&Expires=1739312108&Signature=bIyfc7zEfBB5lxVdRPPvPhtU3jNaPrZOyOPHAcno~CxCA2tbSsORcZ5Y~PWuKF

- Moreno, E. (2023). *Inteligencia emocional y desempeño laboral en el Patronato municipal del Cantón Latacunga*. <https://repositorio.utc.edu.ec/server/api/core/bitstreams/35892e4d-fbc7-4c95-9f0b-dff25bf77d21/content>
- Mostacero, A. D. (2021). *Inteligencia emocional y desempeño laboral de los colaboradores administrativos de la Universidad Nacional de Cajamarca 2019*. Obtenido de <https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/4985/Tesis%20Anel%c3%a d%20Mostacero.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ñaupas, H., Palacios, J., Valdivia, M., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa, cualitativa y redacción de la tesis* (5ta ed.). México DF: Ediciones U. Obtenido de <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2020/01/Metodologia-de-la-inv-cuanti-y-cuali-Humberto-Naupas-Paitan.pdf>
- Ortega, C. (2024). *11 métodos de evaluación de desempeño para alcanzar tus objetivos*. Obtenido de https://www.questionpro.com/blog/es/metodos-de-evaluacion-de-desempeno-mas-importantes/#Beneficios_de_utilizar_un_metodo_de_evaluacion_de_desempeno_eficaz
- Quispe, C. C. (2024). *“Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en trabajadores de una entidad pública del Departamento de Moquegua, Perú 2023*. Obtenido de https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/10583/C.Quispe_Tesis_Titulo_Profesional_2024.pdf?sequence=1
- Ramos, C. (2020). *Los alcances de una investigación*. Obtenido de <file:///C:/Users/Maritza/Downloads/Dialnet-LosAlcancesDeUnaInvestigacion-7746475.pdf>

- Rea, O. A. (2022). *Inteligencia emocional y el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Ancón, 2019*. Obtenido de <https://repositorio.une.edu.pe/server/api/core/bitstreams/d0f4be4b-5a3b-4c5a-a6e0-f073213041f8/content>
- Robbins, S., & Coulter, M. (2005). *Administración*. Obtenido de https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15549/mod_resource/content/0/Robbins-Administracion.pdf
- Salovey, P., & Mayer, J. (1990). *La inteligencia emocional*. Obtenido de <https://www.revistadepsicologiayeducacion.es/pdf/4.pdf>
- Santillana, S., & Hidalgo, N. (2020). *Inteligencia emocional y el desempeño laboral en los colaboradores de la dirección regional de agricultura San Martín, año 2020*. Obtenido de <https://repositorio.upeu.edu.pe/server/api/core/bitstreams/0481c0b5-8531-49e4-9c4d-310057d7ee1d/content>
- Skinner, B. F. (1938). *"El comportamiento de los organismos: un análisis experimental"*. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/398003181/B-F-Skinner-La-Conducta-de-Los-Organismos>
- Suárez, E. (2020). *Estudio de la Inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral en las organizaciones públicas de la provincia del Carchi - Cantón Tulcán.*. Obtenido de <https://repositorio.upec.edu.ec/server/api/core/bitstreams/e9b45a69-2553-4079-8ef4-8bb909fdae02/content>

Suárez, E. (2024). *Método inductivo y deductivo*. Obtenido de

<https://expertouniversitario.es/blog/metodo-inductivo-y-deductivo/>

Ugarriza, N. (2001). *La evaluación de la inteligencia emocional a través del inventario de*

BarOn (I-CE) en una muestra de Lima Metropolitana. Obtenido de

<https://www.redalyc.org/pdf/1471/147118178005.pdf>

Vaquero, M. (2020). *Relación entre la Inteligencia Emocional y Rendimiento Académico en*

Adolescentes dentro de un Centro Educativo de Excelencia en Sao Paulo. Obtenido de

https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=yywMEAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT3&dq=inteligencia+emocional+y+su+relacion+con+el+desempe%C3%B1o+laboral+tesis+internacionales&ots=SOKnyTMo-a&sig=63pIPkWLSRdG5B84awhL_3j4WCI#v=onepage&q&f=false

WEF. (03 de MAYO de 2017). *WORLD ECONOMIC FORUM*. Obtenido de

<https://es.weforum.org/stories/2017/05/el-90-de-las-personas-mas-exitosas-del-mundo-la-tienen-y-tu/>

Apéndices

Apéndice A. Instrumentos de recolección de datos (Preliminar)

INSTRUMENTO 02

Cuestionario de Desempeño Laboral

Estimado colaborador, el presente cuestionario contiene una serie de ítems cortos que permitirá dar a conocer cómo es su desempeño laboral, con el único objetivo de recopilar información para una investigación académica, por lo que se espera que pueda responder lo más sinceramente posible. Para ello, marque con una (X) dentro del recuadro correspondiente de acuerdo a como se siente, piensa o actúa la mayoría de las veces realizando su actividad profesional y personal.

Hay cinco respuestas por cada frase:

Muy rara vez	Rara vez	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Instrucciones

Lee cada una de las **ÍTEMS** y selecciona **UNA** de las cinco alternativas, la que sea más apropiada para ti, seleccionando el número (del 1 al 5) que corresponde a la respuesta que escogiste según sea tu caso. Marca con un aspa el número.

Ítems	Muy rara vez	Raras veces	A veces	Casi siempre	Siempre
	1	2	3	4	5
Productividad					
1. Utilizo todos mis conocimientos sobre tecnología para realizar mi trabajo.					
2. Cumpló con mi carga de trabajo programada.					

3. Mi institución me brinda los recursos tecnológicos suficientes para realizar mi trabajo.					
4. Me es fácil aceptar la rotación de equipos y formación de grupos nuevos.					
5. Califico mi nivel de productividad diaria como suficiente.					
Calidad					
6. Realizo mi trabajo con exactitud y veracidad.					
7. Cumpro con los estándares de calidad requeridos por mi institución.					
8. Utilizo información ya existente como referencia en mi trabajo.					
9. Hago caso a pautas y recomendaciones que me brindan los demás.					
10. Acepto mis errores y equivocaciones.					
Eficacia					
11. Logro los objetivos que me propongo.					
12. Estoy satisfecho con los resultados que consigo.					
13. Establezco metas claras y priorizo tareas.					
14. Creo valor entre el trabajo importante y el trabajo urgente.					
15. Participo en reuniones que percibo como poco relevantes para mis tareas.					
Eficiencia					
16. Planifico y controlo mi tiempo.					
17. Gestiono adecuadamente mi carga de trabajo.					
18. Utilizo los recursos (materiales y tecnológicos) de manera óptima.					
19. Pido ayuda a mis compañeros.					
20. Reviso y actualizo mi trabajo pendiente.					
Asistencia y puntualidad					
21. Realizo las actividades que se me encomiendan en el tiempo establecido.					
22. Falto a mi centro laboral.					
23. Suelo trabajar horas adicionales cuando es necesario.					
24. Cumpro con mi jornada laboral.					
25. Mis asuntos personales interfieren con mi trabajo.					
Habilidades y competencias					
26. Realizo mi trabajo de manera responsable.					
27. Utilizo mis habilidades blandas para realizar mi trabajo. (habilidad de comunicación efectiva, resolución de problemas, adaptabilidad)					
28. Me gusta mejorar constantemente.					
29. Utilizo métodos innovadores para facilitar mi trabajo.					
30. Apoyo a mis compañeros cuando estos lo requieren.					

Apéndice B: Validación de instrumento por expertos

FICHA PARA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

- 1.1 **Título de Tesis:** "Inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la Oficina Departamental de Estadística e Informática Cajamarca - 2025"
- 1.2 **Nombre del Tesista:** Quispe Bardales Maritza Elizabeth
- 1.3 **Para obtener el Título de:** Licenciado en Administración
- 1.4 **Nombre del instrumento:** Cuestionario de Desempeño Laboral
- 1.5 **Apellidos y nombres del experto:** RODRÍGUEZ VILCHEZ, HEYDI
- 1.6 **Grado Académico:** MAESTRO
- 1.7 **Cargo e institución donde labora:** UNC
- 1.8 **Lugar y fecha:** Cajamarca 30 de Mayo 2025

II. ASPECTOS DE VALIDACION

INDICADORES DE EVALUACION	EVIDENCIAS	EXCELENTE (5)	BUENO (4)	REGULAR (3)	INSUFICIENTE (2)	MALA (1)
1. CLARIDAD.	Esta formulado con lenguaje apropiado.	X				
2. OBEJETIVIDAD.	Esta expresado en lo observado bajo metodología científica.	X				
3. ACTUALIDAD.	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.	X				
4. ORGANIZACIÓN.	Existe una organización lógica.	X				
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.		X			
6. INTENSIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de las variables de estudio.	X				
7. COHERENCIA.	Entre los problemas, objetivos e hipótesis.	X				
8. CONSISTENCIA.	Basado en aspectos teóricos y científicos.	X				
9. CONVENIENCIA	Adecuado para resolver el problema.		X			
10. METODOLOGIA	Cumple con los procedimientos adecuados para alcanzar los objetivos	X				
TOTAL - PARCIAL						

Puntuación

- De 10 a 20: ☐ No valido, reformular
- De 21 a 30: ☐ No valido, modificar
- De 31 a 40: ☐ Validar, mejorar
- De 41 a 50: ☒ Valido, aplicar

Cajamarca, 30 de Mayo del 2025

OBSERVACIONES:


 Firma y huella
 DNI: 44232161

**FICHA PARA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION POR
EXPERTOS**

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Título de Tesis:** "Inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la Oficina Departamental de Estadística e Informática Cajamarca - 2025"
- 1.2 Nombre del Tesista:** Quispe Bardales Maritza Elizabeth
- 1.3 Para obtener el Título de:** Licenciado en Administración
- 1.4 Nombre del instrumento:** Cuestionario de Desempeño Laboral
- 1.5 Apellidos y nombres del experto:** SMALL RUIZ, LUCIA ANTONIETA
- 1.6 Grado Académico:** MÁSTER MMDC 3.0
- 1.7 Cargo e institución donde labora:** DOCENTE - UNC
- 1.8 Lugar y fecha:** 06-06-2025

II. ASPECTOS DE VALIDACION

INDICADORES DE EVALUACION	EVIDENCIAS	EXCELENTE (5)	BUENO (4)	REGULAR (3)	INSUFICIENTE (2)	MALA (1)
1. CLARIDAD.	Esta formulado con lenguaje apropiado.		4			
2. OBEJETIVIDAD.	Esta expresado en lo observado bajo metodología científica.		4			
3. ACTUALIDAD.	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.		4			
4. ORGANIZACIÓN.	Existe una organización lógica.	5				
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.	5				
6. INTENSIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de las variables de estudio.	5				
7. COHERENCIA.	Entre los problemas, objetivos e hipótesis.		4			
8. CONSISTENCIA.	Basado en aspectos teóricos y científicos.		4			
9. CONVENIENCIA	Adecuado para resolver el problema.		4			
10. METODOLOGIA	Cumple con los procedimientos adecuados para alcanzar los objetivos	5				
TOTAL - PARCIAL		20	24			

Puntuación

- De 10 a 20: ☐ No valido, reformular
- De 21 a 30: ☐ No valido, modificar
- De 31 a 40: ☐ Validar, mejorar
- De 41 a 50: ☒ Valido, aplicar

Cajamarca, 06 de Junio del 2025

OBSERVACIONES:


 Firma y huella
 DNI: 04229338

**FICHA PARA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION POR
EXPERTOS**

I. DATOS GENERALES

- 1.1 **Título de Tesis:** "Inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la Oficina Departamental de Estadística e Informática Cajamarca - 2025"
- 1.2 **Nombre del Tesista:** Quispe Bardales Maritza Elizabeth
- 1.3 **Para obtener el Título de:** Licenciado en Administración
- 1.4 **Nombre del instrumento:** Cuestionario de Desempeño Laboral
- 1.5 **Apellidos y nombres del experto:** Nostacero Diaz, Aneli
- 1.6 **Grado Académico:** Maestra
- 1.7 **Cargo e institución donde labora:** Docente
- 1.8 **Lugar y fecha:** Cajamarca, 30 de mayo 2025.

II. ASPECTOS DE VALIDACION

INDICADORES DE EVALUACION	EVIDENCIAS	EXCELENTE (5)	BUENO (4)	REGULAR (3)	INSUFICIENTE (2)	MALA (1)
1. CLARIDAD.	Esta formulado con lenguaje apropiado.		X			
2. OBEJETIVIDAD.	Esta expresado en lo observado bajo metodología científica.		X			
3. ACTUALIDAD.	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.		X			
4. ORGANIZACIÓN.	Existe una organización lógica.		X			
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.		X			
6. INTENSIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de las variables de estudio.		X	X		
7. COHERENCIA.	Entre los problemas, objetivos e hipótesis.		X			
8. CONSISTENCIA.	Basado en aspectos teóricos y científicos.		X			
9. CONVENIENCIA	Adecuado para resolver el problema.		X			
10. METODOLOGIA	Cumple con los procedimientos adecuados para alcanzar los objetivos		X			
TOTAL - PARCIAL			36	3		

Puntuación

- De 10 a 20: ☐ No valido, reformular
- De 21 a 30: ☐ No valido, modificar
- De 31 a 40: ☒ Validar, mejorar
- De 41 a 50: ☐ Valido, aplicar

Cajamarca, 30 de Mayo del 2025

OBSERVACIONES:



 Firma y huella
 DNI: 41251515

Anexos

Anexo A. Instrumentos de recolección de datos (Preliminar)

INSTRUMENTO 01

Inventario de inteligencia emocional (EQ-I) de Bar-On (Adaptado por Dra. Nelly Ugarriza Chávez)

Estimado colaborador, el presente cuestionario contiene una serie de ítems cortos que le va a permitir hacer una descripción de sí mismo(a), con el único objetivo de recopilar información para una investigación académica, por lo que se espera que pueda responder solo con la verdad. Para ello, marque con una (X) dentro del recuadro correspondiente de acuerdo a como se siente, piensa o actúa la mayoría de las veces realizando su actividad profesional y personal.

Hay cinco respuestas por cada frase:

Muy rara vez	Rara vez	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Instrucciones

Lee cada una de las **ÍTEMS** y selecciona **UNA** de las cinco alternativas, la que sea más apropiada para ti, seleccionando el número (del 1 al 5) que corresponde a la respuesta que escogiste según sea tu caso. Marca con un aspa el número.

Si alguna de las frases no tiene que ver contigo, igualmente responde teniendo en cuenta cómo te sentirías, pensarías o actuarías si estuvieras en esa situación. Notarás que algunas frases no te proporcionan toda la información necesaria; aunque no estés seguro(a) selecciona la

respuesta más adecuada para ti. No hay respuestas "correctas" o "incorrectas", ni respuestas "buenas" o "malas".

Responde honesta y sinceramente de acuerdo a cómo eres. NO como te gustaría ser, NO como te gustaría que otros te vieran. Toda la información proporcionada será ANONIMA, NO hay límite, pero por favor trabaja con rapidez y asegúrate de responder a TODAS las oraciones.

Ítems	Muy rara vez	Rara vez	A veces	Casi siempre	Siempre
	1	2	3	4	5
Componente intrapersonal					
1. Puedo mantener la calma cuando estoy molesto.					
2. Es fácil decirle a la gente cómo me siento.					
3. Puedo hablar fácilmente sobre mis sentimientos.					
4. Nada me molesta.					
5. Es difícil hablar sobre mis sentimientos más íntimos.					
6. Puedo fácilmente describir mis sentimientos.					
7. Pienso que soy el (la) mejor en todo lo que hago.					
8. Para mí es fácil decirles a las personas cómo me siento.					
9. Me es difícil decirle a los demás mis sentimientos.					
Componente interpersonal					
10. Soy muy bueno (a) para comprender cómo la gente se siente.					
11. Me importa lo que les sucede a las personas.					
12. Me gustan todas las personas que conozco.					
13. Sé cómo se sienten las personas.					
14. Soy capaz de respetar a los demás.					
15. Tener amigos es importante.					
16. Intento no herir los sentimientos de las personas.					
17. Me agrada hacer cosas para los demás.					
18. Hago amigos fácilmente.					
19. Me siento mal cuando las personas son heridas en sus sentimientos.					
20. Me agradan mis amigos.					
21. Puedo darme cuenta cuando mi amigo se siente triste.					
22. Sé cuándo la gente está molesta aun cuando no dicen nada.					
Componentes de adaptabilidad					
23. Me es difícil controlar mi cólera.					
24. Sé cómo mantenerme tranquilo (a).					

25. Me molesto demasiado de cualquier cosa.					
26. Pienso bien de todas las personas.					
27. Peleo con la gente.					
28. Tengo mal genio.					
29. Me molesto fácilmente.					
30. Demoro en molestarme.					
31. Cuando estoy molesto (a) con alguien, me siento molesto (a) por mucho tiempo.					
32. Para mí es difícil esperar mi turno.					
33. Me disgusto fácilmente.					
34. Cuando me molesto actúo sin pensar.					
Componentes del manejo del estrés					
35. Intento usar diferentes formas de responder las preguntas difíciles.					
36. Es fácil para mí comprender las cosas nuevas.					
37. Puedo comprender preguntas difíciles.					
38. No me doy por vencido (a) ante un problema hasta que lo resuelvo.					
39. Puedo dar buenas respuestas a preguntas difíciles.					
40. Debo decir siempre la verdad.					
41. Puedo tener muchas maneras de responder una pregunta difícil, cuando yo quiero.					
42. Puedo usar fácilmente diferentes modos de resolver los problemas					
43. Cuando respondo preguntas difíciles trato de pensar en muchas soluciones.					
44. Soy bueno (a) resolviendo problemas.					
45. Aun cuando las cosas sean difíciles, no me doy por vencido.					
Componente del estado de ánimo en general					
46. Me gusta divertirme.					
47. Soy feliz.					
48. Me siento seguro (a) de mí mismo (a).					
49. Pienso que las cosas que hago salen bien.					
50. Espero lo mejor.					
51. Me agrada sonreír.					
52. Sé que las cosas saldrán bien.					
53. Sé cómo divertirme.					
54. No me siento muy feliz.					
55. Me siento bien conmigo mismo (a).					
56. Me siento feliz con la clase de persona que soy.					
57. Me divierte las cosas que hago.					
58. No tengo días malos.					
59. Me gusta mi cuerpo.					
60. Me gusta la forma como me veo.					

¡Gracias por su colaboración!

Ficha técnica

FICHA TÉCNICA: Inventario de inteligencia emocional de Ba-On (EQ-I BarOn Emotional Quotient Inventory.)	
DESCRIPCIÓN	La evaluación de la inteligencia emocional a través del inventario de Bar-On (I-CE) en una muestra de Lima Metropolitana.
OBJETIVO	- Adaptar el inventario del coeficiente emocional considerando las características socioculturales de nuestra realidad peruana. - Determinar la confiabilidad y la validez del constructo del inventario.
POBLACIÓN	La población estaba compuesta por 1996 personas de Lima Metropolitana, entre varones y mujeres de 15 años a más.
TÉCNICA INSTRUMENTO	Encuesta – Cuestionario.
VARIABLE DE MUESTREO	Sexo – Edad – Estudiantes- Profesionales
TAMAÑO MUESTRAL	Muestra censal = Población
NIVEL DE CONFIABILIDAD	95%
MARGEN DE ERROR	5%
N° DE PREGUNTAS FORMULADAS	60
TIPO DE PREGUNTAS FORMULADAS	CERRADAS
ESCALA DE MEDICIÓN	De Escala de Likert (1 – 5)
REALIZADO POR	Dra. Nelly Ugariza Chávez
LUGAR DE REALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	Lima Metropolitana