UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA
FACULTAD DE GESTIÓN Y EMPRENDIMIENTO EMPRESARIAL
ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN – 2023

Rocio Yamilet Macedo Mamani

Tesis para optar el título de:
Licenciado en Gestión Pública y Desarrollo Social

Asesor: Dr. Abraham Melitón Contreras Vargas

Juliaca- Perú, 2025

UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA
FACULTAD DE GESTIÓN Y EMPRENDIMIENTO EMPRESARIAL
ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN – 2023

Rocio Yamilet Macedo Mamani

Tesis para optar el título de:

Licenciado en Gestión Pública y Desarrollo Social

Asesor: Dr. Abraham Melitón Contreras Vargas

Juliaca- Perú, 2025

UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA

FACULTAD DE GESTIÓN Y EMPRENDIMIENTO EMPRESARIAL

ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN - 2023

Rocio Yamilet Macedo Mamani

Tesis para optar el título de:
Licenciado en Gestión Pública y Desarrollo Social

Asesor: Dr. Abraham Melitón Contreras Vargas

Juliaca - Perú, 2025

Macedo-Mamani, R. (2025). *Inteligencia emocional y desempeño laboral en los servidores públicos de la gerencia de administración en la Municipalidad Provincial de San Román - 2023.* [Tesis de licenciatura]. Universidad Nacional de Juliaca. Juliaca.

AUTOR: Macedo Mamani, Rocio Yamilet

TÍTULO: Inteligencia emocional y desempeño laboral en los servidores públicos de la gerencia de administración en la Municipalidad Provincial de San Román - 2023

PUBLICACIÓN: Juliaca, 2025

DESCRIPCIÓN: Cantidad de páginas (80 pp.)

NOTA: Tesis de la Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social – Universidad Nacional de Juliaca.

CÓDIGO: 05-000140-05/M12

NOTA: Incluye bibliografía.

ASESOR: Dr. Abraham Meliton Contreras Vargas

PALABRAS CLAVE:

Desempeño laboral, inteligencia emocional, servidor público.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA

FACULTAD DE GESTIÓN Y EMPRENDIMIENTO EMPRESARIAL

ESCUELA PROFESIONAL DE GESTION PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

"INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN - 2023"

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

Presentada por:

Rocío Yamilet Macedo Mamani

Sustentada y aprobada ante el siguiente jurado:

Dr. Illich Xavier Talavera Salas
PRESIDENTE DE JURADO

Firma del presidente

Dr. Octavio Condori Mamani
JURADO

Firma del 2do miembro

M.Sc. Carmen Eliza, Zela Pacori
JURADO

Firma del 3er miembro

Dr. Abraham Meliton Contreras Vargas
ASESOR

Firma del asesor

Rocio Yamilet Macedo Mamani

INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRAC...

Universidad Nacional de Juliaca

Detalles del documento

Identificador de la entrega
trn:oid:::3117:536900148

Fecha de entrega
5 dic 2025, 11:40 a.m. GMT-5

Fecha de descarga
5 dic 2025, 11:50 a.m. GMT-5

Nombre del archivo
INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA GERE....docx

Tamaño del archivo
11.3 MB

80 páginas

13.362 palabras

78.459 caracteres

Firmado digitalmente por CALSINA CALSINA BENITO PEPE FIR 01297364 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 05.12.2025 17:06:52 -05:00

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 10 palabras)

Fuentes principales

10% Fuentes de Internet
2% Publicaciones
10% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.° de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían 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.

Firmado digitalmente por CALSINA CALSINA BENITO PEPE FIR 01287364 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 09.12.2025 17:07:15 -05:00

DEDICATORIA

A mis padres, Luciano e Hilda, por ser mi mayor ejemplo de esfuerzo y perseverancia y a mis hermanos que siempre estuvieron ahí con palabras de aliento y compañía incondicional. Este trabajo es tan suyo como mío.

A todas las personas que me apoyaron durante mi etapa universitaria: gracias por estar presentes en los momentos clave por levantarme cuando flaqueé y por celebrar cada pequeño avance conmigo. Su apoyo fue mi motor, y sin ustedes este camino habría sido mucho más difícil.

AGRADECIMIENTO

Al Dr. Abraham Melitón Contreras Vargas, mi asesor por su guía, paciencia y compromiso durante el desarrollo de esta investigación. Su orientación fue importante para estructurar y llevar a buen término este trabajo.

Al Dr. José Óscar Huanca Frías, por enseñarnos con claridad la parte estadística, que resultó fundamental para el análisis y la solidez de este estudio.

A los docentes de la universidad, gracias por compartir sus conocimientos y por acompañarme a lo largo de mi formación. Cada clase, consejo y exigencia contribuyeron a mi crecimiento académico y personal.

Finalmente, a mi universidad mi casa de estudios, por brindarme el espacio para aprender, cuestionar y crecer. Este logro no es solo mío sino también de todos los que caminaron conmigo en este proceso. A cada uno de ustedes gracias de corazón.

ÍNDICE DE CONTENIDO

Dedicatoria 3

Agradecimiento 5

Índice de contenido 6

Índice de tablas 8

Índice de anexos 9

Resumen 10

Abstract 11

Introducción 12

Capítulo I

Planteamiento del problema 14

1.1 Problema de investigación 14

1.2 Preguntas de investigación 16

1.3 Objetivos de investigación 16

1.4 Justificación 17

Capítulo II

Revisión de literatura 18

2.1 Antecedentes 18

2.2 Marco teorico 24

2.2.1 Inteligencia emocional 24

2.2.2 Modelos de la inteligencia emocional 24

2.2.3 La importancia de la inteligencia emocional en el lugar de trabajo 28

2.2.4 Desempeño laboral 28

2.2.5 Evaluación del desempeño 29

2.2.6 Dimensiones de evaluación del desempeño laboral 30

2.2.7 La relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral 30

2.2.8 El servicio público en el perú 31

2.2.9 La inteligencia emocional en el servidor público 31

2.3 Hipótesis de investigación 32

Capítulo III

Materiales y métodos 33

3.1 Diseño de investigación 33

3.2 Ámbito de estudio 33

3.3 Población y muestra 33
3.4 Recolección de datos 34
3.4.1. Confiabilidad del instrumento 35
3.5 Análisis de datos 37
Capitulo IV
Resultados y discusión 38
4.1 Resultados 38
4.1.1 Datos socio – demográficos 38
4.1.2 Resultados según dimensiones de la variable inteligencia emocional 39
4.1.3 Resultados según dimensiones de la variable desempeño laboral 41
4.1.4 Análisis inferencial 43
4.1.5 Prueba de normalidad 43
4.1.6 Contrastación de hipótesis 44
4.1.7 Prueba estadística 44
4.2 Discusión 46
Conclusiones 50
Recomendaciones 51
Referencias 52
Anexos 57

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Cantidad de trabajares por área	34
Tabla 2	Baremo del cuestionario de inteligencia emocional de Goleman	35
Tabla 3	Baremo cuestionario de desempeño laboral de Silva y Pérez	35
Tabla 4	Rangos de interpretación del coeficiente Alfa de Cronbach	36
Tabla 5	Nivel de confiabilidad variable inteligencia emocional	36
Tabla 6	Nivel de confiabilidad variable desempeño laboral	36
Tabla 7	Rango de interpretación del coeficiente de correlación de Spearman	37
Tabla 8	Características socio – demográficas	38
Tabla 9	Nivel de autoconocimiento del servidor público	39
Tabla 10	Nivel de autocontrol del servidor público	39
Tabla 11	Nivel de motivación del servidor público	40
Tabla 12	Nivel de empatía del servidor público	40
Tabla 13	Nivel de habilidades sociales del servidor público	41
Tabla 14	Nivel de eficacia del servidor público	41
Tabla 15	Nivel de eficiencia del servidor público	42
Tabla 16	Nivel de calidad de servicio del servidor público	42
Tabla 17	Desempeño laboral	43
Tabla 18	Inteligencia emocional	43
Tabla 19	Correlación entre la inteligencia emocional y desempeño laboral	44
Tabla 20	Nivel de inteligencia emocional	45
Tabla 21	Nivel de desempeño laboral	46

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1	Matriz de operacionalización de variables	57
Anexo 2	Matriz de consistencia	58
Anexo 3	Instrumento de medición de las variables	59
Anexo 4	Validación a juicio de experto N° 1	61
Anexo 5	Validación a juicio de experto N° 2	65
Anexo 6	Validación a juicio de experto N° 3	69
Anexo 7	Solicitud de acceso a la información publica	73
Anexo 8	Solicitud de acceso a información (numeros de trabajadores)	74
Anexo 9	Solicitud de autorización de aplicación de instrumento de investigación	76
Anexo 10	Autorización de aplicación de instrumento de investigación	77
Anexo 11	Galería fotográfica del trabajo de campo	78

RESUMEN

Las tendencias globales impulsan transformaciones significativas en la administración pública y desarrollar habilidades como la inteligencia emocional es fundamental para una organización, ya que esta promueve un entorno laboral saludable, mejora el desempeño laboral, fortalece la atención ciudadana y mejora la capacidad de decisión. En este sentido la presente investigación tiene como objetivo determinar la relación entre la inteligencia emocional y desempeño laboral en los servidores públicos de la Gerencia de Administración en la Municipalidad Provincial de San Román-2023. Se empleó un enfoque cuantitativo, descriptivo-correlacional, con un diseño no experimental y de corte transversal. El instrumento aplicado fue un cuestionario en escala de tipo Likert aplicados a una muestra censal de 74 trabajadores. Como hallazgos se obtuvo la presencia de una correlación positiva alta (rs = 0.696; p =0.000) entre las variables estudiadas, asimismo, se identificó que la población de estudio presenta un nivel regular (39.19%) de inteligencia emocional y un nivel medio (40.54%) en el desempeño laboral. Se concluye que las dos variables guardan una relación significativa, por ende, el fortalecimiento de la inteligencia emocional puede contribuir significativamente al perfeccionamiento de los servidores públicos.

Palabras clave: desempeño laboral, inteligencia emocional, servidor público.

ABSTRACT

Global trends are driving significant transformations in public administration, and developing skills such as emotional intelligence is essential for an organization as it promotes a healthy work environment, improves job performance, strengthens citizen service, and enhances decision-making capacity. In this sense, the present research aims to determine the relationship between emotional intelligence and job performance in public servants of the Administration Department at the Provincial Municipality of San Román-2023. A quantitative, descriptive-correlational approach was used, with a non-experimental, cross-sectional design. The instrument applied was a Likert-type scale questionnaire applied to a census sample of 74 workers. As findings, the presence of a high positive correlation (rs = 0.696; p = 0.000) was obtained between the variables studied. Likewise, it was identified that the study population presents a regular level (39.19%) of emotional intelligence and a medium level (40.54%) in job performance. It is concluded that the two variables have a significant relationship; therefore, strengthening emotional intelligence can significantly contribute to the development of public servants.

Keywords: work performance, emotional intelligence, public servant.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, tanto las organizaciones públicas como privadas se desenvuelven en un entorno dinámico y desafiante, ámbito donde el potencial de las personas es un recurso clave para lograr los objetivos institucionales. Logro sobresaliente en la obtención de metas y la excelencia en la entrega de servicios dependen, sustancialmente, del desempeño laboral del servidor. Sin embargo, diversos condicionantes pueden alterar los factores, como la sobrecarga laboral, el estrés y los conflictos en la esfera ocupacional o extralaboral.

La inteligencia emocional representa una destreza clave, especialmente por su influencia en la manera en que los individuos detectan, interpretan y gestionan sus propias emociones, así como las de quienes los rodean. Según Adigüzel y Kuloğlu (2019), esta competencia permite afrontar con mayor equilibrio situaciones de tensión o conflicto, promoviendo un entorno laboral más saludable y relaciones interpersonales más efectivas. A su vez, Pekaar et al. (2017) destacan que cuando la inteligencia emocional se aplica con enfoque en el sentir de los demás, contribuye significativamente al desempeño en el trabajo.

Ahora,Alva-La Rosa y Chávez-Bayona (2019) articulan teóricamente el desempeño laboral como el índice de adhesión por el que el personal colaborador ejecutan sus obligaciones, considerando la ejecución de tareas y comportamientos observables dentro de un tiempo determinado. La eficiencia de estas acciones impacta directamente para alcanzar los fines planteados por la institución. Diversos estudios coinciden en que, a mayor complejidad de las labores asignadas, más indispensable se vuelve la inteligencia emocional como recurso de autorregulación y adaptación, especialmente en ambientes públicos donde las presiones son constantes (Araujo & Leal-Guerra, 2007; Yabar-Bornaz, 2016).

En este contexto, resulta indispensable implementar estrategias que consoliden las competencias emocionales del personal. La mejora de habilidades fundamentales, entre ellas la inteligencia emocional admite fortalecer la autogestión, la empatía, la adopción acerca de la elección y la interacción social, influyendo en los estándares de rendimiento

laboral que tengan los colaboradores de la entidad. A continuación, el desarrollo de este trabajo abarca cinco capítulos:

El Capítulo I: En este apartado se manifiesta el problema relacionado con la competencia emocional y el desempeño laboral, formulando la pregunta central, sus derivadas, los objetivos y la justificación que sustenta el trabajo.

El Capítulo II presenta los antecedentes en los contextos internacional, nacional y local, además del marco teórico donde se presenta fundamentos principales del estudio.

El Capítulo III plantea la estructura metodológica, abarcando el tipo de investigación, la población de análisis, la muestra, los recursos para la colecta de datos y el procesamiento de datos.

El Capítulo IV expone los resultados obtenidos, las pruebas estadísticas aplicadas y el análisis correspondiente para logro de objetivos.

Finalmente, Capítulo V aborda la discusión de los hallazgos en vinculación con la teoría revisada, y manifiesta las conclusiones, recomendaciones, bibliografía y anexos que respaldan y complementan el estudio.

CAPÍTULO I
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

El talento humano es decisivo para el buen desarrollo de cualquier organización y más aún en el sector público, ya que esta, es la responsable de implementar y ejecutar las políticas establecidas por el gobierno así mismo se encargan de avalar el rendimiento y la efectividad de los servicios públicos. Sin embargo, las altas exigencias y presiones de la sociedad actual pueden generar una afectación negativa en el rendimiento profesional. Por lo tanto, los servidores públicos deberían tener las habilidades y capacidades para desempeñar sus funciones adecuadamente, una de esas competencias es la inteligencia emocional, la cual se ha constatado que incide favorablemente en la efectividad laboral de los miembros de la administración pública.

Según Goleman (2000), en su obra sobre la inteligencia emocional nos habla del por qué, esta adquiere mayor trascendencia en comparación con el coeficiente de inteligencia, evidencia que los factores determinantes para maximizar el rendimiento organizacional y formar equipos altamente competentes en diversos entornos no son coeficiente intelectual ni el dominio técnico, sino la madurez emocional y las capacidades sociales (entre ellas, la motivación, la empatía, el autocontrol y la autopercepción).

Según el Informe OMS (2022), alrededor del 15 % de los habitantes adultos en edad productiva vive con alguna patología mental, lo que condiciona directamente su desempeño. Siguiendo la línea, la OMS y la OIT señala que, anualmente, se generan reducciones cerca de 12.000 millones de días laborales debido a condiciones asociadas al estrés, la angustia y el desánimo (OMS y OIT, 2022). Por ello fortalecer la inteligencia emocional y la autorregulación son mecanismos clave para reducir la consecuencia de la sobrecarga emocional en los colaboradores y mejorar así su trabajo.

En América Latina, la situación es similar, ya que la falta de habilidades emocionales, incluida la inteligencia emocional, ha sido identificada como una barrera para el desarrollo del capital humano, a pesar de que desempeña un papel crucial en todos los alrededores, especialmente en el laboral. Además, una investigación regional de tipo

comparado y analítico (ERCE, 2019) realizado por la ONU destinado al ámbito educativo, científico y cultural (UNESCO, 2021), encontró que el estudiantado latinoamericano tiene un bajo rendimiento en habilidades socioemocionales.

En Perú, no se promueven formalmente competencias emocionales como la inteligencia emocional entre el personal estatal, a pesar de ello, un estudio publicado por Tuesta et al. (2021) encontró que en algunas entidades públicas peruanas es bajo debido a la falta de motivación y satisfacción laboral. El mismo estudio indica que, además del salario y el estatus académico, también es esencial considerar la experiencia laboral y el bienestar emocional como elementos determinantes para que el ejercicio laboral esté alineado con los objetivos establecidos por la administración superior.

En la realidad local, en el municipio provincial de San Román está orientado a la provisión de prestación pública eficientes y fortalecer la institucionalidad democrática en la ciudad de Juliaca. De acuerdo con el MOF de la institución, la Gerencia de Administración es responsable de gestionar el flujo financiero, los recursos humanos, los bienes patrimoniales, la tesorería y los aspectos logísticos (Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca, 2022). Aun así, debido a la alta demanda de servicios y al entorno administrativo exigente, los servidores públicos enfrentan con frecuencia situaciones estresantes, conflictos laborales y presión institucional (Quispe, 2018).

Además, no se pueden ignorar los problemas personales, los problemas en el hogar y otros problemas individuales. Si bien se han realizado algunas investigaciones específicas que han evaluado la coincidencia entre variables emocionales tales como la motivación y el estrés en el ejercicio funcionariado municipal, más aun particularmente en la Gerencia de Administración, todavía no se han realizado investigaciones sobre la repercusión de las habilidades emocionales en la productividad institucional de los empleados públicos. Por lo tanto, resulta crucial abordar este tema, lo cual nos lleva a plantear lo que se detallan en seguida.

1.2 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

Pregunta general

- ¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los servidores públicos de la gerencia de administración en la Municipalidad Provincial de San Román 2023?

Preguntas especificas

- ¿Cuál es el nivel de inteligencia emocional en los servidores públicos de la gerencia de administración en la Municipalidad Provincial de San Román 2023?
- ¿Cuál es el nivel desempeño laboral de los servidores públicos de la gerencia de administración en la Municipalidad Provincial de San Román 2023?

1.3 OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN

Objetivo general

- Determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los servidores públicos de la gerencia de administración en la Municipalidad Provincial de San Román-2023.

Objetivos específicos

- Conocer el nivel de inteligencia emocional en los servidores públicos de la gerencia de administración en la Municipalidad Provincial de San Román - 2023.

- Conocer el nivel de desempeño laboral de los servidores públicos de la gerencia de administración en la Municipalidad Provincial de San Román - 2023.

1.4 JUSTIFICACIÓN

En el acelerado entorno laboral actual, los temas de regulación emocional y control de ellas constituyen un elemento determinante para el éxito. La Municipalidad Provincial de San Román no es una excepción por ello el interés por explorar la interacción entre los indicadores considerados. La inteligencia emocional, asumida como una destreza para detectar, analizar y manejar los entusiasmos personales y de terceros, no solo influye en las interacciones personales, sino también en la capacidad de adaptación, mediación de disputas y cumplimiento eficaz de funciones.

A nivel teórico los aportes descubiertos en el proceso investigativo contribuirán a mejorar la comprensión de la relevancia de esta habilidad en el ámbito laboral público, así también sentará las bases teóricas para futuras investigaciones en el mismo tema, permitiendo una mayor profundización en la comprensión del tema de estudio en el escenario de la gestión pública.

En cuanto aporte al práctico, esta investigación busca contribuir al ámbito de la coordinación de colectivos laborales de la Provincia de San Román. Al comprender cómo la capacidad emocional podría incidir en el grado de logro ocupacional de los empleados públicos, se podrían desarrollar planes de capacitación que fortalezcan estas habilidades emocionales.

El aporte a nivel metodológico ayudará en el fortalecimiento del instrumento ya que la investigación será realizada mediante un cuestionario estructurado. Por último, se pretende también de acuerdo a los resultados se impulse la implementación de planes o estrategias que ayuden a potenciar la inteligencia emocional y de ese modo, potenciar la efectividad en el trabajo, el bienestar en el trabajo y la excelencia en la atención entre otros aspectos fundamentales para mejorar el servicio público.

CAPÍTULO II
REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 ANTECEDENTES

Antecedentes Internacionales

Amrollahifar et al. (2023)**,** en su estudio realizado en Malasia, persiguió la intención de examinar el vínculo entre la inteligencia cognitiva, emocional y social con la ejecución profesional, así como el efecto mediador del compromiso laboral en estas relaciones. En su trabajo recurrió a un método cuantitativo, apoyándose en el uso de cuestionarios a fin de obtener datos de un grupo muestral de 346 empleados de ventanilla en bancos comerciales locales de Kuala Lumpur y Selangor. El análisis estadístico de los datos se ejecutó empleando las métricas descriptivas y análisis de regresión jerárquica moderada utilizando SPSS y SMART-PLS. Los resultados indicaron que el compromiso laboral medió significativamente las asociaciones que guarda la inteligencia emocional y social vinculado a la efectividad en el trabajo, mientras que no se encontró una mediación significativa en el vínculo existente entre la cognición y el desempeño. Se concluye que fomentar el compromiso laboral puede potenciar el impacto positivo de b en las variables analizadas en la efectividad ocupacional de los trabajadores del ámbito financiero.

Sabie et al. (2020), en su tesis realizado en Rumanía, tuvo como fin instituir la relación entre la inteligencia emocional y la actuación del personal en organizaciones del sector público. Se aplicó un enfoque cuantitativo, utilizando cuestionarios adaptados para empleados públicos, y se implementó en un grupo muestral de trabajadores de diversas instituciones gubernamentales. Se procedió al manejo y estructuración de los datos en el software SPSS, empleando análisis descriptivos y pruebas paramétricas. Los hallazgos manifestaron una asociación positiva entre los elementos evaluados, basado en un coeficiente r de Pearson de 0,321, lo que denota una asociación relevante, aunque de magnitud moderada. Se deduce que el manejo emocional conlleva una repercusión estadísticamente significativa en el rendimiento de los colaboradores del sector público rumano, sugiriendo que las organizaciones públicas deberían invertir en la contratación y retención de personal emocionalmente inteligente para mejorar su desempeño organizacional.

Para Pereda Pérez et al. (2018)**,** en su estudio que fue ejecutado en España, tuvo como propósito analizar la inteligencia emocional como una destreza gerencial dentro del marco de la organización local. El trabajo se sustentó en un enfoque cuantitativo, empleando un cuestionario organizado a una muestra de 362 participantes públicos integrantes de distintas áreas administrativas de los gobiernos municipales cordobeses. Se evaluaron 22 habilidades directivas, entre ellas la inteligencia emocional, para valorar su importancia relativa dentro del ámbito de la gestión pública. Los servidores públicos perciben que las destrezas directivas influyen considerablemente en los aspectos institucionales; b) se constata que las competencias de gestión son consideradas por el personal público como cimientos esenciales para el desarrollo de procedimientos para la evolución sostenida institucional; c) el progreso en la motivación y la experiencia laboral positiva de los empleados es muy significativo por parte del personal directivo. Se concluye que fortalecer la inteligencia emocional en los directivos municipales puede contribuir significativamente a optimizar la adopción de decisiones, elevar el nivel del servicio y elevar la cohesión dentro de los equipos de trabajo.

Mendoza García y Ramírez (2018), en su estudio realizado en México, tuvo como designio indagar la asociación entre la madurez emocional y la eficacia laboral de los funcionarios públicos. El análisis utilizó un enfoque cuantitativo, utilizando cuestionarios estructurados administrados a 150 participantes seleccionados como muestra de diferentes dependencias gubernamentales. La información se procesó empelando estadística descriptiva y correlacionales. Se identificó una interdependencia positiva con validez estadística destacable entre las variables evaluadas, destacando que los empleados al poseer mayor inteligencia emocional, demostraban superiores capacidades comunicativas, solución de disputas y resiliencia ante la variabilidad. Se concluye que la inteligencia emocional resulta imprescindible para potenciar el rendimiento y la eficiencia en el sector público mexicano.

Antecedentes Nacionales

Sandoval Yupaiccana et al. (2022)**,** en su estudio realizado en Cusco, se propusieron investigar la asociación entre el manejo emocional y la performance institucional de los funcionarios del Gobierno Regional del Cusco. El análisis se basó en una perspectiva cuantitativa, con un abordaje investigativo sin manipulación de variables, de carácter

descriptivo y relacional y de corte transversal. Se recogieron datos mediante encuesta a una muestra de 274 servidores públicos, aplicando instrumentos con escala tipo Likert. La información fue tratada utilizando el software SPSS, aplicando un análisis descriptivo y confirmatorio para explorar la relación entre los indicadores y sus dimensiones. Los hallazgos evidenciaron una correlación elevada y positiva entre el par de variables (ρ = 0.769; $p < 0.000$), indicando que conforme que crece la habilidad emocional, se incrementa la productividad laboral de los servidores. Se concluye que es fundamental que los gerentes implementen acciones dirigidas al fortalecimiento de la competencia emocional para optimizar el cumplimiento laboral, con miras de contribuir al cumplimiento de los propósitos del Gobierno Regional.

Samudio (2020), en su investigación se propuso analizar de qué modo la madurez emocional repercute en la eficacia laboral de los empleados. La metodología fue aplicada, con alcance explicativo, diseño sin experimentación y enfoque mixto. Se incluyó en la investigación a 247 participantes del personal, de la cual se seleccionó una muestra de 151. Con el fin de recopilar información, se administró un cuestionario en la que contemplaron las áreas: autoconciencia, autorregulación, motivación, conciencia social, gestión relacional, motivación laboral, clima organizacional, competencias profesionales. Como resultado del estudio tras la ejecución de la prueba de Spearman se registró un estadístico de correlación de 0,626, reflejando una asociación positiva moderada entre las dimensiones examinadas, lo cual manifiesta que la competencia emocional repercute relevantemente en el rendimiento profesional del colaborador en la Municipalidad Provincial de Huari en 2019.

Hurtado Ramos y Puma Ticllas (2023)**,** en su estudio realizado en Lima, buscó instituir la vinculación entre la capacidad emocional y el cumplimiento profesional en los miembros del área de fiscalización de dicha municipalidad. El trabajo investigativo fue de enfoque mixto, adoptando un enfoque observacional, con orientación correlacional y diseño transversal. Se ejecutaron cuestionarios estandarizados aplicados a una muestra de 90. Los hallazgos revelaron un vínculo directo y relevante en cuanto a las variables, según el estadístico r de Spearman de 0.732 y una cifra $p = 0.000$. Se deduce una vinculación importante entre el dominio emocional y la efectividad en las tareas laborales de los colaboradores de fiscalización.

Según Peralta y Ortiz (2019) en la investigación cuyo objetivo fue describir cuál es la influencia entre las variables inteligencia emocional y cumplimiento laboral. Se decidió por un abordaje cuantitativo y un diseño sin experimentación descriptivo, recolectando datos mediante una encuesta a una muestra de 45 docentes. Los hallazgos exteriorizaron una relación favorable entre el par de variables, ya que el 93% de los docentes mostró capacidad de autocontrol, lo que contribuye a un desempeño eficiente; además, el 95% evidenció que la inteligencia emocional impacta en la comunicación entre profesores. Por lo cual se concluyó la necesidad de cultivar habilidades emocionales para actuar de manera oportuna ante cualquier situación.

Bautista Cóndor et al. (2023) desarrollaron un trabajo investigativo destinado a reconocer la interdependencia entre la inteligencia emocional y el clima organizacional en un centro educativo privada del Perú. El grupo muestral estuvo integrado por 40 trabajadores, entre docentes y administrativos, evaluados mediante el Inventario BarOn-I-CE y la escala CL-SPC. La pesquisa fue de diseño correlacional y ejecuto un diseño estadística Rho de Spearman. Los hallazgos manifestaron que el constructor de inteligencia emocional se presenta en niveles promedio (28%) y bajos (23%), mientras que el clima laboral predominó en niveles desfavorables (50%) y medios (30%). Se hallo una asociación inmediata y notable entre el par de variables (Rho=0.878; p=0.000), demostrando que el desarrollo emocional ejerce una incidencia directa en la apreciación del ambiente institucional. El estudio concluye que una adecuada gestión emocional favorece la mejora de la convivencia, la interacción y el compromiso profesional.

Antecedentes locales

Apaza Valencia (2018)**,** en su estudio ejecutado en Puno, tuvo como objetivo establecer de qué modo la inteligencia emocional está vinculada al performance laboral de los empleados. El trabajo fue de tipo descriptivo, cuantitativo, correlacional y de corte transversal. El proceso de recogida de la data se recabó haciendo uso de formularios estructurados aplicados a una muestra de trabajadores, con índices de confiabilidad de 0,929 para inteligencia emocional y 0,878 para desempeño laboral. Los hallazgos indicaron un vínculo significativo entre las variables ($r = 0,629$; $p < 0,01$), concluyendo que un mayor manejo emocional se asocia a mejoras en la efectividad laboral del personal del Gobierno Regional de Puno.

Para Chaparro (2019), en su tesis que tuvo como fin analizar la asociación entre las destrezas emocionales y la eficacia laboral en los empleados del Programa Social Qali Warma, Puno, año 2017. El trabajo se recurrió a un enfoque correlacionado, aplicando un estudio descriptivo transversal. La muestra investigada fue integrada por el personal de diversas áreas presente el día de la ejecución del cuestionario con escala de Likert graduado en 5 puntos, que fue preparada conforme al método de medición empleado, que abarca 22 preguntas de carácter social y 8 sobre ejercicio profesional. Los hallazgos evidenciaron que las competencias emocionales evaluadas en la población de estudio mostraron un desarrollo promedio (89,5%), mientras que el desempeño laboral registró un nivel bajo (68,84%). Como conclusión, se determinó que las facultades de tipo emocional inciden en la performance laboral de los empleados.

Quispe Pandia (2021)**,** en su tesis realizada en Juliaca, se propuso establecer la asociación constatada entre el estrés y la eficacia en la labor de los empleados administrativos de dicha municipalidad. La pesquisa recurrió a un enfoque cuantitativo, sin experimentación y diseño correlacional. Se efectuó un acopio de datos mediante encuesta estructurada a una muestra de 60 integrantes de las áreas funcionales de la institución. Los hallazgos manifestaron una correlación moderada entre las variables (r = 0.559). Igualmente, se constató que los colaboradores nombrados presentaron un 30% de los casos exhibe niveles mayores de estrés, en tanto los contratados mostraron un 19%. Asimismo, se encontró que las mujeres presentaron incrementos en el estrés y en el logro profesional en comparación con los varones. Se concluye que el estrés genera una repercusión considerable en el desempeño ocupacional, particularmente entre el personal nombrados y el género femenino los que presentan mayores niveles en ambas variables.

Pinto Pacheco (2021)**,** en su tesis busco establecer la correspondencia entre la motivación y el performance en el trabajo de los funcionarios públicos. La pesquisa fue descriptiva, con enfoque cuantitativo y análisis correlacional, sin experimentación y transversal. Se conto con una población y muestra de 73 empleados que respondieron encuestas para cada variable. Se evidenció una asociación destacada entre la motivación laboral y el desenvolviendo del equipo laboral, con una cifra del coeficiente r de Spearman de 0,621, lo que manifiesta una correspondencia directa moderada. Se llego a la conclusión que al ser moderada evidencia que el performance laboral está afectado por diversas variables,

sin embargo, la motivación también puede ser significativa destinado a fortalecer la ejecución laboral.

Trujillo Calsina y Calsina Alata (2022) desarrollaron una tesis para identificar el vínculo entre la capacidad emocional y la performance laboral en el equipo. Se eligió un enfoque cuantitativo sin experimentación orientado a la correlación. La población lo integraron 60 participantes y se ejecutó un cuestionario de 76 ítems validados para ambas variables. Los hallazgos analizados por medio del indicador de asociación de Spearman, arrojaron un valor de rs = 0.713**,** manifestando una correlación positiva robusta y con relevancia estadística entre las variables de pesquisa. Se concluye que un mayor desarrollo emocional en el personal público genera un incremento inmediato en la satisfacción del usuario, el desempeño institucional, la determinación de acciones y la gestión del conocimiento.

Zela Pacori et al. (2021), que empleó un diseño relacional con enfoque cuantitativo, aplicando el cuestionario IWTQ destinado a analizar el quehacer ocupacional del personal, y la escala SERVQUAL para evaluar la percepción del servicio en usuarios. Los hallazgos manifiestan que el personal de los tres municipios provinciales exhibe un nivel intermedio de eficacia laboral (San Román=78,3%, Puno=55,1% y Azángaro=63,7%). El índice de satisfacción respecto al trato recibido por los participantes de ambos géneros de la M.P de San Román es regular (80,4%), así como en la M.P de Azángaro (56,1%), en tanto que los usuarios de la M.P de Puno valoran positivamente la atención recibida (68,7%). Se concluye que se presenta un vínculo directo y significativa entre la labor de los empleados y la efectividad en la entrega del servicio en las tres organizaciones públicas ($p<0,05$).

Condori Apaza (2022) preparó una tesis cuyo propósito fue examinar la asociación entre los componentes evaluados. La pesquisa se cimentó en un método cuantitativo, enmarcado de alcance descriptivo-relacional con enfoque transeccional no experimental. Se encuestó a una muestra de 383 contribuyentes mediante cuestionarios tipo Likert, validados según la opinión de expertos y con fiabilidad confirmada por el coeficiente Alfa de Cronbach. Los hallazgos evidenciaron una correlación positiva moderada (r = 0.674) conforme al índice Rho de Spearman, indicando que, a mayor nivel de rendimiento en el

trabajo de los empleados, mayor es la satisfacción observada por los contribuyentes. El 81.3 % de los colaboradores calificó el desempeño laboral como regular, en tanto que el 75.5 % percibió la satisfacción del servicio también como regular. Se concluye una vinculación estadísticamente notable entre el rendimiento profesional del personal y la conformidad de los contribuyentes en la Gerencia de Administración Tributaria, evidenciando que, a mayor desempeño del personal, se incrementa la satisfacción de los contribuyentes

2.2 MARCO TEORICO

2.2.1 Inteligencia emocional

Es un constructo psicológico que ha cobrado especial relevancia dentro del entorno laboral en los últimos decenios. Goleman (2000) la define como el potencial de una persona para reconocer sus sensaciones personales, discernir las emociones de terceros, manejar reacciones emocionales de forma adecuada y utilizar esa comprensión para guiar su pensamiento y comportamiento. Esta habilidad va más allá del conocimiento técnico o del coeficiente intelectual, porque determina directamente el modo como los individuos se relacionan con sus compañeros, enfrentan situaciones de presión y toman decisiones efectivas.

Salovey y Mayer (1990), describieron la capacidad emocional como la competencia para contener y ajustar tanto las percepciones afectivas propias como los de otras personas, teniéndolos en cuenta como fundamento para el pensamiento y el hacer.

2.2.2 Modelos de la inteligencia emocional

Modelo de Mayer y Salovey

Estos autores desarrollaron un modelo de habilidades que visualiza la capacidad emocional como un todo organizado de facultades mentales específicas que intervienen en la diferenciación y asimilación, uso y canalización de las emociones. No como otros modelos que exhiben particularidades personales o motivaciones generales, este enfoque

se centra en destrezas cognitivas que pueden medirse de manera objetiva y fortalecerse mediante la formación continua.

El modelo está estructurado en:

Percepción emocional: habilidad para identificar con precisión los estados emocionales propios, en otras personas y en señales contextuales, como el lenguaje corporal, la voz o las expresiones artísticas.

Facilitación emocional: capacidad de emplear los estados emocionales para guiar capacidades cognitivas, entre ellas la focalización, la imaginación y la selección de opciones.

Comprensión emocional: competencia para interpretar el significado de las emociones, reconocer relaciones entre ellas, anticipar sus cambios y comprender combinaciones emocionales complejas.

Regulación emocional: competencia para administrar propias emociones y las de otros de manera constructiva, orientado a cumplir propósitos personales y mantener relaciones saludables.

La evaluación de estas cuatro ramas se realiza comúnmente a través del Test (MSCEIT), una herramienta psicométrica diseñada con el fin de evaluar la competencia emocional de forma objetiva. Además, este enfoque ha servido como base teórica para múltiples investigaciones posteriores.

Modelo de Bar-On

Según García y Giménez (2010), Este modelo se utiliza para evaluar el desarrollo emocional de los sujetos, abarcando una gama de mecanismos como la dimensión intrapersonal, interpersonal, el humor, la flexibilidad y el control del estrés.

El modelo de Bar-On (2006) se enmarca dentro de un enfoque psicométrico que concibe la madurez emocional como un sistema de destrezas, facultades y características que repercuten en la competencia de un sujeto para adecuarse con solvencia ante las solicitudes del contexto. A diferencia del modelo de Mayer y Salovey, que prioriza el

procesamiento emocional, Bar-On propone una visión más amplia que integra factores sentimentales, colectivos y personales.

Este modelo se estructura en:

Competencias intrapersonales: incluyen la autoconciencia emocional, la expresión de sentimientos, la autoestima y la independencia. Estas habilidades permiten que el individuo se comprenda a sí mismo, exprese sus emociones de manera adecuada y actúe con autonomía en el acto de decidir.

Competencias interpersonales: contemplan la empatía, el desarrollo de relaciones y la participación social. Estas capacidades son fundamentales para establecer vínculos positivos, colaborar con otros y actuar con sensibilidad hacia las necesidades del entorno.

Adaptabilidad: alude a la destreza para resolver situaciones nuevas, resolver problemas de manera eficaz y evaluar la realidad con objetividad. Esta dimensión se distingue por su relevancia en contextos laborales dinámicos, siempre que se necesite flexibilidad y pensamiento crítico.

Manejo del estrés: comprende la adaptación al estrés y la moderación de inercias. Estas competencias permiten mantener la estabilidad emocional en situaciones de presión, lo cual es esencial para preservar el rendimiento y el bienestar en ambientes laborales exigentes.

Estado de ánimo general: incluye el ánimo favorable y autosatisfacción. Estas variables influyen directamente en la motivación, la vinculación institucional y la percepción del entorno laboral.

Para medir estas dimensiones, Bar-On fomento el Emotional Quotient Inventory (EQ-i), una prueba estandarizada que evalúa competencias y habilidades emocionales a través de autoinformes. En contextos organizacionales, este modelo se utiliza para diagnosticar fortalezas y debilidades socioemocionales, diseñar programas de capacitación y seleccionar personal con mayor potencial de adaptación y resiliencia.

Modelo de Daniel Goleman

Daniel Goleman (2000), psicólogo y periodista científico, propuso un modelo de inteligencia emocional aplicado al ámbito organizacional, este modelo se ha erigido en uno de los enfoques más influyentes en el ámbito organizacional. A diferencia de los modelos psicométricos o cognitivos, Goleman plantea que la inteligencia emocional se manifiesta apoyados en destrezas observables que inciden directamente en el comportamiento laboral, el liderazgo y la efectividad profesional.

Goleman parte de la premisa de que las habilidades emocionales resultan fundamentales o incluso más que las habilidades técnicas o el grado de inteligencia para alcanzar el éxito en entornos laborales complejos. Su modelo se estructura en dos grandes bloques: habilidades personales y sociales, cada una subdividida en componentes específicos.

Habilidades personales

Estas competencias se relacionan con la competencia del individuo para regular sus sentimientos y motivaciones:

Autoconciencia: implica percibir las emociones personales, comprender su impacto en la conducta y conservar una valoración objetiva de las propias capacidades. Esta habilidad permite actuar con autenticidad y tomar decisiones alineadas con los valores personales.

Autorregulación: alude a la regulación de impulsos, el afrontamiento de emociones desagradables y la capacidad para conservar la calma ante situaciones adversas. Esta competencia es esencial para la estabilidad emocional, la resiliencia y la ética profesional.

Motivación: comprende el impulso interno para alcanzar metas, la perseverancia ante obstáculos y el compromiso con el trabajo. Las personas emocionalmente motivadas tienden a ser más productivas, proactivas y orientadas a resultados.

Habilidades sociales

Estas competencias permiten establecer relaciones efectivas y gestionar dinámicas grupales en el entorno profesional:

Empatía: se fundamenta en la destreza para separar las emociones, necesidades y perspectivas de los demás. En contextos públicos, esta habilidad es clave para brindar atención ciudadana de calidad y fomentar relaciones laborales respetuosas.

Habilidades sociales: incluyen la comunicación asertiva, la influencia, la mediación de conflictos, la colaboración colectiva y el liderazgo. Estas competencias permiten construir redes de colaboración, resolver desacuerdos y movilizar esfuerzos colectivos hacia objetivos institucionales.

En el sector público, donde los servidores enfrentan presiones administrativas, demandas ciudadanas y estructuras jerárquicas rígidas, el fomento de la inteligencia emocional se vuelve indispensable. asimismo, dentro del marco de Goleman, contribuye tanto al mejoramiento individual como al fortalecimiento de la solidez institucional y el avance en la calidad de la atención pública. Se considera que el modelo de Goleman ofrece una estructura conceptual robusta, alineada con las metas del trabajo y en sintonía con las cualidades del entorno institucional analizado razón por la cual se tomó este modelo como base para la investigación.

2.2.3 La importancia de la inteligencia emocional en el lugar de trabajo

Según Dolan (2005), contar con profesionales altamente capacitados tanto técnicamente como en habilidades interpersonales dispone de un recurso crucial para la dirección organizacional. El autor se refiere a esta herramienta como inteligencia emocional y destaca la relevancia de poseerla.

En la actualidad, existe gran interés por las emociones, debido a que Goleman (1995), ha transformado significativamente la percepción acerca de la categoría de la gestión emocional en el éxito laboral. Anteriormente se creía que las habilidades intelectuales eran determinantes para discernir lo que implica el éxito frente al fracaso; sin embargo, Goleman ha demostrado que lo que en esencia determina el desempeño y los hallazgos de las personas en sus empleos es la dimensión emocional y no solo la intelectual.

2.2.4 Desempeño Laboral

Alude al nivel en el que un colaborador cumple eficazmente con las funciones, actividades y compromisos encomendados en el marco de su cargo o rol dentro de una

organización. Según Chiavenato (2017), este concepto implica no solo la ejecución técnica de las labores, sino también aspectos conductuales como la puntualidad, la autonomía, la diligencia y la acción coordinada. El cumplimiento puede valorarse con indicadores tanto cuantitativos como cualitativos, dependiendo de los objetivos organizacionales.

Desde una perspectiva más actual, Robbins y Judge (2019) afirman que la performance laboral se halla directamente condicionado por variables individuales y de índole motivacional, organizacionales y contextuales. Entre estas, la inteligencia emocional se perfila como un punto clave, ya que incide en la aproximación que los funcionarios emplean ante retos cotidianos, manejan el estrés y mantienen relaciones funcionales con sus pares y superiores.

2.2.5 Evaluación del desempeño

Se desarrolla a través del fin de monitorear el desempeño de una o más personas en su lugar de trabajo (Mondy & Mondy, 2010). Esta evaluación también tiene como objetivo identificar las capacidades y la formación sobre el desempeño y comportamiento de cada miembro, y así lograr el éxito en la gestión administrativa. De este modo, se puede establecer que la calificación del desempeño es un sistema en el que se valoran las responsabilidades atribuidas y las capacidades de las personas o grupos evaluados.

Métodos tradicionales de evaluación del desempeño

Según Chiavenato (2009), llevar a cabo una apreciación del desempeño de una persona o equipo con el objetivo de lograr equidad, justicia y motivación no es una tarea fácil. Algunos enfoques tradicionales existentes se basan en: las escalas gráficas, la decisión forzada, la investigación presencial, el análisis de incidentes clave y las listas de chequeo.

Métodos modernos de evaluación del desempeño

Según Chiavenato (2009) dichos modelos se distinguen por su visión actualizada sobre la autovaloración y la autonomía, promoviendo una mayor implicación de los trabajadores en su propio crecimiento. De este modo, apuntan a un desarrollo orientado al futuro ya la

búsqueda constante de mejoras. Estos métodos tienen como objetivo fomentar la visión individual y promover la mejora continua. Como parte de los modelos modernos de valoración del desempeño se encuentra la EPPO y la evaluación de 360°.

2.2.6 Dimensiones de evaluación del desempeño laboral

Eficiencia: Según Chiavenato (2000), la eficiencia representa un criterio normativo que permite valorar cómo se emplean los recursos disponibles. Esta puede ser cuantificada a través del número de insumos utilizados en la producción de un bien o servicio. Su propósito es garantizar el uso óptimo de dichos recursos mediante la aplicación organizada y adecuada de métodos, técnicas y procedimientos.

Eficacia: Chiavenato (2000) plantea que la eficacia corresponde a un criterio normativo que permite valorar el grado en que se alcanzan los resultados esperados. Esta puede ser evaluada en función del cumplimiento de los objetivos establecidos, reflejando la capacidad institucional para responder a demandas sociales mediante la provisión adecuada de bienes y servicios.

Calidad De Servicio: Según Chiavenato (2009), la calidad de servicio se refiere a la cap acidad de la organización para satisfacer las expectativas del cliente interno y externo mediante procesos eficientes, actitudes profesionales y una cultura de mejora continua.

2.2.7 La relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral

Una investigación desarrollada por Salovey y Mayer (1990), confirmó que la capacidad emocional ejerce un impacto considerable en el rendimiento profesional del personal, ya que les propicia la gestión equilibrada de los estados emocionales personales y grupales, traduciéndose en un entorno laboral mejorado y una mayor productividad. Asimismo, Goleman (2000) en su texto: Por qué resulta de mayor trascendencia que el intelecto medido, destaca que la capacidad de respuesta organizacional y la integración de equipos de alto rendimiento, aptos para diversos contextos, no se basa tanto del cociente intelectual o las capacidades técnicas, acaso principalmente de las habilidades socioemocional y blandas mejorando la productividad en la organización.

2.2.8 El servicio público en el Perú

El servicio público ejerce un cometido primordial en la estructura del Estado peruano, ya que comprende el conjunto de funciones y actividades orientadas a cubrir los requerimientos comunitarios de los habitantes. Una característica del servicio público es la demanda y la diversidad de usuarios que atiende diariamente, lo que exige eficiencia, ética y compromiso por parte de quienes lo ejercen.

Huapaya (2015) sostiene que el servicio público debe entenderse como una actividad permanente del Estado, destinada a la atención de intereses colectivos, la cual requiere una adecuada organización y responsabilidad funcional. En ese sentido, el servidor público representa una figura clave para asegurar la calidad y continuidad a la atención brindada a la sociedad.

Por su parte, Sánchez (2015) resalta que el servidor público no solo tiene la tarea de ejecutar funciones administrativas, sino también la obligación ética de proteger los recursos del Estado, al ser esta propiedad de la sociedad. Incumplir este principio significa afectar el bienestar colectivo, razón por la cual el compromiso y la transparencia deben estar presentes en toda función pública.

En el contexto institucional peruano, la entidad responsable de liderar la reforma y profesionalización del SERVIR. Este organismo tiene como misión modernizar la función pública, promover la meritocracia y mejorar las etapas de contratación, análisis de desempeño y perfeccionamiento del personal estatal (SERVIR, 2020). De esta manera, se busca potenciar las capacidades del funcionariado y garantizar una operación gubernamental eficaz, transparente y centrada en el ciudadano.

2.2.9 La inteligencia emocional en el servidor público

Las habilidades emocionales resultan primordiales para garantizar un desempeño eficaz, ya que permiten al trabajador mantener el equilibrio ante situaciones de presión, resolver conflictos interpersonales y responder con empatía a los requerimientos comunitarios. En este sentido, la inteligencia emocional no solo favorece el desarrollo particular del

servidor público, sino que, de igual modo, repercute en el nivel del servicio ofrecido y en el clima organizacional.

Serrano y Barba (2012) sostienen que la inteligencia emocional debe ser promovida vía procesos formativos constantes, especialmente en la Administración Pública, donde los servidores enfrentan el reto de atender necesidades sociales cada vez más complejas y cambiantes. La formación continua permite a los trabajadores públicos actualizar no solo sus conocimientos técnicos, sino también sus competencias socioemocionales, contribuyendo así a una mejor adaptación y respuesta institucional. Por su parte, Coggburn y Hays (2004) afirman que aquellas entidades públicas que invierten en la formación integral de sus servidores, incluyendo aspectos emocionales, logran niveles más altos de satisfacción laboral y bienestar general. Esto manifiesta que el fortalecimiento de la capacidad emocional en los colaboradores estatal no solo es deseable, sino necesario para promover un servicio público más humano, efectivo y direccionado al ciudadano.

2.3 HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN

Hipótesis general

- Existe relación positiva entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los servidores públicos de la gerencia de administración en la Municipalidad Provincial de San Román-2023.

Hipótesis específicas

- El nivel de inteligencia emocional en los servidores públicos de la gerencia de administración en la Municipalidad Provincial de San Román-2023 es regular.
- El nivel de desempeño laboral de los servidores públicos de la gerencia de administración en la Municipalidad Provincial de San Román-2023 es regular.

CAPÍTULO III
MATERIALES Y MÉTODOS

3.1 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Tomando en cuenta que para contrastar las hipótesis se necesita analizar la base de datos recolectada el cual es numérico. Se recurrió a un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo-correlacional y un diseño no experimental de corte transeccional. Según Hernández et al. (2014), la investigación sin experimentación se distingue a causa de la no intervención deliberadamente sobre las variables de estudio, a raíz de que se restringe a presenciar los fenómenos en su estado natural, sin modificarlos y, a continuación, realizar el análisis. Por su parte, los estudios de corte transversal o transeccional recopilan información en un solo momento temporal.

3.2 ÁMBITO DE ESTUDIO

La presente investigación fue desarrollada en el municipio de la Provincia de San Román, ubicada en el Jirón Jáuregui N.º 321, frente a la Plaza de Armas de Juliaca, en la región Puno, Perú. Esta entidad pública es responsable de la gestión administrativa y geográfica de la provincia de San Román, Juliaca esta sitúa a una altitud próxima a los 3,824 metros sobre el nivel del mar y se situada en las

15.5000° S, 70.1333° W. Es reconocida por su dinamismo comercial, siendo uno de los principales centros económicos del altiplano peruano.

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1 Población

la población estuvo integrada por la totalidad de 74 servidores públicos adscritos a la gerencia de Administración del Municipio de la Provincia De San Román, sobre la cual se pretende determinar la muestra asimismo generalizar los resultados.

3.3.2 Muestra

El presente trabajo recurrió a la aplicación de un muestreo censal, ya que se consideró la plantilla completa de funcionarios públicos administrativos que trabajan en la Gerencia de Administración del Municipio de la Provincia De San Román. La población estuvo compuesta por 74 trabajadores en total, quienes cumplieron con las pautas determinadas para la evaluación, por lo que no fue necesario seleccionar una muestra parcial.

Tabla 1

Cantidad de trabajares por área

Área	Número de trabajadores
Gerencia de Administración	4
Sub Gerencia de Recursos Humanos	13
Sub Gerencia de Logística	20
Sub Gerencia de Tesorería	11
Sub Gerencia De Contabilidad	7
Sub Gerencia de bienes patrimoniales y saneamiento físico lega	19
Total	74

Nota. Datos obtenidos según la municipalidad provincial de San Román.

3.3.2 RECOLECCIÓN DE DATOS

A efectos de la recopilación de datos para esta investigación se recurrió a la técnica de encuesta usando dos instrumentos las cuales se eligieron por que se considera que son las que mejor se adaptan al contexto.

Intrumento1: Cuestionario de la Inteligencia Emocional de Daniel Goleman, adaptada por Reyes (2009), este cuestionario consta de 25 ítems, que se estructura en dos dimensiones: competencias personales y competencias sociales, con ítems evaluados en una escala ordinal de uno a cinco donde 1 representa “nunca” y 5 “siempre”.

Tabla 2

Baremo del cuestionario de inteligencia emocional de Goleman

Variable	Bajo	Medio	Alto
Inteligencia Emocional	40 - 52	53 - 61	62 - 84
Dimensiones			
Autoconocimiento	43 - 62	63 - 72	73 - 96
Autocontrol	9 - 17	18 - 19	20 - 23
Motivación	8 - 14	15 -16	17 - 24
Empatía	8 - 13	14 - 19	20 - 25
Habilidades sociales	7 - 15	16 -20	21 - 25

Nota. Elaborado a base de resultado extraídos del programa informático IBM SPSS.

Instrumento 2: Cuestionario de desempeño Laboral de Silva y Pérez (2016), conformada por 18 ítems, que contiene tres dimensiones: Eficiencia, eficacia y calidad de servicios, cada ítem con una valoración del 1 a 5 con una escala ordinal donde 1 representa "nunca" y 5 "siempre".

Tabla 3

Baremo cuestionario de desempeño laboral de Silva y Pérez

Variable	Bajo	Medio	Alto
Desempeño Laboral	55 - 77	78 - 89	90 - 120
Dimensiones			
Eficacia	10 - 17	18 - 21	22 - 29
Eficiencia	9 - 14	15 - 17	18 - 23
Calidad de servicio	14 - 20	21 - 23	25 - 34

Nota. Elaborado a base de resultado extraídos del programa informático IBM SPSS.

3.4.1. Confiabilidad del instrumento

La validación del cuestionario por medio de la evaluación por expertos y la comprobación estadística de confiabilidad con el Alfa de Cronbach.

Tabla 4

Rangos de interpretación de confiabilidad

Interpretación	Rango del coeficiente
Excelente	> 0.90
Bueno	0.80 – 0.90
Aceptable	0.70 – 0.80
Cuestionable	0.60 – 0.70
Pobre	0.50 – 0.60
Inaceptable	< 0.50

Nota. Elaborado en base a George y Mallery (2003).

Tabla 5

Nivel de confiabilidad variable inteligencia emocional

Alfa de Cronbach	N de elementos
,960	25

Nota. Datos extraídos de IBM SPSS 28.0

La confiabilidad para el instrumento para medir la capacitación se realizó mediante el alfa de Cronbach, el cual tiene un hallazgo de 0.960, lo que demuestra una uniformidad interna de excelente confiabilidad del 96%.

Tabla 6

Nivel de confiabilidad variable desempeño laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
,908	18

Nota. Datos extraídos de IBM SPSS 28.0

La confiabilidad para el instrumento para medir la capacitación se realizó mediante el alfa de Cronbach, el cual tiene un hallazgo de 0.908, lo que demuestra una uniformidad interna de excelente confiabilidad del 90.8 %.

3.5 ANÁLISIS DE DATOS

El tratamiento de los datos recopilados después de la administración de los cuestionarios se realizó inicialmente sirviéndose de un archivo de Excel. En esta etapa preliminar se efectuó la codificación de los datos, así como una revisión general para garantizar su consistencia. Posteriormente, los datos quedaron exportados al software estadístico SPSS, donde se efectuó el procesamiento estadístico correspondiente.

En SPSS se realizaron análisis estadísticos tanto descriptivos como inferenciales. Para la prueba de la hipótesis general, en un inicio primero a verificar el cumplimiento del supuesto de normalidad en los factores investigados, por vía de la prueba de Kolmogórov-Smirnov. Esta prueba posibilitó fijar si la información presentaba una distribución normal, exigencia básica para implementar técnicas paramétricas. Dado que los hallazgos de la prueba indicaron que una de las variables presenta una distribución no normal, se desarrolló la correlación de Spearman, para valorar la correspondencia que se da entre la inteligencia emocional y la efectividad en el trabajo del personal públicos. La fórmula correspondiente a esta es la siguiente.

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

Tabla 7

Rangos de evaluación del coeficiente de correlación de Spearman

Interpretación	Valor de ρ (Rho)
Débil o despreciable	0,00 – 0,19
Débil o baja	0,20 – 0,39
Moderada	0,40 – 0,59
Fuerte o alta	0,60 – 0,79
Muy fuerte o excelente	0,80 – 1,00

Nota. Elaborado en a base a Hernández et al. (2014)

CAPITULO IV
RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 RESULTADOS

4.1.1 Datos socio – demográficos

Tabla 8

Características socio – demográficas de los servidores públicos de la gerencia de administración

Género	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	34	45,9
Femenino	40	54,1
Edad		
Menores de 36 años	33	44,6
Entre 36 a 50 años	24	32,4
Mayores de 50 años	17	23,0
Régimen laboral		
Locación de servicios	5	6,8
1057	30	40,5
728	18	24,3
276	21	28,4

Nota. Elaborado a partir de resultado obtenido del programa informático IBM SPSS.

De acuerdo con los datos evidenciados en la Tabla 8, se manifiesta que, del total del personal adscritos a la Gerencia de Administración de la Municipalidad, el 54.05 % corresponde al género femenino, mientras que el 45.95 % pertenece al género masculino. Esta distribución muestra una ligera mayoría de mujeres en el personal administrativo. Con respecto a la edad se evidencia que la mayoría se sitúa en el grupo etario de menores de 36 años, representando el 44.6 % del total. Seguido del grupo de entre 36 y 50 años, con un 32.4 %, mientras que el 23.0 % corresponde a servidores mayores de 50 años. Evidenciando que la fuerza laboral de la gerencia está conformada en su mayoría por personal joven. Por último, se manifiesta que el 40.54 % de los servidores públicos se

encuentra bajo el régimen laboral CAS, lo que conforma el colectivo de mayor tamaño. Le siguen los trabajadores sujetos al régimen laboral 276, con un 28.38 %, y los pertenecientes al régimen 728, que representan el 24.32 %. Finalmente, el 6.76 % del personal labora bajo la modalidad de locación de servicios.

4.1.2 Resultados según dimensiones de la variable inteligencia emocional

Tabla 9

Nivel de autoconocimiento del servidor público de la gerencia de administración

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	23	31,1
Medio	30	40,5
Alto	21	28,4
Total	74	100,0

Nota. Procesado en el programa informático IBM SPSS.

De acuerdo a los datos evidenciados en la Tabla 9, se manifiesta que el 40.5 % del personal presenta un nivel medio de autoconocimiento, lo que representa el grupo predominante. Le sigue el 31.1 % que muestra un nivel bajo, en contraste el 28.4 % posee un nivel alto de autoconocimiento. Estos hallazgos manifiestan una proporción importante del personal aún se encuentra en etapas intermedias en cuanto al reconocimiento de sus propias emociones, fortalezas y limitaciones.

Tabla 10

Nivel de autocontrol del servidor público de la gerencia de administración

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	29	39,2
Medio	27	36,5
Alto	18	24,3
Total	74	100,0

Nota. Procesado en el programa informático IBM SPSS.

Conforme a los datos evidenciados en la Tabla 10, se manifiesta que el 39.2 % de los servidores públicos presenta un nivel bajo de autocontrol, lo que representa la proporción más alta entre los grupos analizados. Le siguen quienes poseen un nivel medio, con un 36.5 %, y definitivamente, un 24.3 % de los empleados muestra un nivel alto de autocontrol. Estos hallazgos reflejan que una fracción destacada del personal enfrenta dificultades para regular sus emociones, impulsos o reacciones durante episodios estresantes o desafiantes del entorno laboral.

Tabla 11

Nivel de motivación del servidor público de la gerencia de administración

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	32	43,2
Medio	21	28,4
Alto	21	28,4
Total	74	100,0

Nota. Procesado en el programa informático IBM SPSS.

Conforme a los datos evidenciados en la Tabla 11, se manifiesta que el 43.2 % de los servidores públicos presenta un nivel bajo de motivación, lo que representa el grupo predominante. Tanto el 28.4 % restante se distribuye equitativamente entre los servidores que presentan un valor medio y un valor alto de motivación. Este hallazgo evidencia que una parte considerable del personal carece de los niveles óptimos de entusiasmo en la realización de sus tareas. La motivación integra una parte fundamental de la inteligencia emocional que impulsa la iniciativa, la persistencia y el sentido de propósito en el trabajo.

Tabla 12

Nivel de empatía del servidor público de la gerencia de administración

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	26	35,1
Medio	31	41,9
Alto	17	23,0
Total	74	100,0

Nota. Procesado en el programa informático IBM SPSS.

Conforme a los datos evidenciados en la Tabla 12, se manifiesta que el 41.9 % de los servidores públicos ostenta un nivel medio de empatía, constituyéndose en el grupo mayoritario. Le sigue el 35.1 % de los participantes con un nivel bajo de empatía, y finalmente, el 23 % muestra un nivel elevado en esta dimensión. Estos hallazgos revelan que, aunque una parte considerable del personal manifiesta una empatía moderada aun hay una parte que se necesita mejorar.

Tabla 13

Nivel de habilidades sociales del servidor público *de la gerencia de administración*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	24	32,4
Medio	35	47,3
Alto	15	20,3
Total	74	100,0

Nota. Procesado en el programa informático IBM SPSS.

Conforme a los datos evidenciados en la Tabla 13, se manifiesta que el 47.3 % de los servidores públicos presenta un nivel medio de habilidades sociales, constituyendo el grupo más numeroso. Le sigue un 32.4 % que manifiesta un nivel bajo, y finalmente, un 20,3 % evidencia un desarrollo avanzado de sus habilidades sociales.

4.1.3 Resultados según dimensiones de la variable desempeño laboral

Tabla 14

Nivel de eficacia del servidor público de la gerencia de administración

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	27	36,5
Medio	29	39,2
Alto	18	24,3
Total	74	100,0

Nota. Procesado en el programa informático IBM SPSS.

Conforme a los datos evidenciados en la Tabla 14, se manifiesta que el 39.2 % de los servidores públicos presenta un nivel medio de eficacia, constituyendo el grupo mayoritario. Le sigue un 36.5 % que manifiesta un nivel bajo, y finalmente, el 24.3 % evidencia un nivel alto de eficacia. Dichos hallazgos manifiestan que, si bien una parte importante del personal demuestra un desempeño funcional aceptable, existe también una proporción considerable con bajos nivel de performance en el desarrollo de sus tareas.

Tabla 15

Nivel de eficiencia del servidor público de la gerencia de administración

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	25	33,8
Medio	28	37,8
Alto	21	28,4
Total	74	100,0

Nota. Procesado en el programa informático IBM SPSS.

Conforme a los datos evidenciados en la Tabla 15, se manifiesta que el 37.8 % de los servidores públicos presenta un nivel medio de eficiencia, continuo por un 33.8 % con nivel bajo, y finalmente un 28.4 % con nivel alto de eficiencia. Estos hallazgos manifiestan que, aunque la mayoría del personal cumple sus funciones de manera aceptable en términos del uso adecuado de recursos y tiempo, todavía existe un porcentaje importante que presenta deficiencias en esta dimensión del desempeño laboral.

Tabla 16

Nivel de calidad de servicio del servidor público de la gerencia de administración

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	26	35,1
Medio	38	51,4
Alto	10	13,5
Total	74	100,0

Nota. Procesado en el programa informático IBM SPSS.

Conforme a los datos evidenciados en la Tabla 16, se manifiesta que el 51.4 % de los servidores públicos presenta un nivel medio de calidad de servicio, constituyéndose en el grupo mayoritario. Le sigue el 35.1 % con un nivel bajo, en tanto que solo el 13.5 % alcanza un nivel alto de calidad de servicio. Estos hallazgos manifiestan que, si bien más de la mitad del personal ofrece una atención de calidad moderada, todavía una proporción considerable presenta dificultades para satisfacer adecuadamente las expectativas de los ciudadanos.

4.1.4 Análisis inferencial

4.1.5 Prueba de normalidad

1. Formulación de hipótesis

Ho= Los datos muestrales presentan una distribución normal

Ha= Los datos muestrales no presentan una distribución normal

Tabla 17

Inteligencia emocional

	Estadístico	gl	Sig.
Inteligencia Emocional	,061	74	,200*

Nota. prueba de Kolmogorov-Smirnov[a]

Como p=0,200 >= α = 0.05 así que se desestima la Ha y se valida la Ho. Por lo cual nos manifiesta que la distribución de los datos es normal.

Tabla 18

Desempeño laboral

	Estadístico	gl	Sig.
Desempeño laboral	,116	74	,015

Nota. Prueba de Kolmogorov-Smirnov[a]

Como p=0,015 >= α = 0.05 asi que se desestima la Ho y se valida la Ha. Lo que evidencia la ausencia de normalidad en los datos. En consecuencia, se procedió a realizar la exploración de correlaciones usando el coeficiente de rangos de Spearman, adecuada para casos en los que al menos una de las variables no satisface con el supuesto de normalidad, teniendo en cuenta que una de las variables no satisfacen el supuesto de normalidad.

4.1.6 Contrastación de hipótesis

Hipótesis general

Planteamiento de hipótesis

Ho= No existe una relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los servidores públicos de la gerencia de administración en la municipalidad provincial de San Román- 2023.

Ha= Existe una relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los servidores públicos de la gerencia de administración en la municipalidad provincial de San Román- 2023.

4.1.7 Prueba estadística

Tabla 19

Correlación entre la inteligencia emocional y desempeño laboral

Variable		Inteligencia Emocional	Desempeño laboral
Inteligencia Emocional	Coeficiente de correlación	1,000	,696
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	74	74
Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,696	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	74	74

Nota. Procesado en el programa informático IBM SPSS.

Como p = 0.000 < 0.005, se admite la Ha, esto evidencia un nexo relevante entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los empleados públicos. Así también, el valor de correlación obtenido fue r = 0.696, corresponde a una correlación positiva alta, evidenciando que, al poseer una inteligencia emocional superior, mejor es el rendimiento profesional del individuo evaluado.

Este resultado concuerda con la teoría de Daniel Goleman (1995), sostiene que las personas con mayor inteligencia emocional suelen tener mejores habilidades para manejar sus emociones, cooperar con otros, acomodarse a los cambios y resolver conflictos. Por eso, su desempeño en el trabajo suele ser más eficiente. Asimismo, los hallazgos coinciden con el estudio de Apaza Valencia (2018), en una investigación desarrollada en el Gobierno Regional de Puno, identificó una correlación significativa de r = 0.629, corroborando que, en el ámbito local, la inteligencia emocional también implica una variable fundamental en el rendimiento laboral. De igual forma, Sandoval Yupaiccana et al. (2022), realizado en el Gobierno Regional del Cusco, donde se reportó una correlación de r = 0.769, también alta y significativa, entre las variables. Finalmente, Sabie et al. (2020), en su investigación realizada en el sector público de Rumanía, hallaron una correlación positiva moderada (r = 0.321), lo que respalda la existencia de este vínculo incluso en contextos internacionales.

Hipótesis especificas

Hipótesis especifica 1

Tabla 20

Nivel de inteligencia emocional

	Frecuencia	Porcentaje
Nivel bajo	26	35,1
Nivel medio	29	39,2
Nivel alto	19	25,7
Total	74	100,0

Nota. Procesado en el programa informático IBM SPSS.

La tabla 20, manifiesta que del 100% el 39.19% de los servidores públicos evidencian un nivel de inteligencia emocional medio. Este grupo representa el mayor porcentaje dentro de la muestra analizada. Le sigue un 35.14% que manifiesta un nivel bajo de inteligencia emocional, lo que podría sugerir oportunidades de mejora en competencias socioemocionales. Finalmente, el 26.58% de los participantes evaluados alcanza un nivel alto de inteligencia emocional, lo que refleja una proporción minoritaria en cuanto al desarrollo óptimo de esta habilidad en el entorno laboral estudiado.

Hipótesis específica 2

Tabla 21

Nivel de desempeño laboral

	Frecuencia	Porcentaje
Nivel bajo	24	32,4
Nivel medio	30	40,5
Nivel alto	20	27,0
Total	74	100,0

Nota. Procesado en el programa informático IBM SPSS.

La tabla 21, manifiesta que del 100% el 40.54% de los servidores públicos presenta un nivel de desempeño laboral medio, constituyéndose como el grupo mayoritario dentro del total evaluado. En segundo lugar, el 32.43% evidencia un nivel bajo de desempeño, lo cual revela la existencia de un segmento significativo que requiere estrategias de fortalecimiento y mejora. En último lugar, el 27% sobrante alcanza un nivel alto de desempeño laboral, representando una proporción reducida pero valiosa respecto a la capacidad productiva y la eficiencia de la institución.

4.2 DISCUSIÓN

Para efectos de identificar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los servidores públicos de la gerencia de administración de la Municipalidad Provincial de San Román. Tras efectuar el análisis de correlación de Spearman (p=0.000), se evidencia que hay un vínculo entre las variables estudiadas en el ámbito del personal administrativo así también como con un r valor de 0.696 manifiesta la presencia de una

relación positiva fuerte. La dirección positiva del coeficiente indica que ambas variables se incrementan en conjunto, esto es, conforme los servidores públicos potencian la inteligencia emocional generalmente tienden a mejorar en el desempeño laboral, y a medida que la inteligencia emocional disminuye proporcionalmente con esta disminuye el desempeño laboral.

En el plano internacional, estudios como el de Sabie et al. (2020) en Rumania respaldan esta asociación al reportar una correlación positiva de r = 0.321 entre control emocional y desempeño en los servidores públicos. Aunque los resultados muestran una menor magnitud que el hallado en el presente estudio, sus hallazgos nos muestran que las destrezas emocionales repercuten en el control laboral, especialmente en entornos institucionales. De forma complementaria, Amrollahifar et al. (2023) en Malasia identificaron que factores emocionales como lo es la inteligencia emocional actúan como mediador para el compromiso laboral, la motivación y la efectividad profesional, lo que apunta a que estas capacidades pueden amplificar su impacto cuando se integran con otros factores organizacionales como la identificación con la institución. Asimismo, los estudios realizados por Pereda Pérez et al. (2018) y Mendoza, García y Ramírez (2018), en España y México, aplicados en el sector público, evidenció que la inteligencia emocional favorece al proceso de decisión, el liderazgo, la cohesión en el equipo, así como las habilidades de comunicación, mitigando el conflictos y adaptación al cambio. Todos ellos siendo factores que repercuten proporcionalmente en el desempeño laboral y la eficiencia en cualquier entidad. En el contexto nacional, de la misma manera los hallazgos concuerdan con los hallazgos del estudio de Sandoval Yupaiccana et al. (2022) en Cusco, se reportó una correlación alta (r = 0.769) lo que reafirma que las competencias emocionales elevadas permiten alcanzar niveles superiores de productividad, confirmando de esta manera la necesidad de programas institucionales que fortalezcan estas habilidades un nivel elevado de inteligencia emocional podría mejorar el nivel de performance laboral en las instituciones públicas. De igual modo para reforzar los resultados, Samudio (2020) identificó una correlación positiva moderada en trabajadores municipales de Huari, mientras que Hurtado y Puma (2023) reportaron un coeficiente similar (r = 0.732) entre las variables de estudio del área de fiscalización de la municipalidad limeña, demostrando que el impacto de la inteligencia emocional no está restringido solamente a áreas administrativas, sino que también se extiende a funciones

técnicas, lo que refuerza la relevancia de la competencia emocional en el contexto de la función pública peruana.

En el plano local, el estudio de Apaza Valencia (2018), realizado en el Gobierno Regional de Puno, reveló un vínculo significativo entre competencia emocional y eficiencia profesional ($\rho = 0.629$), concluyendo que los servidores públicos con mayor dominio emocional evidencian una mayor eficiencia en el entorno de trabajo. Por otro lado, con respecto a los objetivos específicos las cuales fueron: conocer el nivel de inteligencia emocional y el desempeño laboral en los trabajadores públicos de la gerencia de administración cuyos hallazgos obtenidos fueron que del total de servidores públicos el 39.19% que representa a la mayoría poseen inteligencia emocional regular, por otro lado 40.54% que representa la mayoría de servidores públicos poseen desempeño laboral regular. En este sentido otras investigaciones como la que realizo Chaparro (2019) en el Programa Qali Warma (Puno) evidenció que el 89.6% de los trabajadores presentaban competencias emocionales en nivel regular, lo que se relacionó con un desempeño laboral deficiente en el 68.83% de los casos. En lo concerniente a estudios ejecutados en la provincia de San Román, Azángaro y Puno se replican tendencias provinciales tales como las describe Zela-Pacori et al. (2021), donde sus estudios nos muestran que los niveles de desempeño laboral en Puno, Azángaro y San Román fueron al igual que nuestro estudio mayormente regular (entre 55.2 % y 78.4 %). Esto indica que, aunque existe un marco institucional, los resultados funcionales aún no alcanzan estándares óptimos, posiblemente por limitaciones en competencias blandas y condiciones internas de trabajo. Estos resultados concuerdan con los supuestos de este estudio, lo cual subraya la necesidad de fortalecer habilidades blandas en el sector públicos. En este mismo plano Bautista Cóndor et al. (2023) reportaron que el 28 % de evidencio inteligencia emocional en nivel promedio y el 23 % en nivel bajo, cifras similares a las halladas en nuestro estudio (39.19 % regular, 35.14 % bajo), lo que confirma un patrón recurrente en gobiernos locales donde gran parte del personal carece de habilidades emocionales sólidas. Esta deficiencia puede limitar el rendimiento institucional y la calidad del servicio brindado. Tal y como lo muestra el estudio realizado para hallar la relación entre desempeño laboral y percepción ciudadana realizado por Condori Apaza (2022), donde el 81.2 % de los contribuyentes calificó el desempeño laboral como regular y el 75.5 % manifestó tener una satisfacción también regular. Esta correlación entre percepción interna y externa

reafirma que el control emocional no solo afecta el desempeño personal, así como la excelencia en el servicio institucional y el valor público.

En cuanto a las dimensiones, se identificó que la gran parte de los servidores manifestó niveles regulares tanto en la capacidad emocional como en la destreza laboral. Este patrón sugiere, al igual que lo señaló Peralta y Ortiz (2019), que el fortalecimiento de aptitudes como el autocontrol, la empatía y la motivación repercuten directamente en el cumplimiento de funciones, la interacción entre colaboradores y la realización de metas organizacionales. Además, Amrollahifar et al. (2023) subrayan que la motivación y las destrezas interpersonales pueden actuar como mediadoras clave entre la capacidad emocional y el desempeño. En otro aspecto, estudios sobre variables vinculadas como el estrés laboral, analizado por Quispe Pandia (2021) en la misma municipalidad de San Román, demuestran que el exceso de presión y tensión emocional afecta negativamente el desempeño. A esto se suma la investigación de Pinto Pacheco (2021), quien evidenció una correlación positiva moderada ($\rho = 0.621$) entre motivación y desempeño, enfatizando que aspectos internos del individuo como el deseo de logro, la autogestión o el bienestar emocional son determinantes para una gestión eficiente. Esto refuerza la noción de que la inteligencia emocional opera en conjunto con múltiples dimensiones personales y organizacionales, y que su fortalecimiento requiere una intervención integral.

Los resultados mostrados resaltan la urgencia de aplicar intervenciones formativas **y** estrategias organizacionales que fortalezcan estas competencias. Así como lo mencionaba Goleman (1995, 2001), quien afirma que la inteligencia emocional, integrada por percepción personal, manejo emocional, disposición al logro, entendimiento emocional y competencias sociales, se erige como un indicador importante del logro profesional y del rendimiento organizacional. por lo tanto, la inteligencia emocional se presenta no tan solo como un indicador relevante, sino como eje estratégico para promover el perfeccionamiento del capital humano en la administración pública, ya que los funcionarios públicos con mayores niveles de inteligencia emocional serían más capaces de adaptarse, liderar, resolver conflictos y manejar el estrés, lo que conlleva a un nivel superior de eficacia en las funciones laborales.

CONCLUSIONES

PRIMERA: Se concluye que existe una asociación relevante y favorable alta ($r = 0.696$, $p = 0.000 < 0.05$) entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los servidores públicos. Este hallazgo, obtenido con un criterio de confianza del 95% mediante el coeficiente de Spearman, respalda la hipótesis planteada inicialmente, las habilidades blandas como lo son la inteligencia emocional tienen una repercusión directo en el desempeño laboral, tanto en el cumplimiento de tareas como en la interacción interpersonal. Esta correlación refleja que el progreso en la inteligencia emocional no solo complementa las competencias técnicas, sino que constituye un eje central en la optimización del talento humano. Ya que el estudio nos muestra que en proporción en que crece la capacidad emocional, se eleva el desempeño laboral.

SEGUNDA: Se concluye con relación al nivel de inteligencia emocional que del 100% de servidores públicos, el 39.19% de los evaluados poseen un nivel medio de inteligencia emocional, en tanto que el 35.14% se ubica en niveles bajos y solo el 26.58% presenta niveles altos. Estos resultados nos sugieren que, si bien existe una base emocional moderada entre los servidores, persiste una brecha significativa en el manejo emocional profundo, lo cual se convierte en un obstáculo para las políticas internas de bienestar y capacitación. Fortalecer esta competencia contribuiría a reducir el impacto del estrés laboral, mejorar el clima institucional, favorecer la elección de opciones más conscientes con ella mejorar la efectividad profesional.

TERCERA: Se concluye con respecto al nivel de desempeño laboral que del 100% de servidores públicos, un 40.54% del personal del sector público posee un desempeño laboral medio, seguido por un 32.4% con desempeño bajo, y un 27 % con desempeño alto. Lo que refuerza la necesidad de incorporar enfoques que integren inteligencia emocional en los procesos de inducción, retroalimentación y evaluación funcional. Los datos sugieren que las habilidades emocionales como la inteligencia emocional tienen el potencial de actuar como catalizadores para el mejoramiento del desempeño integral en la administración pública.

RECOMENDACIONES

PRIMERA: Dada la evidencia significativa de una vinculación favorable entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los servidores públicos, se recomienda: Estado peruano, en el escenario de las políticas públicas de modernización y fortalecimiento del servicio civil, promover el desarrollo de competencias emocionales en el sector público como parte del proceso de meritocracia y evaluación de desempeño. Las escuelas de gobierno, como SERVIR y los programas de capacitación descentralizada, incorporar módulos sobre inteligencia emocional, priorizando su aplicación práctica en contextos como municipios, donde la atención directa a la ciudadanía y la carga operativa suelen generar escenarios de alta presión emocional. Asimismo, implementar programas de desarrollo emocional y gestión del clima organizacional con el fin de consolidar las competencias emocionales de los servidores públicos.

SEGUNDA: Se recomienda a la Municipalidad Provincial de San Román incorporar políticas institucionales que promuevan el bienestar emocional del equipo de trabajo, como componente de la gestión del capital humano como jornadas de salud emocional, atención psicológica preventiva y espacios de contención emocional, especialmente ante situaciones de alta carga o estrés. Asi también la integración de un plan institucional de fortalecimiento emocional colectivo**,** en cooperación con instancias como el Ministerio de Salud. Realizar planes de desarrollo humano en el trabajo, jornadas de sensibilización sobre inteligencia emocional y actividades que promuevan la empatía, el trabajo en equipo y la motivación colectiva**.**

TERCERA: Se recomienda a la Oficina de Recursos Humanos, incorporar al sistema de auditoría periódica del desempeño profesional, indicadores de inteligencia emocional asimismo la identificación de los distintos factores posibles de bajo desempeño para de esta manera desarrollar programas de Desarrollo Profesional de los servidores públicos y orientar procesos como promoción, rotación o capacitación interna. Además, se sugiere que los resultados de estas evaluaciones sean utilizados no solo para fines administrativos, sino también como insumo para el diseño de planes de mejora individual y grupal. Por último, se sugiere articular este sistema con procesos de retroalimentación continua, que refuercen el reconocimiento y el sentido de logro personal en el entorno laboral.

REFERENCIAS

Adigüzel, Z., & Kuloğlu, E. (2019). Examination of the effects of emotional intelligence and authentic leadership on the employees in the organizations. *International Journal of Organizational Leadership, 8*(1), 13–30. https://doi.org/10.33844/ijol.2019.60412

Alva La Rosa, Y. C., & Chávez Bayona, J. E. (2019). *Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores en las empresas del sector retail en el 2019* [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. Repositorio UPC. https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/635413

Araujo, M. C., & Leal-Guerra, M. (2007). Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas. *CICAG: Revista del Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales, 4*(2), 132–147. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3218188

Berry, L. L., Parasuraman, A., & Zeithaml, V. A. (1993). *Ten lessons for improving service quality*. Marketing Science Institute.

Bar-On, R. (2006). The Bar-On model of emotional-social intelligence (ESI). Psicothema, 18(Supl.), 13–25.

Bautista Cóndor, J. L., García Navarro, X., & Germán Reyes, D. E. (2023). Inteligencia emocional y clima laboral en una institución educativa peruana. *Universidad y Sociedad*, 15(5), 632–643. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2218-36202023000500632&lng=en&nrm=iso

Chiavenato, I. (2017). *Gestión del talento humano* (4.ª ed.). McGraw-Hill.

Chiavenato (5ª. Edición). (2000). Administración de recursos humanos. Bogotá, Colombia: McGraw Hill.

Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano* (3.ª ed.). McGraw-Hill/Interamericana Editores.

Condori Apaza, E. (2022). *Desempeño laboral y la satisfacción del contribuyente en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de San Román* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Juliaca]. Repositorio Institucional UNAJ. https://repositorio.unaj.edu.pe/items/e260453c-6322-4734-8c40-90d2b5a49f6a

Coggburn, J. D., & Hays, S. W. (2004). *Innovations in local government human resource systems: Observations from several best practice locations*. Review of Public Personnel Administration, 24(2), 91–111. https://www.researchgate.net/publication/313202753_Innovations_in_local_government_human_resource_systems_Observations_from_several_best_practice_locations

Enríquez, L. M. (2020). *Gestión pública eficiente: teoría y práctica de la administración por resultados*. Fondo Editorial de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Goleman, D. (2000). *La inteligencia emocional: Por qué es más importante que el coeficiente intelectual* (6.ª ed.). Editorial Kairós.

Goleman, D. (1995). *Emotional Intelligence.* New York: Bantam Books.

Goleman, D. (1998). *La Práctica de la Inteligencia Emocional (Primera ed.)*. Editorial Kairós. S.A.

Goleman, D. (2016). *Working With Emotional Intelligence (Sexta ed.).* Bantam Books.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6.ª ed.). McGraw-Hill Education.

International Organization for Standardization. (2008). *ISO 9000:2008. Sistemas de gestión de la calidad – Fundamentos y vocabulario*. https://www.iso.org/standard/46481.html

Mayer, J. D., Salovey, P., & Caruso, D. R. (2004). *Emotional intelligence: Theory, findings, and implications*. Psychological Inquiry, 15(3), 197–215. https://doi.org/10.1207/s15327965pli1503_02

Mondy, R. W., & Mondy, J. B. (2010). *Human resource management* (11th ed.). Pearson Education

Mendoza, J. L., García, M. A., & Ramírez, P. R. (2018). *Inteligencia emocional y desempeño laboral en servidores públicos: un estudio en México*. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, 34(1), 45–52. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2395-86692018000100098&script=sci_arttext

Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca**.** (2022, 3 de agosto). *Manual de organización y funciones de la gerencia de administración* [Documento técnico]. Plataforma del Estado Peruano. https://www.gob.pe/institucion/munisanroman/informes-publicaciones/3312344-manual-de-organizacion-y-funciones-mof-de-la-mpsr-j

Organización Mundial de la Salud. (2022). *Informe mundial sobre salud mental: Transformar la salud mental para todos*. https://www.who.int/publications/i/item/9789240049338

Organización Mundial de la Salud, & Organización Internacional del Trabajo. (2022). *Mental health at work: policy brief* [Policy brief]. OMS y OIT. https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/362983/9789240057944-eng.pdf?sequence=1

Pekaar, K. A., van der Linden, D., Bakker, A. B., & Born, M. P. (2017). Emotional intelligence and job performance: The role of enactment and focus on others' emotions. *Human Performance, 30*(2–3), 135–153. https://doi.org/10.1080/08959285.2017.1332630

Quispe Cardeña, N. C. (2018). *Motivación y desempeño laboral en los trabajadores administrativos contratados de la Municipalidad Provincial de San Román, Juliaca – 2017* [Tesis de licenciatura, Universidad Alas Peruanas]. Repositorio institucional. https://hdl.handle.net/20.500.12990/6261

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2019). *Comportamiento organizacional* (17.ª ed.). Pearson Educación.

Sandoval Yupaiccana, S. K., Cruz-del Mar, E., Paredes Saavedra, M., & Geraldo Campos, L. A. (2022). *Relación de la inteligencia emocional con el desempeño laboral de los servidores del gobierno regional del Cusco - 2021*. Revista Escuela de Administración de Negocios, (92), 303–328. https://doi.org/10.21158/01208160.n92.2022.3567

Serrano , J., & Barba , M. (2012). *Human resource management in local governments.* https://www.researchgate.net/publication/227428342_Human_resource_managem e nt_in_local_governments

Sánchez, G. (2012). *¿Qué son las habilidades sociales?* https://lamenteesmaravillosa.com/que-son-las-habilidades-sociales/

Sánchez, N. (2015). *Rol del servidor público.* https://www.laestrella.com.pa/opinion/columnistas/150108/rol-publico-servidor

Sabie, O. M., Pîrvu, C., Burcea, Ș. G., Brișcariu, R. M., & Apostol, S. A. (2020). *The influence of emotional intelligence on employee's performance: a case from Romania's public sector*. Administrație și Management Public, 35, 40–57. https://doi.org/10.24818/amp/2020.35-03

Trujillo Calsina, E. A., & Calsina Alata, M. W. (2022). *Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Ajoyani – 2021* [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana Unión]. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.upeu.edu.pe/server/api/core/bitstreams/a2ee7006-dd73-4e7e-bf7f-8d3a867993c3/content

Tuesta, R. A., Dávila, F. A., & Llacza, F. C. (2021). *Desempeño laboral en entidades públicas peruanas: Impacto salarial, antigüedad y nivel académico*. Revista Científica Sapientia, 7(2), 45–60. https://www.researchgate.net/publication/353432357

UNESCO Office Santiago, & Regional Bureau for Education in Latin America and the Caribbean. (2021). *Aportes para la enseñanza de habilidades socioemocionales:*

Estudio Regional Comparativo y Explicativo (ERCE 2019). https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000388352

Yabar Bornaz, K. (2016). *Niveles de inteligencia emocional y desempeño laboral en el personal de salud administrativo de la Micro Red La Molina–Cieneguilla* [Tesis de maestría, Universidad de San Martín de Porres]. Repositorio USMP. https://hdl.handle.net/20.500.12727/2593

Zela-Pacori, C. E., Calcina-Cuevas, S. C., Castillo-Machaca, J. E., & Campos-García, J. L. (2021). Desempeño laboral y la calidad de servicio en municipalidades provinciales de Puno, Perú. *Dominio de las Ciencias, 7*(6), 426–515. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8383759

ANEXOS

Anexo 1

Matriz de operacionalización de variables

TÍTULO: Inteligencia emocional y desempeño laboral en los servidores públicos de la gerencia de administración en la Municipalidad Provincial de San Román- 2023						
VARIABLES	**Definición de las variables**	**Dimensiones**	**Indicadores**	**Ítems**	**Escala**	**Instrumento**
V1: INTELIGENCIA EMOCIONAL	Es la capacidad para reconocer los sentimientos propios y los de los demás, motivarnos a nosotros mismos, para manejar acertadamente las emociones, tanto en nosotros mismos como en nuestras relaciones humanas (Daniel Goleman)	Habilidades personales Habilidades sociales	-Autoconocimiento. - Autocontrol -Motivación. - Empatía. - Habilidades sociales	01-05 06-10 11-15 16- 20 21- 25	Escala es de tipo ordinal: (1) Nunca (2) Muy pocas veces (3) Algunas veces (4) Casi siempre (5) Siempre	Cuestionario de inteligencia emocional de Daniel Goleman.
V2: DESEMPEÑO LABORAL	El desempeño laboral es el conjunto de conductas voluntarias e involuntarias que las personas deben aplicar para el logro de un objetivo, demostrando conocimientos claros y estrategias para el logro del mismo. (Chiavenato)	Eficiencia eficacia calidad de servicio	- Efectividad -Toma de decisiones -Competitividad - Calidad del trabajo	01-03 04-06 07-11 12-18	Escala es de tipo ordinal: (1) Nunca (2) Muy pocas Veces (3) Algunas veces (4) Casi siempre (5) Siempre	Cuestionario de desempeño laboral de Silva y Pérez.

Anexo 2

Matriz de consistencia

preguntas	Objetivos	Hipótesis	Tipo y Diseño
PG: ¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los servidores públicos de la gerencia de administración en la Municipalidad Provincial de San Román- 2023?	OG: Determinar la existencia de relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los servidores públicos de la gerencia de administración en la Municipalidad Provincial de San Román- 2023.	HG: Existe una relación positiva entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los servidores públicos de la gerencia de administración en la Municipalidad Provincial de San Román- 2023.	**Tipo de investigación:** Descriptivo - correlacional **Diseño de investigación** Diseño no experimental dentro del estudio transeccional o transversal **Población:** La población es de 74 servidores públicos, de ambos sexos. **Muestra:** censal de 74. **Técnicas e instrumentos de recolección de datos:** Encuesta - cuestionario
PE1:¿ Cuál es el nivel de inteligencia emocional en los servidores públicos de la gerencia de administración en la Municipalidad Provincial de San Román- 2023?	OE1: Conocer el nivel de inteligencia emocional en los servidores públicos de la gerencia de administración en la Municipalidad Provincial de San Román- 2023.	HE1: El nivel de inteligencia emocional en los servidores públicos de la gerencia de administración en la Municipalidad Provincial de San Román- 2023 es regular.	
PE2: ¿Cuál es el nivel de desempeño laboral de los servidores públicos de la gerencia de administración en la Municipalidad Provincial de San Román- 2023?	OE 2: Conocer el nivel de desempeño laboral de los servidores públicos de la gerencia de administración en la Municipalidad Provincial de San Román- 2023.	HE2: El nivel de desempeño laboral de los servidores públicos de la gerencia de administración en la Municipalidad Provincial de San Román- 2023 es regular.	

Anexo 3

Instrumento de medición de las variables

INTELIGENCIA EMOCIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN- 2023

INSTRUCCIONES:

Por favor, lea atentamente cada frase de este cuestionario y conteste de acuerdo a lo que usted crea conveniente o esté más cerca de lo que usted considere que está pasando, es importante que marque con una X para ello observe el siguiente cuadro:

Cuestionario sobre el desempeño laboral

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

DIMENSION 1: EFICIENCIA						
I	**Efectividad**	1	2	3	4	5
1	¿El colaborador de la entidad cumple con las tareas que se le asigna eficientemente?					
2	¿El colaborador de la entidad hace uso racional de los recursos?					
3	¿El colaborador de la entidad entrega los trabajos de acuerdo a la programación previa y cumple las metas establecidas?					
	Toma de decisiones					
4	¿El colaborador conoce los objetivos de la entidad y las funciones que debe desempeñar?					
5	¿El colaborador de la entidad resuelve los imprevistos de su trabajo y mejora los procedimientos?					
6	¿El colaborador de la entidad aporta con nuevas ideas para mejorar los procesos?					
DIMENSION 2: EFICACIA						
II	**Competitividad**					
7	¿La producción del colaborador disminuye cuando está bajo presión?					
8	¿El colaborador de la entidad se preocupa por alcanzar los objetivos de la empresa?					
9	¿El colaborador de la entidad desarrolla sus labores en los plazos establecidos cumpliendo los procedimientos y metas que la entidad ha determinado?					
10	¿El colaborador de la entidad se limita a cumplir las indicaciones recibidas por sus superiores?					
11	¿El colaborador se muestra identificado con la misión, objetivos y cultura organizacional de la entidad?					
DIMENSION 3: CALIDAD DE SERVICIO						
III	**Calidad de trabajo**					
12	¿El colaborador logra satisfacer la necesidad del usuario prestador de servicios?					
13	¿El colaborador brinda una adecuada orientación a todos los usuarios que requieran del servicio?					
14	¿El colaborador se muestra cuidadoso con las instalaciones de la entidad?					
15	¿EL colaborador de la entidad realiza su trabajo de acuerdo con los requerimientos de sus usuarios prestadores de servicio?					
16	¿El colaborador atiende de manera adecuada a los usuarios, aunque su demora retrase su trabajo?					
17	¿Considero que el trabajo en general es adecuado por parte de los colaboradores de la entidad?					
18	¿Los problemas personales u otro tipo de problemas que posee el colaborador de la entidad no afectan al trato que brinda a los usuarios?					

Cuestionario de inteligencia emocional

A continuación, responda con toda honestidad los siguientes puntos:

DIMENSION 1: HABILIDADES PERSONALES						
I	**Autoconocimiento**	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
1	Reconozco mis emociones y los efectos que ellos tienen.					
2	Conozco casi todas mis fortalezas y debilidades					
3	Tengo seguridad en la valoración que hago sobre mí mismo/a y sobre mis capacidades					
4	Soy capaz de reconocer mis habilidades cognitivas y motoras					
5	Actúo De Manera Ética ante cualquier situación.					
II	**Autocontrol**					
6	Soy capaz de manejar mis emociones y los impulsos conflictivos					
7	Mi estado de ánimo influye en mi forma de actuar.					
8	Soy capaz de asumir la responsabilidad de mis propios actos.					
9	los actos de descontrol de los usuarios prestadores del servicio pueden perturbar mi autocontrol.					
10	La emoción del placer, alegría influye mucho en mi desempeño laboral.					
III	**Motivación**					
11	Me suelo esforzar por mejorar o satisfacer un determinado criterio de excelencia o de calidad.					
12	Suelo necesitar motivación externa para conseguir los objetivos trazados.					
13	Suelo estar dispuesto a actuar aun cuando no es mi competencia hacerlo.					
14	Suelo ser persistente en la consecución de objetivos de mi centro laboral a pesar de los obstáculos y los contratiempos.					
15	Suelo automotivarme cuando las situaciones son difíciles en mi puesto laboral.					
DIMENSION 2: HABILIDADES SOCIALES						
IV	**Empatía**					
16	Tengo la capacidad de captar los sentimientos de los demás (usuarios prestadores de servicios, compañeros de trabajo) e interesarme por las cosas que les preocupan.					
17	Tengo la capacidad de anticiparme, reconocer y satisfacer las necesidades de los usuarios.					
18	Suelo aprovechar las oportunidades que me brindan diferentes tipos de personas.					
19	Tengo la capacidad de darme cuenta de las corrientes emocionales y de las relaciones de poder subyacentes en un grupo.					
20	Tengo la capacidad de ayudar a resolver las necesidades de los usuarios, aunque escapan a mi responsabilidad.					
V	**Habilidades sociales**					
21	Sé emitir mensajes claros y convincentes					
22	Suelo tener habilidad para iniciar o dirigir los cambios.					
23	Habitualmente sé negociar y resolver conflictos interpersonales con mis colegas y clientes					
24	Habitualmente soy capaz de trabajar con los demás para la consecución de una meta común					
25	Habitualmente se comunicarme efectivamente con mis colegas y usuarios.					

Gracias por responder el cuestionario…

Anexo 4

Validación a juicio de experto N° 1

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA

ESCUELA PROFESIONAL DE

GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

"INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN"

I. REFERENCIAS

1. EXPERTO : Hoover Cano Tolentino
2. PROFESIÓN : Psicologa
3. CARGO ACTUAL : Psicologa en Hospital Base Juliaca
4. GRADO ACADÉMICO : Asociado

II. ASPECTO DE VALIDACIÓN

DIMENSIONES	PREGUNTAS	1= Muy malo	2= Malo	3= Regular	4= Bueno	5= Muy Bueno
INTELIGENCIA EMOCIONAL						
HABILIDADES PERSONALES	**AUTOCONOCIMENTO**					
	Reconozco mis emociones y los efectos que ellos tienen.	1	2	3	X4	5
	Conozco casi todas mis fortalezas y debilidades	1	2	3	X4	5
	Tengo seguridad en la valoración que hago sobre mí mismo/a y sobre mis capacidades	1	2	3	4	X5
	Soy capaz de reconocer mis habilidades cognitivas y motoras	1	2	3	X4	5
	Actúo De Manera Ética ante cualquier situación.	1	2	3	4	X5
	AUTOCONTROL					
	Soy capaz de manejar mis emociones y los impulsos conflictivos	1	2	3	X4	5
	Mi estado de ánimo influye en mi forma de actuar.	1	2	3	X4	5
	Soy capaz de asumir la responsabilidad de mis propios actos.	1	2	3	X4	5
	los actos de descontrol de los usuarios prestadores del servicio pueden perturbar mi autocontrol.	1	2	3	4	X5
	La emoción del placer, alegria influye mucho en mi desempeño laboral.	1	2	3	4	X5
	MOTIVACION					
	Me suelo esforzar por mejorar o satisfacer un determinado criterio de excelencia o de calidad	1	2	3	X4	5
	Suelo necesitar motivación externa para conseguir los objetivos trazados.	1	2	3	X4	5
	Suelo estar dispuesto a actuar aun cuando no es mi competencia hacerlo.	1	2	3	4	X5
	Suelo ser persistente en la consecución de objetivos de mi centro laboral a pesar de los obstáculos y los contratiempos.	1	2	3	X4	5
	Suelo automotivarme cuando las situaciones son difíciles en mi puesto laboral.	1	2	3	X4	5

HABILIDADES SOCIALES	**EMPATIA**					
	Tengo la capacidad de captar los sentimientos de los demás (usuarios prestadores de servicios, compañeros de trabajo) e interesarme por las cosas que les preocupan.	1	2	3	4	X 5
	Tengo la capacidad de anticiparme, reconocer y satisfacer las necesidades de los usuarios.	1	2	3	X	5
	Suelo aprovechar las oportunidades que me brindan diferentes tipos de personas.	1	2	3	X	5
	Tengo la capacidad de darme cuenta de las corrientes emocionales y de las relaciones de poder subyacentes en un grupo.	1	2	3	X	5
	Tengo la capacidad de ayudar a resolver las necesidades de los usuarios, aunque escapan a mi responsabilidad.	1	2	3	4	X
	ASERTIVIDAD Y PROACTIVIDAD					
	Sé emitir mensajes claros y convincentes	1	2	3	X	5
	Suelo tener habilidad para iniciar o dirigir los cambios.	1	2	3	X	5
	Habitualmente sé negociar y resolver conflictos interpersonales con mis colegas y clientes	1	2	3	4	X
	Habitualmente soy capaz de trabajar con los demás para la consecución de una meta común	1	2	3	4	X
	Habitualmente se comunicarme efectivamente con mis colegas y usuarios, asimismo escuchar e intercambiar ideas o puntos de vista.	1	2	3	4	X
	Subtotal				60	55
	Total	115				

Fuente: Elaborado por José Huanca Frías. Docente de la Universidad Nacional de Juliaca y adaptado de Palomino, Juan; Peña Julio Daniel; Zevallos Gudelia y Orizano Lincoln (2015, p. 217)

Coeficiente de valorización porcentual, C = $\frac{115}{125} \times 100\% = 92\%$

III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

Corregir las interrogantes en función de la adecuación de los indicadores, luego se podrá validar de forma correcta la puntuación.

.....

.....

IV. RESOLUCIÓN

a. Aprobado (C ≥ 75%) [X]
b. Desaprobado (C < 75%) [ ]

Lugar y fecha: ...Juliaca 05 de mayo del 2024

Huanca Frías Felicitas
PSICÓLOGA

.....

Sello y firma del experto
DNI N°
N° celular:

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA

ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

"INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN"

I. REFERENCIAS

5. EXPERTO : Huayapa Cuba Patricia
6. PROFESIÓN : Psicología
7. CARGO ACTUAL : Psicóloga en el Hospital Nuevo
8. GRADO ACADÉMICO : Licenciada

II. ASPECTO DE VALIDACIÓN

DIMENSIONES	PREGUNTAS	1= Muy malo	2= Malo	3= Regular	4= Bueno	5= Muy Bueno
DESEMPEÑO LABORAL						
Eficiencia	¿El colaborador de la entidad cumple con las tareas que se le asigna?	1	2	3	X	5
	¿El colaborador de la entidad aporta con nuevas ideas para mejorar los procesos?	1	2	3	4	X
	¿El colaborador de la entidad hace uso racional de los recursos?	1	2	3	X	5
	¿El colaborador de la entidad entrega los trabajos de acuerdo a la programación previa y cumple las metas establecidas?	1	2	3	X	5
	¿El colaborador de la entidad resuelve los imprevistos de su trabajo y mejora los procedimientos?	1	2	3	X	5
	¿El colaborador conoce los objetivos de la entidad y las funciones que debe desempeñar?	1	2	3	4	X
Eficacia	¿La producción del colaborador disminuye cuando está bajo presión?	1	2	3	X	5
	¿El colaborador de la entidad se preocupa por alcanzar los objetivos de la empresa?	1	2	3	4	X
	¿El colaborador de la entidad desarrolla sus labores en los plazos establecidos cumpliendo los procedimientos y metas que la entidad ha determinado?	1	2	3	X	5
	¿El colaborador de la entidad se limita a cumplir las indicaciones recibidas por sus superiores?	1	2	3	4	X
	¿El colaborador se muestra identificado con la misión, objetivos y cultura organizacional de la entidad?	1	2	3	X	5

Calidad de servicio	¿El colaborador se muestra cortés con los clientes y con sus compañeros de trabajo?	1	2	3	X	5
	¿El colaborador brinda una adecuada orientación a los clientes o público que requiere del servicio?	1	2	3	4	X
	¿El colaborador se muestra cuidadoso con las instalaciones de la entidad?	1	2	3	X	5
	¿EL colaborador de la entidad realiza su trabajo de acuerdo con los requerimientos de sus clientes que requiere del servicio?	1	2	3	4	X
	¿El colaborador atiendo de manera adecuada a los clientes, aunque su demora retrase su trabajo?	1	2	3	X	5
	¿Considero que el trato al cliente interno y externo es amable por parte del colaborador de la entidad?	1	2	3	X	5
	¿Los problemas personales u otro tipo de problemas que posee el colaborador de la entidad no afectan al trato que brinda a sus clientes?	1	2	3	X	5
	Subtotal				48	30
	Total	78				

Fuente: Elaborado por José Huanca Frías. Docente de la Universidad Nacional de Juliaca y adaptado de Palomino, Juan; Peña Julio Daniel; Zevallos Gudelia y Orizano Lincoln (2015, p. 217)

Coeficiente de valorización porcentual, C = $\frac{78}{90} * 100\% = 86.67\%$

III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

Corregir las interrogantes en función de la adecuación de los indicadores, luego se podrá validar de forma correcta la puntuación.

.....

.....

.....

IV. RESOLUCIÓN

c. Aprobado (C ≥ 75%) [X]
d. Desaprobado (C < 75%) [ ]

Lugar y fecha: ...Juliaca.....05 de abril del 2024

Huanca Frías Felicitas
PSICÓLOGA
C.Ps.P. 45496

.....

Sello y firma del experto
DNI N°
N° celular:

Anexo 5

Validación a juicio de experto N° 2

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA

ESCUELA PROFESIONAL DE

GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

"INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN"

I. REFERENCIAS

1. EXPERTO : Joe Celso Cotrado Ramos
2. PROFESIÓN : Sociologo
3. CARGO ACTUAL : Jefe de Recursos Humanos
4. GRADO ACADÉMICO : Licenciado en Sociología

II. ASPECTO DE VALIDACIÓN

DIMENSIONES	PREGUNTAS	1= Muy malo	2= Malo	3= Regular	4= Bueno	5= Muy Bueno
INTELIGENCIA EMOCIONAL						
	AUTOCONOCIMENTO					
	Reconozco mis emociones y los efectos que ellos tienen.	1	2	3	4	5
	Conozco casi todas mis fortalezas y debilidades	1	2	3	4	5
	Tengo seguridad en la valoración que hago sobre mí mismo/a y sobre mis capacidades	1	2	3	4	5
	Soy capaz de reconocer mis habilidades cognitivas y motoras	1	2	3	4	5
	Actúo De Manera Ética ante cualquier situación.	1	2	3	4	5
HABILIDADES PERSONALES	**AUTOCONTROL**					
	Soy capaz de manejar mis emociones y los impulsos conflictivos	1	2	3	4	5
	Mi estado de ánimo influye en mi forma de actuar.	1	2	3	4	5
	Soy capaz de asumir la responsabilidad de mis propios actos.	1	2	3	4	5
	los actos de descontrol de los usuarios prestadores del servicio pueden perturbar mi autocontrol.	1	2	3	4	5
	La emoción del placer, alegría influye mucho en mi desempeño laboral.	1	2	3	4	5
	MOTIVACION					
	Me suelo esforzar por mejorar o satisfacer un determinado criterio de excelencia o de calidad	1	2	3	4	5
	Suelo necesitar motivación externa para conseguir los objetivos trazados.	1	2	3	4	5
	Suelo estar dispuesto a actuar aun cuando no es mi competencia hacerlo.	1	2	3	4	5
	Suelo ser persistente en la consecución de objetivos de mi centro laboral a pesar de los obstáculos y los contratiempos.	1	2	3	4	5
	Suelo automotivarme cuando las situaciones son difíciles en mi puesto laboral.	1	2	3	4	5

HABILIDADES SOCIALES	**EMPATIA**					
	Tengo la capacidad de captar los sentimientos de los demás (usuarios prestadores de servicios, compañeros de trabajo) e interesarme por las cosas que les preocupan.	1	2	3	4	5
	Tengo la capacidad de anticiparme, reconocer y satisfacer las necesidades de los usuarios.	1	2	3	4	5
	Suelo aprovechar las oportunidades que me brindan diferentes tipos de personas.	1	2	3	4	5
	Tengo la capacidad de darme cuenta de las corrientes emocionales y de las relaciones de poder subyacentes en un grupo.	1	2	3	4	5
	Tengo la capacidad de ayudar a resolver las necesidades de los usuarios, aunque escapan a mi responsabilidad.	1	2	3	4	5
	ASERTIVIDAD Y PROACTIVIDAD					
	Sé emitir mensajes claros y convincentes	1	2	3	4	5
	Suelo tener habilidad para iniciar o dirigir los cambios.	1	2	3	4	5
	Habitualmente sé negociar y resolver conflictos interpersonales con mis colegas y clientes	1	2	3	4	5
	Habitualmente soy capaz de trabajar con los demás para la consecución de una meta común	1	2	3	4	5
	Habitualmente se comunicarme efectivamente con mis colegas y usuarios, asimismo escuchar e intercambiar ideas o puntos de vista.	1	2	3	4	5
	Subtotal			3	5E	50
	Total					

Fuente: Elaborado por José Huanca Frias. Docente de la Universidad Nacional de Juliaca y adaptado de Palomino, Juan; Peña Julio Daniel; Zevallos Gudelia y Orizano Lincoln (2015, p. 217)

Coeficiente de valorización porcentual, C = $\frac{109}{125} \times 100 = 87\%$

III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

Corregir las interrogantes en función de la adecuación de los indicadores, luego se podrá validar de forma correcta la puntuación.

.....

.....

IV. RESOLUCIÓN

a. Aprobado (C ≥ 75%) [X]
b. Desaprobado (C < 75%) [ ]

Lugar y fecha: ..EMSAPUNO 02/04/2024.....

Sello y firma del experto
DNI N°
N° celular:

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA

ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

"INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN"

I. REFERENCIAS

5. EXPERTO : Joe Celso Cotrado Ramos
6. PROFESIÓN : Sociologo
7. CARGO ACTUAL : Jefe de Recursos Humanos
8. GRADO ACADÉMICO : Licenciado en Sociología

II. ASPECTO DE VALIDACIÓN

DIMENSIONES	PREGUNTAS	1= Muy malo	2= Malo	3= Regular	4= Bueno	5= Muy Bueno
DESEMPEÑO LABORAL						
Eficiencia	¿El colaborador de la entidad cumple con las tareas que se le asigna?	1	2	3	4	5
	¿El colaborador de la entidad aporta con nuevas ideas para mejorar los procesos?	1	2	3	4	5
	¿El colaborador de la entidad hace uso racional de los recursos?	1	2	3	4	5
	¿El colaborador de la entidad entrega los trabajos de acuerdo a la programación previa y cumple las metas establecidas?	1	2	3	4	5
	¿El colaborador de la entidad resuelve los imprevistos de su trabajo y mejora los procedimientos?	1	2	3	4	5
	¿El colaborador conoce los objetivos de la entidad y las funciones que debe desempeñar?	1	2	3	4	5
Eficacia	¿La producción del colaborador disminuye cuando está bajo presión?	1	2	3	4	5
	¿El colaborador de la entidad se preocupa por alcanzar los objetivos de la empresa?	1	2	3	4	5
	¿El colaborador de la entidad desarrolla sus labores en los plazos establecidos cumpliendo los procedimientos y metas que la entidad ha determinado?	1	2	3	4	5
	¿El colaborador de la entidad se limita a cumplir las indicaciones recibidas por sus superiores?	1	2	3	4	5
	¿El colaborador se muestra identificado con la misión, objetivos y cultura organizacional de la entidad?	1	2	3	4	5

Calidad de servicio	¿El colaborador se muestra cortés con los clientes y con sus compañeros de trabajo?	1	2	3	4	5
	¿El colaborador brinda una adecuada orientación a los clientes o público que requiere del servicio?	1	2	3	4	5
	¿El colaborador se muestra cuidadoso con las instalaciones de la entidad?	1	2	3	4	5
	¿EL colaborador de la entidad realiza su trabajo de acuerdo con los requerimientos de sus clientes que requiere del servicio?	1	2	3	4	5
	¿El colaborador atiendo de manera adecuada a los clientes, aunque su demora retrase su trabajo?	1	2	3	4	5
	¿Considero que el trato al cliente interno y externo es amable por parte del colaborador de la entidad?	1	2	3	4	5
	¿Los problemas personales u otro tipo de problemas que posee el colaborador de la entidad no afectan al trato que brinda a sus clientes?	1	2	3	4	5
	Subtotal		2		24	55
	Total					

Fuente: Elaborado por José Huanca Frías. Docente de la Universidad Nacional de Juliaca y adaptado de Palomino, Juan; Peña Julio Daniel; Zevallos Gudelia y Orizano Lincoln (2015, p. 217)

Coeficiente de valorización porcentual, C = $\frac{81}{90} \times 100 = 90\%$

III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

Corregir las interrogantes en función de la adecuación de los indicadores, luego se podrá validar de forma correcta la puntuación.

.....

.....

IV. RESOLUCIÓN

c. Aprobado (C ≥ 75%) ☒

d. Desaprobado (C < 75%) ☐

Lugar y fecha: EMSA PUNO 02/04/2024

EMSAPUNO S.A.

Sello y firma del Experto

DNI N°

DIVISIÓN DE RECURSOS HUMANOS

N° celular:

Anexo 6

Validación a juicio de experto N° 3

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA

ESCUELA PROFESIONAL DE

GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

"INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN"

I. REFERENCIAS

1. EXPERTO : Vilma Luisa Ticona
2. PROFESIÓN : Abogada
3. CARGO ACTUAL : Abogada
4. GRADO ACADÉMICO : magister

II. ASPECTO DE VALIDACIÓN

DIMENSIONES	PREGUNTAS	1= Muy malo	2= Malo	3= Regular	4= Bueno	5= Muy bueno
INTELIGENCIA EMOCIONAL						
	AUTOCONOCIMENTO					
	Reconozco mis emociones y los efectos que ellos tienen.	1	2	3	X	5
	Conozco casi todas mis fortalezas y debilidades	1	2	3	4	X
	Tengo seguridad en la valoración que hago sobre mi misma/o y sobre mis capacidades	1	2	3	X	5
	Soy capaz de reconocer mis habilidades cognitivas y motoras	1	2	3	X	5
	Actúo De Manera Ética ante cualquier situación.	1	2	3	4	X
HABILIDADES PERSONALES	**AUTOCONTROL**					
	Soy capaz de manejar mis emociones y los impulsos conflictivos	1	2	3	X	5
	Mi estado de ánimo influye en mi forma de actuar.	1	2	3	X	5
	Soy capaz de asumir la responsabilidad de mis propios actos.	1	2	3	X	5
	los actos de descontrol de los usuarios prestadores del servicio pueden perturbar mi autocontrol.	1	2	3	X	5
	La emoción del placer, alegría influye mucho en mi desempeño laboral.	1	2	3	4	X
	MOTIVACIÓN					
	Me suelo esforzar por mejorar o satisfacer un determinado criterio de excelencia o de calidad	1	2	3	X	5
	Suelo necesitar motivación externa para conseguir los objetivos trazados.	1	2	3	X	5
	Suelo estar dispuesto a actuar aun cuando no es mi competencia hacerlo.	1	2	X	4	5
	Suelo ser persistente en la consecución de objetivos de mi centro laboral a pesar de los obstáculos y los contratiempos.	1	2	3	X	5
	Suelo automotivarme cuando las situaciones son difíciles en mi puesto laboral.	1	2	X	4	5

HABILIDADES SOCIALES	**EMPATIA**					
	Tengo la capacidad de captar los sentimientos de los demás (usuarios prestadores de servicios, compañeros de trabajo) e interesarme por las cosas que les preocupan.	1	2	3	X	5
	Tengo la capacidad de anticiparme, reconocer y satisfacer las necesidades de los usuarios.	1	2	3	X	5
	Suelo aprovechar las oportunidades que me brindan diferentes tipos de personas.	1	2	3	X	5
	Tengo la capacidad de darme cuenta de las corrientes emocionales y de las relaciones de poder subyacentes en un grupo.	1	2	3	4	X
	Tengo la capacidad de ayudar a resolver las necesidades de los usuarios, aunque escapan a mi responsabilidad.	1	2	3	4	X
	ASERTIVIDAD Y PROACTIVIDAD					
	Sé emitir mensajes claros y convincentes	1	2	3	4	X
	Suelo tener habilidad para iniciar o dirigir los cambios.	1	2	3	X	5
	Habitualmente sé negociar y resolver conflictos interpersonales con mis colegas y clientes	1	2	3	X	5
	Habitualmente soy capaz de trabajar con los demás para la consecución de una meta común	1	2	3	4	X
	Habitualmente se comunicarme efectivamente con mis colegas y usuarios, asimismo escuchar e intercambiar ideas o puntos de vista.	1	2	3	4	X
	Subtotal			6	60	40
	Total	106				

Fuente: Elaborado por José Huanca Frías. Docente de la Universidad Nacional de Juliaca y adaptado de Palomino, Juan; Peña Julio Daniel; Zevallos Gudelia y Orizano Lincoln (2015, p. 217)

Coeficiente de valorización porcentual, C = $\frac{106}{125} \times 100\% = 85\%$

III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

Corregir las interrogantes en función de la adecuación de los indicadores, luego se podrá validar de forma correcta la puntuación.

.....

.....

IV. RESOLUCIÓN

a. Aprobado (C ≥ 75%) X
b. Desaprobado (C < 75%)

Lugar y fecha: Juliaca, 18 de Mayo 2024

Vilma Luisa Ticona
ABOGADA
C.A.A. 14522

Sello y firma del experto

DNI N° 41579293

N° celular: 964318500

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA

ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

"INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN"

I. REFERENCIAS

5. EXPERTO : Vilma Huisa Ticona
6. PROFESIÓN : Abogada
7. CARGO ACTUAL : Abogada
8. GRADO ACADÉMICO : M.

II. ASPECTO DE VALIDACIÓN

DIMENSIONES	PREGUNTAS	1= Muy malo	2= Malo	3= Regular	4= Bueno	5= Muy Bueno
DESEMPEÑO LABORAL						
Eficiencia	¿El colaborador de la entidad cumple con las tareas que se le asigna?	1	2	3	X	5
	¿El colaborador de la entidad aporta con nuevas ideas para mejorar los procesos?	1	2	3	X	5
	¿El colaborador de la entidad hace uso racional de los recursos?	1	2	3	X	5
	¿El colaborador de la entidad entrega los trabajos de acuerdo a la programación previa y cumple las metas establecidas?	1	2	3	4	X
	¿El colaborador de la entidad resuelve los imprevistos de su trabajo y mejora los procedimientos?	1	2	3	4	X
	¿El colaborador conoce los objetivos de la entidad y las funciones que debe desempeñar?	1	2	3	4	X
Eficacia	¿La producción del colaborador disminuye cuando está bajo presión?	1	2	3	4	X
	¿El colaborador de la entidad se preocupa por alcanzar los objetivos de la empresa?	1	2	3	4	X
	¿El colaborador de la entidad desarrolla sus labores en los plazos establecidos cumpliendo los procedimientos y metas que la entidad ha determinado?	1	2	3	X	5
	¿El colaborador de la entidad se limita a cumplir las indicaciones recibidas por sus superiores?	1	2	3	X	5
	¿El colaborador se muestra identificado con la misión, objetivos y cultura organizacional de la entidad?	1	2	3	X	5

Calidad de servicio	¿El colaborador se muestra cortés con los clientes y con sus compañeros de trabajo?	1	2	3	4	5
	¿El colaborador brinda una adecuada orientación a los clientes o público que requiere del servicio?	1	2	3	4	5
	¿El colaborador se muestra cuidadoso con las instalaciones de la entidad?	1	2	3	4	5
	¿El colaborador de la entidad realiza su trabajo de acuerdo con los requerimientos de sus clientes que requiere del servicio?	1	2	3	4	5
	¿El colaborador atiendo de manera adecuada a los clientes, aunque su demora retrase su trabajo?	1	2	3	4	5
	¿Considero que el trato al cliente interno y externo es amable por parte del colaborador de la entidad?	1	2	3	4	5
	¿Los problemas personales u otro tipo de problemas que posee el colaborador de la entidad no afectan al trato que brinda a sus clientes?	1	2	3	4	5
	Subtotal				44	30
	Total				74	

Fuente: Elaborado por José Huanca Frías. Docente de la Universidad Nacional de Juliaca y adaptado de Palomino, Juan; Peña Julio Daniel; Zevallos Gudelia y Orizano Lincoln (2015, p. 217)

Coeficiente de valorización porcentual, C = $\frac{74}{90} \times 100\% = 82\%$

III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

Corregir las interrogantes en función de la adecuación de los indicadores, luego se podrá validar de forma correcta la puntuación.

.....

.....

IV. RESOLUCIÓN

c. Aprobado (C ≥ 75%) [X]
d. Desaprobado (C < 75%) [ ]

Lugar y fecha: .....Juliaca, 18 de marzo 2024

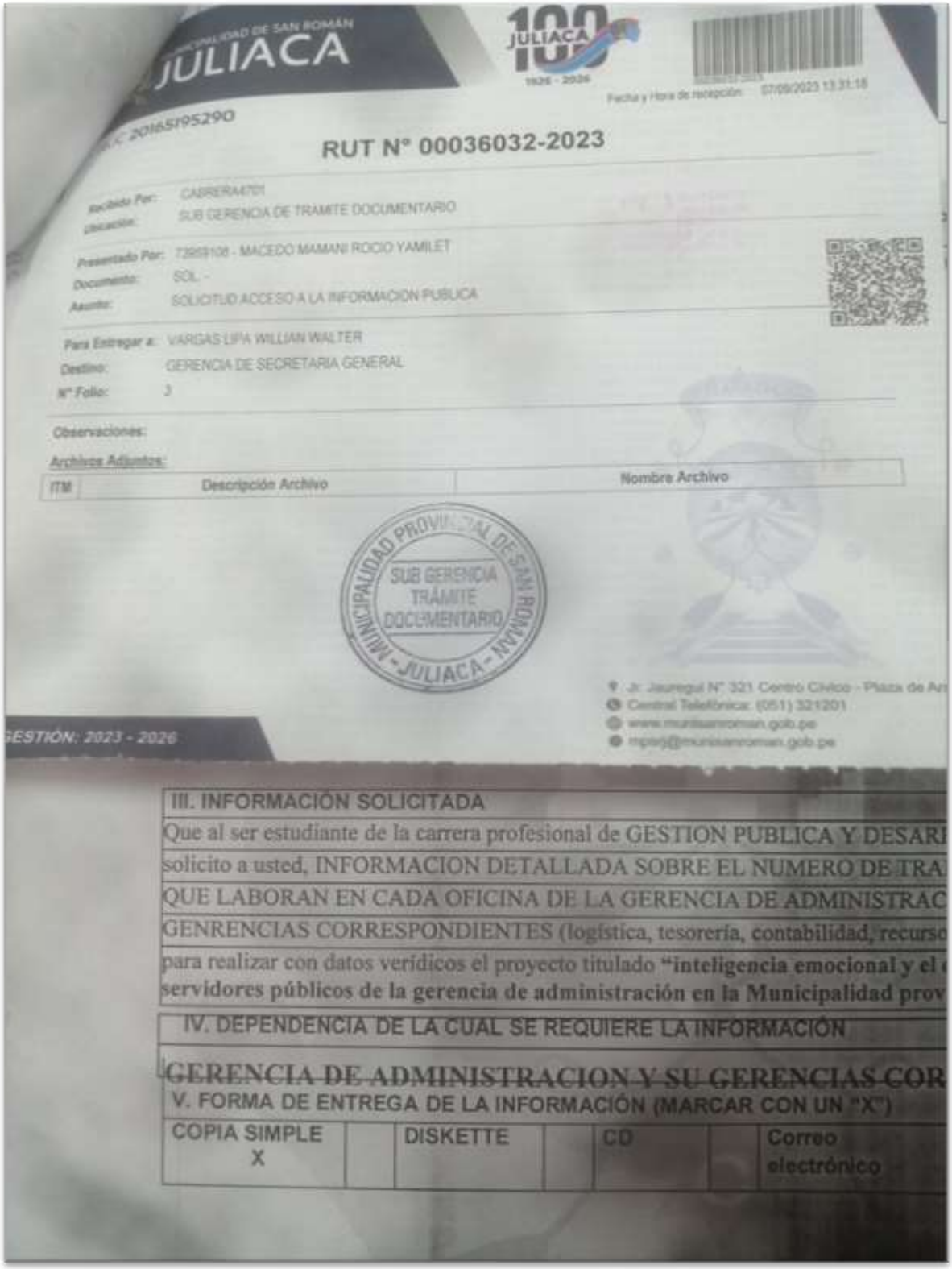
Vilma Huisa Ticona
ABOGADA
C.A.A. 14522

.....

Sello y firma del experto
DNI N° 47079293
N° celular: 964378500

Anexo 7

Solicitud de acceso a la información publica



MUNICIPALIDAD DE SAN ROMÁN
JULIACA

JULIACA 100
1926 - 2026

Fecha y Hora de recepción: 07/09/2023 13:31:18

C: 20165195290

RUT N° 00036032-2023

Recibido Por: CABRERA4701
Ubicación: SUB GERENCIA DE TRAMITE DOCUMENTARIO

Presentado Por: 73669108 - MACEDO MAMANI ROCIO YAMILET
Documento: SOL -
Asunto: SOLICITUD ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA

Para Entregar a: VARGAS LIPA WILLIAN WALTER
Destino: GERENCIA DE SECRETARIA GENERAL
N° Folio: 3

Observaciones:

Archivos Adjuntos:

ITM	Descripción Archivo	Nombre Archivo

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMAN
SUB GERENCIA TRÁMITE DOCUMENTARIO
- JULIACA -

Jr. Jauregui N° 321 Centro Cívico - Plaza de Ar
Central Telefónica: (051) 321201
www.munisanroman.gob.pe
mpsrj@munisanroman.gob.pe

GESTIÓN: 2023 - 2026

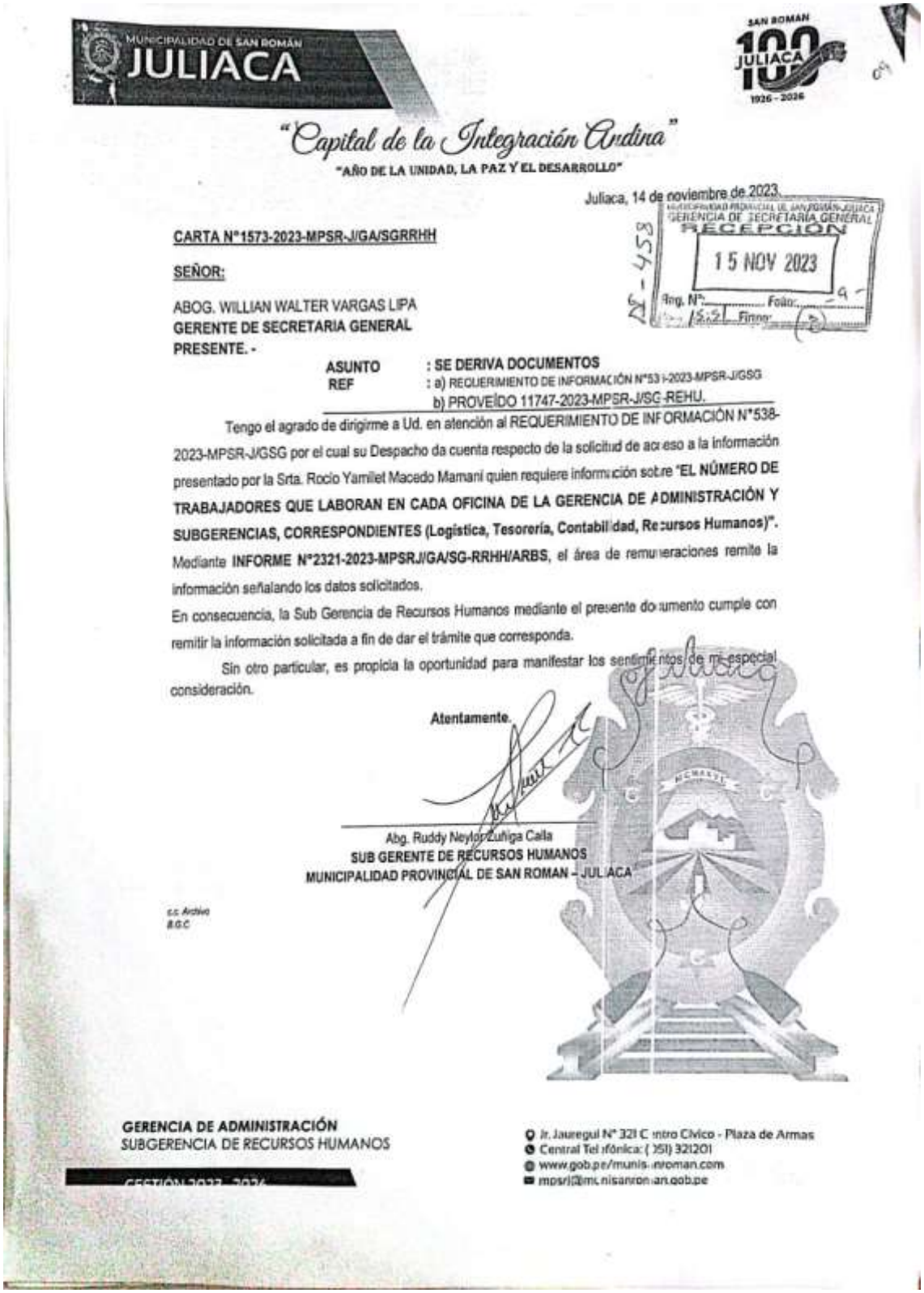
III. INFORMACIÓN SOLICITADA
Que al ser estudiante de la carrera profesional de GESTION PUBLICA Y DESARI
solicito a usted, INFORMACION DETALLADA SOBRE EL NUMERO DE TRA
QUE LABORAN EN CADA OFICINA DE LA GERENCIA DE ADMINISTRAC
GENRENCIAS CORRESPONDIENTES (logística, tesorería, contabilidad, recurso
para realizar con datos verídicos el proyecto titulado **"inteligencia emocional y el**
servidores públicos de la gerencia de administración en la Municipalidad prov

IV. DEPENDENCIA DE LA CUAL SE REQUIERE LA INFORMACIÓN
GERENCIA DE ADMINISTRACION Y SU GERENCIAS COR

V. FORMA DE ENTREGA DE LA INFORMACIÓN (MARCAR CON UN "X")						
COPIA SIMPLE	X	DISKETTE		CD		Correo electrónico

Anexo 8

Acceso a información sobre el número de trabajadores que laboran en cada oficina de la gerencia de administración.



MUNICIPALIDAD DE SAN ROMÁN
JULIACA

SAN ROMAN 100 JULIACA 1926 - 2026

"Capital de la Integración Andina"

"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

Juliaca, 14 de noviembre de 2023

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN - JULIACA
GERENCIA DE SECRETARÍA GENERAL
RECEPCIÓN
15 NOV 2023
Reg. N°: ..... Folio: 9
Firma:

CARTA N°1573-2023-MPSR-J/GA/SGRRHH

SEÑOR:

ABOG. WILLIAN WALTER VARGAS LIPA
GERENTE DE SECRETARIA GENERAL
PRESENTE. -

ASUNTO : **SE DERIVA DOCUMENTOS**
REF : a) REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN N°538-2023-MPSR-J/GSG
b) PROVEÍDO 11747-2023-MPSR-J/SG-REHU.

Tengo el agrado de dirigirme a Ud. en atención al REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN N°538-2023-MPSR-J/GSG por el cual su Despacho da cuenta respecto de la solicitud de acceso a la información presentado por la Srta. Rocio Yamilet Macedo Mamani quien requiere información sobre **"EL NÚMERO DE TRABAJADORES QUE LABORAN EN CADA OFICINA DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y SUBGERENCIAS, CORRESPONDIENTES (Logística, Tesorería, Contabilidad, Recursos Humanos)".** Mediante **INFORME N°2321-2023-MPSRJ/GA/SG-RRHH/ARBS**, el área de remuneraciones remite la información señalando los datos solicitados.

En consecuencia, la Sub Gerencia de Recursos Humanos mediante el presente documento cumple con remitir la información solicitada a fin de dar el trámite que corresponda.

Sin otro particular, es propicia la oportunidad para manifestar los sentimientos de mi especial consideración.

Atentamente.

Abg. Ruddy Neylor Zuñiga Calla
SUB GERENTE DE RECURSOS HUMANOS
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMAN – JULIACA

c.c. Archivo
R.G.C

GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN
SUBGERENCIA DE RECURSOS HUMANOS

Jr. Jauregui N° 321 Centro Cívico - Plaza de Armas
Central Telefónica: (051) 321201
www.gob.pe/munisanroman.com
mpsrj@munisanroman.gob.pe

Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca
GERENCIA DE SECRETARIA GENERAL
"JULIACA CAPITAL DE LA INTEGRACIÓN ANDINA"

"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

CARTA DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA N° 627-2023-MPSR-J GSG

SEÑOR (A):
MACEDO MAMANI ROCIO YAMILET
PRESENTE. –

ASUNTO : Solicitud de Acceso a la Información Pública
REF. : Exp. Adm. N° 00036032-2023
FECHA : Juliaca, 15 de noviembre de 2023

Previo cordial saludo, en mi condición de funcionario Responsable del Acceso a la Información de la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca, la presente tiene la finalidad de poner de vuestro conocimiento lo siguiente:

A través de la presente, doy respuesta a la solicitud de acceso a la información pública contenida en el Exp. Adm. N° 00036032 - 2023, de fecha 11 de setiembre de 2023.

1. Mediante solicitud con Exp. Adm. N° 00036032 - 2023, el solicitante MACEDO MAMANI ROCIO YAMILET donde solicita **"INFORMACIÓN DETALLADA SOBRE EL NUMERO DE TRABAJADORES QUE LABORAN EN CADA OFICINA DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y SUS SUB GERENCIAS CORRESPONDIENTES (LOGISTICA, TESORERIA, CONTABILIDAD, RECURSOS HUMANOS)"**
2. Al respecto debo de manifestarle que esta Gerencia ha cumplido con dar trámite correspondiente al documento de Acceso a la Información Pública, para lo cual la Sub Gerencia de Recursos Humanos, remite la CARTA N°1573-2023-MPSR-J/GA/SGRRHH.
1. En ese sentido por la presente tengo a bien de poner de su conocimiento que de acuerdo al Texto Único de Procedimiento Administrativo (TUPA), deberá de hacer pago por derechos de reproducción de:

DOCUMENTO	COPIA	TOTAL
CARTA N°1573-2023-MPSR-J/GA/SGRRHH.	07 copias simples	0.70
	TOTAL	0.70

Sin otro particular, aprovecho la presente para hacerle llegar los sentimientos de mi especial consideración.

Atentamente,

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMAN
JULIACA
Abog. Willian W. Vargas Lipa
GERENTE SECRETARIA GENERAL

72959108
17-11-23

Anexo 9

Solicitud de autorización de aplicación de instrumento de investigación

MUNICIPALIDAD DE SAN ROMÁN
JULIACA

RUC 20165195290

N° RUT: 00028722-2024 Fecha y Hora de recepción: 08/

Recibido Por: ROQUE3419
Ubicación: SUB GERENCIA DE TRAMITE DOCUMENTARIO
Presentado Por: MACEDO MAMANI ROCIO YAMILET
Documento: SOL -
Asunto: AUTORIZACION PARA REALIZAR EJECUCION DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

Para Entregar a: ZUÑIGA CALLA RUDDY NEYLOR
Destino: SUB GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS
N° Folio: 4

Observaciones:

GESTIÓN: 2023 - 2026

Jr. Jauregui N° 321 Centro C
Central Telefónica: (051) 321
www.munisanroman.gob.pe
mpsrj@munisanroman.gob.p

ORIZACION PARA REALIZAR
INSTRUMENTO DE
INVESTIGACION

Yo ROCIO YAMILET MACEDO MAMANI, con DNI N° 73959108, con código 917395918, habiendo concluido mis estudios en el Periodo Académico 2023, de la Carrera Profesional de Gestión Pública y desarrollo social de la UNAJ, me presento ante usted, con el debido respeto y expongo:

Que habiendo concluido mis estudios Universitarios y habiéndose aprobado mi proyecto de investigación titulada **"inteligencia emocional y desempeño laboral en los servidores públicos de la gerencia de administración en la Municipalidad Provincial de San Román"**, por ello Solicito de la manera más atenta a usted, por medio del presente documento, se me otorgue permiso para poder **REALIZAR LA EJECUCION DE MI INSTRUMENTO DE INVESTIGACION, el día miércoles 24 de julio del presente año, a las 16:00 pm (de no ser posible en ese horario me adecuare a la fecha y hora que se me designe)**, Por ello adjunto:

1.- Copia de DNI

2, Copia de constancia de egresado de la universidad.

2. Constancia de aprobación de tesis.

POR LO EXPUESTO:

Solicito a usted acceder a mi petición por ser de necesidad.

Juliaca, 08 de julio del 2024.

Rocio Yamilet Macedo Mamani
DNI: 73959108
Cel. 924205424

Anexo 10

Autorización de aplicación de instrumento de investigación.

Municipalidad Provincial De San Román-Juliaca

Gerencia de Administración

Memorándum Múltiple N°042-2024-MPSR-J/GEAD

Para : CPC Maria Del Carmen Aragon Rodriguez
Sub Gerente de Contabilidad
Abog. Yino Fanez Paredes Bellido
Sub Gerente de Logistica
Abog. Ruddy Neylor Zuñiga Calla
Sub Gerente de Recursos Humanos
CPC Helder Guido Salcedo Mayta
Sub Gerente de Tesorería
Mg. Graciela M. Vargas Ugarte
Sub Gerente de Bienes Patrimoniales y Saneamiento Físico legal

24 JUL 2024
REG. N° 2184 FOLIO: 02
HORA 08.50 FIRMA

ASUNTO : **BRINDAR FACILIDADES.**
REF. : **RUT N°00028722-2024.**
FECHA : **Juliaca, 22 de julio del 2024.**

Mediante el presente, se comunica a usted (s), que conforme al documento de la referencia la Srta. Rocio Yamilet Macedo Mamani solicita Autorización para realizar Ejecución de Instrumentos de Investigación. En ese contexto, se solicita a cada Sub Gerencia brindar todas las facilidades para el desarrollo de dicha actividad. Que se realizara **el dia 24 de julio del año 2024 a partir de las 16:00 p.m.**

Para mayor precisión de lo solicitado, se adjunta copia del documento. Van en folios (02).

Atentamente

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMAN
JULIACA

C.P.C. Daniel R. Barrantes Zela
GERENTE DE ADMINISTRACIÓN

Anexo 11

Galería fotográfica de trabajo de campo

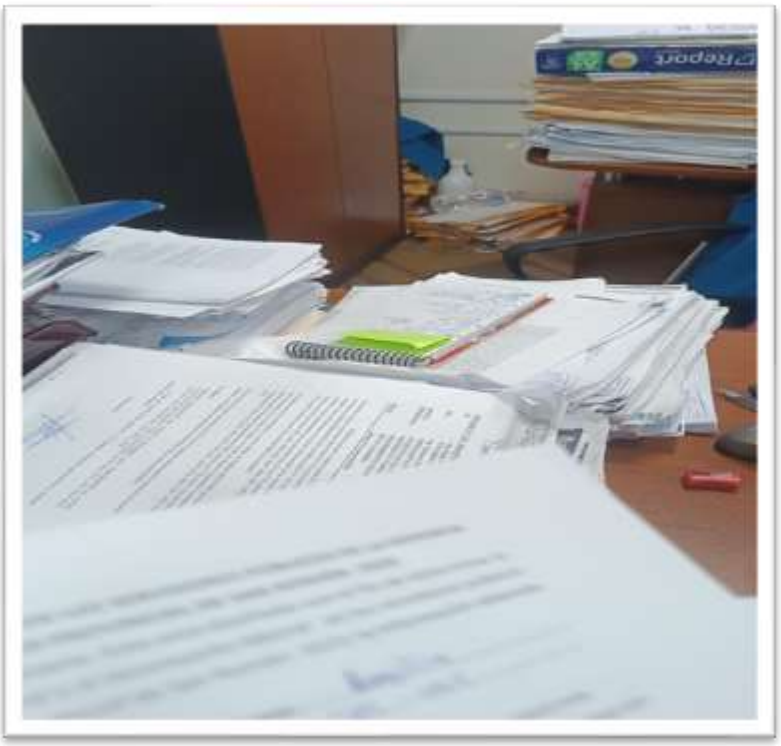
Fotografía 1: servidor público oyendo indicaciones para llenado de cuestionario.

Fotografía 2: servidor público llenando cuestionario (Gerencia de Administración).

Fotografía 3: servidor público llenando cuestionario (Subgerencia de Recursos Humanos).

Fotografía 4: servidor público llenando cuestionario (Subgerencia de contabilidad).

Fotografía 5: servidor público terminando de llenar cuestionario (Subgerencia de Logística).



Fotografía 6: recogiendo cuestionario llenados.