



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL

ESCUELA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL



INFLUENCIA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA UGEL PUNO-2023

TESIS

PRESENTADA POR:

ELIANA MAQUERA MAQUERA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL

PUNO – PERÚ

2024



Eliana Maquera Maquera

**INFLUENCIA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL
DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRA...**

My Files

My Files

Universidad Nacional del Altiplano

Detalles del documento

Identificador de la entrega
trnoid::8254414809242

118 Páginas

Fecha de entrega
10 dic 2024, 7:34 p.m. GMT-5

20,053 Palabras

Fecha de descarga
10 dic 2024, 7:44 p.m. GMT-5

114,798 Caracteres

Nombre de archivo
Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los trabajadores administra....docx

Tamaño de archivo
15.2 MB





12% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Texto mencionado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 12 palabras)

Fuentes principales

- 10% Fuentes de Internet
- 4% Publicaciones
- 8% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alerta de integridad para revisión

- Texto oculto**
6 caracteres sospechosos en N.º de páginas
El texto es alterado para mezclarse con el fondo blanco del documento.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitan distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

M.Sc. Juana Victoria Bustiza Vargas
DOCENTE DE LA FTS - UNA - PUNO
CTS. 8799

Dra. Martha Rosario Palomino Coila
DIRECTOR DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN
FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL - UNA PUNO





DEDICATORIA

A mis queridos y estimados padres Adolfo y Carolina, quienes a lo largo de este camino de estudio me acompañaron, brindándome siempre su apoyo incondicional y sacrificio, quienes a su vez me han inculcado grandes valores a mi persona, impulsándome siempre desde pequeña a cumplir los objetivos donde uno quiere llegar.

A mi querida hermana Lilia quién siempre estuvo acompañándome y dándome fortalezas para continuar con los estudios. A su vez, dedico al ángel que se encuentra en el cielo, mi hermano Wily, quien siempre me admiró y elogió mi persona por lo capaz que era, no dudo en que él también me guía mi camino de vida desde lo más alto del cielo.

A sí mismo, dedico a todas las personas que estuvieron presentes y acompañándome en este proceso de estudio y arduo trabajo, quienes me inspiraron a seguir creciendo como profesional.

Eliana Maquera Maquera



AGRADECIMIENTOS

Primeramente, quiero agradecer a Dios por guiar mi camino y brindarme la oportunidad de estar con buena salud, amor en familia y jamás dejarme vencer por las adversidades que están presentes en la vida cotidiana. Además, agradezco una vez más y siempre lo estaré a mis padres y familia quienes no dudaron de mí, y que podía llegar a concluir mis estudios.

A sí mismo, me encuentro profundamente agradecida con la Universidad Nacional del Altiplano, y docentes de mi querida facultad de Trabajo Social, lugar donde fue como un segundo hogar para mi persona, en el cual me dieron la oportunidad de formarme profesionalmente y vivir experiencias inolvidables.

Estoy agradecida con mi asesora Dra. Juana Victoria Bustinza Vargas, quien me acompañó y apoyó con sus conocimientos y comentarios constructivos para que este trabajo arduo sea adecuado.

Y por último agradezco, a los miembros del jurado, a la Dra. Soledad Jackeline Zegarra Ugarte, al Dr. Juan Isidoro Gomez Palomino y a la Msc. Yolanda Pari Ccama. Por el tiempo y dedicación que invirtieron en evaluar mi tesis.

Eliana Maquera Maquera



ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTOS	
ÍNDICE GENERAL	
ÍNDICE DE TABLAS	
ÍNDICE DE ANEXOS	
ACRÓNIMOS	
RESUMEN	13
ABSTRACT.....	14
CAPÍTULO I	
INTRODUCCIÓN	
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	17
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	20
1.2.1. Pregunta General.....	20
1.2.2. Preguntas Específicas	20
1.3. HIPOTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	21
1.3.1. Hipótesis General.....	21
1.3.2. Hipótesis Específicas	21
1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO.....	21
1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	24
1.5.1. Objetivo General.....	24
1.5.2. Objetivos Específicos	24

CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA



2.1.	ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	25
2.1.1.	A nivel internacional.....	25
2.1.2.	A nivel nacional	26
2.1.3.	A nivel local.....	29
2.2.	MARCO TEORICO	31
2.2.1.	Teoría de Bar-On	31
2.2.2.	Teoría de Goleman.....	32
2.2.3.	Dimensiones de la inteligencia emocional.....	34
2.2.4.	Teoría de Abraham Maslow	38
2.2.5.	Teoría de la Expectativa de Victor Vroom	39
2.2.6.	Dimensiones del desempeño laboral.....	40
2.3.	MARCO CONCEPTUAL	43
2.3.1.	Inteligencia emocional.....	43
2.3.2.	Inteligencia intrapersonal.....	43
2.3.3.	Inteligencia interpersonal.....	44
2.3.4.	Adaptabilidad.....	44
2.3.5.	Manejo de estrés	44
2.3.6.	Estado de animo.....	44
2.3.7.	Desempeño laboral	45
2.3.8.	Calidad de trabajo	45
2.3.9.	Trabajo en equipo	45

CAPITULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1.	UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO.....	46
3.2.	TIPO Y MÉTODO DE ESTUDIO	46



3.2.1. Tipo de investigación	46
3.2.2. Método de investigación	47
3.2.3. Diseño de investigación	47
3.3. TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOJO DE DATOS	47
3.3.1. Técnica.....	47
3.3.2. Instrumento	48
3.3.3. Confiabilidad del instrumento	50
3.3.4. Validación del instrumento	52
3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA DEL ESTUDIO	53
3.4.1. Población	53
3.4.2. Muestra	53
3.5. PROCESAMIENTO ESTADISTICO.....	54
3.5.1. Recolección de datos	54
3.6. MÉTODO ESTADÍSTICO	55

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSION

4.1. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	56
4.1.1. Resultado para el objetivo específico 1	56
4.1.2. Resultado para el objetivo específico 2	58
4.1.3. Resultado para el objetivo específico 3	60
4.1.4. Resultado para el objetivo específico 4	63
4.1.5. Resultado para el objetivo específico 5	65
4.1.6. Resultados para el objetivo general	67
4.2. DISCUSIÓN	70
4.3. COMPROBACIÓN DE LAS HIPÓTESIS	76



4.3.1. Prueba de hipótesis específica 1	76
4.3.2. Prueba de hipótesis específica 2	77
4.3.3. Prueba de hipótesis específica 3	79
4.3.4. Prueba de hipótesis específica 4	80
4.3.5. Prueba de hipótesis específica 5	81
4.3.6. Prueba de hipótesis general.....	82
V. CONCLUSIONES.....	84
VI. RECOMENDACIONES	87
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	88
ANEXOS.....	94

ÁREA: Desarrollo Humano y Calidad de Vida

TEMA: Influencia de la Inteligencia Emocional en el Desempeño Laboral

Fecha de Sustentación: 20 de diciembre 2024



ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1 Valores del Alfa de Cronbach.....	50
Tabla 2 Alfa de Cronbach sobre Inteligencia Emocional	51
Tabla 3 Alfa de Cronbach sobre Desempeño Laboral	52
Tabla 4 Intrapersonal y Desempeño Laboral	57
Tabla 5 Interpersonal y Desempeño Laboral	59
Tabla 6 Adaptabilidad y Desempeño Laboral	61
Tabla 7 Manejo de Estrés y Desempeño laboral.....	63
Tabla 8 Estado de Ánimo y Desempeño Laboral	65
Tabla 9 Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral	67
Tabla 10 Prueba de chi cuadrado para la hipótesis específica 1	77
Tabla 11 Prueba de chi cuadrado para la hipótesis específica 2	78
Tabla 12 Prueba de chi cuadrado para la hipótesis específica 3	79
Tabla 13 Prueba de chi cuadrado para la hipótesis específica 4	80
Tabla 14 Prueba de chi cuadrado para la hipótesis específica 5	81
Tabla 15 Prueba de chi cuadrado para la hipótesis general	82



ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
ANEXO 1 Matriz de operacionalización de variable.....	94
ANEXO 2 Matriz de consistencia	95
ANEXO 3 Instrumento de recolección de información	97
ANEXO 4 Carta de presentación para validación de instrumentos	100
ANEXO 5 Formato de Validación de los instrumentos	102
ANEXO 6 Solicitud para la aplicación del instrumento de investigación	110
ANEXO 7 Oficio de autorización	111
ANEXO 8 Constancia que acredita la aplicación del instrumento de investigación	112
ANEXO 9 Base de datos	113
ANEXO 10 Panel fotográfico de la aplicación de encuesta.....	114
ANEXO 11 Declaración jurada de autenticidad de la tesis.....	117
ANEXO 12 Autorización para el depósito de tesis en el repositorio institucional	118



ACRÓNIMOS

- IE:** Inteligencia Emocional
- DL:** Desempeño Laboral
- CE:** Coeficiente Emocional
- UGEL:** Unidad de Gestión Educativa Local



RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UGEL Puno-2023. La hipótesis planteada fue que la inteligencia emocional influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UGEL Puno-2023. La investigación se enmarcó dentro de un enfoque cuantitativo, utilizando el método hipotético-deductivo, fue de tipo teórica o básica, con un alcance correlacional explicativo, no experimental. La población de estudio estuvo conformada por 87 trabajadores administrativos, mientras que la muestra fue no probabilística, seleccionada por conveniencia. Para la recolección de datos, se utilizó la técnica de encuesta y por instrumento aplicando: El cuestionario adaptado de Bar-On para medir la inteligencia emocional y un cuestionario tipo escala Likert para evaluar el desempeño laboral. Los datos fueron procesados mediante el programa Excel y el SPSS versión 26. Y estos fueron analizados por la prueba estadística Chi Cuadrado. Los resultados, mostraron que el 52,9% de los trabajadores a menudo desarrollan la inteligencia emocional y casi siempre tienden a lograr un buen desempeño laboral. En cambio, el 25,3% de los trabajadores raramente han desarrollado la inteligencia emocional y casi nunca logran un buen desempeño. Se concluye que la inteligencia emocional influye significativamente en el desempeño laboral, evidenciando por un valor de significación asintótica de 0,000, que es menor a 0,05, por ello el desarrollo de habilidades para reconocer, gestionar y comprender las propias emociones mejora la eficacia y eficiencia en las tareas laborales, lo que contribuye a un buen desempeño laboral.

Palabras Clave: Adaptabilidad, Desempeño laboral, Estado de ánimo, Inteligencia emocional, Interpersonal, Intrapersonal, Manejo del estrés.



ABSTRACT

The objective of this research was to determine the influence of emotional intelligence on the job performance of administrative workers at UGEL Puno-2023. The hypothesis raised was that emotional intelligence significantly influences the job performance of administrative workers at UGEL Puno-2023. The research was framed within a quantitative approach, using the hypothetical-deductive method, it was theoretical or basic, with an explanatory correlational scope and a non-experimental design. The study population was made up of a total of 87 administrative workers, while the sample was non-probabilistic, selected by convenience. For data collection, the survey technique was used and the questionnaire instrument was used, applying: the Bar-On Inventory, adapted to measure emotional intelligence, and a Likert scale-type questionnaire to evaluate job performance. The data obtained was processed using the Excel program and SPSS version 26. And these were analyzed by the Chi Square statistical test. The results showed that 52.9% of administrative workers often develop emotional intelligence and almost always tend to achieve good job performance. On the other hand, 25.3% of administrative workers have limited development of emotional intelligence, which reflects that they almost never achieve good work performance. It is concluded that emotional intelligence significantly influences job performance, evidenced by an asymptotic significance value of 0.000, which is less than 0.05, therefore, the development of skills to recognize, manage and understand one's own emotions improves effectiveness and efficiency in work tasks, which contributes to good work performance.

Keywords: Adaptability, Job performance, Mood, Emotional intelligence, Interpersonal, Intrapersonal, Stress management.



CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

En un mundo cada vez más interconectado y complejo, la capacidad de gestionar las propias emociones y comprender las de los demás, se ha convertido en una habilidad esencial, tanto para el ámbito profesional como en lo personal. La inteligencia emocional y desempeño laboral están interrelacionadas de forma que si no hay capacidad para gestionar las emociones no solo afecta a las relaciones interpersonales en el trabajo, sino que también afecta en la calidad de trabajo, donde la productividad y la eficacia no se presencia y al contrario los trabajadores tienen dificultades en la toma de decisiones, comunicarse de manera efectiva, trabajar en equipo y gestionar el estrés. De este modo el desempeño laboral no solo depende de las habilidades técnicas, sino también de la habilidad para mejorar las emociones, lo que convierte a la inteligencia emocional en un factor clave para el éxito profesional.

La presente investigación se desarrolló bajo la teoría de Bar-On quien describe a la inteligencia emocional como un conjunto de habilidades emocionales y sociales interrelacionadas que influyen en el comportamiento inteligente de un individuo, esas habilidades determinan cómo una persona comprende, se expresa a sí misma, a su vez cómo se relaciona con los demás y cómo responde a las demandas, desafíos, tensiones diarias de su entorno de vida profesional (Bar-On & Parket, 2018). Por otro lado, el desempeño laboral es considerada como una combinación de patrones de comportamiento humano y modales que se nota en los trabajadores al momento de desempeñarse como profesionales en una institución y producir resultados en poco tiempo (Chiavenato, 2007).

En la UGEL Puno, los trabajadores administrativos enfrentan diversos desafíos que afectan a su desempeño laboral. Estas dificultades están principalmente relacionadas



con la inteligencia emocional, debido a que presentan limitaciones para gestionar y comprender sus propias emociones, así como para interactuar de manera efectiva con los demás. La poca empatía y comprensión mutua generan malentendidos y reduce el apoyo emocional dentro del equipo de trabajo. Otro factor relevante es la gestión del estrés, debido a que muchos trabajadores tienen dificultades para manejar la presión y las tensiones laborales provoca respuestas negativas. Esto limita su capacidad para enfrentar desafíos del entorno laboral de manera eficaz, impactando su rendimiento y bienestar en el trabajo.

En tal sentido, la presente investigación fue estructura por cuatro capítulos, mismos que se detallan de la siguiente manera:

El capítulo I: Contiene la introducción general sobre la problemática de la investigación, de igual manera se plantea el problema de investigación: la influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral, a su vez se detalla tanto como el problema general, y los específicos, presentando la hipótesis general, las hipótesis específicas, como también la justificación y por ultimo los objetivos tanto generales y específicos de investigación.

El capítulo II: Se aborda los estudios que fueron investigados por diferentes autores a nivel internacional, nacional y local; mismos que sirvieron de fundamento teórico y sustento para la investigación. Seguido a esto se dieron a conocer marcos conceptuales y teóricos en referencias a las variables de la investigación.

El capítulo III: Está compuesto por los materiales y métodos de la investigación, el tipo, diseños y enfoque, mismos que son detallados bajo autores. Además, se aborda la técnica e instrumentos que fueron utilizados para la recolección de información, de igual



forma se especifica la población y muestra de estudio, el procesamiento y el diseño estadístico utilizado para el análisis de los datos obtenido.

El capítulo IV: Se enfatiza los principales resultados que fueron obtenidos en la investigación, estos resultados son en base a los objetivos específicos y general, además fueron contrastadas con las hipótesis planteadas tanto como las específicas y la general. Para terminar, la investigación finaliza con las conclusiones, recomendaciones, incluyendo las referencias bibliográficas manejadas durante el proceso de la investigación y anexos pertinentes en base a evidencia.

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

De acuerdo con el estudio de la Iniciativa Ciudadana para el Control del Sistema de Inteligencia (ICCSI, 2023) solo el 36% de las personas a nivel mundial posee una alta inteligencia emocional. Esto indica que la mayoría carece de las habilidades necesarias para comprender y gestionar tanto sus propias emociones como las de los demás. Además, el estudio señala que solo el 42% de las organizaciones y empresas ofrecen capacitaciones específicas para ayudar a los trabajadores a desarrollar su inteligencia emocional. Esta situación se debe a que muchas instituciones aún no reconocen la importancia de la inteligencia emocional, lo que les impide tomar medidas para fomentarla en el ámbito laboral.

Asimismo, el 71% de los empleadores valora más a la inteligencia emocional que el coeficiente intelectual. Los trabajadores con alta inteligencia emocional son más propensos a mantener la calma bajo presión, resolver conflictos manera efectiva y responder a sus compañeros con empatía. Actualmente, el 82% de las organizaciones a nivel mundial incorporan pruebas de inteligencia emocional en sus procesos de selección para los puestos de trabajo. En este sentido, la inteligencia emocional se ha consolidado



como una habilidad fundamental, considerando que las personas que la poseen son más capaces de comportarse de manera adecuada y de comprender mejor a los demás, lo que les permite afrontar de manera más efectiva los desafíos tanto profesionales como personales.

Según investigaciones, como el estudio realizado por el Instituto de Investigación de Capgemini, algunos empleadores afirman que los trabajadores con un alto nivel de inteligencia emocional pueden mejorar significativamente su desempeño laboral (Gracia, 2023). El mismo estudio sostiene que, si se implementan actividades orientadas a fortalecer las capacidades y habilidades emocionales, los resultados serán satisfactorios. De hecho, al desarrollar una inteligencia emocional elevada, los empleados pueden aumentar su rendimiento en el trabajo en un 20%, lo que les permitirá establecer relaciones más efectivas, gestionar conflictos de manera adecuada y ejercer un liderazgo más efectivo.

A nivel nacional, diversos autores como Burga (2022); Mendoza, (2022); Rondón & Maldonado (2022) entre otros, han investigado la inteligencia emocional, identificando una estrecha relación e impacto en el desempeño laboral. Estos estudios señalan que los trabajadores con un alto nivel de inteligencia emocional tienden a desempeñar sus labores de manera más eficiente, cuentan con la capacidad de gestionar sus emociones, tomar decisiones acertadas y mantener relaciones interpersonales positivas en el entorno laboral. En el contexto actual la inteligencia emocional se ha vuelto esencial para el desarrollo profesional, ya que permiten a los trabajadores adaptarse a situaciones complejas, gestionar el estrés y mantener un rendimiento constante, que son factores claves para el crecimiento de la institución. El desempeño laboral se define como la combinación de comportamientos y actitudes de los trabajadores al desempeñar su labor en una institución, generando resultado en un corto periodo (Chiavenato, 2011).



Asu vez, un aspecto muy relevante a considerar es que, durante la pandemia del COVID-19, nadie estaba preparado para enfrentar una situación de tal magnitud. Esta crisis generó emociones intensas como la ansiedad, miedo y frustración, además de cambios abruptos en las rutinas diarias. La inteligencia emocional fueron puestas a prueba en entornos virtuales y el estado de ánimo de muchas personas se vio afectado, lo que dificultó mantener una actitud positiva (Universidad Católica San Pablo [UCSP], 2023). En este contexto, se evidenció la importancia de la inteligencia emocional, pues las personas tuvieron que desarrollar la capacidad de adaptarse, mantener un equilibrio emocional y responder de manera efectiva a nuevas circunstancias.

Se realizó un diagnóstico institucional que permitió identificar un conjunto de problemas en la UGEL Puno, entre los cuales se destacó el más relevante. Durante este proceso, se identificó una inadecuada comprensión emocional, el miedo a expresar sentimientos y las dificultades para establecer relaciones interpersonales efectivas. Por lo tanto, los trabajadores presentan deficiencias en su inteligencia emocional, lo que limita su capacidad para reconocer y comprender de manera adecuada tanto sus propias emociones como las de los demás. Esta situación impacta negativamente en su desempeño laboral, ya que los trabajadores tienden a ofrecer respuestas inadecuadas antes situaciones estresantes o conflictivas. Como consecuencia, su eficiencia se ve afectada, lo que lleva a cometer errores en sus tareas.

En tal sentido, los trabajadores administrativos enfrentan diversas dificultades relacionadas con la inteligencia emocional que impactan directamente en su desempeño. Uno de los principales retos es la dificultad para establecer relaciones interpersonales, debido a una deficiencia en la inteligencia interpersonal, lo que dificulta la interacción efectiva con compañeros y superiores. Además, la falta de autoconocimiento impide que comprendan cómo sus emociones influyen en sus decisiones y comportamientos, lo que



genera respuestas inapropiadas ante situaciones conflictivas. Esta limitación en la autoconciencia también obstaculiza su capacidad para adaptarse a los constantes cambios en el entorno laboral, generando estrés. La gestión inadecuada del estrés conduce a agotamiento y frustración. Este desequilibrio emocional repercute negativamente en la calidad del trabajo, lo que disminuye la motivación y la satisfacción laboral, impactando así en los resultados generales de la organización.

En pocas palabras la inteligencia emocional se describe como cualidades emocionales, tanto intrapersonales como interpersonales de poder comprender las emociones, gestionarlas adecuadamente, que son importantes para el éxito de la vida personal y profesional. Por ende, afecta en dar respuestas impropias en situaciones estresantes y conflictivas. Como resultado, su eficiencia se ve afectada, cometiendo errores en su trabajo.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Pregunta General

- ¿Cómo influye la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UGEL Puno– 2023?

1.2.2. Preguntas Específicas

- ¿En qué medida la inteligencia intrapersonal influye en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UGEL Puno-2023?
- ¿En qué medida la inteligencia interpersonal influye en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UGEL Puno-2023?
- ¿En qué medida la adaptabilidad influye en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UGEL Puno-2023?



- ¿En qué medida el manejo de estrés influye en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UGEL Puno-2023?
- ¿En qué medida el estado de ánimo influye en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UGEL Puno-2023?

1.3. HIPOTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Hipótesis General

- La inteligencia emocional influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UGEL Puno-2023.

1.3.2. Hipótesis Específicas

- La inteligencia intrapersonal influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UGEL Puno-2023.
- La inteligencia interpersonal influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UGEL Puno-2023.
- La adaptabilidad influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UGEL Puno-2023.
- El manejo de estrés influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UGEL Puno-2023.
- El estado de ánimo influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UGEL Puno-2023.

1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

Desde una justificación social dentro de la investigación es que, la inteligencia emocional está relacionado con la capacidad de gestionar emociones, lo que contribuye a bienestar emocional de la persona, si los trabajadores aprendan a desarrollar habilidades



emocionales como identificar, comprender y gestionar tanto sus propias emociones como las de los demás en el entorno laboral; podrán tomar decisiones más efectivas. Esto, a su vez, contribuirá a una mayor eficiencia en el desempeño laboral. Asimismo, este estudio permitirá identificar los efectos específicos sobre la baja inteligencia emocional en el desempeño laboral.

Así mismo, un hecho muy crucial es que con el transcurso del tiempo se ha desvanecido esa creencia que tenían las organizaciones en referencia de alcanzar el éxito, era porque los trabajadores tenían un alto coeficiente intelectual. Sin embargo, hoy en día, la emociones y la capacidad de controlarlas juegan un papel vital en el éxito profesional, debido a que una persona puede tener todos los estilos de liderazgo y poder enfrentarse a las situaciones conflictivas. Pero si posee una baja inteligencia emocional puede pagar un precio muy alto, de igual forma puede cometer errores y no podría desenvolverse de manera eficiente en su lugar de trabajo. Sobre todo, el escritor Daniel Goleman sostiene que la inteligencia intelectual representa solo el 20% del éxito de una persona, mientras que el 80% se destina a la inteligencia emocional (Espinosa, 2020).

Desde una justificación teórica, la influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UGEL Puno-2023, es un tema de gran importancia teórica, ya que nos permitió profundizar y comprender como es que se da. Además, la teoría nos proporciona una comprensión más profunda de la inteligencia emocional, que abarca un conjunto de habilidades emocionales, personales e interpersonales que influyen en la capacidad de controlar los sentimientos y emociones propios, a la adaptabilidad, el manejo de estrés y el estado de ánimo, son factores cruciales para determinar el éxito en la vida y están directamente relacionados con el bienestar emocional.



En la actualidad, la inteligencia emocional está adquiriendo una relevancia creciente en el entorno laboral, ya que impacta de manera significativamente en el desempeño de los trabajadores. A la fecha existe varias investigaciones efectuadas por diversos autores sobre la inteligencia emocional sobre todo a nivel nacional, donde los estudios realizados concuerdan en que la inteligencia emocional está siendo un aspecto primordial en el ser humano, generando que las personas sean más conscientes sobre la importancia que se da en las emociones y su impacto en el estilo de vida como en el comportamiento en desempeño laboral. Pero, estos estudios son desarrollados desde la teoría de Goleman y muy pocas desde la teoría de Bar-On, Motivo por el cual, fue necesario e importante realizar el presente estudio desde la misma que contribuirá a visualizar desde otra mirada sobre la inteligencia emocional y como se desarrolla, lo que también aportará a las futuras investigaciones. Además, a través de ello se podrá aportar nuevas categorías y conceptos que enriquezcan el debate de la inteligencia emocional sobre el desempeño laboral.

Desde una justificación metodológica, la propuesta del instrumento adaptado para medir la inteligencia emocional es de gran relevancia, se ha evaluado su validez y su fiabilidad en función al contexto actual. Entonces, al ofrecer un instrumento confiable, se facilita a otros investigadores la realización de estudios futuros, lo que a su vez fomenta la investigación continua en esta área de estudio.

Finalmente, desde una justificación práctica los resultados de la presente investigación ofrecerán una comprensión profunda de cómo la inteligencia emocional influye en el desempeño laboral en los trabajadores administrativos puede ser utilizada para mejorar y contribuir a un enfoque más integrado en el desarrollo personal y profesional. Esto, permitirá identificar a tiempo a aquellos trabajadores que puedan estar enfrentando situaciones limitantes por la baja inteligencia emocional. De esa manera,



implementen actividades que promuevan y contribuyan el desarrollo adecuado de la inteligencia emocional, lo cual es fundamental para mejorar el desempeño laboral y fomentar un ambiente de trabajo saludable y productivo dentro de la institución.

1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1. Objetivo General

- Determinar la influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UGEL Puno-2023.

1.5.2. Objetivos Específicos

- Identificar la influencia de la inteligencia intrapersonal en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UGEL Puno-2023.
- Demostrar la influencia de la inteligencia interpersonal en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UGEL Puno-2023.
- Explicar la influencia de la adaptabilidad en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UGEL Puno-2023.
- Identificar la influencia del manejo de estrés en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UGEL Puno-2023.
- Explicar la influencia del estado de ánimo en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UGEL Puno-2023.



CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. A nivel internacional

Moreno (2023) en su investigación: “Inteligencia emocional y desempeño laboral en el patronato Municipal del Cantón Latacunga”. Con el objetivo de desarrollar estrategias de inteligencia emocional para el fortalecimiento del desempeño laboral en los colaboradores del Patronato Municipal del Cantón Latacunga. La metodología de su estudio fue bajo el enfoque cuantitativo de tipo descriptivo, con una muestra de estudio que constó de 68 colaboradores y tipo de muestreo aleatorio simple, la técnica que empleó fue la encuesta y por instrumento el cuestionario. Obtuvo como resultado que el 41,11% de los colaboradores poseen una inteligencia emocional adecuada, mientras el 35,60% no poseen una inteligencia emocional adecuada. Llega a concluir evidenciando que los colaboradores tienen bajos niveles de inteligencia emocional, y que es necesario trabajar en ellos para que puedan desarrollar habilidades que les permita reconocer sus propias emociones y de los demás.

De los Cobos (2019) investigó: “Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral”. Su objetivo fue demostrar si la inteligencia emocional afectó el desarrollo y el desempeño de las personas. Desde la metodología bajo el enfoque cuantitativo, de diseño no experimental de tipo descriptiva, de campo, correlacional y transversal. La muestra fue de 50 estudiantes y para ello empleó el tipo de muestreo no probabilístico por conveniencia, la técnica empleada fue la



encuesta y por instrumento un cuestionario. Teniendo como resultado del estudio arrojó una correlación de Pearson de 0,98. Lo que le llevó a concluir que si existe una correlación positiva entre ambas variables. Entonces, sostiene que si los trabajadores laboran en empresas que desarrollan actividades referidas a la inteligencia emocional mayor es su desempeño laboral.

Leal (2022) realizó el artículo de investigación: “Inteligencia emocional y compromiso laboral en las MiPymes de Ecuador”. Con el objetivo de determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y el compromiso de los empleados. La metodología que utilizó fue el enfoque cuantitativo, tipo descriptivo, de diseño no experimental, con alcance explicativo y nivel correlacional. La muestra constó de 300 empleados, seleccionados mediante muestreo intencional, y utilizó la encuesta con un cuestionario como instrumento. Los resultados indicaron una relación directa entre la IE y el compromiso laboral ($r=0,73$). Concluyó que, a mayor capacidad de inteligencia emocional, mayor será el compromiso laboral de los trabajadores.

2.1.2. A nivel nacional

En cuanto Burga (2022) efectuó un estudio: “Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los trabajadores del Gobierno Regional de Lambayeque-Chiclayo”. El objetivo principal fue de conocer el efecto de la inteligencia emocional en el desempeño de los empleados del Gobierno Regional de Lambayeque. Con la metodología desde el enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, siendo una investigación de nivel explicativo. La muestra de estudio constó de 169 colaboradores para ello utilizó el muestreo aleatorio simple, la técnica que manejó fue la encuesta y por instrumento el cuestionario. Como



resultado encontró que la IE tiene un efecto significativo sobre el DL que es alrededor de un 44% de la varianza. Llegando a concluir que la IE tiene un efecto frente al DL de los funcionarios del Gobierno Regional de Lambayeque, lo que demuestra que la IE juega un papel importante en los trabajadores.

Rondón & Maldonado (2022), realizaron su tesis titulada: “Inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral de los ejecutivos de ventas de las empresas inmobiliarias en Lima Metropolitana 2021”. Con el objetivo de analizar la relación de la inteligencia emocional con el desempeño laboral de los ejecutivos de ventas de las empresas inmobiliarias en Lima Metropolitana 2021. La metodología fue cuantitativa, de alcance correlacional causal, de diseño no experimental y transversal. La muestra estuvo compuesta por 81 colaboradores seleccionado mediante el muestreo probabilístico de tipo aleatorio simple. La técnica utilizada fue la encuesta, utilizando un cuestionario tipo Likert. Los resultados mostraron un nivel de significancia de $p=0.000$ y un coeficiente Rho de Spearman de 0.750 (positivo, moderado a fuerte), lo que confirma una correlación positiva entre la IE y el DL. Concluye, que a medida que la IE aumenta, también lo hace el DL.

Mendoza (2022) desarrolló su estudio titulado: “Inteligencia emocional y desempeño laboral en el personal administrativo de un I.E.S.T. privado en Lima”. Cuyo objetivo es determinar la relación que existe entre inteligencia emocional y desempeño laboral en el personal administrativo de un IEST privado en Lima. La metodología que empleo fue desde el enfoque cuantitativo de tipo descriptiva-correlacional. La muestra de estudio consto de 140 trabajadores para ello efectuó el tipo de muestreo probabilístico aleatoria, por técnica utilizó la encuesta y por instrumento el cuestionario. Como resultado obtuvo un valor de 0.64 con un nivel



altamente significativo ($p < 0.05$). Concluyendo, que existe una correlación positiva entre la IE y DL, además de la misma forma se relaciona con los cinco componentes que determinan la inteligencia emocional (intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo de estrés y estado de ánimo) y el DL.

Por otra parte, Bolivar & Cerna (2020) exploraron su estudio sobre: “La inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de Altos Andes S. A. C, Surquillo-Lima, en el año 2020”. Teniendo el objetivo de establecer la relación entre la inteligencia emocional Altos Andes S.A.C, con el desempeño de los empleados de la gerencia matriz en el año 2020. La metodología utilizada fue el enfoque cuantitativo, de tipo aplicada con alcance correlacional, de diseño no experimental. En su estudio consideraron una muestra de 40 trabajadores para ello utilizó el muestreo no probabilístico, además, usaron la técnica de encuesta y por instrumento un cuestionario. Como resultado obtuvieron que ambas variables están relacionadas con una correlación positiva moderada de 0,584. En el cual, llegaron a concluir que la IE tiene relación significativa con el DL, es decir que si es mayor el nivel de la inteligencia emocional mayor será su desempeño laboral.

Cuadros & Valverde (2019) efectuaron su investigación de tesis: “La inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral en los líderes y ejecutivos de venta de la compañía de Seguros Pacifico Vida en Arequipa, 2018”. El objetivo fue de identificar la influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral en los líderes y ejecutivos de venta de la compañía de Seguros Pacifico Vida en Arequipa, 2018. La metodología empleada fue cuantitativa, con un diseño descriptivo-correlacional. La muestra consistió en 50 colaboradores seleccionados mediante muestreo censal, y se utilizó la encuesta y por instrumento



el cuestionario. Los resultados mostraron que el 80,0% de los líderes y ejecutivos tienen un buen nivel de inteligencia emocional. Además, se encontró una correlación significativa entre la IE y el DL, con un valor p de 0,046 ($p < 0,05$). Concluyó que una alta inteligencia emocional contribuye a desarrollar tareas de manera eficiente, lo que mejora el desempeño laboral de los empleados.

2.1.3. A nivel local

Pari (2024) en su estudio: “Inteligencia emocional y Satisfacción laboral del personal administrativo en la empresa Ingeniería en Proyectos, Construcciones y Telecomunicaciones Contratistas Generales S.R.L. Puno. 2023”. Cuyo objetivo fue determinar la relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral del personal administrativo en la empresa. La metodología fue bajo el enfoque cuantitativo, con el método de estudio hipotético-deductivo, de tipo descriptivo correlacional y el diseño no experimental. La muestra de estudio fue de 40 colaboradores para ello utilizó la muestra de tipo censal, la técnica que empleó fue la encuesta y por instrumento el cuestionario. Cuyo resultado obtenido se evidencia que existe una relación significativa entre la IE y la satisfacción laboral con un valor de $\text{sig}=0,000$ y un coeficiente de correlación de $\text{Rho}=0,894$. De esa manera llegó a concluir que la IE tiene una relación significativa y alta con la variable de satisfacción laboral.

Vilca (2022) investigó: “Análisis de la inteligencia emocional y la productividad laboral en la empresa Ricos Pan de la ciudad de Juliaca-2021”. Con el objetivo de verificar el nivel de inteligencia emocional y productividad laboral en la empresa Ricos Pan de la ciudad de Juliaca-2021. La metodología fue bajo el enfoque cuantitativo, de alcance descriptivo, con un diseño no experimental. Su



muestra de estudio fue de 45 personas, el tipo de muestra utilizado fue de no probabilístico, la técnica utilizada fue la encuesta y por instrumento el cuestionario. El muestreo fue de no probabilístico. Obtuvo como resultado que el 59% de trabajadores demuestran baja comprensión en sus propias emociones y de las demás. Por lo tanto, llega a concluir que los trabajadores de la empresa Ricos Pan reflejan que poseen una deficiente IE, lo que influye de manera negativa en la productividad de la empresa.

Apaza (2018) investigó: “La inteligencia emocional y su influencia en el rendimiento laboral en los trabajadores del Gobierno Regional de Puno 2017”. Cuyo objetivo fue determinar de qué manera la inteligencia emocional se relaciona con el desempeño laboral en los trabajadores del Gobierno Regional de Puno periodo 2017. La metodología utilizada fue de enfoque cuantitativo y de tipo descriptivo-correlacional. La muestra estuvo compuesta por 66 trabajadores, seleccionados mediante muestreo por proporciones. La técnica empleada fue la encuesta y por instrumento el cuestionario. Los resultados obtenidos indicaron que el 1,8% de los trabajadores tienen un nivel bajo de inteligencia emocional, y el 17,8% un nivel medio, mientras que el 88,3% poseen un nivel alto, a su vez se encontró que existe una relación directa entre la IE y DL. Entonces, Llega a concluir que hay la presencia de una dependencia significativa de ambas variables. Por tanto, cuanto más alta sea la inteligencia emocional el trabajo mejor será el desempeño laboral de los trabajadores del Gobierno Regional de Puno.



2.2. MARCO TEORICO

2.2.1. Teoría de Bar-On

La presente teoría de Bar-On nos habla de la inteligencia emocional que se define como un conjunto de habilidades personales, emocionales y sociales que impactan en la capacidad para adaptarse y enfrentar las demandas y presiones del entorno (Bar-On & Parket, 2018). Este autor manejó desde un enfoque integral y práctico a la inteligencia emocional, ya que no solo toma en cuenta el manejo de las emociones individualmente, sino también cómo estas habilidades impactan en las relaciones interpersonales y el bienestar general, además de eso cuenta con su instrumento validada para medir la inteligencia emocional en distintos contextos.

Bar-On identificó cinco componentes claves que constituyen la inteligencia emocional. Los cuales son:

- **Intrapersonal**, que abarcaba la autoconciencia, permitiendo a las personas reconocer sus fortalezas y debilidades.
- **Interpersonal**, incluye la habilidad para identificar y comprender las emociones, sentimientos y necesidades de los demás.
- **Adaptabilidad**, capacidad de una persona para adaptarse a diversas situaciones.
- **Manejo de estrés**, enfrentar situaciones estresantes sin perder el autocontrol.
- **Estado de ánimo**, habilidad que posee un individuo para vivir plenamente.



Entonces, desarrollar una inteligencia emocional sólida implica aprender a gestionar las emociones de manera que trabajaran a favor de la persona, manteniendo una actitud positiva, optimista y automotivada frente a los desafíos que surgían en la vida diaria.

Para la presente investigación, se adoptó la teoría de la inteligencia emocional de Bar-On, también conocida como su modelo. Esta teoría fue seleccionada debido a que proporciona un marco integral para comprender y desarrollar habilidades emocionales que favorezcan el crecimiento personal y profesional en diversos contextos. Además, los estudios que respaldan esta teoría han demostrado una alta validez y fiabilidad. En este sentido, investigaciones previas han señalado que las personas con un alto nivel de inteligencia emocional tienden a obtener mejores resultados en el ámbito laboral, destacándose en la gestión del estrés y en la calidad de sus relaciones interpersonales.

2.2.2. Teoría de Goleman

Esta teoría es más conocida por la publicación del libro de Daniel Goleman que publicó en el 1995, que lleva por título Inteligencia emocional. Este autor sostiene que existe un cociente emocional (CE), que no se opone al cociente intelectual (CI), sino que ambos están interconectados y se complementan mutuamente. Asimismo, describió la inteligencia emocional como la aplicación inteligente de las emociones: permitir que, de manera deliberada, las emociones funcionen para nosotros, empleándolas de tal forma que nos orienten en el comportamiento y en los procesos de pensamiento, con el objetivo de lograr el bienestar personal (Goleman, 1998).



Por lo tanto, el autor englobaba a la inteligencia emocional en 5 componentes, que fue dividiéndolo de la siguiente forma:

- **Autoconciencia o conciencia de uno mismo**, es la capacidad de reconocer y comprender nuestras propias emociones.
- **Autorregulación o control emocional**, capacidad de manejar nuestras emociones de manera efectiva
- **Automotivación**, habilidad de estar motivado internamente para alcanzar metas y superar obstáculos
- **Empatía**, se refiere a la habilidad de entender y compartir los sentimientos de los demás.
- **Habilidades sociales**, destrezas que nos permiten interactuar eficazmente con los demás.

Actualmente, tanto las teorías de Goleman como las de Bar-On coinciden en destacar la importancia de la autoconciencia y la regulación de las emociones como elementos esenciales en el progreso de la inteligencia emotiva. Estas capacidades son esenciales en cualquier método de inteligencia emocional, pues permiten a las personas identificar y entender sus emociones, y simultáneamente, manejar su influencia en sus elecciones y conductas. Además, la autoconciencia implica fundamentalmente ser consciente de las emociones propias en el instante en que emergen y comprender cómo afectan nuestras interacciones. En cambio, la gestión emocional facilita la administración correcta de las emociones, especialmente en situaciones de tensión o conflicto, lo que promueve un rendimiento superior tanto en el entorno de trabajo como en el personal.



De igual forma, la inteligencia emocional se refiere a aquellas personas que tienen las siguientes características: La capacidad de motivarse, perseverar ante posibles fracasos, controlar los impulsos y evitar que la ansiedad interfiera con las habilidades raciales para controlar los impulsos y regular las emociones (Figuroa & Funes, 2018). Incluso, comprender tus emociones significa ser capaz de reconocerlas cuando surgen. Esta área de competencia incluye una introspección psicológica efectiva o la comprensión de uno mismo, lo cual significa no sólo mirar hacia adentro, sino también reconocer los verdaderos sentimientos en los que debemos concentrarnos para lograr nuestra felicidad (Jiménez, 2018).

2.2.3. Dimensiones de la inteligencia emocional

2.2.3.1. Intrapersonal

Esta inteligencia se refiere a la habilidad de las personas para conectarse con sus emociones, mantener una autoimagen positiva y sentirse satisfechas con las actividades que realizan. Este componente también abarca la capacidad de expresar libremente sus experiencias subjetivas y emociones, así como ser autónomos, tener fortaleza y demostrar confianza en la consecución de sus propias creencias (Bar-On, 1997, como se citó en Ugarriza, 2001).

En ese sentido se da a conocer los siguientes indicadores:

- **Comprensión emocional:** Nos dice que implica la capacidad que tiene una persona al aceptar sentimientos y emociones, saberlos diferenciar y conocer por qué se dan de los mismos.



- **Seguridad:** Este término también tiene que ver mucho con la confianza, ya que la autoconfianza en uno mismo está relacionada con la autoestima, además, es tener la capacidad de expresar emociones y creencias, sin perjudicar los sentimientos de los demás.
- **Autoestima:** Es definida como el conjunto de percepciones con comentarios positivos que posee una persona de sí mismo, donde se acepta y se respeta tal como es.

2.2.3.2. Interpersonal

Esta inteligencia se refiere a la habilidad que una persona muestra en su desempeño en relaciones interpersonales. En otras palabras, implica la exhibición de capacidades como la solidaridad, el compromiso y la confiabilidad, que indica si esta persona posee buenas habilidades sociales (Bar-On, 1997, como se citó en Ugarriza, 2001).

En tal sentido se demuestran los siguientes indicadores de la dimensión interpersonal:

- **Solidaridad:** Puede manifestarse de diferentes formas, desde el apoyo emocional hasta la ayuda práctica y la colaboración. Por ello es una habilidad para sentir, comprender y apreciar los sentimientos de los demás.
- **Relaciones humanas:** Son el comportamiento del individuo y grupos de personas, donde se comprende que por naturaleza las personas tienen la necesidad tanto sociales y psicológicas. Además, es la habilidad de entablar y conservar relaciones saludables.



- **Compromiso:** Se refiere a la habilidad de dedicación y el esfuerzo que realiza una persona en cooperar y contribuir al mantener relaciones con los demás y pertenecer a un grupo social.

2.2.3.3. Adaptabilidad

Es la capacidad de una persona para adaptarse a diversas situaciones diarias y a las exigencias que estas conllevan, mostrando además una forma efectiva de resolver los problemas que surgen (Bar-On, 1997, como se citó en Ugarriza, 2001).

Asimismo, se muestra los indicadores de la adaptabilidad:

- **Proactivo:** Es una habilidad de poder identificar el problema con anticipación y tomar decisiones dando las soluciones de manera efectiva.
- **Prueba de realidad:** Es tener la destreza de identificar lo subjetivo y lo objetivo.
- **Flexibilidad:** Se refiere a la habilidad de adaptarse ante situaciones y condiciones cambiantes y realizar los ajustes de nuestros emociones, pensamientos y conductas en el contexto que nos encontramos.

2.2.3.4. Manejo de estrés

Este componente está relacionado con la habilidad de un individuo para enfrentar situaciones estresantes sin perder el autocontrol, mostrando calma en lugar de actuar de manera impulsiva. Logrando que exista un control y tolerar las presiones que ocasiona el estrés es por ello que es



importante desarrollar esta habilidad (Bar-On, 1997, como se citó en Ugarriza, 2001).

De igual forma, se da a conocer los indicadores del manejo de estrés:

- **Tolerancia al estrés:** Es la habilidad de manejar las situaciones estresantes sin experimentar efectos negativos que afecten a la salud mental, emocional o física. Por lo cual, enfrenta de manera positiva al estrés.
- **Autocontrol:** Es la capacidad de regular las emociones para evitar situaciones de comportamientos impulsivos.

2.2.3.5. Estado de ánimo

Esta inteligencia emocional está vinculado a la habilidad que posee un individuo para vivir plenamente, además implica la posibilidad la capacidad de reflexionar sobre su vida como una experiencia satisfactoria, sintiendo una profunda sensación de felicidad al respecto (Bar-On, 1997, como se citó en Ugarriza, 2001).

Igualmente, se demuestra los indicadores que ayudan a medir el estado de ánimo:

- **Bienestar:** Es la capacidad para sentirse satisfecho con nuestra vida plena, disfrutar de sí mismo, con ganas de expresar los sentimientos positivos y poder divertirse para tener una la salud mental y física saludable.



- **Optimismo:** Es la capacidad de mantener siempre una actitud positiva hacia la vida y ante cualquier circunstancia de adversidad y las emociones negativas.

2.2.4. Teoría de Abraham Maslow

Esta teoría de Maslow fue propuesta aproximadamente en 1943, se distingue por su perspectiva psicológica acerca de la esencia humana. Este escritor sostiene que las necesidades humanas se estructuran en una jerarquía, y los individuos se perciben incentivados a cumplirlas en un orden determinado. (Quintero, 2011). La jerarquía de necesidades se divide en cinco niveles, que Maslow organizó de la siguiente manera de menor a mayor:

- **Necesidades Fisiológicas:** Son necesidades básicas para la supervivencia, como comida, agua, refugio y descanso.
- **Necesidades de Seguridad:** Incluyen la seguridad física, emocional y económica, así como estabilidad y protección.
- **Necesidades de Afiliación:** Relacionadas con la pertenencia y las relaciones interpersonales, como la amistad, el amor y el sentido de pertenencia a un grupo.
- **Necesidades de Estima:** Incluyen la autoestima, el respeto propio y el respeto de los demás.
- **Necesidades de Autorrealización:** Implican la realización del potencial completo de una persona, el crecimiento personal y la autoexpresión.

Ahora bien, la relación de esta teoría con el desempeño laboral ofrece una perspectiva valiosa sobre cómo las diversas necesidades humanas impactan en el rendimiento de los empleados. Al garantizar la satisfacción de las necesidades



básicas y fomentar el cumplimiento de necesidades más elevadas, las organizaciones pueden incrementar la motivación, mejorar la satisfacción laboral y, en consecuencia, optimizar el desempeño de sus colaboradores. Esta teoría plantea que el bienestar integral de los empleados, abarcando desde las necesidades básicas hasta las más complejas, desempeña un papel fundamental en su efectividad y nivel de compromiso en el ámbito laboral.

2.2.5. Teoría de la Expectativa de Victor Vroom

Es una teoría motivacional que explica cómo las expectativas de los trabajadores respecto a los resultados de su esfuerzo influyen directamente en su nivel de motivación. Según esta teoría, las personas se sienten motivadas a trabajar con empeño cuando creen que su esfuerzo llevará a un desempeño exitoso y que este, a su vez, será recompensado de manera significativa (Laura, 2020). De esta forma, la motivación depende de la relación entre las expectativas individuales, el esfuerzo, el desempeño y las recompensas.

Este autor sostiene que la motivación está determinada por tres componentes claves, que se interrelacionan de la siguiente manera:

- **Expectativa**, hace alusión a la convicción de que el esfuerzo llevará a un rendimiento exitoso. Cuanto más sólida sea esta convicción, más intensa será la motivación para esforzarse más.
- **Instrumentalidad**, la percepción de que un buen desempeño resultará en una recompensa deseada.
- **Valencia**, el valor que una persona asigna a la recompensa. Si la recompensa es altamente valorada (como un aumento o un ascenso), la motivación se incrementará.



Por lo tanto, la teoría está estrechamente relacionada con el desempeño laboral, sosteniendo que la motivación de los trabajadores para lograr sus objetivos, deben percibir que sus esfuerzos llevarán a resultados tangibles, los cuales serán premiados en función del valor que estos otorgan a dichas recompensas.

Por otra parte, Chiavenato es quien también habla sobre la evaluación del desempeño en su libro ya que el considera como un proceso primordial que pueda contribuir al mejoramiento de la organización para alcanzar la mayor competitividad. Tal como dice Chiavenato (2011):

La evaluación del desempeño es una apreciación sistemática de cómo se desempeña una persona en un puesto y de su potencial de desarrollo. Toda evaluación es un proceso para estimular o juzgar el valor, excelencia y cualidades de una persona. Para evaluar a los individuos que trabajan en una organización se aplican varios procedimientos que se conocen por distintos nombres, como evaluación del desempeño, evaluación de méritos, evaluación de los empleados, informes de avance, evaluación de la eficiencia en las funciones, etcétera (p. 203).

2.2.6. Dimensiones del desempeño laboral

Diversos autores han efectuado sus estudios relacionados con el desempeño laboral a través de diversas dimensiones, con la finalidad de poder evaluar el desempeño laboral, algunos de ellos fueron: Capacidad, adaptabilidad, comunicación, iniciativa, conocimiento, trabajo en equipo, estándares de trabajo, calidad, desarrollo de talento, potencia el diseño de trabajo y entre otros.

Al respecto, de acuerdo con el autor Ríos (2010, como se citó en Cuti, 2016) en su estudio considera los siguientes dimensiones para medir el desempeño



laboral son: Asistencia y puntualidad; que es fundamental para desarrollar en la personalidad, trabajo en equipo; se refiere a que cada miembro del equipo debe contribuir con su parte para cumplir con una tarea asignada, productividad, esto ocurre cuando un empleado cumple con las tareas asignadas, utilizando recursos, tiempo o esfuerzos adicionales y por último la calidad en el trabajo, que abarca el trabajo realizado y los logros obtenidos, evaluados en función de la eficiencia. Por lo tanto, se consideró tomar dos de sus dimensiones que son: La calidad de trabajo y el trabajo en equipo.

2.2.6.1. Calidad de trabajo

Esto abarca el nivel de calidad del trabajo realizado y los logros obtenidos, evaluados en función de la eficiencia. Esto implica el cumplimiento de tareas y para ello cuanto de recursos utilizó (Ríos, 2010, como se citó en Cuti, 2016). Por ello está relacionado con la eficiencia y eficaz, ya que el trabajo debe ser bien hecho, pero en poco tiempo y con pocos recursos. Además, se tiene los siguientes indicadores:

- **Eficiencia:** Es comprendida en realizar las actividades de manera correcta y utilizar sabiamente los recursos tanto económico y materiales, por tanto, cuanto es menor el gasto realizado y mayor es la productividad, es un logro para la institución. En otras palabras, la eficiencia se refiere a la capacidad de lograr el resultado esperado utilizando la menor cantidad de recursos posibles.
- **Eficacia:** Es la capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera, por ello se refiere tener la habilidad de poder alcanzar un objetivo, ya



sea a través de utilizar métodos específicos para cumplir con los metas establecidos en un tiempo requerido.

- **Ética profesional:** Comprende al conjunto de principios y normas que guían el comportamiento de los individuos en el ejercicio de su profesión.

2.2.6.2. Trabajo en equipo

Esto surge dentro de un grupo de personas que se enfocan en alcanzar objetivos comunes. Cada miembro del equipo debe contribuir con su parte para resolver un conflicto o cumplir con una tarea asignada. Esta dinámica implica la habilidad y disposición para colaborar de manera coordinada, tanto dentro de su propia gerencia como con otras áreas, compañeros y la organización en general (Ríos, 2010, como se citó en Cuti, 2016). Acotando, Chiavenato (2007) desde su perspectiva lo llama equipos de trabajo, nos dice que los miembros de estos equipos deben tener atributos como, la participación, responsabilidad, claridad en los objetivos, interacción, flexibilidad, creatividad, rapidez y quienes son responsables del logro de los resultados.

Entonces, podemos comprender que el trabajo en equipo es participar activamente en consecución de que se tiene objetivos comunes. Evaluando su desempeño en cuanto si cumple con sus responsabilidades. En tal sentido, se tiene los siguientes indicadores.

- **Responsabilidad:** Refiere dar respuesta al llamado, en donde deberá de cumplir con las obligaciones que se les asigne, además la responsabilidad incluye en asumir los actos que se realizan en cuanto



a la toma de decisiones. Por tanto, los trabajadores deberán al asumir responsabilidades y realizar de manera eficiente, se podrá lograr ver su desempeño.

- **Participación:** Se refiere al involucramiento del individuo en actividades, reuniones, trabajo en equipo, donde se realizan tomas de decisiones, además, en la cual puedan expresar sus opiniones, también pueden participar en actividades extracurriculares de manera activa. Asimismo, todos los participantes están obligados a cumplir las delegaciones por el superior.
- **Motivación:** Es crucial que las personas para alcanzar los objetivos trazados, se sientan motivado ya sea por ellos mismo o por su entorno.

En síntesis, el desempeño laboral es importante para el desarrollo de una empresa, debido a que ayuda a establecer estrategias, con el propósito de mejorar la eficacia de los trabajadores.

2.3. MARCO CONCEPTUAL

2.3.1. Inteligencia emocional

La inteligencia emocional según Bar-On & Parket (2018), lo definen como un “conjunto de habilidades emocionales, personales e interpersonales que influyen en la capacidad de controlar los sentimientos y emociones propios (...), es un factor importante para determinar la capacidad de éxito en la vida e influye directamente con el bienestar emocional” (p.9).

2.3.2. Inteligencia intrapersonal

De acuerdo con el autor Trujillo (2018) sostiene que “la inteligencia intrapersonal es la inteligencia del autoconocimiento, autoestima y la capacidad



de automotivación, las cuales se realizan desde el interior de la persona. Esta inteligencia permite que los seres humanos observen sus estados y procesos neurocognitivos a nivel intelectual y emocional” (p.10).

2.3.3. Inteligencia interpersonal

Se comprende como la capacidad de entender los sentimientos, los estados de ánimo, las relaciones interpersonales, a través de ello se logra identificar la empatía y la interacción que se tiene con los demás (González et al., 2014).

2.3.4. Adaptabilidad

Es la capacidad de responder y adaptarse adecuadamente a las demandas contextuales, por ello es una tendencia a resistir cambios con el propósito de mantenerse estable y de manera continua (Mamani, 2016).

2.3.5. Manejo de estrés

Hace énfasis al conjunto de técnicas y estrategias que permiten a que una persona afronte el estrés de manera eficaz, enfocándose en el proceso de las actividades y no en resultados. Ya que el manejo de estrés puede traer muchos beneficios al individuo.

2.3.6. Estado de animo

Se refiere a la disposición emocional general de una persona en un momento determinado, además son influidas por el entorno y situaciones, de manera que percibe y reacciona, pues el estado de ánimo puede variar ampliamente según cual sea la situación.



2.3.7. Desempeño laboral

Arias & Becerra (2023) definen al “desempeño laboral como las acciones relevantes para el objetivo de los empleados. Es decir, si el comportamiento del empleado se encuentra alineado con las metas de la organización sería capaz de lograr los resultados deseados por la empresa” (p.2).

2.3.8. Calidad de trabajo

Se refiere al nivel de trabajo que realiza un trabajador ya sea de forma individual o de manera grupal, teniendo en cuenta que desarrolla las actividades con habilidades de eficiencia y eficacia, a su vez posee una capacidad de comunicarse con los demás para efectuar un buen trabajo.

2.3.9. Trabajo en equipo

Es el esfuerzo integrado de un conjunto de personas para el alcance de objetivos comunes, pre acordado entre todos los integrantes. Para llevar a cabo esta metodología es necesario tener una estructura organizativa que fomente la labor conjunta de cada uno de los miembros (Díaz et al., 2019, p.10).



CAPITULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO

El estudio se desarrolló en la sede institucional de la UGEL Puno, que está ubicado en el departamento de Puno en la Provincia Puno, en el Jr. Cesar Augusto Sandino N° 225 de la Urbanización Chanu Chanu. La población de estudio estuvo conformada por 87 trabajadores administrativos, de los cuales 48 son del sexo masculino y 39 del sexo femenino. Estos trabajadores desempeñan sus funciones y están bajo las modalidades de nombrados y contratados. En cuanto a su nivel educativo son de universitaria completa y no universitaria. La edad de los trabajadores administrativos varía entre los 28 y los 65 años.

3.2. TIPO Y MÉTODO DE ESTUDIO

3.2.1. Tipo de investigación

El propósito del estudio fue de tipo básica o teórica porque tiene como objetivo mejorar el conocimiento y la comprensión de los fenómenos sociales. Se caracteriza por el origen de un marco teórico y es fundamental de otra investigación (Muntané, 2010). Además, el estudio corresponde al nivel o alcance correlacional-explicativo, en donde Hernández (2014) argumenta que el campo correlacional es un tipo de investigación que tiene como objetivo evaluar la relación entre dos o más variables. También, define el alcance explicativo, el por qué ocurre un fenómeno y de qué manera se relaciona con alguna otra variable.



3.2.2. Método de investigación

El método de investigación utilizado fue el hipotético-deductivo, que consiste en un procedimiento que parte de una afirmación como hipótesis y tiene como objetivo de refutar tales hipótesis y extraer de ellas conclusiones que deben enfrentarse con los hechos (Hernández et al., 1996).

3.2.3. Diseño de investigación

La investigación que se ejecutó fue de diseño no es experimental, porque se realiza sin manipular variables intencionalmente. Esto quiere decir que es un estudio en el que las variables independientes no se cambian intencionalmente (Hernández, 2014).

3.3. TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOJO DE DATOS

3.3.1. Técnica

La encuesta es una técnica muy utilizada como método de investigación porque permite obtener y procesar información de forma rápida y eficiente (Casas et al., 2003). Además, los autores Katz et al., (2019) afirman que es el procedimiento de datos que son empleados mediante cuestionarios propuestos para investigar varios temas como hechos, actitudes, creencias de los individuos o grupos estudiados.

La utilidad de la técnica encuesta radica en su capacidad para generar datos cuantificables, asimismo nos facilita la recolección de datos de manera eficiente. Mismo que nos permitió realizar los análisis estadísticos que proporcionan una visión clara sobre cómo se da la correlación entre las variables inteligencia emocional y desempeño laboral.



3.3.2. Instrumento

Cuestionario, es el principal instrumento de la investigación, el cual se define como un documento que recoge indicadores de variables relacionadas con el objetivo de la investigación de forma organizada (Casas et al., 2003). Asu vez, el autor Meneses (2016) argumenta que “el cuestionario es un instrumento estandarizado que se emplea para la recogida de datos durante el trabajo de campo de algunas investigaciones cuantitativas, fundamentalmente donde se podría decir que es la herramienta que permite al científico social plantear un conjunto de preguntas para recoger información estructurada sobre una muestra de personas” (p.11).

La utilidad del instrumento nos permitió recolectar datos de manera organizada y coherente, a través del cuestionario se obtuvo información precisa, al tener un conjunto de preguntas predefinida, aseguró que todos los trabajadores administrativos de la UGEL Puno respondieran sobre el mismo tema de manera consistente, lo que facilita la comparación de respuestas y la organización de la información para analizar mejor los resultados.

En ese sentido, para la recolección de datos de las variables de investigación, se dieron de la siguiente manera:

Para la variable independiente: Inteligencia emocional, se utilizó el modelo del inventario de Bar-On EQ-I, ya que este inventario evalúa diferentes capacidades de la inteligencia emocional del individuo. Para lo cual, cabe aclarar que este instrumento cuenta con 133 ítems. En tal sentido, el autor Ugarriza en el año 2001 efectuó la adaptación de este mismo instrumento, quedando a 60 ítems,



pero sin alguna modificación de los componentes que conforman para medir la inteligencia emocional de acuerdo con el autor Bar-On.

Entonces, se decidió adaptar el instrumento para asegurar su relevancia y eficacia, porque era pertinente considerar la importancia de factores como la edad, la cultura del contexto cambiante y las características específicas de la población de estudio. Además, se llevó a cabo una validación por parte de expertos y se aplicó el alfa de Cronbach para medir su confiabilidad mediante una prueba de piloto a 10 trabajadores externos con las mismas características de la población de estudio. Como resultado de este proceso, el instrumento fue reducido en 25 ítems, distribuidas en diferentes dimensiones: 6 ítems para evaluar la dimensión de intrapersonal, 4 ítems para la dimensión interpersonal, 6 ítems para valorar la adaptabilidad, 3 ítems para valorar el manejo de estrés y otros 6 ítems más para evaluar el estado de ánimo.

Las puntuaciones se dieron por la escala de Likert, con un rango de 1 a 4 puntos desde una visión tanto cuantitativo y cualitativa, para lo cual se consideró los parámetros de:

Muy raramente	1
Raramente	2
A menudo	3
Muy a menudo	4

Para la variable dependiente: Desempeño laboral, el investigador elaboró un cuestionario específico, el cual fue sometido a un proceso de validación y confiabilidad, se tomaron en cuenta los criterios necesarios para medir adecuadamente la variable. El instrumento constó de 18 ítems, distribuidas en dos

dimensiones: 9 ítems para valorar la calidad de trabajo y 9 ítems para evaluar el trabajo en equipo. Las puntuaciones se dieron a través de la Escala de Likert, con un rango de 1 a 4 puntos, lo que permitió una evaluación tanto cuantitativa como cualitativa.

Nunca	1
Casi nunca	2
Casi siempre	3
Siempre	4

3.3.3. Confiabilidad del instrumento

Para el tema de confiabilidad de los instrumentos se tomó por analizar por el Coeficiente Alfa de Cronbach, la cual evalúa la relación de cada ítem, es decir es un método importante para ver la confiabilidad y consistencia del instrumento.

Tabla 1

Valores del Alfa de Cronbach

Valores	Interpretación
> 0,90	Excelente
0,80 a 0,89	Bueno
0,70 a 0,79	Aceptable
0,60 a 0,69	Cuestionable
0,50 a 0,59	Pobre
<0,50	Inaceptable

Nota: Tabla de interpretación para la confiabilidad del Alfa de Cronbach

Se observa en la Tabla 02 con los valores que trabaja el Alfa de Cronbach, teniendo una serie de intervalos de números con el cual se puede dar la

interpretación para saber la confiabilidad del Alfa de Cronbach, sobre todo indica que valores inferiores de 0,50 el instrumento es inaceptable, mientras que si lanza un resultado entre 0,70 a 0,79 indica que el instrumento tiene una confiabilidad aceptable y por último se el resultado que se obtiene es entre 0,90 a 1 tiene una confiabilidad excelente el instrumento.

Para la variable independiente, inteligencia emocional, se realizó primero una prueba piloto a 10 trabajadores externos con las mismas características de la población de estudio. Los resultados obtenidos fueron procesados en el software SPSS versión 26. Posteriormente, se evaluó la confiabilidad del instrumento mediante el coeficiente del alfa de Cronbach, el cual permite verificar la correlación entre cada ítem y los demás. Siguiendo los criterios establecidos para asegurar la confiabilidad del instrumento, se decidió conservar 25 ítems en el cuestionario de inteligencia emocional.

Tabla 2

Alfa de Cronbach sobre Inteligencia Emocional

<i>Estadísticas de fiabilidad</i>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,706	25

Nota: Procesado por el SPSS v26

Se tiene en cuenta que los valores del Alfa de Cronbach mayores de 0.7 hace referencia en que el instrumento es confiable y los valores que son menores que 0.70 es cuestionable, donde el instrumento no es tan confiable. En ese sentido, en la Tabla 3 el valor que bota según el SPSS versión 26 para el alfa de Cronbach

es de 0.706, demostrando que el instrumento de la inteligencia emocional es confiable para 25 ítems, donde tiene cuantificación estable y consecuente.

Para la variable dependiente, desempeño laboral; de igual forma se realizó una prueba piloto a 10 trabajadores externos con las mismas características de la población de estudio. Los resultados obtenidos fueron procesados en el software SPSS versión 26, y se evaluó la confiabilidad del instrumento mediante el coeficiente alfa de Cronbach, que mide la correlación que existe entre los ítems del cuestionario.

Tabla 3

Alfa de Cronbach sobre Desempeño Laboral

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,900	18

Nota: Procesado por el SPSS v26

Utilizando los mismos criterios del alfa de Cronbach, se realizó el mismo procedimiento para el instrumento del desempeño laboral, donde se observa en la Tabla 4 el resultado obtenido para el alfa de Cronbach que es de 0.900, indicando que el instrumento de desempeño laboral es confiable para 18 ítems, donde tiene cuantificación estable y consecuente.

3.3.4. Validación del instrumento

La validación de los instrumentos utilizados en esta investigación se realizó mediante la presentación de un documento detallado, el cual fue evaluado y aprobado por 2 expertos con amplia trayectoria y experiencia en el área. Estos profesionales brindaron su juicio experto sobre la adecuación y relevancia de los



instrumentos para el estudio. Durante ese proceso de validación aseguró que los instrumentos sean apropiados para medir las variables de la inteligencia emocional y el desempeño laboral. Los resultados de dicha validación pueden evidenciarse en el Anexos 05, donde se evidencia la aprobación formal de los expertos.

3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA DEL ESTUDIO

3.4.1. Población

De acuerdo con los autores Vizcaíno et al., (2023) define que “la población se refiere al conjunto completo de individuos, elementos o fenómenos que comparten una característica común y son objeto de estudio” (p. 9746).

Precisamente, la población de estudio fue constituida por los trabajadores administrativos de la Unidad de Gestión Educativa Local de Puno, donde son en total de 87 trabajadores, comprendida por 48 personas del sexo masculino y 39 personas del sexo femenino.

3.4.2. Muestra

El muestreo que se utilizó es de no probabilístico, según la autora Vázquez (2017) indica que se utiliza cuando es difícil de obtener la muestra por el muestro probabilístico, a su vez menciona que este método es una técnica que no realiza procedimientos de selección al azar, sino se basa en el juicio personal del investigador.

Muestreo de conveniencia

Otzen & Manterola (2017) definen que el muestreo por conveniencia “permite seleccionar aquellos casos accesibles que acepten ser incluidos. Esto,



fundamentado en la conveniente accesibilidad y proximidad de los sujetos para el investigador” (p.230). Además, este método se considera el más sencillo y que requiere de menos tiempo, donde se toman las muestras a medida que están disponible para el investigador.

3.5. PROCESAMIENTO ESTADISTICO

3.5.1. Recolección de datos

En cuanto a la recolección de información se efectuó de la siguiente manera:

Primero, se coordinó con la secretaria de dirección de la UGEL Puno, para el cual se nos informó que se debe presentar un documento de formalidad, una solicitud de autorización y permiso para ejecutar el instrumento de investigación.

Segundo, una vez presentado la solicitud se realizó el seguimiento y se conversó con el jefe de personal de la UGEL Puno, quien efectuó un oficio múltiple dirigido a los jefes de áreas para que tenga de conocimiento que se dio la autorización para aplicar el instrumento de investigación en los trabajadores administrativos.

Tercero, en varias ocasiones se volvió a las instalaciones de la UGEL Puno para aplicar las encuestas a los trabajadores, considerando que no todos los trabajadores disponían de tiempo, por ello se fue en distintas ocasiones, para el cual se adjunta las evidencias correspondientes en el Anexo 09.

Cuarto, luego de haber obtenido la información total de los trabajadores administrativos de la UGEL Puno, datos que se obtuvieron a través de la



aplicación de los instrumentos (cuestionario e inventario de Bar-On adaptado), toda la información se procesó en una sábana de Excel de manera adecuada.

Quinto, finalmente la información que se tenía en el Excel, se procesó en el programa del SPSS versión 26, en el cual se obtuvo diferentes tablas en referencias a los objetivos planteados, los cuales fueron analizados e interpretados de la manera correspondiente.

3.6. MÉTODO ESTADÍSTICO

Para la investigación se empleó el método estadístico χ^2 (Chi cuadrado) esto con la finalidad de comprobar la prueba de hipótesis, la cual permitió identificar la relación entre la variable independiente y la dependiente.



CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSION

En continuidad, se demuestra los resultados que se obtuvieron mediante la ejecución del instrumento y el procesamiento de datos a través de los programas del Excel y SPSS 26. Los resultados extraídos del programa SPSS se organizaron en tablas estadísticas conforme a los objetivos propuestos en la investigación, siempre tomando en cuenta las variables de estudio y dimensiones como indicadores, estos resultados son analizados e interpretados. Sobre todo, se especifica y se detalla la prueba estadística del chi cuadrado obtenida, que sirvió de mucho para la presente investigación.

4.1. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1.1. Resultado para el objetivo específico 1

OE 1: Identificar la influencia de la inteligencia intrapersonal en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UGEL Puno-2023.

Tabla 4

Intrapersonal y Desempeño Laboral

		Desempeño laboral						Total	
		Casi nunca		Casi siempre		Siempre			
		Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%
Intrapersonal	Muy raramente	7	8,0%	1	1,1%	0	0,0%	8	9,2%
	Raramente	7	8,0%	11	12,6%	0	0,0%	18	20,7%
	A menudo	10	11,5%	40	46,0%	4	4,6%	54	62,1%
	Muy a menudo	1	1,1%	4	4,6%	2	2,3%	7	8,0%
Total		25	28,7%	56	64,4%	6	6,9%	87	100,0%

Nota: Tabla de cruces procesado por el SPSS v26

En la Tabla 4 se presenta los resultados obtenidos para el objetivo específico 01, destacando que el 46% de los trabajadores administrativos de la UGEL Puno, han desarrollado a menudo la inteligencia intrapersonal y casi siempre tienen un buen desempeño laboral. Lo que significa que parcialmente tienden a tener una comprensión emocional adecuada, teniendo seguridad en sí mismos y una autoestima favorable. Motivándose así a esforzarse por cumplir con sus funciones y realizar sus actividades de manera eficiente y eficaz.

Por otro lado, se muestra que el 8% de los trabajadores administrativos de la UGEL Puno, muy raramente tienen desarrollado la inteligencia intrapersonal y casi nunca logran tener un desempeño laboral adecuado, lo que implica que los trabajadores aún no han internalizado una comprensión adecuada de sus emociones, teniendo una baja seguridad en sí mismos y una autoestima desfavorable, esta condición afecta directamente en su desempeño laboral,



demostrando que por la falta de confianza les impide asumir responsabilidades, realizar los trabajos en equipo de manera eficiente y eficaz sus funciones.

De acuerdo a la teoría de Bar-On (1997, como se citó en Ugarriza, 2001) nos argumenta que el subcomponente intrapersonal se refiere a la conciencia de las propias emociones, están estrechamente relacionadas con la autoexpresión y la comprensión personal. Además, una buena gestión de las emociones internas facilita la toma de decisiones racionales, mejora la adaptación al entorno y promueve una salud mental positiva, lo cual también contribuye al rendimiento tanto personal y profesional.

Además los resultados hallados, guarda coincidencia con la investigación de Mendoza (2022) quien obtuvo como resultado que el 99% de los trabajadores poseen un nivel medio de inteligencia intrapersonal. Entonces, la inteligencia intrapersonal en el individuo se presenta en base a tres elementos fundamentales que son la autoestima, el autoconcepto y el autoconocimiento, mismos que se relacionan y actúan de manera interdependiente (Molina, 2020). Sobre todo, cabe destacar que ello varía de acuerdo a la persona pues como lo ha desarrollado este tipo de inteligencia, a su vez se agrega que es necesario haber desarrollado la inteligencia intrapersonal desde la infancia.

4.1.2. Resultado para el objetivo específico 2

OE 2: Demostrar la influencia de la inteligencia interpersonal en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UGEL Puno-2023.

Tabla 5

Interpersonal y Desempeño Laboral

		Desempeño laboral						Total	
		Casi nunca		Casi siempre		Siempre			
		Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%
Interpersonal	Muy raramente	7	8,0%	3	3,4%	0	0,0%	10	11,5%
	Raramente	14	16,1%	11	12,6%	0	0,0%	25	28,7%
	A menudo	4	4,6%	35	40,2%	5	5,7%	44	50,6%
	Muy a menudo	0	0,0%	7	8,0%	1	1,1%	8	9,2%
Total		25	28,7%	56	64,4%	6	6,9%	87	100,0%

Nota: Tabla de cruces procesado por el SPSS v26

En la Tabla 5 se presentan los resultados obtenidos para el objetivo específico 2. Teniendo el hallazgo más relevante que solo el 40,2% de los trabajadores administrativos de la UGEL Puno, desarrollan a menudo la inteligencia interpersonal y casi siempre tienden a mantener un buen desempeño laboral. Esto indica que solo una parte de los trabajadores tienen la habilidad para relacionarse e interactuar de manera efectiva con los demás, mostrando empatía, solidaridad y compromiso con la cooperación en el entorno laboral, porque se esfuerzan por trabajar en equipo, cumplir con su responsabilidad de manera eficiente y contribuir al logro de los objetivos institucionales.

Mientras que el 8% de los trabajadores administrativos de la UGEL Puno, desarrollan muy raramente la inteligencia interpersonal y casi nunca logran desarrollar un buen desempeño laboral, demostrando que estos trabajadores enfrentan múltiples dificultades que afectan negativamente sus relaciones laborales, así como su compromiso y su capacidad de solidaridad. Debido a la



inadecuada habilidad para establecer relaciones humanas, presentando dificultades para comunicarse con sus compañeros afectando la dinámica del equipo, la incapacidad de generar vínculos solidarios los lleva al aislamiento. Esta situación, a su vez, disminuye su disposición a colaborar y participar activamente en el trabajo.

Además, desde la teoría de inteligencia emocional de Bar-On (1997, como se citó en Ugarriza, 2001) manifiesta que la inteligencia interpersonal se refiere a la consciencia social y las relaciones interpersonales como un punto central, las habilidades y competencias que la conforma. Es decir, aquellos que han desarrollado esta habilidad son capaces de comprender, interactuar y relacionarse adecuadamente con los demás, estableciendo vínculos estrechos basados en la solidaridad y la empatía.

En comparación con Mendoza (2022) en su estudio obtuvo hallazgos donde el 51% del personal administrativo del instituto de Lima tienen un nivel medio de inteligencia interpersonal, quienes pueden interactuar de manera moderada. Sin embargo, si no desarrollan una inteligencia interpersonal adecuado no podrán relacionarse con los demás, y menos comprenden las emociones de los demás.

4.1.3. Resultado para el objetivo específico 3

OE 3: Explicar la influencia de la adaptabilidad en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UGEL Puno-2023.

Tabla 6

Adaptabilidad y Desempeño Laboral

	Desempeño laboral						Total		
	Casi nunca		Casi siempre		Siempre		Fi	%	
	Fi	%	Fi	%	Fi	%			
Adaptabilidad	Muy raramente	1	1,1%	2	2,3%	0	0,0%	3	3,4%
	Raramente	15	17,2%	7	8,0%	0	0,0%	22	25,3%
	A menudo	8	9,2%	47	54,0%	4	4,6%	59	67,8%
	Muy a menudo	1	1,1%	0	0,0%	2	2,3%	3	3,4%
Total	25	28,7%	56	64,4%	6	6,9%	87	100,0%	

Nota: Tabla de cruces procesado por el SPSS v26

En la Tabla 6 se presenta los resultados correspondientes al objetivo específico 3, se observando que el 54% de los trabajadores administrativos de la UGEL Puno, a menudo han desarrollado la adaptabilidad y casi siempre tienden a tener un buen desempeño laboral. Esto indica que los trabajadores son proactivos y flexibles, mostrando una capacidad para ajustarse con eficacia a diversas situaciones y demandas cambiantes del entorno laboral. Por lo cual, son capaces de afrontar desafíos de la realidad, y tienen una mayor habilidad para resolver los problemas que surgen, demostrando flexibilidad y disposición para trabajar bajo distintas condiciones.

Mientras que el 17,2 % de los trabajadores administrativos raramente desarrollaron la inteligencia de la adaptabilidad y por ello casi nunca logran desarrollar un buen desempeño laboral, lo que les genera serias dificultades para ajustarse a las distintas situaciones que surgen en el entorno laboral. Estos trabajadores muestran una falta de flexibilidad y una incapacidad para comprender



y adaptarse a nuevos contextos, debido a que no son capaces de ajustarse a las nuevas exigencias en el trabajo, lo que obstaculiza su progreso en el cumplimiento de tareas, limitando así su capacidad para desenvolverse eficazmente dentro de la institución.

Considerando a Bar-On (1997, como se citó en Ugarriza, 2001) demuestra que la adaptabilidad es el manejo del cambio es saber manejarla, desarrollando habilidades y competencias como la flexibilidad y resolución de problemas. Se puede afirmar que las personas con estas habilidades enfrentan de forma efectiva a las situaciones adversas, quienes son personas flexibles, realistas para entender esas situaciones cambiantes y son hábiles para llegar a soluciones apropiadas con un buen manejo de dificultades.

Mientras Mendoza (2022) en su investigación de la inteligencia emocional y el desempeño laboral en el personal administrativo de un I.E.S.T. privado de Lima, demuestra que en su mayoría con un 94% posee un nivel medio con respecto a la adaptabilidad. Lo que refiere que tienen la capacidad de ajustar su pensamiento, comportamiento y enfoque en respuesta a cambios y nuevas circunstancias. Mas bien, esta habilidad es crucial para enfrentar como tener el éxito tanto personal y profesional. Demostrándonos que la adaptabilidad permite encontrar soluciones de manera creativa a los problemas inesperados. Incluso, las personas que son adaptivas suelen considerar perspectivas distintas cuando afrontan los desafíos, donde aprenden de manera continua y rápida. Sin embargo, la falta de inteligencia de la adaptabilidad en el trabajador puede traer varios factores negativos, afectando la eficiencia y eficacia en su desempeño laboral.

4.1.4. Resultado para el objetivo específico 4

OE 4: Identificar la influencia del manejo de estrés en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UGEL Puno-2023.

Tabla 7

Manejo de Estrés y Desempeño laboral

	Desempeño laboral						Total	
	Casi nunca		Casi siempre		Siempre		Fi	%
	Fi	%	Fi	%	Fi	%		
Muy raramente	0	0,0%	6	6,9%	0	0,0%	6	6,9%
Raramente	18	20,7%	8	9,2%	0	0,0%	26	29,9%
A menudo	7	8,0%	41	47,1%	5	5,7%	53	60,9%
Muy a menudo	0	1,1%	0	0,0%	2	2,3%	2	3,4%
Total	25	0,0%	56	64,4%	6	6,9%	87	100,0%

Nota: Tabla de cruces procesado por el SPSS v26

La Tabla 7 nos presentan los resultados obtenidos en relación con el objetivo específico 4, destacando que el 47,1% de los trabajadores administrativos de la UGEL Puno, a menudo desarrollan el manejo de estrés y casi siempre suelen tener un buen desempeño laboral. Esto les permite enfrentar situaciones estresantes sin perder el autocontrol, logrando mantenerse tranquilos y serenos ante cualquier presión. Además, que son capaces de resistir el estrés sin que afecte su rendimiento, lo que les permite seguir cumpliendo con sus responsabilidades de manera eficiente, incluso cuando deben trabajar bajo presión.

Por otro lado, tenemos que el 20,7% de los trabajadores administrativos raramente desarrollan el manejo del estrés y casi nunca tienden a tener un



desempeño laboral adecuado. Estos trabajadores tienen dificultades para controlar sus impulsos y tolerar el trabajo bajo presión, lo que les impide trabajar de manera efectiva en situaciones de tensión, así también dificulta el cumplimiento de sus tareas impactando directamente en su rendimiento impidiendo así alcanzar su máximo potencial.

Teniendo la teoría de Bar-On (1997, como se citó en Ugarriza, 2001) quien argumenta que el manejo de estrés es una de las habilidades fundamentales de la inteligencia emocional. Esta competencia se refiere a la capacidad que las personas puedan manejar, superar las presiones y tensiones diarias de manera efectiva, sin que estas interfieran de manera negativa en su bienestar físico y/o emocional. Para ello es importante mantener una actitud equilibrada y positiva, lo que facilita una toma de decisiones más racional y un desempeño óptimo en circunstancias difíciles.

De la misma manera, Mendoza (2022) en su investigación de inteligencia emocional y desempeño laboral en el personal administrativo de un I.E.S.T. privado de Lima, manifiesta que el 90% del personal administrativo tienen un nivel medio en cuanto al manejo de estrés. Demuestra que los trabajadores mantienen un equilibrio saludable en la vida personal y profesional, además, saber controlar el estrés ayuda a mejorar en el desempeño laboral, llegando a desarrollar capacidades como resolver problemas de manera eficiente, así mismo contribuye al crecimiento de la persona con el desarrollo de habilidades con autoconciencia, autocuidado y control emocional, manteniendo así con un enfoque positivo.

4.1.5. Resultado para el objetivo específico 5

OE 5: Explicar la influencia del estado de ánimo en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UGEL Puno-2023.

Tabla 8

Estado de Ánimo y Desempeño Laboral

	Desempeño laboral						Total	
	Casi nunca		Casi siempre		Siempre			
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%
Muy raramente	0	0,0%	2	2,3%	0	0,0%	2	2,3%
Raramente	18	20,7%	13	14,9%	0	0,0%	31	35,6%
A menudo	6	6,9%	39	44,8%	2	2,3%	47	60,9%
Muy a menudo	1	1,1%	2	2,3%	4	4,6%	7	3,4%
Total	25	28,0%	56	64,4%	6	6,9%	87	100,0%

Nota: Tabla de cruces procesado por el SPSS v26

La Tabla 8 no presenta el resultado correspondiente al objetivo específico 5. Con un 44,8% de los trabajadores administrativos indican que a menudo tienen desarrollado el estado de ánimo y casi siempre tienden a tener un buen desempeño laboral. Esta capacidad de mantener una actitud emocionalmente equilibrada no solo les permite vivir de manera plena y satisfactoria, sino también favorece la reflexión sobre su vida de manera positiva, generando una sensación profunda de felicidad y bienestar. En ese contexto, los trabajadores motivados y optimistas muestran mayor entusiasmo y disposición para colaborar, permitiéndoles así concentrarse mejor en sus tareas y producir resultados de calidad.



Por otro lado, el 20,7% de los trabajadores administrativos indican que raramente mantienen un buen estado de ánimo y casi nunca efectúan un buen desempeño laboral. Esta falta de equilibrio emocional se traduce en sentimientos persistentes como frustración y desmotivación, indicando la limitación considerablemente de su capacidad para realizar un trabajo de calidad. Teniendo la ausencia de cooperación y apoyo dentro del entorno laboral, sumada a la falta de interés y entusiasmo, lo que genera una baja productividad y un rendimiento deficiente. Este contexto emocional negativo afecta no solo la eficiencia individual, sino también la dinámica general del equipo, impidiendo que los trabajadores alcancen su máximo potencial afectando la calidad global del trabajo realizado.

Así mismo, Bar-On (1997, como se citó en Ugarriza, 2001) sostiene que el estado de ánimo es un elemento fundamental que hace referencia a la capacidad de una persona para mantener un equilibrio emocional estable. Argumentando que el estado de ánimo tiene que ver con la motivación de la persona en instruirse en la vida, con felicidad y el optimismo. Por ello, las personas con esta capacidad son generalmente alegres, positivas y optimistas que saben disfrutar la vida.

De la misma manera, Mendoza (2022) nos muestra en su investigación que la inteligencia emocional y desempeño laboral en el personal administrativo de un I.E.S.T. privado de Lima, afirma que el 100% del personal administrativo poseen un nivel medio en cuanto al manejo de ánimo general. Asimismo, las emociones se contagian dependiendo de las circunstancias, donde a menudo grupos de personas pueden afrontar diferentes estados de ánimos. Más aun, si el estado ánimo es positivo permite que los trabajadores sean más productivos y se desempeñen de manera correcta en sus funciones, teniendo un mayor nivel de

compromiso y una actitud proactiva en el trabajo. En cambio, un estado de ánimo negativo puede reducir el desempeño laboral de los trabajadores, donde pueden experimentar dificultades para concentrarse, tomar decisiones y completar tareas, llevándolos a una disminución en la calidad de trabajo.

4.1.6. Resultados para el objetivo general

OG: Determinar la influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UGEL Puno-2023.

Tabla 9

Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral

		Desempeño laboral						Total	
		Casi nunca		Casi siempre		Siempre			
		Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%
Inteligencia emocional	Muy raramente	0	0,0%	2	2,3%	0	0,0%	2	2,3%
	Raramente	22	25,3%	7	8,0%	0	0,0%	29	33,3%
	A menudo	2	2,3%	46	52,9%	2	4,6%	59	59,8%
	Muy a menudo	1	1,1%	1	1,1%	2	2,3%	4	4,6%
	Total	25	28,0%	56	64,4%	6	6,9%	87	100,0%

Nota: Tabla de cruces procesado por el SPSS v26

En la Tabla 9 se presenta el resultado obtenido para el objetivo general, teniendo, que el 52,9% de los trabajadores administrativos a menudo tienden a desarrollar la inteligencia emocional y casi siempre tienden a tener un adecuado desempeño laboral. Considerando que los trabajadores tienen desarrollada la inteligencia emocional abarcando las diversas dimensiones, como la intrapersonal que implica el autoconocimiento y la gestión efectiva de emociones; la



interpersonal que refleja la empatía y comprensión hacia los demás; también la adaptabilidad que permite ajustarse a los cambios; a su vez el manejo del estrés que ayuda a mantener la productividad en situaciones de presión y por último el estado de ánimo que favorece el desarrollo emocional. Estos componentes contribuyen positivamente al desempeño laboral efectuando de manera frecuente la calidad de trabajo con eficiencia, eficacia y ética. Además de realizar trabajo en equipo con responsabilidad y participación.

En cambio, el 25,3% de los trabajadores raramente tienen desarrollado la inteligencia emocional y casi nunca tienen un desempeño laboral adecuado, a causa de la baja inteligencia emocional, a los trabajadores se le hace difícil reconocer y comprender sus emociones, afectando así en su desempeño laboral, ya que no siempre realizan trabajos de calidad, presentando deficiencias en sus funciones y la poca participación en los trabajos de equipo, denotando la poca responsabilidad.

Considerando que, la inteligencia emocional se define como un conjunto de habilidades personales, emocionales y sociales que impactan nuestra capacidad para adaptarnos y enfrentar las demandas y presiones del entorno (Bar-On, 1997, como se citó en Ugarriza, 2001). Además, el autor en su teoría reconoce y recoge cinco dimensiones: La intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo de estrés y el estado de ánimo. A su vez, esta habilidad contribuye a un ambiente de trabajo colaborativo y armonioso, donde la comunicación es abierta y se facilita el trabajo en equipo para el cumplimiento de calidad de trabajo.

Por otro lado, Orezza (2021) sostiene en su estudio que la inteligencia emocional es representada a través de las capacidades emocionales y



sociales que influye de forma significativa y positiva, así mismo ya sea de forma directa o indirecta sobre el desempeño laboral en las instituciones. Es decir, si los trabajadores tienen altos niveles de inteligencia emocional predicen un buen desempeño laboral en sus centros laborales. Además, el desempeño laboral es crucial y a la vez es un elemento clave para el funcionamiento de cualquier institución, cumpliendo con las responsabilidades y tareas con eficiencia, calidad de trabajo, con habilidad y competencias, actitudes y comportamiento de compromiso que llevará al éxito de la institución (Pedraza et al., 2010).

Los resultados se asocian con la investigación de Burga (2022) influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los trabajadores del Gobierno Regional de Lambayeque-Chiclayo. Dicha investigación, tiene como resultados, que la inteligencia emocional tienen un efecto significativo sobre el desempeño laboral, demostrando con el resultado estadísticamente es significativo, por ello llega a sostener que las emociones de los trabajadores del Gobierno Regional de Lambayeque, cumplen un papel imprescindible tanto como para la persona y como trabajador, ya que influye en el desempeño y desarrollo de sus actividades, de cualquier forma, es recomendable mantener un nivel de inteligencia emocional junto a desarrollar la efectividad para obtener un salud mental adecuada y sobre todo lograr obtener siempre las emociones positivas.

Por lo consiguiente, en el siguiente gráfico se demuestra el nivel de inteligencia emocional que tienen los trabajadores administrativos de la UGEL Puno, esto fue interpretado de acuerdo a la tabla del cociente emocional, el cual con ciertos criterios ayuda a conocer el nivel de la inteligencia emocional.



4.2. DISCUSIÓN

El hallazgo relacionado con el objetivo general, que buscó determinar la influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UGEL Puno, muestra que solo el 52,9% de los trabajadores desarrolla su inteligencia emocional a menudo, aunque no de manera completa. En consecuencia, los trabajadores administrativos de la UGEL Puno parecen poseer la capacidad de gestionar adecuadamente tanto sus propias emociones como las de los demás, lo cual permite guiar su conducta y procesos de pensamiento. Esta afirmación se respalda con los datos presentados en la Tabla 9. Asimismo, en la Tabla 15 evidencia que existe la influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los trabajadores de la UGEL Puno, con un valor de 0,000, que es menor que 0,05.

Esto indica que una baja inteligencia emocional puede afectar negativamente diversas áreas del desempeño laboral. La incapacidad para gestionar adecuadamente las emociones, las dificultades en la comunicación, la falta de solidaridad y empatía, así como un bajo autocontrol emocional, son solo algunos de los factores que pueden contribuir a un ambiente laboral tóxico y a un bajo desempeño. Por esta razón, es fundamental implementar medidas para abordar estas cuestiones. Considerando que muchas instituciones laborales están reconociendo la importancia de desarrollar la inteligencia emocional, con el objetivo de mejorar el desempeño de sus trabajadores tanto a nivel personal como profesional.

Los resultados que se obtuvieron concuerdan con el estudio que realizó el autor Miranda (2019) llegando a establecer mediante la comprobación de hipótesis con una significancia asintótica de $0,000 < 0,05$ por el cual determinó que la inteligencia emocional influye significativamente en el desempeño laboral del personal de enfermería



de los servicios general del Hospital III Daniel Alcides Carrión por tanto se necesita trabajar constantemente en todas sus dimensiones paralelamente frente a la situación actual.

En comparación, un estudio realizado indica que la inteligencia emocional aporta beneficios significativos a las instituciones, especialmente en lo que respecta a las relaciones interpersonales. Al mejorar la comprensión de las emociones de los demás, los empleados pueden interactuar de manera más efectiva. Además, al reconocer y gestionar sus propios sentimientos, los colaboradores experimentan un aumento en su desempeño laboral, lo que les permite ser más eficientes y eficaces en el desarrollo de sus tareas dentro de la organización. Mediante el análisis estadístico del chi cuadrado, el estudio argumenta y confirma la existencia de una relación positiva entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral (Moreno, 2023).

Por otro lado, los hallazgos coinciden parcialmente con la investigación De los Cobos (2019), quien encontró una correlación positiva de 0,98 entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral, utilizando la correlación de Pearson. Concluyó que el apoyo para desarrollar la inteligencia emocional mejora el desempeño laboral y beneficia a la institución. En cambio, la falta de apoyo afecta negativamente el rendimiento. De manera similar, Rondón & Maldonado (2022) también demostraron una relación significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los ejecutivos de ventas en Lima Metropolitana durante 2021.

Finalmente, otro estudio realizado por Mendoza (2022) reportó un valor de 0.64 con un nivel de significancia altamente significativo ($p < 0.05$). En su conclusión, establece que existe una correlación positiva entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral. Además, señala que esta relación se extiende a los cinco componentes



que determinan la inteligencia emocional: intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo del estrés y estado de ánimo.

De acuerdo con el objetivo específico 1, que buscó identificar la influencia de la inteligencia intrapersonal en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UGEL Puno en 2023, los resultados mostraron que el 46,0% de los trabajadores han desarrollado esta habilidad con frecuencia. Este hallazgo indica que, en diversas ocasiones, los trabajadores son capaces de reconocer sus propias emociones, tener autoconciencia y confianza en sus opiniones y sentimientos. Además, la Tabla 10 revela que el valor de “p” es igual a 0,001, lo cual es inferior a 0,05, lo que confirma la existencia de una influencia significativa de la inteligencia intrapersonal en su desempeño.

En concordancia, se identificó un único estudio relacionado con la dimensión intrapersonal de la inteligencia emocional. Por el autor Mendoza (2022) quien sostiene que, según los resultados obtenidos, existe una correlación positiva moderada de 0.58 entre la dimensión intrapersonal de la inteligencia emocional y el desempeño laboral, lo cual es altamente significativo ($p < 0.05$). Esto sugiere que los trabajadores del IEST privado de Lima, al manejar adecuadamente la expresión de sus sentimientos, tienden a ser más independientes, mostrando confianza en sus creencias y pensamientos, mantienen una conexión cercana con sus emociones y tienen un interés genuino por experimentar bienestar personal. Como resultado, su desempeño laboral se considera adecuado.

De acuerdo con el objetivo específico 2, se buscó demostrar la influencia de la inteligencia interpersonal en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UGEL Puno en 2023. Por tanto, indica que solo el 40,2% de los trabajadores administrativos de la UGEL Puno desarrollan a menudo inteligencia interpersonal. Esto indica que con frecuencia poseen habilidad para relacionarse con los demás, mostrando



capacidad para ser solidarios y comprometidos a cooperar y contribuir en el contexto de un grupo social. Además, los resultados presentados en la Tabla 11 muestran que el valor de p es igual a 0,000, lo cual es menor que 0,05. Esto indica que la inteligencia interpersonal tiene una influencia significativa en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UGEL Puno en 2023. Si los trabajadores desarrollan habilidades interpersonales, esto está correlacionado con un mejor desempeño laboral. Los empleados que son capaces de gestionar sus propias emociones y comprender las de sus compañeros son más efectivos en la colaboración, la comunicación y la resolución de conflictos.

En concordancia, se identificó un único estudio relacionado con la dimensión interpersonal de la inteligencia emocional. El autor Mendoza (2022) encontró una correlación positiva moderada de 0.66, que es altamente significativa ($p < 0.05$), entre la dimensión interpersonal de la inteligencia emocional y el desempeño laboral. La inteligencia interpersonal permite a las personas socializar y relacionarse de manera efectiva en su entorno, y es una habilidad fundamental en cualquier empresa para facilitar los procesos.

De acuerdo con el objetivo específico 3, se buscó explicar la influencia de la adaptabilidad en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UGEL Puno-2023. Demostrando en la Tabla 6 que el 54% de los trabajadores administrativos de la UGEL Puno, desarrollan a menudo la adaptabilidad. Esto indica que poseen la capacidad de ajustarse a diversas situaciones diarias y a las exigencias que estas conllevan, además de mostrar una forma efectiva de resolver los problemas que surgen en el entorno laboral, asimismo los resultados presentados en la Tabla 12 muestran un nivel de significancia, con un valor p igual a 0,000, que es inferior a 0,05. Esto indica que



existe una influencia significativa de la adaptabilidad en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UGEL Puno en 2023.

En relación con este resultado, se identificó un único estudio vinculado a la dimensión interpersonal de la inteligencia emocional que es del autor Mendoza (2022) halló una correlación positiva baja, con un valor de 0.27, que es altamente significativa ($p < 0.05$). Esto sugiere que la adaptabilidad está moderadamente relacionada con el desempeño laboral del personal administrativo en un IEST privado de Lima, es decir, el personal administrativo posee la capacidad de aceptar la realidad y está dispuesto a comprender situaciones adversas, buscando siempre soluciones a los problemas que se presentan y que se desarrolle eficientemente.

De acuerdo con el objetivo específico 4, se buscó identificar la influencia del manejo de estrés en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UGEL Puno-2023. De hecho, teniendo en la Tabla 7 se evidencia que el 47,1% de los trabajadores administrativos de la UGEL Puno desarrolla con frecuencia la habilidad de manejo del estrés. Esta competencia les permite enfrentar situaciones estresantes sin perder el autocontrol, manteniendo la calma en lugar de actuar de manera impulsiva. El control y la tolerancia ante las presiones generadas por el estrés son fundamentales, lo que resalta la importancia de desarrollar esta habilidad. Asimismo, los resultados se reflejan en la Tabla 13, donde el valor de significación asintótica es igual a 0,000, lo cual es inferior a 0,05. Esto indica que existe una influencia significativa del manejo del estrés en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UGEL Puno en 2023.

En relación con este resultado, se identificó el estudio vinculado a la dimensión manejo de estrés de la inteligencia emocional por el autor Mendoza (2022) quien encontró una correlación positiva baja, con un valor de 0.30, que es altamente significativa ($p <$



0.05), lo que sugiere una correlación moderada entre la dimensión de manejo del estrés de la inteligencia emocional y el desempeño laboral. Según los resultados obtenidos, la mayoría de la muestra presenta un nivel promedio tanto en el manejo del estrés como en el desempeño laboral. Este aspecto es crucial en la vida de las personas, ya que proporciona un soporte esencial para enfrentar diversas situaciones que podrían afectar su vida laboral. Aprender a manejar el estrés es una habilidad que requiere no solo entrenamiento, sino también la decisión de reinterpretar las situaciones y realizar cambios a nivel cognitivo.

De acuerdo con el objetivo específico 5, se buscó explicar la influencia del estado de ánimo en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UGEL Puno-2023. En particular, la Tabla 8 se demostró que el 44,8% de los trabajadores administrativos desarrollan a menudo un buen estado de ánimo. Con frecuencia esta habilidad les permite vivir plenamente y reflexionar sobre sus vidas como una experiencia satisfactoria, experimentando así una profunda sensación de felicidad. Asimismo, la Tabla 14 evidencia un valor de significación asintótica de 0,000, que es inferior a 0,05. Por lo tanto, se concluye que existe una influencia significativa del estado de ánimo en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UGEL Puno en 2023.

En comparación a la investigación de Mendoza (2022) quien encontró una correlación positiva moderada de 0.45 entre la dimensión de manejo del ánimo general de la inteligencia emocional y el desempeño laboral, que es altamente significativa ($p < 0.05$). Esto se puede interpretar de la siguiente manera: el personal administrativo de un IEST privado de Lima está desarrollando la habilidad para gestionar las emociones positivas, lo cual es fundamental para fortalecerlas y convertirlas en un estado permanente. A su vez, el autor recomienda que la institución debería preocuparse por



el estado de ánimo de los trabajadores y que le correspondería implementar acciones estratégicas para que el trabajador este motivado.

4.3. COMPROBACIÓN DE LAS HIPÓTESIS

Para hacer efecto la comprobación de las hipótesis planteadas tanto específicos y la general del presente estudio, por otro lado, formulas las hipótesis estadísticas que son: la Hipótesis Alterna (H_a) y la Hipótesis Nula (H_0).

4.3.1. Prueba de hipótesis específica 1

Planteamiento de hipótesis

H_a : La inteligencia intrapersonal influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UGEL Puno-2023.

H_0 : La inteligencia intrapersonal NO influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UGEL Puno-2023.

Regla de decisión

- Se rechaza H_0 : $\chi > \chi_{2t}$; Valor $p < 0,05$; Se acepta la H_a
- Se rechaza H_a : $\chi_{2c} < \chi_{2t}$; Valor $p > 0,05$; Se acepta H_0

Tabla 10*Prueba de chi cuadrado para la hipótesis específica 1*

	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	23,532 ^a	6	,001
Razón de verosimilitud	21,761	6	,001
Asociación lineal por lineal	17,083	1	,000
N de casos válidos	87		

Nota: Prueba de hipótesis Chi cuadrado - SPSS

La Tabla 10 presenta la prueba de chi cuadrado para la primera hipótesis específica, encontrando que el valor de chi cuadrado calculado es igual a 23,532 mayor al chi cuadrado tabulado que es de 12,5916, esto determina con 6 grados de libertad y el nivel de significación asintótica o también conocida como el valor de P es igual a 0,001 menor a 0,05. En tal caso, en referencia a estos hallazgos cumple con la regla de decisión de que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, esto quiere decir que la inteligencia intrapersonal influye en el desempeño laboral de los trabajadores administrativo de la UGEL Puno-2023.

4.3.2. Prueba de hipótesis específica 2

Planteamiento de hipótesis

HA: La inteligencia interpersonal influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UGEL Puno-2023.

H0: La inteligencia interpersonal NO influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UGEL Puno-2023.

Regla de decisión

- Se rechaza H_0 : $\chi^2 > \chi^2_{2t}$; Valor $p < 0,05$; Se acepta la H_a
- Se rechaza H_a : $\chi^2_{2c} < \chi^2_{2t}$; Valor $p > 0,05$; Se acepta H_0

Tabla 11

Prueba de chi cuadrado para la hipótesis específica 2

	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	30,338 ^a	6	,000
Razón de verosimilitud	34,292	6	,000
Asociación lineal por lineal	24,477	1	,000
N de casos válidos	87		

Nota: Prueba de hipótesis Chi cuadrado - SPSS

En la Tabla 11 se muestra la prueba de chi cuadrado para la hipótesis específica 2, donde se obtuvo el valor del Chi cuadrado calculado que es de 30,338 siendo mayor al Chi cuadrado tabulado que es igual a 12,5916, fue establecido con 6 grados de libertad y con un valor de significación asintótica o también conocida como el valor de P igual a 0,000 siendo menor a 0,05, Entonces, en base a los resultados se determina que cumple con la regla de decisión, llegando a rechazar la hipótesis nula y se aceptando la hipótesis alterna; lo que significa que la inteligencia intrapersonal influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UGEL Puno-2023, en otros términos, ante un mejor desarrollo de inteligencia intrapersonal se tendrá un mejor desempeño laboral.

4.3.3. Prueba de hipótesis específica 3

Planteamiento de hipótesis

HA: La adaptabilidad influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UGEL Puno-2023.

H0: La adaptabilidad NO influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UGEL Puno-2023.

Regla de decisión

- Se rechaza Ho: $\chi > \chi_{2t}$; Valor $p < 0,05$; Se acepta la Ha
- Se rechaza Ha: $\chi_{2c} < \chi_{2t}$; Valor $p > 0,05$; Se acepta Ho

Tabla 12

Prueba de chi cuadrado para la hipótesis específica 3

	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	41,650 ^a	6	,000
Razón de verosimilitud	33,750	6	,000
Asociación lineal por lineal	16,893	1	,000
N de casos válidos	87		

Nota: Prueba de hipótesis Chi cuadrado - SPSS

En la Tabla 12 se aprecia la prueba de Chi cuadrado para la hipótesis específica 3, donde se encontró el valor del Chi cuadrado calculado es igual a 41,650 siendo mayor al Chi cuadrado tabulado que es de 12,5916, determinados con 6 grados de libertad con un nivel de significancia conocida como valor P es igual a 0,000 siendo menor a 0,05. Por tanto, los hallazgos cumplen con la regla de decisión, donde se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, esto

quiere que la adaptabilidad influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UGEL Puno-2023.

4.3.4. Prueba de hipótesis específica 4

Planteamiento de hipótesis

HA: El manejo de estrés influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UGEL Puno-2023.

H0: El manejo de estrés NO influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UGEL Puno-2023.

Regla de decisión

- Se rechaza Ho: $\chi > \chi_{2t}$; Valor $p < 0,05$; Se acepta la Ha
- Se rechaza Ha: $\chi_{2c} < \chi_{2t}$; Valor $p > 0,05$; Se acepta Ho

Tabla 13

Prueba de chi cuadrado para la hipótesis específica 4

	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	41,650 ^a	6	,000
Razón de verosimilitud	33,750	6	,000
Asociación lineal por lineal	16,893	1	,000
N de casos válidos	87		

Nota: Prueba de hipótesis Chi cuadrado - SPSS

La Tabla 15 refleja los resultados obtenidos para la prueba de hipótesis específica 4, el Chi cuadrado calculado es de 41,650 mayor al Chi cuadrado tabulado que es igual a 12,5916, el cual se determinó con 6 grados de libertad y con un valor de significación asintótica igual a 0,000 siendo menor a 0,05. Por lo

tanto, se puede demostrar que la hipótesis alterna cumple con las condiciones de la regla y se rechaza la hipótesis nula, lo que quiere decir y afirmamos que el manejo de estrés influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UGEL Puno-2023.

4.3.5. Prueba de hipótesis específica 5

Planteamiento de hipótesis

HA: El estado de ánimo influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UGEL Puno-2023.

H0: El estado de ánimo NO influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UGEL Puno-2023.

Regla de decisión

- Se rechaza H_0 : $\chi > \chi_{2t}$; Valor $p < 0,05$; Se acepta la H_a
- Se rechaza H_a : $\chi_{2c} < \chi_{2t}$; Valor $p > 0,05$; Se acepta H_0

Tabla 14

Prueba de chi cuadrado para la hipótesis específica 5

	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	36,870 ^a	6	,000
Razón de verosimilitud	35,914	6	,000
Asociación lineal por lineal	10,709	1	,001
N de casos válidos	87		

Nota: Prueba de hipótesis Chi cuadrado - SPSS

En la Tabla 16 se visualiza la prueba de chi cuadrado obtenida para la hipótesis específica 5, teniendo como resultado que el Chi cuadrado calculado que

es igual a 36,870 mayor al Chi cuadrado tabulado que es de 12,5916, por otro lado, se obtuvo un valor de significación asintótica de 0,000 que es menor a 0,05. Precisamente, se llega a sostener que cumple con la regla de decisión, por lo cual rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, entonces, el estado de ánimo influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UGEL Puno-2023.

4.3.6. Prueba de hipótesis general

Planteamiento de hipótesis

HA: La inteligencia emocional influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UGEL Puno-2023.

H0: La inteligencia emocional NO influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UGEL Puno-2023.

Regla de decisión

- Se rechaza H_0 : $\chi^2 > \chi^2_{2t}$; Valor $p < 0,05$; Se acepta la H_a
- Se rechaza H_a : $\chi^2_c < \chi^2_{2t}$; Valor $p > 0,05$; Se acepta H_0

Tabla 15

Prueba de chi cuadrado para la hipótesis general

	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	49,652 ^a	6	,000
Razón de verosimilitud	36,356	6	,000
Asociación lineal por lineal	19,186	1	,000
N de casos válidos	87		

Nota: Prueba de hipótesis Chi cuadrado - SPSS



En la Tabla 15 se observa los resultados para la hipótesis general de la investigación, obteniendo los hallazgos según el Chi cuadrado calculado que es igual a 49,652; este resultado es mayor a 12,5916 siendo el Chi cuadrado tabulado, de hecho, determinando así mediante el grado de libertad de 6. Obtuvo el valor de significación asintótica o también conocida como el valor P que es igual a 0,000 siendo menos a 0,05. En pocas palabras, llegamos a decir que se rechaza la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alterna, esto quiere decir que la inteligencia emocional influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UGEL Puno-2023.



V. CONCLUSIONES

PRIMERA: Para el objetivo general, la inteligencia emocional influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UGEL Puno-2023, se demostró con un valor de “p” que fue $0,000 < 0,05$. Esto quiere decir, a medida que se desarrolla la inteligencia emocional, no solo se fortalecen la interacción y la comunicación entre compañeros, sino que también mejora la capacidad de los trabajadores para reconocer y gestionar sus propias emociones, además de comprender las de los demás. Este progreso favorece la creación de un ambiente laboral más armónico y eficiente, lo que, en última instancia, repercute positivamente en el desempeño laboral.

SEGUNDA: Con respecto al objetivo específico 1. Se evidenció la influencia de la inteligencia intrapersonal en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UGEL Puno-2023, tuvo un valor de “p” igual a 0,001, que es inferior a 0,05. Por ello, es crucial que los trabajadores de la UGEL Puno desarrollen estas habilidades como conocerse profundamente y gestionar eficazmente sus emociones, ya que contribuyen directamente a una mayor efectividad y a un desempeño profesional adecuado.

TERCERA: En relación al objetivo específico 2. Se evidenció la influencia significativa de la inteligencia interpersonal en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UGEL Puno-2023. Esto se fundamenta en un valor de “p” igual a 0,000, que es inferior a 0,05, lo que afirma su relevancia estadística. En este sentido, es crucial que los trabajadores de la UGEL Puno fortalezcan esta habilidad, que permitirá mejorar su



comunicación, colaboración, resolución de problemas y las dinámicas laborales, promoviendo así un ambiente de trabajo más efectivo y positivo.

CUARTA: Respecto al objetivo específico 3. Se evidenció que la adaptabilidad tiene una influencia significativa en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UGEL Puno-2023. Esto se respalda con un nivel de significancia de “p” igual a 0,000, que es inferior a 0,05. Por lo tanto, es necesario que los trabajadores administrativos de la UGEL Puno fortalezcan su capacidad de adaptabilidad y desarrollen la resiliencia, habilidades fundamentales para enfrentar diversas circunstancias y optimizar su desempeño.

QUINTA: En relación al objetivo específico 4. Se identificó la influencia significativa del manejo del estrés en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UGEL Puno-2023. Esto está fundamentado en un valor de significación asintótica de 0,000, que es menor a 0,05. En tal sentido, es primordial que los trabajadores de la UGEL Puno desarrollen habilidades para gestionar el estrés de manera efectiva, permitiéndoles organizar su tiempo de manera efectiva, priorizando actividades según su urgencia y manteniendo una comunicación clara y asertiva, incluso en situación de alta presión. De ese modo, podrán cumplir sus responsabilidades sin que el estrés afecte negativamente su desempeño.

SEXTA: En relación al objetivo específico 5. Se evidenció la influencia del estado de ánimo en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UGEL Puno-2023. Esto se respalda en un valor de significación



asintótica de 0,000, que es menor a 0,05, lo que afirma su relevancia estadística. En ese sentido, es crucial que los trabajadores de la UGEL Puno desarrollen habilidades para mantener un estado de ánimo positivo y motivador, ya que esto les permitirá desempeñar sus funciones con mayor eficiencia, fomentando un ambiente laboral más productivo y equilibrado.



VI. RECOMENDACIONES

- Se recomienda a la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) Puno, a través del jefe de personal y la responsable de la oficina de bienestar social, considere los aspectos que afectan a los trabajadores administrativos. Esta acción contribuirá al fortalecimiento de un entorno saludable, lo cual beneficiará tanto a los trabajadores como a la institución en conjunto.
- Se recomienda a la Oficina de Bienestar Social coordinar con el Jefe de Personal para implementar programas que incluyan talleres interactivos. Estos talleres deben enfocarse en capacitar y fortalecer sobre la inteligencia emocional, que permite al individuo a expresar sus emociones y pensamientos, así como reconocer y comprender las de los demás. Debido a que es una competencia que contribuirá significativamente al buen desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UGEL Puno, tanto en su ámbito profesional como personal.
- Se recomienda a la Facultad de Trabajo Social implementar en la malla curricular cursos enfocados a potenciar la inteligencia emocional durante la formación de los estudiantes y futuros profesionales. Ya que estos cursos contribuirían a desarrollar competencias y habilidades.
- Se recomienda a los futuros investigadores realizar análisis con diferentes tipos de poblaciones, tanto en números y diferentes contextos, con el fin de demostrar la importancia de la inteligencia emocional, dado que las personas tienen perspectivas diversas.



VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Apaza, M. (2018). La inteligencia emocional y su influencia en el rendimiento laboral en los trabajadores del Gobierno Regional de Puno 2017 [Universidad Nacional del Altiplano]. In *Universidad Nacional del Altiplano Perú*. <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/9497>
- Arias, C., & Becerra, F. (2023). *Relación de la inteligencia emocional y desempeño laboral en trabajadores del sector público y privado: Revisión Aplicada* [Universidad de Lima]. <https://hdl.handle.net/20.500.12724/18289%0Ahttps://repositorio.ulima.edu.pe/handle/20.500.12724/18289>
- Bar-On, R., & Parket, J. (2018). Inventario de inteligencia emocional de BarOn: versión para jóvenes (7-18 años). In F. B. Sahagún (Ed.), *Madrid: TEA Ediciones* (TEA Edicio). http://www.web.teaediciones.com/Ejemplos/BarOn_extracto-web.pdf
- Bolivar, M., & Cerna, B. (2020). *La inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de Altos Andes S . A . C , Surquillo-Lima , en el año 2020* [Universidad San Martín de Porres]. https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/7494/bolivar_qm-ja-cerna_ybm.pdf?sequence=1&isAllowed=n
- Burga, M. (2022). *Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los trabajadores del gobierno regional de Lambayeque-Chiclayo* [Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/4671/1/TL_BurgaPandoMaria.pdf
- Casas, J., Repullo, J., & Donado, J. (2003). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I). *Atención Primaria*, 31(8), 527–538. [https://doi.org/10.1016/s0212-6567\(03\)70728-8](https://doi.org/10.1016/s0212-6567(03)70728-8)
- Chiavenato, I. (2007). *Administracion de recursos humanos : El capital humano de la organizaciones* (8va edición). <https://clea.edu.mx/biblioteca/files/original/550fe4eb12c34ed49b9b0b6760f5a28>



9.pdf

- Chiavenato, I. (2011). Administración de Recursos Humanos. In S. A. DE C.V. (Ed.), *Universitas Nusantara PGRI Kediri* (Novena Edi, Vol. 01). [http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1145/1/Chiavenato-Recursos humanos 9na ed.pdf](http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1145/1/Chiavenato-Recursos%20humanos%209na%20ed.pdf)
- Cuadros, A., & Valverde, F. (2019). *La inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral en los líderes y ejecutivos de venta de la compañía de Seguros Pacifico Vida en Arequipa, 2018* [Universidad Católica de Santa María]. <https://repositorio.ucsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12920/9590/53.0956.AE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cuti, Y. (2016). Relaciones Familiares y el Desempeño Laboral de los Trabajadores (obreros) del Consorcio Vial Negromayo Distrito de Pallpata-Espinar 2016 [Universidad Nacional del Altiplano]. In *Tesis*. http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/7104/Molleapaza_Mamani_Joel_Neftali.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- De los Cobos, R. (2019). *Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral* [Universidad Autónoma de Querétaro]. <https://ri-ng.uaq.mx/bitstream/123456789/2716/1/RI005775.pdf>
- Díaz, K., Lopez, J., & Esquivel, J. (2019). *Trabajo en equipo: una investigación realizada en el sector de marketing y programación de una empresa de telecomunicaciones multinacional, ubicada en el partido de Vicente López, con el fin de descubrir el impacto que genera el trabajo en equipo*. <https://ri.unsam.edu.ar/xmlui/handle/123456789/803>
- Espinosa, A. (2020). *EL éxito depende de la inteligencia emocional*. Ivane Salud. <https://www.ivanesalud.com/el-exito-depende-de-la-inteligencia-emocional/#:~:text=Los estudios demostraron que el,lo largo de la vida.>
- Figuroa, K., & Funes, M. (2018). *Inteligencia emocional, empatía y rendimiento académico en estudiantes universitarios* [Universidad Católica Argentina- Psicopedagogía]. <https://repositorio.uca.edu.ar/handle/123456789/561%0A>
- Godiel, T. (2018). *Inteligencia emocional en los niños y niñas de 5 años de la I.E.I N°*



- 270 *Independencia Puno* [Universidad Nacional del Altiplano].
http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/10886/Godiel_Ramos_Teodora_Yolanda.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Goleman, D. (1998). *La práctica de la inteligencia emocional* (F. Mora & D. Gonzáles (eds.); Editorial). <https://www.redalyc.org/pdf/706/70600505.pdf>
- Gonzáles, L., González, O., & Sandoval, A. (2014). La inteligencia interpersonal e intrapersonal, elementos nucleares en el desarrollo emocional y social. *Encuentro Educativo*, 21(1), 101–112. [file:///C:/Users/hp/Downloads/19611-Texto del artículo-23127-1-10-20150324.pdf](file:///C:/Users/hp/Downloads/19611-Texto%20del%20articulo-23127-1-10-20150324.pdf)
- Gonzáles, W., & Vilchez, R. (2021). Factores del desempeño laboral del personal administrativo en universidades nacionales experimentales. *Red de Revistas Científicas de América Latina y El Caribe, España y Portugal*, 1(51), 54–74. <https://doi.org/https://doi.org/10.14482/pege.50.658.155>
- Gracia, M. (2023). *¿Cómo impacta la inteligencia emocional en el desempeño laboral?* Buk. <https://www.buk.pe/blog/como-impacta-la-inteligencia-emocional-en-el-desempeno-laboral>
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la Investigación* (S. A. de C. V. Editores (ed.); Sexta edic). [file:///C:/Users/hp/Downloads/METODOLOGIA DE Investigacion.pdf](file:///C:/Users/hp/Downloads/METODOLOGIA%20DE%20Investigacion.pdf) LIBRO.pdf
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (1996). Metodología de la investigación. In N. Islas (Ed.), *Edición McGraw-Hill*. http://www.academia.edu/download/38758233/sampieri-et-al-metodologia-de-la-investigacion-4ta-edicion-sampieri-2006_ocr.pdf
- Iniciativa Ciudadana para el Control del Sistema de Inteligencia (2023). *Inteligencia emocional: estadísticas, beneficios y futuro*. La Inteligencia y Sus Aplicaciones En Un Solo Lugar. <https://iccsi.com.ar/cuantas-personas-conocen-en-el-mundo-que-es-inteligencia-emocional/?shared=false&shared=true>
- Jiménez, A. (2018). *Inteligencia emocional* (C. de A. pediatría 2018 (ed.); Lúa Edicio). https://www.aepap.org/sites/default/files/457-469_inteligencia_emocional.pdf



- Laura, M. (2020). *Teoría de la expectativa de Vroom: qué es y qué dice sobre el trabajo*. No Title. 2019. <https://psicologiyamente.com/organizaciones/teoria-expectativa-vroom>
- Leal, M. (2022). Inteligencia emocional y compromiso laboral en las MiPymes de Ecuador. *Capital Humano: Revista Para La Integración y Desarrollo de Los Recursos Humanos*, 12(118), 64–68. <https://doi.org/https://doi.org/10.24215/23143738e116>
- Mamani, T. (2016). Caracterización de la adaptabilidad mediante el análisis multivariado y su valor como predictor del rendimiento académico. *Centro Psicopedagógico y de Investigación En Educación Superior*, 68–75. http://www.scielo.org.bo/pdf/escepies/v3n1/v3n1_a08.pdf
- Mendoza, A. (2022). *Inteligencia emocional y desempeño laboral en personal administrativo de un I.E.S.T. privado en Lima* [Universidad Ricardo Palma]. https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/5619/T030_70123297_MANEIS_ELY_MENDOZA_MORALES.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Meneses, J. (2016). El cuestionario. *Técnicas de Investigación Social y Educativa*, 5–57. <http://www.nodo50.org/sindpitagoras/Likert.htm>
- Miranda, P. (2019). Influencia de la inteligencia emocional y el desempeño laboral del personal de enfermería de los servicios generales del Hospital III Daniel Alcides Carrión considerando la pandemia del COVID 19-Tacna, 2020 [Universidad Privada de Tacna]. In *Artículo de Financiamiento Distress*. <https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/3068/Miranda-Laquita-Pamela.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Molina, M. (2020). Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral [Universidad EAFIT]. In *Corporate Governance (Bingley)* (Vol. 10, Issue 1). https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/17070/MariaCamila_MolinaOtero_2020.pdf?sequence=2&isAllowed=y&shem=ssc
- Moreno, E. (2023). Inteligencia emocional y desempeño laboral en el patronato municipal del cantón Latacunga [Universidad Técnica de Cotopaxi]. In *Repositorio Uta*. <http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/6265>



- Muntané, J. (2010). Introducción a la investigación básica. *RAPD Online*, 33:3(1), 221–227. <file:///C:/Users/user/Downloads/RAPD Online 2010 V33 N3 03.pdf>
- Orezzoli, B. (2021). Relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral en el ámbito organizacional [Universidad de Lima]. In *Universidad de Lima Scientia ET Praxis*. https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/13225/Orezzoli_Alvarez.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227–232. <https://doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>
- Pari, L. (2024). Inteligencia emocional y satisfacción laboral del personal administrativo en la empresa ingeniería en proyectos, construcciones y telecomunicaciones generales S.R.L. Puno - 2023 [Universidad Nacional del Altiplano]. In *Tesis*. http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/7104/Molleapaza_Mamani_Joel_Neftali.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales*, 16(3), 493–505.
- Quintero, J. R. (2011). Teoría De Las Necesidades De Maslow. *Psychological Review*, 50, 4. <https://es.scribd.com/document/469499713/TEORIA-DE-MASLOW>
- Rondón, E., & Maldonado, Y. (2022). *Inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral de los ejecutivos de ventas de las empresas inmobiliarias en Lima Metropolitana 2021* [Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/660433/Rondón_ME.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Trujillo, F. (2018). *La inteligencia intrapersonal como medio para el desarrollo adecuado del autoconcepto, autoconocimiento y la autoestima en el estudiante de Educación Primaria Resumen* [Pontificia Universidad Católica del Perú]. https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/16207/TRUJILLO_BAUTISTA_FRANCIS_MAGDALENA.pdf?sequence=5&isAllowed=y



- Universidad Católica San Pablo (2023). *Importancia de la inteligencia emocional en tiempos de pandemia*. Universidad Católica San Pablo. <https://ucsp.edu.pe/noticias/la-importancia-de-la-inteligencia-emocional-en-tiempos-de-pandemia/>
- Ugarriza, N. (2001). La evaluación de la inteligencia emocional a través del inventario de BarOn (I-CE) en una muestra de Lima Metropolitana. *Nature Biotechnology*, 19(8), 129–160. file:///C:/Users/hp/Downloads/817-Texto del artículo-2690-1-10-20161020 (2).pdf
- Vázquez, M. G. (2017). Muestro probabilístico y no probabilístico. *Campus Ixtepec*, 1–14. <https://www.gestiopolis.com/wp-content/uploads/2017/02/muestreo-probabilistico-no-probabilistico-guadalupe.pdf>
- Vilca, S. (2022). Análisis de la inteligencia emocional y la productividad laboral en el empresa Ricos Pan de la ciudad de Juliaca perido 2021 [Universidad Nacional del Altiplano]. In *Universidad Nacional del Altiplano*. http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/7104/Molleapaza_Mamani_Joel_Neftali.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vizcaíno, P., Cedeño, R., & Maldonado, I. (2023). Metodología de la investigación científica: guía práctica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(4), 9723–9762. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i4.7658

ANEXOS

ANEXO 1. Matriz de operacionalización de variable

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	N° de Items	Escala de medición
V.I. Inteligencia emocional	Definida por Bar-On (1997) como la capacidad de reconocer y manejar adecuadamente los sentimientos al momento de relacionarnos con los demás.	En cuanto, a las dimensiones e indicadores fueron tomadas del autor Bar-On. A su vez, se realizó la adaptación de su instrumento que nos permitió medir la inteligencia emocional, misma que fue desarrollada bajo el formato Likert, además fue validada.	Intrapersonal	Comprensión emocional Seguridad Autoestima	6	Muy raramente (1) Raramente (2) A menudo (3) Muy a menudo (4)
			Interpersonal	Solidaridad Relaciones humanas Compromiso	4	
			Adaptabilidad	Proactivo Prueba de realidad Flexibilidad	6	
			Manejo de estrés	Tolerancia al estrés Autocontrol	3	
			Estado de ánimo	Bienestar Optimista	6	
			Calidad de trabajo	Eficiencia Eficacia Ética profesional	9	
V.D. Desempeño laboral	Según Chiavenato (2000) define al desempeño como las conductas que son observadas en los trabajadores que laboran en las instituciones.	Las dimensiones y los indicadores fueron desarrolladas adecuadamente. El instrumento fue elaborado por el investigador que permitió medir el desempeño laboral, teniendo en cuenta el formato de la escala de Likert y la aprobación de expertos.	Trabajo en equipo	Responsabilidad Participación Motivación	9	Nunca (1) Casi nunca (2) Casi siempre (3) Siempre (4)

ANEXO 2. Matriz de consistencia

Planteamiento del problema	Hipótesis	Objetivos	Variables	Dimensiones	Indicadores	Mét.	Est.
<p>Pregunta general ¿Cómo influye la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UGEL Puno- 2023?</p>	<p>Hipótesis general La inteligencia emocional influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UGEL Puno – 2023.</p>	<p>Objetivo general Determinar la influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UGEL Puno- 2023.</p>	<p>Independiente Inteligencia emocional</p>	Intrapersonal	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Comprensión emocional ✓ Seguridad ✓ Autoestima 	<p>Hipotético Deductivo</p>	<p>Chi cuadrado</p>
		<p>Interpersonal</p>		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Solidaridad ✓ Relaciones humanas ✓ Compromiso 			
<p>Preguntas específicas ¿En qué medida la inteligencia intrapersonal influye en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UGEL Puno-2023?</p>	<p>Hipótesis específicas La inteligencia intrapersonal influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UGEL Puno-2023</p>	<p>Objetivos específicos Identificar la influencia de la inteligencia intrapersonal en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UGEL Puno-2023</p>	<p>Dependiente Desempeño</p>	Adaptabilidad	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Proactivo ✓ Prueba de realidad ✓ Flexibilidad 	<p>Hipotético Deductivo</p>	<p>Chi cuadrado</p>
				<p>Manejo de estrés</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tolerancia al estrés ✓ Autocontrol 		
<p>¿En qué medida la inteligencia interpersonal influye en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UGEL Puno-2023?</p>	<p>La inteligencia interpersonal influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UGEL Puno-2023</p>	<p>Demostrar la influencia de la inteligencia interpersonal en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UGEL Puno-2023</p>	<p>Dependiente Desempeño</p>	Estado de ánimo	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Bienestar ✓ Optimismo 	<p>Hipotético Deductivo</p>	<p>Chi cuadrado</p>
				<p>Calidad de trabajo</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Eficiencia ✓ Eficacia ✓ Ética profesional 		



<p>UGEL Puno-2023? ¿En qué medida la adaptabilidad influye en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UGEL Puno-2023? ¿En qué medida el manejo de estrés influye en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UGEL Puno-2023? ¿En qué medida el estado de ánimo influye en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UGEL Puno-2023?</p>	<p>La adaptabilidad influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UGEL Puno-2023 El manejo de estrés influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UGEL Puno-2023 El estado de ánimo influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UGEL Puno-2023</p>	<p>Explicar la influencia de la adaptabilidad en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UGEL Puno-2023 Identificar la influencia del manejo de estrés en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UGEL Puno-2023 Explicar la influencia del estado de ánimo en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UGEL Puno-2023</p>	<p>laboral</p>	<p>Trabajo en equipo</p>	<p>✓ Responsabilidad ✓ Participación ✓ Motivación</p>		
---	--	--	----------------	--------------------------	---	--	--



ANEXO 3. Instrumento de recolección de información

ENCUESTA

Estimado señor (a) la presente encuesta tiene como finalidad recabar información veraz y suficiente, donde la misma servirá para desarrollar el trabajo de investigación denominado “Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UGEL Puno-2023”. La información que usted proporcionará será utilizada solo con fines académicos. Se le agradece anticipadamente.

INFORMACIÓN GENERAL DE LOS PARTICIPANTES

NOMBRE (opcional): _____

EDAD: _____ SEXO: _____

Variable 1: INTELIGENCIA EMOCIONAL

INVENTARIO EMOCIONAL BarOn ICE (Adaptado)

Instrucciones: Encontrarás afirmaciones para tus emociones y sentimientos. Lee atentamente cada enunciado y elige la respuesta para cada enunciado donde deberás marcar, hay cuatro posibles respuestas:

5. Muy raramente
6. Raramente
7. A menudo
8. Muy a menudo

Nº de Ítems	VARIABLE: INTELIGENCIA EMOCIONAL	Escala de medición			
		1	2	3	4
Dimensión 1: Intrapersonal					
Indicador: Comprensión emocional					
1.	Normalmente comprendo mis sentimientos.				
2.	Yo puedo decir cuales son mis emociones.				
Indicador: Seguridad					
3.	Sé cómo divertirme.				
4.	Siempre puedo decir cómo me siento.				
Indicador: Autoestima					
5.	Me gusta cómo me veo.				
6.	Me gusta mi cuerpo.				
Dimensión 2: Interpersonal					
Indicador: Solidaridad					
7.	Comprendo cómo se sienten las personas.				
8.	Me agrada hacer cosas por los demás.				
Indicador: Relaciones humanas					
9.	Me gusta relacionarme con todas las personas que conozco.				



Indicador: Compromiso					
10.	Soy capaz de respetar a los demás				
Dimensión 3: Adaptabilidad					
Indicador: Proactivo					
11.	Mantengo la calma cuando estoy molesto.				
12.	Puedo manejar los conflictos que se presentan.				
Indicador: Prueba de realidad					
13.	Yo sé que todo saldrá bien.				
14.	Trato de dar respuestas correctas a cuestiones difíciles.				
Indicador: Flexibilidad					
15.	Es fácil comprender las cosas nuevas.				
16.	Trato de no causar daño a los demás.				
Dimensión 4: Manejo de Estrés					
Indicador: Tolerancia de estrés					
17.	Puedo desviar las emociones negativas para responder frente a un problema.				
18.	Trato de mantener un diálogo frente a situaciones difíciles.				
Indicador: Autocontrol					
19.	Puedo controlar mis impulsos.				
Dimensión 5: Estado de Animo					
Indicador: Bienestar					
20.	Estoy contento conmigo mismo.				
21.	No me siento bien cuando las personas están tristes.				
22.	Tengo mucha energía cuando estoy feliz.				
Indicador: Optimista					
23.	No me doy por vencido cuando las cosas son difíciles.				
24.	Pienso que siempre hago lo correcto y doy lo mejor de mí.				
25.	Suelo tener una visión optimista.				

Variable 2: DESEMPEÑO LABORAL

Instrucciones: Estimado señor (a), lea los enunciados y seleccione la respuesta que prefiere y le describa mejor, existe cuatro probables respuestas:

1. Nunca
2. Casi nunca
3. Casi siempre
4. Siempre



N° de Ítems	VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL	Escala de medición			
Dimensión 1: Calidad de Trabajo		1	2	3	4
Indicador: Eficiencia					
1.	Considero que tengo dominio de las actividades de mi puesto y cumplo mis objetivos.				
2.	Conozco el procedimiento administrativo y organización, de documentos del trabajo.				
3.	Cumplo mis actividades encomendadas con los recursos asignados.				
Indicador: Eficacia					
4.	Logro realizar las actividades que se me asigna antes del tiempo asignado.				
5.	Uso el tiempo necesario para hacer mi trabajo de la manera más óptima y adecuada.				
6.	Si se presentan quejas las considero para mejorar los procedimientos institucionales.				
Indicador: Ética profesional					
7.	Realizo mis funciones de trabajo de manera oportuna y cuando lo requieren.				
8.	Soy discreto con la información de los usuarios.				
9.	Cuando cometo un error me hago responsable.				
Dimensión 2: Trabajo en Equipo					
Indicador: Responsabilidad					
10.	Cumplo mis obligaciones en la oficina.				
11.	Llego puntual a la institución.				
12.	Cumplo con mi trabajo así implique extender mi horario de trabajo.				
Indicador: Participación					
13.	Me involucro en actividades extracurriculares de la institución.				
14.	Participo de manera activa y dinámica en los equipos de trabajo.				
15.	Genero la participación de mis compañeros de trabajo en las actividades institucionales.				
Indicador: Motivación					
16.	Me siento motivado en la institución.				
17.	Estoy satisfecho con la inducción brindada, cuando empecé a trabajar en la institución.				
18.	Estoy satisfecho con el espacio brindado para desarrollar mi trabajo.				



ANEXO 4. Carta de presentación para validación de instrumentos

CARTA DE PRESENTACIÓN

Puno, 08 de mayo del 2024

Mg. Lourdes Lacuta Sapacayo
Presente.

**Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO
DEL EXPERTO**

Mediante el presente me es grato comunicarme con usted y a la vez expresarle mis saludos; a través del cual me presento y doy de su conocimiento que mi persona es Bachiller en Trabajo Social de la Escuela Profesional de Trabajo Social, para lo cual requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación.

El título del Proyecto de mi investigación es: **INFLUENCIA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA UGEL PUNO-2023**. Siendo imprescindible contar con la evaluación de docentes especializados para poder aplicar el instrumento en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotado conocimiento de la variable y problemática, y sobre el cual realiza su ejercicio profesional.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Matriz de Consistencia
- Operacionalización de las variables.
- Instrumentos (Cuestionario)
- Protocolo de evaluación.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que presta a la presente.

Atentamente,

Nombre: Eliana Maquera Maquera
D.N.I: 76909579
Correo: maqueraeliana20@gmail.com
Celular: 921806360



CARTA DE PRESENTACIÓN

Puno, 08 de mayo del 2024

Mtro. Lizbet Choquejahuá Olivera

Presente.

**Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO
DEL EXPERTO**

Mediante el presente me es grato comunicarme con usted y a la vez expresarle mis saludos; a través del cual me presento y doy de su conocimiento que mi persona es Bachiller en Trabajo Social de la Escuela Profesional de Trabajo Social, para lo cual requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación.

El título del Proyecto de mi investigación es: **INFLUENCIA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA UGEL PUNO-2023**. Siendo imprescindible contar con la evaluación de docentes especializados para poder aplicar el instrumento en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotado conocimiento de la variable y problemática, y sobre el cual realiza su ejercicio profesional.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Matriz de Consistencia
- Operacionalización de las variables.
- Instrumentos (Cuestionario)
- Protocolo de evaluación.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que presta a la presente.

Atentamente,

Nombre: Eliana Maquera Maquera
D.N.I: 76909579
Correo: maqueraeliana20@gmail.com
Celular: 921806360



ANEXO 5. Formato de Validación de los instrumentos

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. INFORMACIÓN GENERAL

1.1. Nombre y Apellidos del validador:	Mg. Lourdes Lacuta Sapacayo
1.2. Nombre del instrumento evaluado:	Cuestionario para evaluar la Inteligencia Emocional
1.3. Autor del instrumento:	Eliana Maquera Maquera

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Ponderación: (0.0) Muy deficiente (0.5) Deficiente (1.0) Regular (1.5) Bueno (2.0) Muy Bueno

Nº	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	MD	D	R	B	MB
		0.0	0.5	1.0	1.5	2.0
1	PERTINENCIA: Los ítems miden lo previsto en los objetivos de investigación.				X	
2	COHERENCIA: Los ítems responden a los que se debe medir en las variables y sus dimensiones.				X	
3	CONGRUENCIA: Los ítems son congruentes entre sí y con concepto que miden				X	
4	SUFICIENCIA: Los ítems son suficientes en cantidad para medir las variables.				X	
5	OBJETIVIDAD: Los ítems miden comportamientos y acciones observables.				X	
6	CONSISTENCIA: Los ítems se han formulado en concordancia a los fundamentos teóricos de las variables				X	
7	ORGANIZACIÓN: Los ítems están secuenciados y distribuidos de acuerdo a dimensiones e indicadores.				X	
8	CLARIDAD: Los ítems están redactados en un lenguaje entendible				X	
9	FORMATO: Los ítems están escritos respetando aspectos técnicos (tamaño de letra, espaciado, interlineado, nitidez).				X	
10	ESTRUCTURA: El instrumento cuenta con instrucciones, consignas, opciones de respuesta bien definidas.				X	
PUNTAJE FINAL					15	



III. DECISIÓN DEL EXPERTO:

El instrumento debe ser reformulado	[01 - 10]	()
El instrumento requiere algunos ajustes	[11 - 13]	()
El instrumento es adecuado	[14 - 17]	(X)
El instrumento es excelente	[18 - 20]	()

IV. RECOMENDACIONES (Para mejorar o reajustar el instrumento)

Puno, ...08 de mayo... del 2024



Mg. Lourdes Lacuta Sapacayo
DOCENTE
ESCUELA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL
UNA - PUNO

FIRMA



FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

V. INFORMACIÓN GENERAL

1.4. Nombre y Apellidos del validador:	Mg. Lourdes Lacuta Sapacayo
1.5. Nombre del instrumento evaluado:	Cuestionario para evaluar el Desempeño Laboral
1.6. Autor del instrumento:	Eliana Maquera Maquera

VI. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Ponderación: (0.0) Muy deficiente (0.5) Deficiente (1.0) Regular (1.5) Bueno (2.0) Muy Bueno

Nº	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	MD	D	R	B	MB
		0.0	0.5	1.0	1.5	2.0
1	PERTINENCIA: Los ítems miden lo previsto en los objetivos de investigación.				X	
2	COHERENCIA: Los ítems responden a los que se debe medir en las variables y sus dimensiones.				X	
3	CONGRUENCIA: Los ítems son congruentes entre sí y con concepto que miden				X	
4	SUFICIENCIA: Los ítems son suficientes en cantidad para medir las variables.				X	
5	OBJETIVIDAD: Los ítems miden comportamientos y acciones observables.				X	
6	CONSISTENCIA: Los ítems se han formulado en concordancia a los fundamentos teóricos de las variables				X	
7	ORGANIZACIÓN: Los ítems están secuenciados y distribuidos de acuerdo a dimensiones e indicadores.				X	
8	CLARIDAD: Los ítems están redactados en un lenguaje entendible				X	
9	FORMATO: Los ítems están escritos respetando aspectos técnicos (tamaño de letra, espaciado, interlineado, nitidez).				X	
10	ESTRUCTURA: El instrumento cuenta con instrucciones, consignas, opciones de respuesta bien definidas.				X	
PUNTAJE FINAL					15	



VII. DECISIÓN DEL EXPERTO:

El instrumento debe ser reformulado	[01 - 10]	()
El instrumento requiere algunos ajustes	[11 - 13]	()
El instrumento es adecuado	[14 - 17]	<input checked="" type="checkbox"/>
El instrumento es excelente	[18 - 20]	()

VIII. RECOMENDACIONES (Para mejorar o reajustar el instrumento)

Puno, ..08... de ..mayo... del 2024



Mg. Lourdes Lacuta Sapacayo
DOCENTE
ESCUELA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL
UNA - PUNO

FIRMA



FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. INFORMACIÓN GENERAL

1.1. Nombre y Apellidos del validador:	Mtro. Lizbet Choquejahua Olivera
1.2. Nombre del instrumento evaluado:	Cuestionario para evaluar la Inteligencia Emocional
1.3. Autor del instrumento:	Eliana Maquera Maquera

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Ponderación: (0.0) Muy deficiente (0.5) Deficiente (1.0) Regular (1.5) Bueno (2.0) Muy Bueno

Nº	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	MD	D	R	B	MB
		0.0	0.5	1.0	1.5	2.0
1	PERTINENCIA: Los ítems miden lo previsto en los objetivos de investigación.					X
2	COHERENCIA: Los ítems responden a los que se debe medir en las variables y sus dimensiones.					X
3	CONGRUENCIA: Los ítems son congruentes entre sí y con concepto que miden				X	
4	SUFICIENCIA: Los ítems son suficientes en cantidad para medir las variables.				X	
5	OBJETIVIDAD: Los ítems miden comportamientos y acciones observables.					X
6	CONSISTENCIA: Los ítems se han formulado en concordancia a los fundamentos teóricos de las variables					X
7	ORGANIZACIÓN: Los ítems están secuenciados y distribuidos de acuerdo a dimensiones e indicadores.					X
8	CLARIDAD: Los ítems están redactados en un lenguaje entendible				X	
9	FORMATO: Los ítems están escritos respetando aspectos técnicos (tamaño de letra, espaciado, interlineado, nitidez).					X
10	ESTRUCTURA: El instrumento cuenta con instrucciones, consignas, opciones de respuesta bien definidas.					X
PUNTAJE FINAL		18.5				



III. DECISIÓN DEL EXPERTO:

El instrumento debe ser reformulado	[01 - 10]	()
El instrumento requiere algunos ajustes	[11 - 13]	()
El instrumento es adecuado	[14 - 17]	()
El instrumento es excelente	[18 - 20]	(X)

IV. RECOMENDACIONES (Para mejorar o reajustar el instrumento)

Puno, de del 2024


FIRMA
DOCENTE
FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL
UNA - PUNO



FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

V. INFORMACIÓN GENERAL

1.4. Nombre y Apellidos del validador:	Mtro. Lizbet Choquejahu Olivera
1.5. Nombre del instrumento evaluado:	Cuestionario para evaluar el Desempeño Laboral
1.6. Autor del instrumento:	Eliana Maquera Maquera

VI. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Ponderación: (0.0) Muy deficiente (0.5) Deficiente (1.0) Regular (1.5) Bueno (2.0) Muy Bueno

Nº	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	MD	D	R	B	MB
		0.0	0.5	1.0	1.5	2.0
1	PERTINENCIA: Los ítems miden lo previsto en los objetivos de investigación.					X
2	COHERENCIA: Los ítems responden a los que se debe medir en las variables y sus dimensiones.					X
3	CONGRUENCIA: Los ítems son congruentes entre sí y con concepto que miden				X	
4	SUFICIENCIA: Los ítems son suficientes en cantidad para medir las variables.				X	
5	OBJETIVIDAD: Los ítems miden comportamientos y acciones observables.				X	
6	CONSISTENCIA: Los ítems se han formulado en concordancia a los fundamentos teóricos de las variables			X		
7	ORGANIZACIÓN: Los ítems están secuenciados y distribuidos de acuerdo a dimensiones e indicadores.				X	
8	CLARIDAD: Los ítems están redactados en un lenguaje entendible				X	
9	FORMATO: Los ítems están escritos respetando aspectos técnicos (tamaño de letra, espaciado, interlineado, nitidez).					X
10	ESTRUCTURA: El instrumento cuenta con instrucciones, consignas, opciones de respuesta bien definidas.					X
PUNTAJE FINAL					16.5	



VII. DECISIÓN DEL EXPERTO:

El instrumento debe ser reformulado	[01 - 10]	()
El instrumento requiere algunos ajustes	[11 - 13]	()
El instrumento es adecuado	[14 - 17]	(X)
El instrumento es excelente	[18 - 20]	()

VIII. RECOMENDACIONES (Para mejorar o reajustar el instrumento)

Puno, 08 de Mayo del 2024


 Mg. Lizbet Choquejalwa Olivera
DOCENTE
FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL
UNA - PUNO
FIRMA



ANEXO 6. Solicitud para la aplicación del instrumento de investigación

“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”

SOLICITO: PERMISO PARA EJECUTAR MI INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Señor Director de la Unidad de Gestión Educativa Local Puno

Mg. Lucio Bellido Diaz

Yo, ELIANA MAQUERA MAQUERA, identificada con N° de DNI 76909579, con número de celular 921806360, con domicilio en el Jr. Andahuaylas N° 146 de la ciudad de Puno, egresado de la Escuela Profesional de Trabajo Social, de la Universidad Nacional del Altiplano Puno, ante usted me presento y expongo:

Que, en mi condición de haber culminado la carrera profesional de Trabajo Social, en la Universidad Nacional del Altiplano, y siendo ex practicante de la oficina de Bienestar Social de su prestigiosa institución, solicito que me autorice para aplicar mi instrumento de investigación de tesis denominado: **“Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UGEL Puno-2023”**. Siendo ello requisito indispensable para obtener el grado de licenciada en Trabajo Social. Asu vez, adjunto el acta de aprobación de proyecto de investigación de tesis.

POR LO EXPUESTO:

Agradeciéndole anticipadamente por su gentil atención, y ruego a usted, señor director acceder a mi petición por ser de justicia.

Puno, 31 de Mayo del 2024

ELIANA MAQUERA MAQUERA
DNI: 76909579
CEL: 921806360



ANEXO 7. Oficio de autorización

	Ministerio de Educación	Dirección Regional de Educación Puno	Unidad de Gestión Educativa Local de Puno	
---	--------------------------------	---	--	---

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"
"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"

Puno, **11 JUN 2024**

OFICIO MULTIPLE N° 001 - 2024-GRP-DREP-DUGELP/OPER

Señor (a):
Personal de la Unidad de Gestión Educativa Local Puno
Presente.-

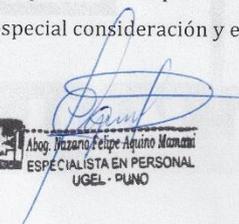
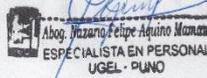
ASUNTO : AUTORIZACION PARA APLICAR EL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

REFERENCIA : Solicitud de fecha 31 de mayo de 2024

Es grato dirigirme a ustedes, en atención al documento de referencia, presentado por la Srta. Eliana Maquera Maquera, en el cual solicita permiso para ejecutar su instrumento de investigación.

En ese sentido, dar las facilidades correspondientes a la Srta. Eliana Maquera Maquera, que aplicara la encuesta para desarrollar el trabajo de investigación denominado "Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UGEL Puno-2023".

Agradeciendo la atención que brinde al presente, hago propicia la ocasión de expresarles las muestras de mi especial consideración y estima personal.

UGEL PUNO | I.BG/DUGELP
 NI AM/OPER
 mbc/snc
 Cc./Arch

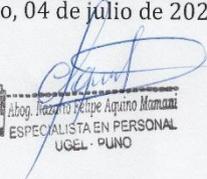
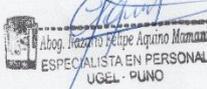




"Consolidando la Autonomía de las Instituciones Educativas"
 Jr. Cesar Augusto Sandino N° 225 Chanu Chanu - Puno
 Teléfono directorio web | www.ugelpuno.edu.pe



ANEXO 8. Constancia que acredita la aplicación del instrumento de investigación

	Ministerio de Educación	Dirección Regional de Educación Puno	Unidad de Gestión Educativa Local de Puno	
<p><i>"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"</i> <i>"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"</i></p> <p style="text-align: right;">N° 004-2024-GRP-DREP-DUGELP/OPER</p>				
<h1>CONSTANCIA</h1>				
EL QUE SUSCRIBE, ESPECIALISTA EN ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL DE PUNO;				
HACE CONSTAR:				
<p>Que, la Srta. Eliana Maquera Maquera, identificado con DNI N° 76909579, egresado de La Escuela Profesional de Trabajo Social de la Universidad Nacional de Altiplano, ha ejecutado el instrumento de investigación de su tesis denominado "Influencia de la Inteligencia emocional en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UGEL Puno – 2023", el cual fue autorizado con OFICIO MULTIPLE N° 001-2024-GRP-DREP-DUGELP/OPER, la investigación se ha desarrollado a través de encuesta al personal que labora en la Unidad de Gestión Educativa Local Puno.</p>				
<p>Se expide la presente constancia, a solicitud de la interesada; para los fines que estime conveniente.</p>				
<p>Puno, 04 de julio de 2024</p>				
 				
UGEL PUNO	<small>NFAM/OPER mca/nac Cc.../Arch</small>	 		
<p>"Consolidando la Autonomía de las Instituciones Educativas" Jr. Cesar Augusto Sandino N° 225 Chanu Chanu - Puno Teléfono directorio web www.ugelpuno.edu.pe</p>				

ANEXO 9. Base de datos

ID	VARIABLE INTELIGENCIA EMOCIONAL										VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL									
	DIMENSIÓN 1		DIMENSIÓN 2		DIMENSIÓN 3		DIMENSIÓN 4		DIMENSIÓN 5		DIMENSIÓN 1		DIMENSIÓN 2		DIMENSIÓN 3		DIMENSIÓN 4		DIMENSIÓN 5	
1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
8	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
9	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
10	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11
11	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12
12	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13
13	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14
14	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
15	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16
16	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17
17	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18
18	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19
19	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
20	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21
21	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22
22	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23	23
23	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24
24	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25
25	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26
26	27	27	27	27	27	27	27	27	27	27	27	27	27	27	27	27	27	27	27	27
27	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28
28	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29
29	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
30	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
31	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32	32
32	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33	33
33	34	34	34	34	34	34	34	34	34	34	34	34	34	34	34	34	34	34	34	34
34	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35
35	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36
36	37	37	37	37	37	37	37	37	37	37	37	37	37	37	37	37	37	37	37	37
37	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38
38	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39	39
39	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
40	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41
41	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42
42	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43
43	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44
44	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
45	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46
46	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47	47
47	48	48	48	48	48	48	48	48	48	48	48	48	48	48	48	48	48	48	48	48
48																				

ANEXO 10. Panel fotográfico de la aplicación de encuesta









ANEXO 11. Declaración jurada de autenticidad de la tesis



Universidad Nacional
del Altiplano Puno



Vicerrectorado
de Investigación



Repositorio
Institucional

DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD DE TESIS

Por el presente documento, Yo ELIANA MAQUERA MAQUERA
identificado con DNI 76909579 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional, Programa de Segunda Especialidad, Programa de Maestría o Doctorado

TRABAJO SOCIAL

informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación denominada:

" INFLUENCIA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL
DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES
ADMINISTRATIVOS DE LA UGEL PUNO - 2023 "

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

En caso de incumplimiento de esta declaración, me someto a las disposiciones legales vigentes y a las sanciones correspondientes de igual forma me someto a las sanciones establecidas en las Directivas y otras normas internas, así como las que me alcancen del Código Civil y Normas Legales conexas por el incumplimiento del presente compromiso

Puno 10 de diciembre del 2024

FIRMA (obligatoria)



Hüella



ANEXO 12. Autorización para el depósito de tesis en el repositorio institucional



Universidad Nacional
del Altiplano Puno



Vicerrectorado
de Investigación



Repositorio
Institucional

AUTORIZACIÓN PARA EL DEPÓSITO DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL

Por el presente documento, Yo ELIANA MAQUERA MAQUERA
identificado con DNI 76909579 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional, Programa de Segunda Especialidad, Programa de Maestría o Doctorado

TRABAJO SOCIAL

informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación denominada:

“ INFLUENCIA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL
DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES
ADMINISTRATIVOS DE LA UGEL PUNO-2023 ”

para la obtención de Grado, Título Profesional o Segunda Especialidad.

Por medio del presente documento, afirmo y garantizo ser el legítimo, único y exclusivo titular de todos los derechos de propiedad intelectual sobre los documentos arriba mencionados, las obras, los contenidos, los productos y/o las creaciones en general (en adelante, los “Contenidos”) que serán incluidos en el repositorio institucional de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno.

También, doy seguridad de que los contenidos entregados se encuentran libres de toda contraseña, restricción o medida tecnológica de protección, con la finalidad de permitir que se puedan leer, descargar, reproducir, distribuir, imprimir, buscar y enlazar los textos completos, sin limitación alguna.

Autorizo a la Universidad Nacional del Altiplano de Puno a publicar los Contenidos en el Repositorio Institucional y, en consecuencia, en el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto, sobre la base de lo establecido en la Ley N° 30035, sus normas reglamentarias, modificatorias, sustitutorias y conexas, y de acuerdo con las políticas de acceso abierto que la Universidad aplique en relación con sus Repositorios Institucionales. Autorizo expresamente toda consulta y uso de los Contenidos, por parte de cualquier persona, por el tiempo de duración de los derechos patrimoniales de autor y derechos conexos, a título gratuito y a nivel mundial.

En consecuencia, la Universidad tendrá la posibilidad de divulgar y difundir los Contenidos, de manera total o parcial, sin limitación alguna y sin derecho a pago de contraprestación, remuneración ni regalía alguna a favor mío; en los medios, canales y plataformas que la Universidad y/o el Estado de la República del Perú determinen, a nivel mundial, sin restricción geográfica alguna y de manera indefinida, pudiendo crear y/o extraer los metadatos sobre los Contenidos, e incluir los Contenidos en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.

Autorizo que los Contenidos sean puestos a disposición del público a través de la siguiente licencia:

Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional. Para ver una copia de esta licencia, visita: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

En señal de conformidad, suscribo el presente documento.

Puno 10 de diciembre del 2024

FIRMA (obligatoria)



Huella