

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y TURISMO**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**



**TESIS**

**INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL  
PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE  
CANAS, REGIÓN CUSCO, 2024**

**PRESENTADO POR:**

Bach. YUDI ANALY CHAMPI CHAMPI

Bach. JUANA MAMANI AYMA

**PARA OPTAR AL TÍTULO PROFESIONAL**

**DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**ASESOR:**

Mgt. CARLOS NAVARRO LUNA

**CUSCO- PERÚ**

**2025**

# INFORME DE ORIGINALIDAD

(Aprobado por Resolución Nro. CUJ-303-2020-UNSAAC)

El que suscribe, **Asesor** del trabajo de investigación/tesis titulada: .....

«INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CANAS, REGION CUSCO, 2024»

Presentado por: YUDI ANALY CHAMPI CHAMPI DNI N° 72635900

presentado por: JUANA MAMANI AYMA DNI N°: 73598933

Para optar el título profesional/grado académico de LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

Informo que el trabajo de investigación ha sido sometido a revisión por 02 veces, mediante el Software Antiplagio, conforme al Art. 6° del **Reglamento para Uso de Sistema Antiplagio de la UNSAAC** y de la evaluación de originalidad se tiene un porcentaje de 08%.

Evaluación y acciones del reporte de coincidencia para trabajos de investigación conducentes a grado académico o título profesional, tesis

Porcentaje	Evaluación y Acciones	Marque con una (X)
Del 1 al 10%	No se considera plagio.	X
Del 11 al 30 %	Devolver al usuario para las correcciones.	
Mayor a 31%	El responsable de la revisión del documento emite un informe al inmediato jerárquico, quien a su vez eleva el informe a la autoridad académica para que tome las acciones correspondientes. Sin perjuicio de las sanciones administrativas que correspondan de acuerdo a Ley.	

Por tanto, en mi condición de asesor, firmo el presente informe en señal de conformidad y **adjunto** las primeras páginas del reporte del Sistema Antiplagio.

Cusco, 10 de Julio de 2025



Firma

Post firma: Carlos Navarro Luna

Nro. de DNI: 23845464

ORCID del Asesor: 000-0001-8820-1187

Se adjunta:

1. Reporte generado por el Sistema Antiplagio.
2. Enlace del Reporte Generado por el Sistema Antiplagio: oid: 27259:472979279

# ANALY/ JUANA CHAMPI/MAMANI

## Inteligencia emocional y desempeño laboral del personal administrativo de la municipalidad Provincia

 Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco

---

### Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid:::27259:472979279

Fecha de entrega

10 jul 2025, 10:31 a.m. GMT-5

Fecha de descarga

10 jul 2025, 10:44 a.m. GMT-5

Nombre de archivo

Tesis Final Inteligencia emocional y desempeño laboral del personal administrativo de la munic...pdf

Tamaño de archivo

3.2 MB

142 Páginas

26.049 Palabras

156.445 Caracteres

# 8% 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 15 palabras)

## Exclusiones

- ▶ N.º de coincidencias excluidas

---

## Fuentes principales

- 6%  Fuentes de Internet
- 1%  Publicaciones
- 4%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

---

## Marcas de integridad

### N.º 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.

## **DEDICATORIA**

Dedico esta tesis en primera instancia a mi amado padre, por ser mi eterno héroe, mi mayor motivación durante la realización de mi tesis. Tu espíritu y amor siempre me ilumina en cada desafío y logro. A mi madre por brindarme su amor incondicional, apoyo y sacrificio en mi formación académica. A mis hermanos, quienes a lo largo de sus vidas me han inculcado valores que han sido fundamentales en mi vida para proyectar mis metas y objetivos. Mi gratitud hacia ustedes por formar parte de este logro.

Juana Mamani Ayma.

Le dedico este logro; A mis padres, Gabino Champi Champi y Timotea Champi Choque, por darme la vida, y ser motor de mis mejores esfuerzos, así mismo por sus consejos, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien y por haber creído en mí incondicionalmente.

A mis hermanos quienes son mi mayor fortaleza, inspiración y felicidad porque con detalles me ayudaron a ver siempre el lado positivo de la vida. A todas las personas quienes confiaron en mi capacidad y me dieron la oportunidad de trabajar y seguir adelante con mis sueños.

Yudi Analy Champi Champi.

## **AGRADECIMIENTO**

En primera instancia agradecemos a Dios, por habernos acompañado durante toda esta etapa de nuestra vida y por brindarnos sabiduría. Agradecemos a la primera casa de estudios, la Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco en especial a la escuela profesional de Administración, por acogernos en sus aulas universitarias. A los idóneos docentes por instruirnos con sus conocimientos en todos los años de estudio universitario. Un agradecimiento a nuestro asesor Mgt. Carlos Navarro Luna, por haber sido partícipe del desarrollo de esta tesis, por la enseñanza compartida y la confianza depositada en nosotras.

Extender un fraterno agradecimiento al Dr. Prospero Narciso Miranda Carrión y Mgt. Federico Moscoso Ojeda, quienes nos brindaron sus conocimientos y sugerencias para poder fortalecer nuestra tesis.

Se agradece a la primera autoridad y trabajadores de la Municipalidad Provincial de Canas, por habernos facilitado sus instalaciones e información para llevar a cabo el estudio de investigación.

**Las tesistas.**

## **PRESENTACIÓN**

Dr. Manrique Borda Pillinco

Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO:

En conformidad con lo establecido en el Reglamento de Grados y Títulos vigente de la Facultad de Ciencias Administrativas y Turismo de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, presentamos la tesis intitulada: **“INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CANAS, REGIÓN CUSCO, 2024”**, para optar al Título Profesional de Licenciados en Administración.

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo principal determinar de qué manera la inteligencia emocional influye en el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Canas, Región Cusco, 2024. Surge a partir de la problemática observada, el personal administrativo carece de habilidades emocionales, relaciones interpersonales deficientes, desmotivación y falta de compromiso laboral, en consecuencia, hay bajo desempeño laboral.

La tesis que presentamos contribuirá de base para futuras investigaciones y también permitirá que la institución tome conocimiento a fin de ayudar a enfrentar estas deficiencias para poder hacer los correctivos y lograr un mejor desempeño laboral y consecuentemente mejor atención a los usuarios.

Las tesisistas.

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene por objetivo principal determinar de qué manera la inteligencia emocional influye en el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Canas, Región Cusco, 2024. El método de la investigación es hipotético- deductivo, con enfoque cuantitativo, de tipo básico, con un alcance descriptivo correlacional y con un diseño no experimental de corte transversal. con una población total de 131 y una muestra de 98 trabajadores administrativos y/o funcionarios de la Municipalidad Provincial de Canas. Para esta investigación se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento se aplicó el cuestionario considerando una escala de medición de Likert, la cual estuvo constituido por 65 ítems y estos fueron analizados, tabulados e interpretados con el software estadístico SPSS. Los resultados obtenidos fueron tabulados, interpretados a través de la prueba de estadística de Rho de Spearman, donde se concluye que La inteligencia emocional influye en el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Canas, Región Cusco, 2024, ya que el p-valor = 0.019 es menor al nivel de significancia establecido igual (0.05), esto indica que existe un grado de influencia significativa positiva muy alta de  $r=0.974$ .

Palabras clave: Inteligencia emocional, desempeño laboral, influencia significativa, personal administrativo.

## **ABSTRACT**

The main objective of this research work was to determine the degree of influence of emotional intelligence on the work performance of administrative staff in the Provincial Municipality of Canas, Cusco Region, 2024. The research method was hypothetical-deductive, with a quantitative approach, of a basic type with a correlational descriptive scope and with a non-experimental cross-sectional design. With a total population of 131 and a sample of 98 administrative workers and/or officials of the Provincial Municipality of Canas. For this research, the survey technique was used and the questionnaire was applied as an instrument considering a Likert measurement scale, which was made up of 65 items and these were analyzed, tabulated and interpreted with the SPSS statistical software. The results obtained were tabulated, interpreted through Spearman's Rho statistical test, where it is concluded that there is a significant degree of influence of emotional intelligence on the work performance of administrative staff in the Provincial Municipality of Canas, Cusco Region, 2024, since the p-value = 0.019 is lower than the equal established significance level (0.05). This indicates that there is a very high degree of significant positive influence of  $R=0.974$ .

**Keywords:** Emotional intelligence, work performance, significant influence.

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación intitulada: “Inteligencia emocional y desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Canas, Región Cusco, 2024, La inteligencia emocional es la capacidad, que implica el reconocimiento, comprensión y manejo adecuado de las emociones tanto propias como ajenas, se ha relacionado con diversas competencias en el entorno laboral, como la comunicación efectiva, la toma de decisiones, y la resolución de conflictos.

Por otro lado, la administración pública enfrenta desafíos únicos que requieren un personal capaz de gestionar adecuadamente sus emociones, manteniendo un ambiente laboral productivo y colaborativo. En ese sentido, el desempeño laboral de los empleados administrativos es crucial para el funcionamiento eficiente de cualquier institución gubernamental, ya que su trabajo impacta directamente en la calidad del servicio ofrecido a la comunidad. En la Municipalidad Provincial de Canas, ubicada en la Región Cusco, este tema cobra especial relevancia debido a las particularidades socioculturales y económicas de la región, que demandan un alto nivel de adaptabilidad y habilidades interpersonales por parte del personal administrativo.

El presente trabajo de investigación está organizado en los siguientes capítulos:

**Capítulo I: Planteamiento del problema**, donde se describe la situación problemática, formulación del problema, así mismo, está el objetivo principal y los objetivos específicos y finalmente la justificación del estudio.

**Capítulo II: Marco teórico conceptual**, donde se describen las bases teóricas, antecedentes y marco conceptual.

**Capítulo III: Hipótesis y variables**, donde se describen las hipótesis, variables y dimensiones.

**Capítulo IV: Metodología de investigación**, donde se describe el enfoque de la investigación, tipo de investigación, nivel de investigación, diseño de investigación, método de investigación, unidad de análisis, población, muestra, técnicas y recolección de datos, procesamiento y análisis de la investigación.

**Capítulo V: Análisis e interpretación de resultados**, donde se describe los resultados estadísticos y la discusión del estudio comparándolo con otras investigaciones y también se plantea una propuesta de mejora de la inteligencia emocional y desempeño laboral de la Municipalidad Provincial de Canas.

Finalmente, se tienen las conclusiones y recomendaciones, así como referencias y los anexos.

## ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
PRESENTACIÓN.....	iv
RESUMEN.....	v
ABSTRACT.....	vi
INTRODUCCIÓN.....	vii
ÍNDICE GENERAL.....	ix
ÍNDICE DE TABLAS.....	xiv
ÍNDICE DE FIGURA.....	xvi
CAPÍTULO I.....	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.1.    Situación problemática.....	1
1.2.    Formulación del problema.....	4
a.    Problema general.....	4
b.    Problemas específicos.....	4
1.3.    Objetivos de la investigación.....	5
a.    Objetivo general.....	5
b.    Objetivos específicos.....	5
1.4.    Justificación de la investigación.....	5
1.4.1.  Teórica.....	5

1.4.2. Práctica.....	6
1.4.3. Social .....	6
1.4.4. Metodológica .....	7
1.5. Delimitación de la investigación .....	7
1.5.1. Delimitación espacial.....	7
1.5.2. Delimitación temporal .....	7
CAPÍTULO II.....	8
MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL.....	8
2.1. Antecedentes de la investigación.....	8
2.1.1 Internacionales.....	8
2.1.2. Nacionales.....	11
2.1.3. Locales .....	13
2.2. Bases teóricas .....	14
2.2.1. Teoría de la inteligencia emocional .....	14
2.2.1.1 Modelo de Daniel Goleman .....	15
2.2.1.2 Modelo de Bar-On.. .....	17
2.2.1.3 Modelo de Salovey y Mayer.....	19
2.2.2. Teoría del desempeño laboral .....	22
2.2.2.1 Modelo de Idalberto Chiavenato.....	23
2.2.2.2 Modelo de Camphell.....	24
2.2.2.3 Modelo de productividad laboral .....	24
2.2.3. Teoría de la burocracia.....	29

2.3. Marco conceptual .....	31
CAPÍTULO III .....	34
HIPÓTESIS Y VARIABLES .....	34
3.1. Formulación de la hipótesis.....	34
3.1.1. Hipótesis general .....	34
3.1.2. Hipótesis específicas.....	34
3.2. Identificación de variables e indicadores.....	35
3.3. Matriz de operacionalización de variables .....	36
CAPÍTULO IV .....	38
METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN .....	38
4.1. Enfoque de la investigación.....	38
4.2. Tipo de investigación .....	38
4.3. Nivel de investigación .....	38
4.4. Diseño de la investigación.....	39
4.5. Método de la investigación.....	39
4.6. Unidad de análisis.....	40
4.7. Población .....	40
4.8. Muestra .....	43
4.9. Técnica e instrumentos de recolección de datos.....	44
CAPÍTULO V .....	46
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	46
5.1. Procesamiento, análisis y resultados .....	46

5.1.1. Procesamiento.....	46
5.1.1.2. Validez del instrumento de investigación.....	46
5.1.1.3. Confiabilidad del instrumento de medición.....	47
5.2. Análisis e interpretación de datos generales.....	48
5.2.1 Municipalidad de Provincial de Canas .....	48
5.2.1.2. Misión.....	50
5.2.1.3. Visión .....	50
5.2.1.4. Valores.....	50
5.2.1.5. Base legal.....	51
5.2.1.6. Estructura orgánica de la Municipalidad Provincial de Canas .....	52
5.2.2. Acervo documentario .....	53
5.2.2.1. Manual de organización y funciones (MOF).....	53
5.2.2.2. Reglamento de organización y funciones (ROF) .....	54
5.2.2.3. Plan estratégico institucional (PEI) .....	55
5.2.2.4. Datos generales.....	56
5.2.3. Resultados de las variables .....	63
5.2.3.1 Resultados de las variables inteligencia emocional.....	64
5.2.3.2 Resultados de la variable desempeño laboral .....	70
5.3. Contrastación de hipótesis .....	76
5.3.1. Prueba de normalidad para la hipótesis general .....	76
5.3.2. Prueba de hipótesis general .....	77
5.3.3. Prueba de normalidad para las hipótesis específicas .....	79

5.3.4. Prueba de hipótesis específicas .....	80
5.4. Discusión de resultados .....	85
CONCLUSIONES.....	89
RECOMENDACIONES .....	92
REFERENCIAS .....	93
ANEXOS.....	97
Anexo N° 1: Matriz de consistencia.....	97
Anexo N° 2: Propuesta de mejora .....	100
Anexo N° 3: Instrumentos .....	109
Anexo N° 4: Validación de Instrumento .....	113
Anexo N° 5: Solicitud para la aplicación del instrumento .....	117
Anexo N° 6: Autorización para la aplicación de instrumento.....	118
Anexo N° 7: Base de datos.....	119
Anexo N° 8: Panel fotográfico .....	123

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> <i>Operacionalización de Variables</i> .....	36
<b>Tabla 2.</b> <i>Cuadro Analítico del personal Administrativo</i> .....	40
<b>Tabla 3.</b> <i>Validez de Instrumento de investigación</i> .....	46
<b>Tabla 4.</b> <i>Estadística de fiabilidad para variable Inteligencia Emocional</i> .....	47
<b>Tabla 5.</b> <i>Estadística de fiabilidad para variable desempeño laboral</i> .....	48
<b>Tabla 6.</b> <i>Baremos para cada Variable</i> .....	63
<b>Tabla 7.</b> <i>Variable inteligencia Emocional</i> .....	64
<b>Tabla 8.</b> <i>Dimensión autorregulación</i> .....	65
<b>Tabla 9.</b> <i>Dimensión motivación</i> .....	66
<b>Tabla 10.</b> <i>Dimensión empatía</i> .....	67
<b>Tabla 11.</b> <i>Dimensión habilidades sociales</i> .....	69
<b>Tabla 12.</b> <i>Variable desempeño laboral</i> .....	70
<b>Tabla 13.</b> <i>Dimensión calidad</i> .....	71
<b>Tabla 14.</b> <i>Dimensión productividad</i> .....	72
<b>Tabla 15.</b> <i>Dimensión toma de decisiones</i> .....	73
<b>Tabla 16.</b> <i>Dimensión conocimiento</i> .....	75
<b>Tabla 17.</b> <i>Prueba de normalidad</i> .....	76
<b>Tabla 18.</b> <i>Prueba de hipótesis general</i> .....	77
<b>Tabla 19.</b> <i>Correlación de Rho Spearman</i> .....	78
<b>Tabla 20.</b> <i>Prueba de normalidad</i> .....	79
<b>Tabla 21.</b> <i>Prueba de hipótesis específica 1</i> .....	80
<b>Tabla 22.</b> <i>Correlación de la autorregulación con el desempeño laboral</i> .....	80
<b>Tabla 23.</b> <i>Prueba de hipótesis específica 2</i> .....	81
<b>Tabla 24.</b> <i>Correlación de la motivación con el desempeño laboral</i> .....	82

<b>Tabla 25.</b> <i>Prueba de hipótesis específica 3</i> .....	83
<b>Tabla 26.</b> <i>Correlación de la empatía con el desempeño laboral</i> .....	83
<b>Tabla 27.</b> <i>Prueba de hipótesis específica 4</i> .....	84
<b>Tabla 28.</b> <i>Correlación de las habilidades sociales con el desempeño laboral</i> .	85

## ÍNDICE DE FIGURA

<b>Figura 1.</b> <i>Edad de los trabajadores administrativos</i> .....	56
<b>Figura 2.</b> <i>Género de los trabajadores administrativos</i> .....	57
<b>Figura 3.</b> <i>Estado civil de los trabajadores administrativos</i> .....	58
<b>Figura 4.</b> <i>Grado de instrucción de los trabajadores administrativos</i> .....	59
<b>Figura 5.</b> <i>Oficina donde laboran los trabajadores administrativos</i> .....	60
<b>Figura 6.</b> <i>Tiempo que laboran los trabajadores administrativos</i> .....	61
<b>Figura 7.</b> <i>Régimen laboral de los administrativos</i> .....	62
<b>Figura 8.</b> <i>Variable inteligencia emocional</i> .....	64
<b>Figura 9.</b> <i>Dimensión autorregulación</i> .....	65
<b>Figura 10.</b> <i>Dimensión motivación</i> .....	66
<b>Figura 11.</b> <i>Dimensión empatía</i> .....	68
<b>Figura 12.</b> <i>Dimensión habilidades sociales</i> .....	69
<b>Figura 13.</b> <i>Variable desempeño laboral</i> .....	70
<b>Figura 14.</b> <i>Dimensión calidad</i> .....	72
<b>Figura 15.</b> <i>Dimensión productividad</i> .....	73
<b>Figura 16.</b> <i>Dimensión toma de decisiones</i> .....	74
<b>Figura 17.</b> <i>Dimensión Conocimiento</i> .....	75

# CAPÍTULO I

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1. Situación problemática

En la actualidad las instituciones públicas y privadas se ven obligadas a contar con personal calificado, para que puedan contribuir al desarrollo de la organización. El manejo de las emociones es de vital importancia para el logro de un buen desempeño laboral, contribuyendo al buen servicio y atención a la población.

En ese sentido Cáceres (2021), menciona, a nivel mundial las organizaciones buscan fortalecer su competitividad para poder sostenerse de manera óptima dentro de un mercado, haciendo frente a los retos de la globalización, ante ello es imprescindible y necesaria que las organizaciones públicas y privadas desarrollen un óptimo desempeño laboral. Para ello el manejo de las emociones es crucial en estos tiempos, la inteligencia emocional viene a ser un pilar fundamental en la administración pública especialmente en puestos directivos y gerenciales de una organización.

Además, la inteligencia emocional en el ámbito laboral puede ser trabajada desde la perspectiva de sus dimensiones, llevada a la práctica según los contextos en los que se necesite aplicarlos, se sabe que la inteligencia de conocimientos es muy importante y las habilidades en base a los diferentes tipos de inteligencias, permite hacer frente a los cambios y retos inesperados. Sin embargo, los diferentes componentes de la inteligencia emocional como las habilidades sociales, la resolución de conflictos entre otras permiten al ser humano tomar decisiones más adecuadas y seguras en beneficio de la organización (Pérez, 2020).

Para Latinoamérica, el caribe y Corea del sur, se tiene un informe del Banco Interamericano de Desarrollo, el cual menciona, que las empresas del sector público, presentan un deficiente desempeño laboral en los servicios que brindan, esta deficiencia

en la calidad del servicio trae como consecuencias pérdidas considerables de dinero, que luego tienen que ser compensadas con dinero del estado. Estos gastos adicionales al no estar contemplados en el presupuesto, generan déficits fiscales y en casos extremos se requiere hacer reformas de urgencia para restablecer la viabilidad económica. Frente a esta situación se recomienda capacitar al personal del estado, para el buen manejo de las emociones, en busca de una mejor calidad del servicio que brinda el sector público (Banco Interamericano de Desarrollo, 2015).

En el Perú, según Espinoza y Giraldez (2019), se tiene un 60% de trabajadores peruanos que padecen de estrés a causa de la demanda laboral y falta de manejo de emociones. Esta problemática observada, en la que seis de cada diez trabajadores mencionan, que su trabajo es muy estresante. Frente a esta situación se recomienda a las empresas del sector público y privado, promover y desarrollar planes para atender esta situación que genera pérdidas en la productividad y deficiente desempeño laboral. Además, las emociones son necesarias para el mantenimiento de la vida, es por ello que estas se deben potenciar desarrollando la inteligencia emocional, a través de capacitaciones, para lograr el buen desempeño de los servidores públicos.

Por otro lado, cada organización, empresa o institución ya sea pública o privada, tiene una cultura organizacional con la que sus colaboradores se identifican, esto en cierta manera influye en el comportamiento de las personas hacia las formas de trato al cliente, a usuarios, proveedores entre otros. En ese sentido, se requiere de un personal que tenga muy buenas habilidades de comunicación, se debe de tener una buena gestión de las emociones para poder comprender a la otra parte y cuando se habla de inteligencia se interpreta como un conocimiento lógico, conceptual o verbal, pero al decir inteligencia emocional, se hace alusión a la facultad que tiene un colaborador para gestionar sus

emociones frente a una situación laboral estresante o bajo alta presión laboral (Maquera, 2021).

Así mismo, se tiene que el desempeño laboral a nivel nacional viene siendo afectado por diversos problemas, entre estos se tiene los problemas familiares, la frustración que les genera el no poder trabajar en equipo, la falta de habilidades emocionales, a esto se suma la incapacidad de los jefes en crear climas laborales estimulantes, más por el contrario son creadores de climas estresantes para los colaboradores, esto crea una falta de identidad con la organización, sin embargo, son pocas las instituciones y empresas del sector público y privado que abordan esta problemática. Además, en el sector público, se tiene un bajo desempeño laboral del personal administrativo nombrado, el área de recursos humanos debe mejorar la eficiencia y organización productiva, capacitando, promoviendo y desarrollando las habilidades sociales, emocionales y motivacionales (Medina & Ninanya, 2019).

En la Provincia de Canas, ubicada en el Departamento de Cusco, se evidenció que el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Canas no es visto como un todo que incluya sentimientos y emociones, se implementan modificaciones para lograr mayor eficacia en la institución, sin realizar una previa evaluación de la inteligencia emocional, el cual es el ente motivador de toda actividad desarrollada en la institución.

El personal administrativo presenta relaciones interpersonales inadecuadas, carecen de habilidades emocionales, el nivel directivo muestra resistencia a delegar la toma de decisiones; así como también para brindar una comunicación organizacional efectiva. Además, muestran escasa competencia en la regulación de sus emociones y frustraciones, así como preocupaciones acerca de la carga laboral, desmotivación y falta de compromiso, puesto que perciben sueldo básico; ya que la Municipalidad Provincial de Canas maneja un presupuesto limitado en consecuencia se produce alta rotación

laboral. Estos sentimientos van acompañados de una baja productividad, un aumento en el ausentismo laboral y problemas de relaciones interpersonales, lo cual dificulta llevar a cabo mejoras orientadas hacia la calidad de servicio.

Todo lo expuesto refleja en un desempeño laboral deficiente, perjudicando así el cumplimiento de los objetivos determinados por la institución y en consecuencia, afectando negativamente al público usuario. Este problema fue identificado in situ en el marco de las prácticas preprofesionales realizadas.

## **1.2. Formulación del problema**

### ***a. Problema general***

¿De qué manera la inteligencia emocional influye en el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Canas, Región Cusco, 2024?.

### ***b. Problemas específicos***

- **PE1:** ¿De qué manera la dimensión autorregulación influye en el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Canas, Región Cusco, 2024?.
- **PE2:** ¿De qué manera la dimensión motivación influye en el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Canas, Región Cusco, 2024?.
- **PE3:** ¿De qué manera la dimensión empatía influye en el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Canas, Región Cusco, 2024?.
- **PE4:** ¿De qué manera la dimensión habilidades sociales influye en el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Canas, Región Cusco, 2024?.

### **1.3. Objetivos de la investigación**

#### ***a. Objetivo general***

**OG:** Determinar de qué manera la inteligencia emocional influye en el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Canas, Región Cusco, 2024.

#### ***b. Objetivos específicos***

- **OE1:** Determinar de qué manera la dimensión autorregulación influye en el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Canas, Región Cusco, 2024.
- **OE2:** Determinar de qué manera la dimensión motivación influye en el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Canas, Región Cusco, 2024.
- **OE3:** Comprobar de qué manera la dimensión empatía influye en el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Canas, Región Cusco, 2024.
- **OE4:** Determinar de qué manera la dimensión habilidades sociales influye en el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Canas, Región Cusco, 2024.

### **1.4. Justificación de la investigación**

#### ***1.4.1. Teórica***

La justificación teórica de esta investigación fue desarrollada con el propósito de realizar un aporte al conocimiento ya existente, donde se detalla los conceptos teóricos de las variables y dimensiones; acerca de qué manera la inteligencia emocional influye en el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Canas; esto permitirá que la presente investigación analice diferentes conceptos y llegar

a una realidad concreta; y a su vez la información encontrada permitirá plantear programas de mejora que contribuya a un buen manejo de las emociones y un óptimo desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Canas.

#### ***1.4.2. Práctica***

La justificación práctica de esta investigación radica en evaluar de qué manera la inteligencia emocional influye en el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Canas; el cual permitirá implementar programas de capacitación y desarrollo que contribuyan a un ambiente laboral más saludable y eficiente. La aplicación práctica de los resultados contribuirá directamente a optimizar la productividad y la calidad del trabajo en la Municipalidad, generando beneficios tangibles en la ejecución de tareas y en el logro de objetivos institucionales, esto es esencial para mejorar la gestión y la productividad del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Canas.

#### ***1.4.3. Social***

La investigación adquiere relevancia por el impacto positivo que puede generar en la Municipalidad Provincial de Canas, al analizar de qué manera la inteligencia emocional influye en el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Canas. La inteligencia emocional en el ámbito laboral no solo facilita que los empleados sean más efectivos y eficientes en sus tareas, sino que también fomenta un entorno de trabajo más armónico y colaborativo. Esto contribuye a la reducción de conflictos, mejora la comunicación interna y aumenta la motivación del personal, elementos esenciales para una administración más ágil y orientada al servicio. La adopción de estas competencias emocionales no solo beneficia el bienestar de los empleados y fortalece la institución, sino que también mejora la calidad de los servicios

públicos ofrecidos a la comunidad, incrementando la satisfacción ciudadana y la confianza en la gestión pública.

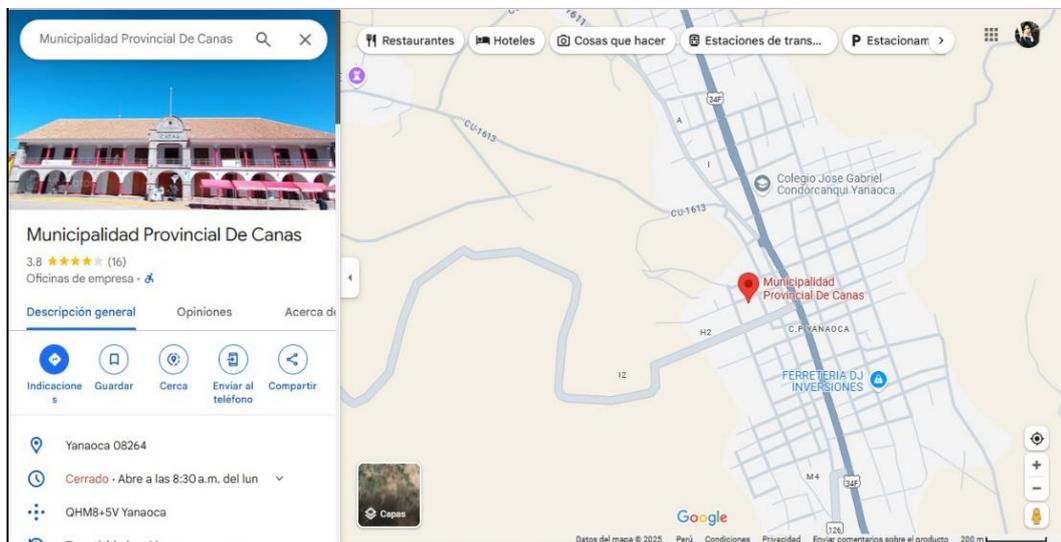
#### **1.4.4. Metodológica**

En la presente investigación se utilizó un plan metodológico, considerando hipótesis, tipo, nivel, método, población, muestra y un análisis estadístico, con los cuales se harán posible y viable la obtención de resultados que permitirá contrastar la hipótesis y así poder determinar los objetivos considerados; así mismo se utilizó el formato APA para el procesamiento de datos, se utilizó el paquete estadístico SPSS y el programa Excel, los cuales permitieron determinar el comportamiento de las variables.

### **1.5. Delimitación de la investigación**

#### **1.5.1. Delimitación espacial**

El ámbito donde se desarrolló la investigación, fue en la Región Cusco, Provincia de Canas, Distrito de Yanaoca, en la Municipalidad Provincial de Canas.



#### **1.5.2. Delimitación temporal**

El presente estudio se realizó en los meses de enero hasta diciembre del año 2024.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

#### 2.1. Antecedentes de la investigación

##### 2.1.1 Internacionales

Guerrero (2022) en su tesis intitulado “Habilidades blandas y desempeño laboral en colaboradores de la Dirección Administrativa Financiera del Hospital General del Sur de Quito, 2021”, presentado en la Universidad César Vallejo, para optar el grado de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud, su propósito principal fue encontrar la interrelación entre ambas variables en los trabajadores de dicha entidad. La metodología empleada fue la descriptiva correlacional, no experimental y aplicada, con la participación de 67 trabajadores seleccionados mediante muestreo probabilístico. Los resultados mostraron que el 87% considera alta las habilidades blandas y 70% considera alto el desempeño laboral; asimismo, una correlación de 0.354 que significa que existe un vínculo positivo bajo entre las variables. El autor concluyó con el coeficiente de correlación que, las variables se relacionan de forma directa y significativa, lo cual sugiere que, a más habilidades blandas, el desempeño laboral será mejor.

Alcívar y Cobeña (2023) realizaron una investigación llamada “Análisis de las habilidades blandas y su contribución al desempeño laboral en el Hospital Aníbal González Álava, periodo 2022”, presentada en Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López para obtener el título de Licenciado en Administración pública, su finalidad fue evaluar las habilidades blandas en el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa de dicha entidad. La metodología utilizada fue la no experimental, con métodos analíticos-sintéticos, inductivo y deductivo, con encuestas y entrevistas para conseguir la información necesaria para el estudio. Los resultados evidenciaron una percepción positiva de las habilidades blandas, en aspectos

como el sentido de utilidad, comodidad laboral y autoestima; no obstante, existen áreas donde es necesario mejorar el crecimiento profesional, la empatía, la comunicación y las diferencias en las opiniones. En cuanto al desempeño laboral, las evaluaciones fueron positivas, aunque se requiere ahondar el vínculo existente entre el desempeño laboral y las habilidades blandas. Asimismo, se requieren mejoras en el equilibrio entre la vida personal y carga laboral, reconocimiento y retroalimentación. Finalmente, los autores propusieron una serie de planes de mejora para mejorar las habilidades blandas de los colaboradores.

Flores et al. (2022), realizaron la investigación “Inteligencia emocional en el entorno laboral del Consejo de la judicatura Portoviejo”, artículo presentado para la revista Polo del Conocimiento, con el propósito de encontrar en qué nivel se encuentra la inteligencia emocional de los colaboradores de dicho Consejo. A partir de una metodología cuantitativa, de campo y documental, descriptiva, no experimental y transversal, aplicando un cuestionario a 48 colaboradores. Los resultados revelaron que la inteligencia emocional, en aspectos como la motivación, autoconocimiento y autorregulación, tienen un nivel alto entre dichos colaboradores; puesto que, las habilidades sociales son altas en 52.10% de encuestados, la empatía es muy alta en el 47.92%, la motivación es muy alta en el 53.47% y la autorregulación es muy alta del 58.30%. Luego del análisis, el autor llega a concluir que, la inteligencia emocional y sus dimensiones resultan impredecibles para el incremento del rendimiento en el trabajo, a fin de posicionar a la institución mediante el reconocimiento de los usuarios externos e internos de tal Consejo.

Suárez (2020), en su tesis intitulada “Estudio de la Inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral en las organizaciones públicas de la provincia del Carchi - Cantón Tulcán”, presentada en la Universidad Politécnica Estatal Del Carchi

para optar el título de Ingeniera en Administración de Empresas y Marketing, cuyo objetivo fue evaluar la relación existente entre ambas variables en función al punto de vista teórico de Goleman. Desde una metodología cuantitativa, correlacional y descriptiva, usando la encuesta como instrumento aplicado a 329 colaboradores del departamento administrativo y 49 encargados del área de talento humano. Los resultados muestran que la mayor parte de jefes mantiene un vínculo sano con sus compañeros de laburo, la motivación está en nivel bajo con 32.65%, las relaciones interpersonales son altas en 73.47%; asimismo, la correlación encontrada es de 0.52. En conclusión, se destacó la colaboración y participación de los colaboradores en las actividades y proyectos de modos creativos y eficientes.

Cepeda (2020) realizó su tesis denominada “Las relaciones interpersonales en el desempeño laboral del personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Otavalo”, presentada en Universidad Técnica del Norte para optar el título de Licenciado en Secretariado Ejecutivo, su objetivo fue determinar cómo las relaciones interpersonales influyen en el desempeño laboral y mejorar la calidad de vida de los trabajadores en su día a día. Desde una metodología de campo y bibliográfica, descriptiva, propositiva y mixta, con la aplicación de entrevistas y encuestas a 61 trabajadores de dicho gobierno. Los resultados evidenciaron que el 36% de participantes considera que las relaciones interpersonales prácticas son algunas veces buenas, por el contrario, el 15% cree que estas nunca son buenas, el 34% considera que algunas veces se mantiene el trabajo en equipo. En cuanto al desempeño laboral, el 100% considera que este es importante para alcanzar los objetivos propuestos por la entidad. Finalmente, se concluyó que las deficientes relaciones interpersonales perjudican de forma considerable la convivencia y el desempeño laboral de tal institución.

### **2.1.2. Nacionales**

Chamorro y Nestares (2022), en su investigación “Inteligencia emocional y desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Pasco – 2021”, presentada en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión para la obtención del título de Licenciado en Administración, que tuvo como objetivo la determinación del vínculo existente entre ambas variables en los trabajadores de la mencionada institución. Mediante una investigación aplicada, descriptiva, correlacional y con métodos deductivo e inductivo, con la participación de 15 trabajadores que respondieron un cuestionario, aplicado a fin de conseguir la información para realizar el análisis respectivo. Los resultados mostraron que el 26.7% utiliza casi siempre la inteligencia emocional en el desempeño dentro de su centro de labores, el 33.3% menciona que casi nunca tienen autocontrol en el trabajo, el 33.3% siempre es empático durante el desempeño de sus funciones, las habilidades sociales siempre son utilizadas para el 26.7%. con relación al desempeño laboral, el 33.3% cree que a veces tiene un buen desempeño laboral; asimismo, se halló una correlación de 0.926 entre las variables. Se concluyó que, existe un vínculo fuerte entre las variables.

Osorio (2021), realizó una investigación titulada “La Inteligencia emocional en el desempeño laboral de los servidores del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, Lima 2021”, presentada en la Universidad César Vallejo para conseguir el grado de Maestro en Gestión Pública, tuvo finalidad de definir la interrelación entre el par de variables especificadas. Desde una metodología cuantitativa, básica, hipotética, deductiva, transversal, no experimental, correlacional y descriptiva, con la participación de 144 trabajadores de tal institución. Entre los resultados se halló que, el 97.2% considera que tiene un nivel alto de inteligencia emocional, en cuanto al desempeño laboral, es alto

en el 88.9% y el coeficiente de correlación resultó 0.667. Se concluyó que existe un vínculo positivo entre las variables.

Calderon y Serrano (2021) en su tesis “Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial Coronel Portillo, Pucallpa 2021”, presentada en la Universidad Peruana Unión para optar el título de Licenciado en Administración y Negocios Internacionales, realizada con el objetivo de hallar el vínculo existente entre las variables en la mencionada municipalidad. A partir de una metodología correlacional, cuantitativa, no experimental, transversal transaccional y utilizando la encuesta para la recolección de datos, aplicado a 80 colaboradores de tal institución. Entre los resultados se halló que, la autorregulación es alta en el 65% de participantes, la motivación es alta en el 88.8%, la empatía es alta en el 86.3% y la habilidad social es alta en el 80%. Con relación al desempeño laboral, es alto en el 57.5% de trabajadores; asimismo. Se concluyó, con el coeficiente de correlación 0.768, que existe un vínculo positivo, significativo y alto entre las variables, es decir, a mayor inteligencia emocional, el desempeño laboral también incrementará.

Pérez (2020) en su estudio denominado “Inteligencia Emocional y su Relación con el Desempeño Laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lampa – 2018”, presentado en la Universidad Peruana Unión para optar al título de Licenciado en Administración y Negocios Internacionales, donde se centró en determinar cómo se relacionan las variables. A partir de una metodología cuantitativa, aplicada, correlacional, no experimental y transversal, con la participación de 48 colaboradores de la mencionada municipalidad. Los resultados evidenciaron que, la correlación es de 0.535 entre las variables, asimismo existe una correlación de 0.338 entre la inteligencia emocional y la dimensión calidad de servicio, la inteligencia emocional se relaciona con la productividad en 0.462, con la toma de decisiones en 0.392, con el conocimiento en 0.331. Al final, se

concluyó que cuando la inteligencia emocional incrementa, el desempeño laboral de los colaboradores de dicha municipalidad tiende a subir.

Espinoza y Giraldez (2019), en su investigación “Inteligencia emocional y el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Nacional de Huancavelica, Sede Central - año 2018”, presentada en la Universidad Nacional de Huancavelica para obtener el título de Licenciado en Administración, realizada a fin de encontrar la relación entre las variables en los mencionados trabajadores. Mediante una metodología correlacional, descriptiva y aplicada, la muestra fueron 127 colaboradores de la entidad. Los resultados evidenciaron un vínculo de 51% entre las variables siendo positivo y moderado, en cuanto a las dimensiones, es de 69% en las condiciones personales, 21% en las características del trabajo, 30% para las relaciones interpersonales y 42% para las políticas del personal. Se concluyó que, la correlación encontrada fue de 0.535, es decir, a más inteligencia emocional, el desempeño laboral incrementará de igual manera.

### **2.1.3. Locales**

Del Mar & Sandoval (2021) presentaron la investigación “Inteligencia emocional y desempeño laboral de los servidores del Gobierno Regional Cusco 2021”, presentado en la Universidad Peruana Unión para optar al título de Licenciado en Administración y Negocios Internacionales, cuyo objetivo fue encontrar el vínculo existente entre las variables consideradas para el estudio. Desde una metodología cuantitativa, transversal, no experimental, correlacional y descriptiva, los participantes fueron 274 trabajadores de la entidad mencionada. Los resultados demostraron un positivo y alto vínculo entre las variables por el coeficiente de 0.769, además se encontró vínculo significativo a nivel estadístico entre las dimensiones de las variables. Se concluyó que, mientras más alta sea

la inteligencia emocional, se incrementará el desempeño laboral de los colaboradores, así como el aumento en la satisfacción del usuario y la calidad de la atención.

Zamalloa (2019) realizó una investigación sobre “Habilidades gerenciales y desempeño laboral del personal administrativo de la Red de servicios de Salud Cusco Norte – 2018”, presentada en la Universidad Andina del Cusco para conseguir el grado de Maestra en Administración de Negocios, desarrollada con el propósito de evaluar el vínculo existente entre las variables desempeño laboral y habilidades gerenciales de los trabajadores administrativos de la mencionada institución. Utilizando la metodología correlacional, descriptiva y no experimental, con la participación de 58 colaboradores. Entre los resultados se halló que, las habilidades gerenciales son buenas en 46.6% de participantes, el desempeño laboral es bueno en 70.7% de encuestados. Asimismo, se concluyó que las habilidades gerenciales tienen un vínculo significativo con la variable desempeño laboral en los colaboradores de esta entidad pública.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Teoría de la inteligencia emocional**

Según (Goleman, 1995).” La inteligencia emocional es un conjunto de habilidades que permiten a las personas gestionar sus emociones de manera efectiva, además de reconocer y responder adecuadamente a las emociones de los demás”. A su vez, Mayer y Salovey (1990) proponen un modelo en el que la Inteligencia Emocional abarca cuatro componentes: percepción, facilitación, comprensión y regulación emocional, los cuales son cruciales para el bienestar y el desempeño en diferentes contextos.

La Inteligencia emocional tiene un impacto significativo en la vida cotidiana y en el ámbito laboral. Según Bar-On (1997), la habilidad para reconocer y controlar las emociones puede mejorar las relaciones interpersonales, reducir los niveles de estrés y contribuir a un ambiente de trabajo más colaborativo. Las personas con alta inteligencia

emocional tienden a ser más adaptables y tener una mayor capacidad para resolver conflictos, lo que favorece su integración en equipos de trabajo y su desempeño en tareas complejas.

El concepto de Inteligencia emocional también implica la capacidad de gestionar las emociones en situaciones de presión. Goleman (1998) señala que las personas con alta Inteligencia emocional son capaces de mantener la calma, tomar decisiones racionales y liderar equipos de forma efectiva incluso en circunstancias desafiantes. Además, el desarrollo de la Inteligencia emocional es clave en el ámbito educativo y organizacional, donde se promueven programas de formación para mejorar la autoconciencia y las habilidades interpersonales de los empleados, con el fin de potenciar su productividad y bienestar general.

#### ***2.2.1.1 Modelo de Daniel Goleman***

Para Goleman (1995), Goleman establece la existencia de un Cociente Emocional (CE) que no se opone al Cociente Intelectual (CI) clásico, sino que ambos se complementan. Este complemento se manifiesta en las interrelaciones que se producen. Un ejemplo lo podemos observar entre las comparaciones de un individuo con un alto cociente intelectual, pero con poca capacidad de trabajo y otro individuo con un cociente intelectual medio y con alta capacidad de trabajo. Ambos pueden llegar al mismo fin, ya que ambos términos se complementan.

Para Goleman (1996), la inteligencia emocional es la capacidad de motivación propia, aun cuando existen frustraciones, lograr el control de los impulsos, diferir gratificaciones, regular de forma individual los estados de ánimo, evitar la angustia y mejorar la empatía y confianza hacia otras personas.

Goleman (1998) afirma que este tipo de inteligencia consta de cinco dimensiones esenciales: autoconocimiento, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales.

La inteligencia emocional actúa como un facilitador del rendimiento laboral, al permitir un manejo eficiente del estrés, una mejor adaptación al cambio y una interacción interpersonal más saludable". (Goleman, 1998, p. 108).

Los componentes que constituyen la Inteligencia Emocional según Goleman (1995) son:

- **Conciencia de uno mismo:** Es la conciencia que se tiene de los propios estados internos, los recursos e intuiciones.
- **Autorregulación:** Es el control de nuestros estados, impulsos internos y recursos internos.
- **Motivación:** Se explican como tendencias emocionales que guían o que facilitan el logro de objetivos.
- **Empatía:** Se entiende como la conciencia de los sentimientos, necesidades y preocupaciones ajenas.
- **Habilidades sociales:** Es la capacidad para inducir respuestas deseables en los demás, pero no entendidas como capacidades de control sobre otro individuo.

### **Importancia en el ámbito empresarial.**

Para Goleman (1998), la inteligencia emocional posee especial importancia en el ámbito laboral, puesto que es un factor fundamental que interviene en el éxito profesional de cualquier individuo. Asimismo, menciona que la inteligencia emocional es una capacidad adquirida que mejora el desempeño en el trabajo. Goleman afirma que los trabajadores con alta inteligencia emocional, pueden incrementar la productividad en su centro de labores, cooperando con la entidad para que logre sus objetivos.

## **Perspectiva de Daniel Goleman**

Según Goleman (1998), la inteligencia emocional se define como la capacidad de identificar, comprender y manejar nuestras propias emociones, así como de influir en las emociones de los demás. Este concepto engloba cinco pilares fundamentales. La autoconciencia implica reconocer nuestras emociones y cómo estas afectan nuestras decisiones. La autorregulación permite manejar las emociones de forma constructiva, evitando reacciones impulsivas. La motivación orienta nuestras emociones hacia metas específicas, manteniendo la resiliencia ante obstáculos. La empatía se centra en comprender los sentimientos ajenos y actuar en consecuencia, mientras que las habilidades sociales facilitan la comunicación, la resolución de conflictos y el liderazgo. En el ámbito laboral, estas habilidades son esenciales para fomentar relaciones interpersonales efectivas, mejorar la colaboración en equipo y construir ambientes laborales positivos. Además, Goleman señala que la inteligencia emocional tiene un impacto directo en el liderazgo, ya que promueve la confianza y el compromiso dentro de los equipos, lo que se traduce en un rendimiento organizacional más eficiente y exitoso.

### ***2.2.1.2 Modelo de Bar-On..***

Según Bar-On (1997), “el modelo emplea la expresión “inteligencia emocional y social”, haciendo referencia a las competencias sociales que se deben tener para desenvolverse en la vida. La modificabilidad de la inteligencia emocional y social es superior a la inteligencia cognitiva”.

El modelo está compuesto por diversos aspectos: componente intrapersonal, componente interpersonal, componente del estado de ánimo en general, componentes de adaptabilidad, componentes del manejo del estrés y, componente del estado de ánimo en general.

### **Componente intrapersonal:**

- Comprensión emocional de sí mismo: habilidad para comprender sentimientos y emociones, diferenciarlos y, conocer el porqué de los mismos.
- Asertividad: habilidad para expresar sentimientos, creencias, sin dañar los sentimientos de los demás y, defender nuestros derechos de una manera no destructiva.
- Autoconcepto: capacidad para comprender, aceptar y respetarse a sí mismo, aceptando los aspectos positivos y negativos, así como las limitaciones.
- Autorrealización: habilidad para realizar lo que realmente podemos, deseamos y se disfruta.
- Independencia: capacidad para autodirigirse, sentirse seguro de sí mismo en nuestros pensamientos, acciones y, ser independientes emocionalmente para tomar decisiones.

### **Componente interpersonal:**

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

### **Componente de adaptabilidad:**

- Solución de problemas: capacidad para identificar y definir los problemas y generar e implementar soluciones efectivas.
- Prueba de la realidad: habilidad para evaluar la correspondencia entre lo que experimentamos y lo que en realidad existe.

- Flexibilidad: habilidad para realizar un ajuste adecuado de nuestras emociones, pensamientos y conductas a situaciones y condiciones cambiantes.

#### **Componente del manejo del estrés:**

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

#### **Componente del estado de ánimo en general:**

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

#### **Los modelos de habilidades.**

Salovey y Mayer (1990), fundamentan el constructor de inteligencia emocional en habilidades para el procesamiento de la información emocional. La existencia de una serie de habilidades cognitivas o destrezas de los lóbulos prefrontales del neocórtex para percibir, evaluar, expresar, manejar y autorregular las emociones de un modo inteligente y adaptado al logro del bienestar, a partir de las normas sociales y los valores éticos.

##### ***2.2.1.3 Modelo de Salovey y Mayer.***

Modelo original. En el cual se distinguen 3 diferentes procesos de adaptación; primero, la expresión y análisis de expresiones; segundo, graduación de la emociones y tercero, el uso de las emociones de forma adaptativa. Los primeros dos se encargan de las percepciones de los demás y de uno mismo, ya que los autores creían en la importancia de la regulación y percepción de las emociones de otros y de uno mismo. Asimismo, la expresión y valoración de las emociones propias, posee dos subdimensiones, la verbal y la no verbal; por otro lado, la expresión y valoración de las emociones de los demás, posee los subdimensiones de empatía y la no verbal; el uso de las emociones de forma adaptativa

se divide en 4 (motivación, atención redirigida, pensamiento creativo y planteamiento flexible), dispuestas de forma implícita mediante conductas adaptativas (Salovey & Mayjer, 1990).

Salovey y Mayer (2000), los autores realizan sus nuevas aportaciones, que han logrado una mejora del modelo hasta consolidarlo como uno de los modelos más utilizados y, por ende, uno de los más populares. Las habilidades incluidas en el modelo son las siguientes:

- Percepción emocional. Habilidad para identificar las emociones en sí mismo y en los demás a través de la expresión facial y de otros elementos como la voz o la expresividad corporal.
- Facilitación emocional del pensamiento. Capacidad para relacionar las emociones con otras sensaciones como el sabor y olor o, usar la emoción para facilitar el razonamiento. En este sentido, las emociones pueden priorizar, dirigir o redirigir al pensamiento, proyectando la atención hacia la información más importante. Por otro lado, la felicidad facilita el razonamiento inductivo y la creatividad.
- Compresión emocional. Habilidad para resolver los problemas e identificar qué emociones son semejantes.
- Dirección emocional. Compresión de las implicaciones que tienen los actos sociales en las emociones y regulación de las emociones en uno mismo y en los demás.
- Regulación reflexiva de las emociones: Para promover el crecimiento personal. Habilidad para estar abierto a los sentimientos ya sean positivos o negativos.

Mayer y Salovey (1990) conceptualizan la inteligencia emocional como una forma de inteligencia social que permite a las personas percibir, comprender y gestionar emociones tanto propias como ajenas. Según los autores, esta capacidad se desglosa en cuatro dimensiones esenciales:

### **Percepción emocional**

Consiste en la habilidad de identificar y diferenciar emociones en uno mismo y en los demás, usando indicadores como expresiones faciales, gestos o tono de voz. Esto forma la base para entender las dinámicas emocionales de las relaciones interpersonales (Salovey y Mayer, 1990).

### **Facilitación emocional**

Refleja cómo las emociones pueden influir en los procesos cognitivos, como la toma de decisiones o la creatividad. Por ejemplo, un estado emocional positivo puede facilitar la resolución de problemas al aportar flexibilidad mental (Salovey y Mayer, 1990).

### **Comprensión emocional**

Implica interpretar emociones complejas y prevenir su evolución. Esto incluye la habilidad de reconocer combinaciones emocionales (como sentimientos de frustración mezclados con esperanza) y comprender cómo las emociones influyen en el comportamiento humano (Salovey y Mayer, 1990).

### **Manejo emocional**

Se refiere a la capacidad de expresar emociones regulares de forma constructiva, tanto propias como de otros. Es esencial para gestionar conflictos y mantener relaciones interpersonales efectivas, especialmente en ambientes laborales donde la cooperación y la empatía son clave para el éxito organizacional (Salovey y Mayer, 1990).

### **Dimensiones de la inteligencia emocional**

- **Autorregulación**

La autoconciencia es la habilidad de reconocer y comprender las emociones propias y cómo estas influyen en los pensamientos y comportamientos. Este componente implica estar consciente de los estados emocionales y evaluar cómo afectan las

decisiones. Goleman (1998) resalta que la autoconciencia es fundamental para un crecimiento personal continuo y para la mejora del desempeño laboral.

- **Motivación**

La motivación intrínseca, como parte de la inteligencia emocional, permite a los individuos trabajar hacia objetivos personales o laborales con perseverancia, incluso frente a desafíos. Según Goleman (1998), esta característica es clave para mantener altos niveles de productividad y creatividad.

- **Empatía**

La empatía implica comprender y compartir las emociones de los demás. En el contexto laboral, esta habilidad permite construir relaciones sólidas, mejorar la comunicación y gestionar equipos de manera efectiva. Goleman (1998) subraya que la empatía es esencial para liderar con éxito y fortalecer la colaboración.

- **Habilidades sociales**

Las habilidades sociales abarcan la capacidad de construir y mantener relaciones interpersonales efectivas, incluidas competencias como la comunicación, la resolución de conflictos y el trabajo en equipo. Este componente permite influir positivamente en el entorno laboral y fomentar un ambiente de cooperación (Goleman, 1998).

### ***2.2.2. Teoría del desempeño laboral***

El desempeño laboral hace referencia al conjunto de comportamientos, actitudes y capacidades que un trabajador pone en práctica para cumplir con sus funciones dentro de una organización. Esta teoría considera que el rendimiento individual tiene un impacto directo en los resultados colectivos y, por tanto, en la eficiencia organizacional.

Según Chiavenato (2011), el desempeño laboral es el comportamiento del colaborador frente a la consecución de los objetivos de su centro de labores o en relación

con las actividades estipuladas en su contrato. Además, este autor considera que el desempeño constituye una de las fortalezas más relevantes dentro de cualquier entidad.

Alcívar y Cobeña (2023) definen el desempeño laboral como la forma en que una persona lleva a cabo tareas específicas, generando valor para el cumplimiento de los objetivos institucionales. Este enfoque resalta no solo el resultado, sino también la calidad del proceso y el uso adecuado de las competencias laborales.

Por su parte, Rodríguez y Lechuga (2019) señalan que el desempeño es una característica del comportamiento del trabajador que contribuye a alcanzar resultados favorables, siendo así un valor agregado para la organización. Este desempeño puede medirse en términos de productividad, compromiso y calidad del trabajo.

#### ***2.2.2.1 Modelo de Idalberto Chiavenato***

Según Chiavenato (2004) expresa que “el desempeño es el comportamiento del evaluado en la búsqueda de los objetivos fijados. Constituye la estrategia individual para lograr los objetivos deseados” (p.359).

#### **Elementos del desempeño laboral**

Al respecto, Chiavenato (2002) expone que el desempeño de las personas se evalúa mediante factores previamente definidos y valorados, los cuales se presentan a continuación:

#### **Factores actitudinales**

Disciplina, actitud cooperativa, iniciativa, responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad, capacidad de realización.

#### **Factores operativos**

Conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo, liderazgo.

#### ***2.2.2.2 Modelo de Campbell***

El modelo de desempeño laboral de Campbell et al. (1990) considera que el desempeño no es un concepto único, sino multifacético, compuesto por distintas dimensiones que se interrelacionan. Este enfoque identifica tres áreas fundamentales: el comportamiento orientado a la tarea, las conductas contextuales (como la motivación, el compromiso y la colaboración) y los resultados obtenidos. El modelo destaca que el desempeño óptimo es producto de la interacción entre tres factores clave: las habilidades del trabajador, su nivel de motivación y las condiciones del entorno organizacional.

Este modelo es útil para analizar el rendimiento del personal administrativo, ya que permite evaluar no solo lo que se hace, sino cómo se hace y con qué disposición, aportando así una comprensión más integral del desempeño en el sector público.

#### ***2.2.2.3 Modelo de productividad laboral***

El modelo de productividad laboral plantea que el rendimiento de los trabajadores está estrechamente vinculado con la eficiencia general de la organización. Green (2006) sostiene que la productividad no depende únicamente de las competencias individuales del personal, sino también de factores externos como el liderazgo institucional, la disponibilidad de recursos y las condiciones laborales. Bajo este enfoque, cuando una organización mejora el ambiente de trabajo y proporciona los medios adecuados, se potencia el rendimiento de sus colaboradores.

Este modelo tiene gran aplicabilidad en el análisis del desempeño del personal administrativo en instituciones públicas, ya que permite vincular variables como el clima organizacional, los estilos de liderazgo y la gestión de recursos humanos con los niveles de productividad y cumplimiento de objetivos.

## **Factores que afectan el desempeño Laboral**

- **Motivación**

La motivación es uno de los factores más importantes que influyen directamente en el desempeño laboral. Se refiere al deseo interno o externo que impulsa a los trabajadores a cumplir con sus tareas asignadas. Esta puede ser intrínseca (cuando proviene de la satisfacción personal que produce la labor realizada) o extrínseca (cuando se relaciona con incentivos externos como salario, reconocimientos o beneficios). Según Herzberg (1966), los factores motivacionales como el reconocimiento, la autonomía y las oportunidades de crecimiento inciden positivamente en el rendimiento de los colaboradores.

- **Clima laboral**

El clima laboral hace referencia al ambiente emocional, psicológico y social en el que se desenvuelven los trabajadores. Este se ve influenciado por la comunicación, las relaciones interpersonales, la confianza y el liderazgo dentro de la organización. Un clima organizacional positivo favorece la productividad, el compromiso y la satisfacción laboral, mientras que un clima tóxico genera desmotivación, estrés y bajo rendimiento (Ehrhart, Schneider & Macey, 2014).

- **Competencias individuales**

Las competencias individuales incluyen el conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes que posee un trabajador y que son necesarias para el cumplimiento eficaz de sus funciones. Estas comprenden tanto competencias técnicas como habilidades blandas (comunicación, trabajo en equipo, empatía, etc.). La formación continua y el desarrollo profesional son esenciales para potenciar dichas competencias y lograr un mayor desempeño (Spencer & Spencer, 1993).

## **Importancia en el ámbito empresarial**

El desempeño laboral es un componente clave en el logro de los objetivos organizacionales. Según Robbins (2004), este se vincula con la motivación, ya que los trabajadores que perciben que su esfuerzo se traduce en recompensas tienden a mantener un rendimiento alto. Además, la evaluación del desempeño permite alinear los objetivos individuales con los de la organización, facilitar la toma de decisiones y establecer planes de mejora continua.

### **Evaluación del desempeño**

De acuerdo a Chiavenato (2009) la evaluación del desempeño se define como un “proceso de recolección de evidencias sobre el desempeño profesional de una persona con el propósito de formarse un juicio sobre su competencia con respecto a un perfil profesional e identificar aquellas áreas de desempeño que deban ser fortalecidas, utilizando la formación u otros medios, para llegar al nivel de competencia que la organización demanda”.

La evaluación del desempeño es un proceso sistemático mediante el cual se mide la contribución de los colaboradores al cumplimiento de los objetivos de la organización. Esta evaluación permite identificar fortalezas y debilidades, justificar promociones o capacitaciones, y tomar decisiones correctivas o de reconocimiento (Werther & Davis, 2008).

### **Métodos del desempeño laboral**

Werther y Davis (2008), definieron distintos métodos para evaluar el desempeño que varían según el tipo de entidad en el que se aplique, el nivel académico de los trabajadores, las áreas y actividades. Estos son:

- Método de retroalimentación o evaluación en 360°: Método en el que se registra el juicio evaluador y la opinión de los trabajadores desde diferentes puntos de vista.

- Método de incidentes críticos: Se trata del más tradicional, consiste en observar particularidades externas (ocurrencias críticas), negativas o positivas para luego ser registradas por el evaluador. El objetivo principal del método es evaluar los puntos débiles y fuertes de los trabajadores.
- Método de verificación de campo: Método en el que se realizan entrevistas de la mano de la autoridad inmediata, donde se verifica y evalúa el desempeño de los trabajadores, indagando el origen, causas y motivos del alto o bajo rendimiento.
- Método de selección forzada: El desempeño se evalúa mediante dos frases descriptivas del desempeño de un trabajador, pueden ser, una frase que represente el desempeño del colaborador y la otra, que esté más alejada de él.
- Método de frases descriptivas: Método similar al anterior, pero en este no se obliga la elección de frases.
- Método de autoevaluación: El mismo colaborador se encarga de analizar su desempeño, considerando sus valores y sinceridad. Es un método útil si se desea alentar el desarrollo personal.
- Método de comparación por pares: Se realizan comparaciones con otros trabajadores pertenecientes al mismo grupo.
- Método de escalas gráficas: Utilizado ampliamente, consiste en evaluar el desempeño a través de aspectos graduados y predefinidos. Los colaboradores son evaluados con una escala que va desde lo bajo a lo alto. A través de un formulario con doble entrada, en la parte horizontal se colocan los factores a evaluar y en la parte vertical la variación de los valores de dichos factores.
- Método de evaluación por objetivos: Relacionado a la administración por objetivos, consiste en definir objetivos de desempeño junto al colaborador.

### **Ventajas de evaluación del desempeño**

Para Werther y Davis (2008), al evaluar el desempeño se pueden conseguir los siguientes beneficios:

- Optimiza el desempeño: gracias a la retroalimentación realizada sobre el trabajo, el encargado de recursos humanos y el gerente actúan adecuadamente para optimizar el rendimiento de los colaboradores de una entidad.
- Políticas de compensación. Al evaluar el desempeño se genera información que sirve para determinar la proporción de aumento que le corresponde a cada trabajador, con el fin de premiar el mérito.
- Decisiones de ubicación. Las separaciones, promociones y transferencias, comúnmente están basadas en la última evaluación de desempeño.
- Necesidades de capacitación y desarrollo. Ante la evidencia de desempeño insuficiente, es necesario realizar nuevas capacitaciones al colaborador; por el contrario, si existe desempeño adecuado, se puede aprovechar el potencial.
- Planificación y desarrollo de la carrera profesional. Puede guiar las posibilidades de seguir determinadas profesiones.
- Imprecisión de la información. En ocasiones, el desempeño insuficiente es señal de la existencia de errores en la información acerca de los puestos, la planificación del talento humano u otro problema. Usar esta información imprecisa puede ocasionar errores en la contratación de personal.
- Errores en el diseño del puesto. Las evaluaciones al desempeño pueden ayudar a identificar errores en la definición de puestos.
- Desafíos externos. Algunas veces, el desempeño puede ser influenciado por aspectos externos, como las finanzas, familia, salud, entre otros. El área de personal puede brindar ayuda ante la aparición de dichos factores.

## **Dimensiones del desempeño Laboral**

- **Calidad**

Se refiere al cumplimiento eficiente y efectivo de las tareas, considerando estándares establecidos y orientándose a la mejora continua. La calidad también está ligada a la satisfacción del cliente interno y externo (Chiavenato, 2011).

- **Productividad**

Es la relación entre los resultados obtenidos y los recursos utilizados. En el ámbito del talento humano, implica que los trabajadores no solo cumplan sus funciones, sino que contribuyan activamente al crecimiento de la organización (Chiavenato, 2011).

- **Toma de decisiones**

Corresponde a la capacidad del personal de analizar situaciones, valorar alternativas y elegir la más adecuada para resolver problemas organizacionales. Una correcta toma de decisiones reduce riesgos y aumenta la eficiencia operativa (Chiavenato, 2011).

- **Conocimiento**

El conocimiento abarca la experiencia, educación e inteligencia aplicada a las funciones laborales. Es un activo fundamental para la competitividad organizacional, ya que potencia la innovación, la calidad y la capacidad de respuesta ante desafíos del entorno (Chiavenato, 2011).

### **2.2.3. Teoría de la burocracia**

“La experiencia tiende a demostrar universalmente que el tipo de organización administrativa puramente burocrático, es decir, la variedad mesocrática de burocracia es, desde un punto de vista técnico, capaz de lograr el grado más alto de eficiencia, y en este sentido es el medio formal más racional que se conoce para lograr un control efectivo sobre los seres humanos. Es superior a cualquiera otra forma en cuanto a precisión,

estabilidad, disciplina y operabilidad. Por tanto, hace posible un alto grado en el cálculo de resultados para los dirigentes de la organización y para quienes tienen relación con ella. Finalmente, es superior tanto en eficiencia como en el alcance de sus operaciones, y es formalmente capaz de realizar cualquier tipo de tareas administrativas" (Castilla, 2016, p. 50).

### **Modelo burocrático**

El modelo burocrático, propuesto por Max Weber, considera a la burocracia como la forma de organización más eficiente y racional para resolver problemas tanto en el ámbito público como privado. Según esta teoría, la organización burocrática está diseñada científicamente para funcionar con precisión y eficacia, cumpliendo de manera exacta los objetivos para los cuales fue creada (Castilla, 2016, p. 50). Esta estructura busca minimizar la improvisación y maximizar la eficiencia mediante procesos estandarizados, funciones bien definidas y decisiones basadas en normas.

### **Principios del modelo burocrático de Max Weber.**

Max Weber propuso una serie de principios esenciales que, según él, deben regir una organización eficiente, especialmente en la gestión pública:

- Especialización y división del trabajo
- Jerarquía de autoridad
- Reglas y normas
- Formalización de la comunicación y los registros
- Selección del personal basada en competencias
- Impersonalidad en la toma de decisiones

### **Características del modelo burocrático de Max Weber**

El modelo básico de Weber es aquél que se ajusta a las 10 caracterizaciones enunciadas. Asumir todas o algunas de tales configuraciones implica que el diseño

organizacional es o tiende a la burocratización. Recordemos que todas y cada una de las alineaciones sugeridas por Weber buscan la eficiencia y la racionalidad.

Por lo tanto, Weber sugiere que el modelo de la burocracia debe estructurarse sobre la base de las siguientes características:

- a. Carácter legal de las normas y de los reglamentos
- b. Carácter formal de las comunicaciones.
- c. Racionalidad en la división del trabajo.
- d. Impersonalidad en las relaciones de trabajo.
- e. Jerarquía bien establecida de la autoridad.
- f. Rutinas y procedimientos de trabajo estandarizados en guías y manuales.
- g. Competencia técnica y meritocrática.
- h. Especialización de la administración y de los administradores, como una clase separada y diferenciada de la propiedad (los accionistas).
- i. Profesionalización de los participantes.
- j. Completa previsibilidad del funcionamiento.

### **2.3. Marco conceptual**

- **Autorregulación**

Es la capacidad de tener tolerancia y atrevimiento de un individuo, para controlar la presión y la contrariedad y gestionar las emociones en situaciones complicadas (Goleman, 2019).

- **Desempeño laboral**

Es el comportamiento del colaborador ante la consecución de objetivos de su centro de labores o hacia las actividades que debe desarrollar según lo establecido en su contrato. Asimismo, el desempeño laboral se concibe como la fortaleza de mayor relevancia en una entidad (Chiavenato, 2011).

- **Empatía**

La empatía consiste en percibir y responder de forma adecuada a las emociones de otros miembros de la sociedad. Implica el reconocimiento de las dificultades, sentimientos o carencias de los otros, consiguientemente, dar respuesta adecuada a sus cuestiones emocionales (Guarniz et al., 2018).

- **Evaluación del desempeño**

La evaluación del desempeño es un proceso sistemático mediante el cual se mide el rendimiento de los trabajadores, evaluando la contribución individual al logro de los objetivos de la organización. Además, justifica la permanencia, ascenso o necesidad de capacitación de los colaboradores (Werther & Davis, 2008).

- **Habilidades Sociales**

Es la capacidad de un individuo para expresarse apropiadamente, tomando en cuenta las emociones de otras personas y de llevar a cabo de forma efectiva las interacciones. Además, dicha capacidad se relaciona estrechamente con el liderazgo en relaciones interpersonales, la efectividad y la aceptación social (Goleman, 2019).

- **Motivación**

Consiste en el control y el manejo de las emociones para redireccionarlas a un determinado objetivo, usualmente relacionado al amor. Dicha habilidad resulta fundamental para lidiar con el desacuerdo y conseguir perfección en todo aspecto de la vida (Goleman, 2019).

- **Productividad**

Índice usado permanentemente para medir el desempeño de un grupo de trabajadores, siendo sinónimo de una buena gestión de los recursos humanos, lo que incluye el mantenimiento y conservación de este. Alcívar & Cobeña (2023).

- **Relaciones Interpersonales**

Las relaciones interpersonales son los vínculos sociales que se establecen entre los individuos de una comunidad u organización. Estas se caracterizan por su naturaleza recíproca y por la interacción constante que permite el desarrollo de la cooperación, la empatía y la comunicación efectiva en los entornos laborales (Espinoza & Giráldez, 2019).

- **Retroalimentación**

La retroalimentación es un proceso de control que permite evaluar el desarrollo de actividades dentro de una organización, con el propósito de realizar ajustes o mejoras. Este mecanismo, también conocido como *feedback*, facilita la corrección de errores, la mejora continua y el fortalecimiento del desempeño individual y colectivo (Espinoza & Giráldez, 2019).

- **Eficacia**

Capacidad de alcanzar el efecto que espera o se desea tras la realización de una acción. Hacer lo necesario para alcanzar o lograr los objetivos deseados o propuestos.

- **Eficiencia**

Utilización correcta y con la menor cantidad de recursos para conseguir un objetivo o cuando se alcanza más objetivos con los mismos o menos recursos.

## CAPÍTULO III

### HIPÓTESIS Y VARIABLES

#### 3.1. Formulación de la hipótesis

##### 3.1.1. *Hipótesis general*

**Ho:** La inteligencia emocional no influye significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Canas, Región Cusco, 2024.

**Ha:** La inteligencia emocional influye significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Canas, Región Cusco, 2024.

##### 3.1.2. *Hipótesis específicas*

a) **H0:** La dimensión de autorregulación no influye significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Canas, Región Cusco, 2024.

**Ha:** La dimensión autorregulación influye significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Canas, Región Cusco, 2024.

b) **H0:** La dimensión motivación no influye significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Canas, Región Cusco, 2024.

**Ha:** La dimensión motivación influye significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Canas, Región Cusco, 2024.

c) **H0:** La dimensión empatía no influye significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Canas, Región Cusco, 2024.

**Ha:** La dimensión empatía influye significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Canas, Región Cusco, 2024.

d) **H0:** La dimensión habilidades sociales no influye significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Canas, Región Cusco, 2024.

**Ha:** La dimensión habilidades sociales influye significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Canas, Región Cusco, 2024.

### **3.2. Identificación de variables e indicadores**

#### **Variable 1:**

Inteligencia emocional

#### **Variable 2.**

Desempeño laboral

### 3.3. Matriz de operacionalización de variables

#### Operacionalización de variables

**Tabla 1.**

*Operacionalización de Variables*

Variables	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<b>V1: Inteligencia emocional</b>	Goleman (2008) define la Inteligencia emocional como un conjunto de habilidades interrelacionadas de competencias y relaciones personales e interpersonales que contribuyen a la manera en la que los individuos se pueden relacionar con las personas que lo rodean.	La Inteligencia emocional será operacionalizada en cuatro dimensiones, siguiendo la propuesta de Goleman (2008): Autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales el cual será medido mediante un cuestionario.	Autorregulación	-Adaptabilidad -Autocontrol -Confiabilidad -Innovación -Integridad	Escala tipo Likert 1= Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre
			Motivación	-Compromiso -Iniciativa -Motivación de logro -Optimismo	
			Empatía	-Aprovechamiento de la diversidad -Comprensión de los demás -Conciencia política -Orientación al servicio	
			Habilidades sociales	-Catalizador del cambio -Colaboración y Cooperación. -Comunicación -Habilidades en equipo.	

			-Influencia -Liderazgo -Resolución de conflictos		
		Calidad	-Calidad de servicio -Satisfacción al usuario -Reconocimiento -Trabajo en equipo -Buena atención		
<b>V2: Desempeño laboral</b>	Según Chiavenato (2011), el desempeño laboral se refiere a la capacidad demostrada por los empleados para llevar a cabo los trabajos requeridos por una compañía de manera competente y efectiva. Esta habilidad se transforma en una mejora competitiva para las instituciones y compañías en el presente.	El desempeño laboral. será operacionalizada en cuatro dimensiones, siguiendo la descripción de Chiavenato (2011): Calidad productivdad, toma de decisiones y conocimiento, el cual será medido mediante un cuestionario.	Productividad  Toma de decisiones	-Responsabilidad -Cumplimiento de objetivos -Base de datos estratégicos -Retroalimentación -Compromiso  -Alternativas de solución -Decisiones y responsabilidades -Programación de recursos	Escala tipo Likert 1= Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre
		Conocimiento	-Conocimiento del puesto -Conocimiento de la entidad -Conocimiento del área de trabajo -Conocimiento del usuario		

## CAPÍTULO IV

### METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

#### ***4.1. Enfoque de la investigación***

Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), menciona que el enfoque cuantitativo observa un fenómeno utilizando diseños para verificar las hipótesis con el propósito de aportar evidencias respecto del objetivo. Este estudio está enmarcado dentro del enfoque cuantitativo, porque las variables inteligencia emocional y desempeño laboral, fueron medidas bajo un diseño a través de instrumentos psicométricos, cuyos resultados se analizaron mediante técnicas estadísticas para probar las hipótesis planteadas. Además, es de corte transversal por que se recogió la información en un tiempo determinado

#### ***4.2. Tipo de investigación***

La presente investigación es de tipo básica o pura porque busca generar conocimiento teórico y ampliar la comprensión de cómo influye la inteligencia emocional en el desempeño laboral, sin intervenir directamente en el entorno estudiado ni buscar aplicaciones inmediatas. Según Hernández et al. (2014) las investigaciones básicas tienen como propósito principal incrementar el acervo de conocimiento sobre un fenómeno específico, proporcionando bases para estudios posteriores.

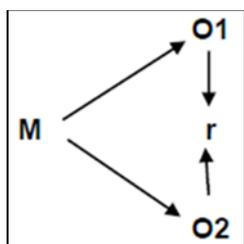
#### ***4.3. Nivel de investigación***

Según Hernández-Sampieri (2018), la investigación descriptiva correlacional, tiene como objetivo describir las relaciones entre dos o más variables en un momento determinado. El presente trabajo de investigación es de nivel descriptivo- correlacional, porque busca recoger información organizacional con el fin de medir el grado de relación entre dos variables.

#### **4.4. Diseño de la investigación**

El diseño del estudio es no experimental de corte transversal, Sampieri y Mendoza (2018), señala que los estudios con este diseño tienen como propósito describir variables y analizar cómo se relacionan e influyen entre sí en un momento específico.

El esquema es el siguiente:



Donde:

**M:** (Muestra) trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Canas, 2024.

**O<sub>1</sub>:** (Variable 1) Inteligencia emocional.

**O<sub>2</sub>:** (Variable 2) Desempeño laboral.

**r:** (relación) Asociación entre las variables.

#### **4.5. Método de la investigación**

Pujadas, A. M. (2017), afirma que el método hipotético deductivo: “Es el método que permite dar respuesta a problemáticas locales que están relacionadas con otras más generales. Así, con el uso racional de hipótesis argumentadas y la contrastación de las mismas y la comprensión de sus relaciones.

En ese sentido el presente estudio se enmarca dentro del método hipotético - deductivo porque se fundamentó en hechos generales para llegar a una situación particular en referencia de intentar comprobar una hipótesis planteada.

#### 4.6. Unidad de análisis

La unidad de estudio para la presente investigación es Municipalidad Provincial de Canas, Región Cusco, 2024

#### 4.7. Población

Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), afirma que la población es el conjunto de todos los casos o elementos que tienen determinadas características que pueden ser estudiadas.

Para el presente estudio la población está constituida por un total de 131 trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Canas.

**Tabla 2.**

*Cuadro Analítico del Personal Administrativo*

<b>Unidad Orgánica</b>	<b>Cargo Estructural</b>	<b>Total</b>
Órgano de gobierno alcaldía	Alcalde provincial	1
	Asesor	1
	Asistente administrativo	1
	Técnico administrativo	1
	Secretaria	1
	Chofer	1
Órgano de control institucional-OCI	Adjunto	1
	Asistente administrativo	1
Procuraduría pública municipal	Procurador público municipal	1
	Adjunto- abogado	1
	Asistente administrativo	1
Gerencia municipal	Gerente municipal	1
	Especialista administrativo	1
	Asistente administrativo	1
Asesoría Legal	Abogado-jefe	1
	Asistente administrativo	1
Subgerencia de Planificación, presupuesto y Racionalización	Subgerente	1
	Especialista en planificación y racionalización	1
	Especialista administrativo	1
Oficina multianual de inversiones-OPMI	Especialista administrativo III-jefe	1
	Economista	1
	Asistente administrativo	1
	Especialista en proyectos II-jefe	1

Oficina de unidad formuladora-UF	Ingeniero-economista y topógrafo 1	1
	Asistente administrativo	1
Unidad de supervisión y liquidación de obras	Especialista en supervisión y liquidación II-jefe	1
	Técnico administrativo	1
Secretaria General	Secretaria general-abogado	1
	Asistente administrativo	1
Área de trámite documentario-mesa de partes	Especialista administrativo II	1
	Asistente administrativo	1
Área de Archivo central	Especialista administrativo-jefe	1
	Asistente administrativo	1
Unidad de relaciones públicas e imagen institucional	Relacionista público-jefe	1
	Asistente en servicios de comunicación II	1
	Guardián de antena	1
Subgerencia de administración y finanzas OGA	Subgerente	1
	Especialista administrativo	1
Unidad de personal-Recursos Humanos	Especialista administrativo ii jefe	1
	Especialista administrativo ii planillas	1
	Especialista en escalafón y control de asistencia	1
	Especialista administrativo jefe	1
Unidad de Abastecimiento. Logística	Asistente administrativo i	1
	Especialista administrativo cotizador	1
	Especialista administrativo ordenes de servicio	1
	Especialista administrativo órdenes de compra	1
	Asistente administrativo	1
	Jefe de patrimonio 1	1
División de Almacén y patrimonio	Jefe de almacén	1
	Asistente administrativo	1
	Asistente administrativo- mantenimiento	1
	Jefe-contador	1
Unidad de Contabilidad	Asistente administrativo	1
	Especialista administrativo-conciliador	1
Unidad de Tesorería	Especialista administrativo-Siaf	1
	Asistente administrativo	1
	Jefe de informática y estadística	1
Unidad de Informática y Estadística	Especialista en redes	1
	Sub gerente	1
Subgerencia de Administración Tributaria	Asistente administrativo	1
	Especialista en Recaudación y orientación al contribuyente	1

Sub Gerencia de Administración Tributaria	Sub gerente	1
	Especialista administrativo	1
Unidad de Estudios y Proyectos	Especialista jefe	1
	Economista	1
Unidad de Desarrollo Urbano, Rural y Catastro	Jefe arquitecto	1
	Asistente administrativo	1
Unidad de Obras Públicas y Mantenimiento	Especialista en obras públicas y mantenimiento	1
	Asistente administrativo	1
Unidad de Gestión de Riesgos y Desastres-Defensa Civil	Especialista jefe	1
	Asistente administrativo	2
	Trabajador en ornamentación	2
Unidad de Equipo Mecánico y Transporte Vial	Especialista en tránsito-jefe	1
	Asistente administrativo transito	1
	Auxiliar mecánico	1
	Auxiliar de sistema administrativo	1
	Guardián de garaje	1
Subgerencia de Desarrollo Social y Servicios Municipales	Sub gerente	1
	Especialista administrativo	1
	Guardian palacio municipal	1
	Guardian coso de toros	1
Unidad de Registro de Estado Civil	Especialista abogado jefe	1
	Asistente administrativo	1
Unidad de Demuna	abogado-jefe	1
	asistente administrativo	1
Unidad de OMAPED	Especialista en promoción social-jefe	1
	Asistente administrativo	1
	Auxiliar administrativo	1
Unidad de Inclusión Social-División de Sisfoh-ULE	Especialista en SISFOH-ULE	1
	Técnico administrativo empadronador	1
	Asistente administrativo-ULE	1
Unidad de Inclusión Social-División de Programa Vaso de Leche	Especialista en promoción social-jefe	1
	Asistente administrativo	1
Unidad de Educación, Cultura y Deporte	Especialista en educación cultura y deporte-jefe	1
	Asistente administrativo	1
	Guardián de estadio y cancha sintética	2
Unidad de Seguridad Ciudadana y Policía Municipal	Especialista en seguridad ciudadana y policía municipal-jefe	1
	Asistente administrativo	1
	Policía municipal	1
	Técnico de seguridad- coordinador	1
	Técnico de seguridad-serenazgo	2

Unidad del área técnica municipal-ATM y Limpieza Pública	Especialista en atm y limpieza pública -jefe	1
	Asistente administrativo	1
	Coordinador-limpieza	1
	Asistente -bombero de agua	1
	Guardian-parque Santa Barbara	1
	Guardian-bombeo de agua	1
	Chofer-pichana	1
	Trabajador de servicios públicos municipales	1
Subgerencia de Desarrollo Económico Local y Medio Ambiente	Subgerente	1
	Especialista administrativo	1
	Guardián de mercado	2
Unidad de Promoción de Desarrollo Agropecuario	Especialista en desarrollo agropecuario-jefe	1
	Asistente administrativo	1
	Técnico inseminador	2
Unidad de Desarrollo Turístico y Artesanal	Especialista en desarrollo turístico y artesanal-jefe	1
	Asistente administrativo	1
Unidad de Recursos Naturales y Medio Ambiente	Especialista en recurso naturales y medio ambiente-jefe	1
	Asistente administrativo	1
	Guardian ex-camal municipal	1
	Auxiliar administrativo en ornamentación	1
	Trabajador en ornamentación	1
Unidad de Instituto Vial Provincial-IVP Canas	Gerente de IVP	1
	Jefe de operaciones	1
	Asistente administrativo	1
		<b>Total: 131</b>

#### **4.8. Muestra**

Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), menciona que la muestra es un subgrupo de una población, de la cual se recogerá la información y datos, la cual tendrá que delimitarse con precisión y ser representativa. Para poder encontrar la muestra para el presente estudio donde se tiene una población de 131 trabajadores, se realizó un muestreo aleatorio simple el cual es un muestreo probabilístico que consiste en seleccionar un subconjunto aleatorio de individuos de la población objetivo para representar a todo el grupo, por el cual se obtuvo una muestra de 98 trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Canas.

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

Donde:

n: Muestra que deseamos analizar.

N: Población total=131

Z: Nivel de confianza=1.96

P: Probabilidad de varianza =0.5

e: Margen de error =0.05

**Reemplazando valores tenemos:**

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * (1 - 0.5) * 131}{0.05^2 * (131 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * (1 - 0.5)} = 98$$

#### **4.9. Técnica e instrumentos de recolección de datos**

##### **4.9.1. Técnica**

Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), afirman que el investigador utiliza recursos para realizar su labor investigativa y menciona que las técnicas son uno de esos recursos. En ese sentido, para esta investigación se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento se aplicó el cuestionario considerando una escala de medición de Likert.

Encuesta, se define la encuesta como una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismos, o en relación con un tema en particular (Fidias G. Arias, Pag 72).

##### **4.9.2. Instrumento**

Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), señalan que en el proceso de investigación se dispone de variados modelos de instrumentos para evaluar y medir las variables de estudio, en muchos casos es conveniente combinar varias técnicas para la recolección de la data. Para esta investigación se utilizaron dos cuestionarios como instrumentos previamente validados para medir cada variable de estudio.

Se aplicó la técnica de la encuesta con sus instrumentos el cuestionario, el cual se encuestó a 98 de una población total de 131 trabajadores administrativos de la Municipalidad provincial de Canas. Dicha encuesta consta de dos variables; la primera es de inteligencia emocional el cual tiene cuatro dimensiones (autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales), distribuidos en 33 ítems y la segunda variable para desempeño laboral, con cuatro dimensiones (calidad, productividad, toma de decisiones y conocimiento) y se aplicó 32 ítems, para ello se utilizó el instrumento de medición escala Likert con los siguientes valores. 1 = nunca, 2 = casi nunca, 3 = a veces, 4 = casi siempre y 5 = siempre.

## CAPÍTULO V

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

#### 5.1. Procesamiento, análisis y resultados

Para el análisis estadístico se utilizó la estadística descriptiva e inferencial, utilizando el programa excel y SPSS, mediante el cual se presentaron los resultados mediante tablas y gráficos respondiente a los objetivos de este estudio.

##### 5.1.1. Procesamiento

##### 5.1.1.2. Validez del instrumento de investigación

Para la validez de los instrumentos, el cuestionario fue revisado y aprobado por dos jueces expertos en el tema.

**Tabla 3.**

*Validez de instrumento de investigación*

Indicadores	Criterios	Experto 1	Experto 2
Objetividad:	El instrumento está organizado y expresado en comportamientos observables.	3	5
Claridad:	Están redactados en un lenguaje apropiado y entendible.	5	3
Congruencia:	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.	5	5
Estructura:	El instrumento cuenta con instrucciones y opciones de respuesta bien definidas.	5	5
Organización:	Están distribuidos de manera ordenada y secuencial de acuerdo con las dimensiones.	5	5
Suficiencia:	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente.	5	5
Pertinencia:	Permite conseguir datos de acuerdo con los objetivos planteados.	3	5
Coherencia:	Responden a lo que se debe medir en la variable, dimensiones, categorías, indicadores e ítems.	5	5
Consistencia:	Se pretende conseguir datos basados en teorías o modelos teóricos.	3	5

Aplicación:	Los datos permiten un tratamiento estadístico adecuado y medible de acuerdo con las escalas establecidas.	5	5
-------------	---	---	---

*Nota:* Elaboración propia

### 5.1.1.3. Confiabilidad del instrumento de medición

El coeficiente alfa de Cronbach es una fórmula general utilizada para estimar la confiabilidad de un instrumento de medición, aplicable tanto a ítems dicotómicos como a aquellos con múltiples valores, como las escalas Likert. Tras calcular la fiabilidad y obtener un valor numérico, es crucial interpretar dicho índice para comprender su significado. La fiabilidad se expresa como un número decimal positivo que varía entre 0.00 y 1.00, indicando un rango desde la falta total de fiabilidad hasta la fiabilidad perfecta. Se considera que una fiabilidad adecuada oscila entre 0.70 y 0.95, advirtiéndose que valores muy próximos a 1 pueden reflejar ítems redundantes que no aportan información relevante sobre los atributos evaluados (Rodríguez y Álvarez, 2020).

*Estadística de fiabilidad*

#### Tabla 4.

*Estadística de fiabilidad para variable Inteligencia Emocional*

Fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,974	33

*Nota.* Obtenido del software SPSS versión 25

De acuerdo con los resultados que se obtuvieron del análisis de fiabilidad que fue realizada a una muestra de 98 trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Canas, que es el 100% de la muestra, con respecto a la primera variable inteligencia emocional que tiene un total de 33 ítems, se obtuvo 0.974 de alfa de Cronbach, lo que significa una excelente confiabilidad del instrumento de medición.

## **Tabla 5.**

### *Estadística de fiabilidad para variable desempeño laboral*

Fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,976	32

*Nota.* Obtenido del software SPSS versión 25

De acuerdo con los resultados que se obtuvieron del análisis de fiabilidad que fue realizada a una muestra de 98 trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Canas, que es el 100% de la muestra, con respecto a la segunda variable desempeño laboral que tiene un total de 32 ítems, se obtuvo 0.976 de alfa de Cronbach, lo que significa una excelente confiabilidad del instrumento de medición.

## **5.2. Análisis e interpretación de datos generales**

### **5.2.1 Municipalidad de Provincial de Canas**

Municipalidad Provincial de Canas (2024), Es un órgano de gobierno local, promotor del desarrollo local sostenible, con personería jurídica de derecho público y autonomía política, económica y administrativa en asuntos de su competencia.

De conformidad a la ley orgánica de las municipalidades cuenta con plena capacidad para el cumplimiento de sus fines, aplicando las leyes y disposiciones que, de manera general y de conformidad con la Constitución política del Perú, rigen para los gobiernos locales de nivel distrital.

### **A. Características de la Institución**

Municipalidad Provincial de Canas (2024), El nombre de la Provincia de Canas ha sufrido variaciones a través de su proceso histórico. Desde la época pre inca se denominaba K'ANA, en la incaica se llamaba K'ANA WAMANI o K'ANA K'ITI que quiere decir provincia K'ana.

Pues las voces quechuas Wamani y K'iti equivalen a Provincia. Por este origen ancestral, a los actuales habitantes de la Provincia de Canas se les denomina K'anas (kanakunas que quiere decir, los Canas).

El nombre prehispánico, original o autóctono de la Provincia de Canas es K'ANA, esta palabra es de origen aymara y significa luz, claridad, luminosidad.

Finalmente, otros historiadores dicen que la palabra Canas deriva de la voz quechua kanac, que significa incendiario, nombre que dieron a los de la región por la forma que tenían de combatir, incendiando.

Corresponde al antiguo Corregimiento de Canas y Canchis. Entre sus principales corregidores se hallan: Francisco Carvajal y Vargas (siglo XVII), Gregorio de Viana y Miguel de Santisteban (siglo XVIII). La provincia fue creada mediante Ley del 13 de agosto de 1834. Canas es histórico, por el levantamiento de José Gabriel Túpac Amaru II, del 4 de noviembre de 1780, hecho ocurrido en Yanaoca capital de la provincia de Canas, que remeció toda Latinoamérica en contra del poderío español. Túpac Amaru II nació en el hoy centro poblado de Surimana, distrito de Túpac Amaru, provincia de Canas. Yanaoca, fue considerada como uno de los primeros pueblos de comercio o feria dominical, que concite la presencia de diversos mercantes de las regiones del país, quienes aportaron una infinidad de productos. En Yanaoca se reunían los días domingos los habitantes de diversos Departamentos del Perú.

Cuando Yanaoca estuvo en un constante desarrollo propio, fue súbitamente interrumpido por la acción de la naturaleza. El Terremoto del Día 30 de enero de 1943, a horas 12:15 pm., destruyó las viviendas, dejando el trágico saldo de muertos, heridos, y desaparecidos no registrados hasta el día de hoy.

## **B. Población de la Provincia de Canas Distrito de Yanaoca**

Municipalidad Provincial, de Canas (2024), Según cifras oficiales del IX Censo Nacional de Población y VI de Vivienda, la población de la Provincia de Canas Distrito de Yanaoca es de 38,689 habitantes. Pero de las proyecciones realizadas al 2017, la población de la Provincia de Canas Distrito de Yanaoca se estima 30,689 mil habitantes aproximadamente. Extensión territorial de la Provincia de Canas distrito de Yanaoca La extensión territorial de la Provincia de Canas Distrito de Yanaoca es de 20,099.90Km<sup>2</sup>.

## **C. Ubicación geográfica**

la Provincia de Canas, se ubica físicamente al sur del cusco entre las coordenadas: latitud sur 14° 13° y longitud oeste 71°26

### **5.2.1.2. Misión**

Liderar el proceso de desarrollo integral, sostenible y armónico de la provincia de Canas, de forma participativa concertada y transparente.

### **5.2.1.3. Visión**

Canas al 2030 ha potenciado el talento en base a su identidad cultural, tomando acciones importantes en la conservación y gestión sostenible de los recursos naturales, cambio climático, así mismo cuenta con mayor cantidad de desarrollo sostenible, reduciendo sustancialmente la vulnerabilidad, incrementando la inclusión social e igualdad de oportunidades y transparencia. (Municipalidad Provincial de Canas, 2024)

### **5.2.1.4. Valores**

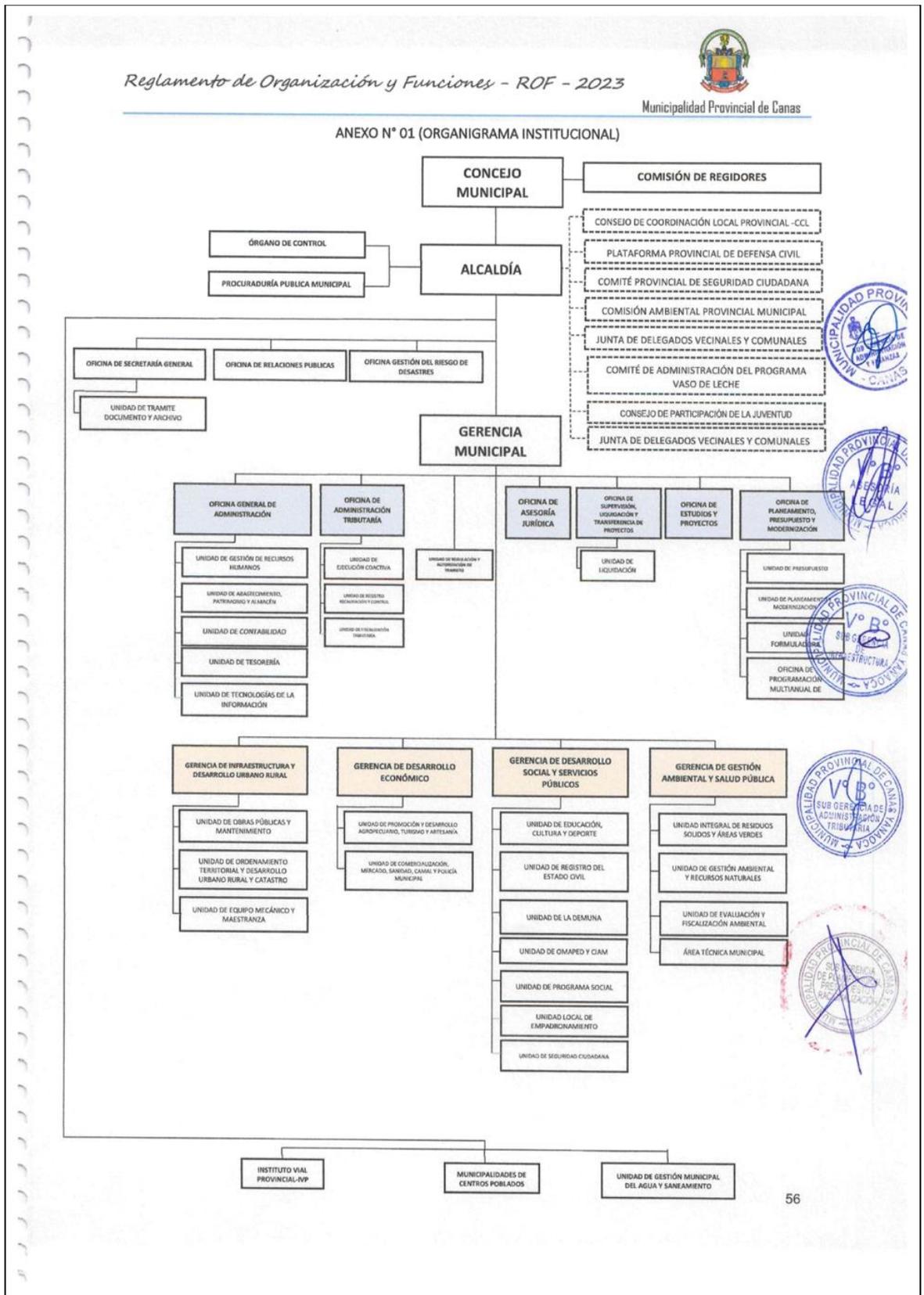
- Transparencia
- Puntualidad
- Responsabilidad
- Trabajo en equipo
- Participación

- Respeto
- Disciplina

#### ***5.2.1.5. Base legal***

- Constitución Política del Perú 1993
- Ley 27972, Ley Orgánica de Municipalidades.
- Reglamento de Organización y Funciones – ROF
- Manual de Organización y Funciones - MOF
- Reglamento Interno de Trabajo - RIT
- Ley N° 27658, Ley Marco de la Modernización del Estado.
- D.S. N° 004-2013-PCM, Aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión. Pública
- Resolución N° 009 - 2009 - CEPLAN - PCD, Directiva para la Formulación del Plan Estratégico de Desarrollo Nacional 2010- 2021.
- Ley N° 27783, Ley de Bases de la Descentralización.
- Ley N° 28056, Ley Marco de Presupuesto Participativo.
- Ley N° 27815, del Código de Ética de la Función Pública.

5.2.1.6. Estructura orgánica de la Municipalidad Provincial de Canas



## **5.2.2. Acervo documental**

La municipalidad Provincial de Canas tiene los instrumentos de gestión, el cual está alineado a las políticas regional y nacional.

### **5.2.2.1. Manual de organización y funciones (MOF)**

Se realizó la revisión del manual de organización y funciones de la Municipalidad Provincial de Canas, donde se detalla las principales funciones:

#### **A. Órganos de alta dirección**

- Función normativa y fiscalizadora
- Funciones ejecutivas
- Dirigir, coordinar, supervisar y evaluar la gestión administrativa

#### **B. Órganos consultivos**

- Ejecutar estudios, formular propuestas y proyectos
- Coordinar los asuntos provinciales.
- Preparar respuestas y rehabilitación.
- Articular relaciones entre las diversas entidades.
- Coordinar y concertar las políticas ambientales de su jurisdicción.
- Promover el desarrollo local y la participación vecinal.
- Brindar alimentación complementaria a sectores de escasos recursos.
- Coordinar, consultar de las políticas y problemáticas.
- Elaborar, implementar, monitorear y evaluar políticas públicas
- Órgano de control y defensa judicial municipal
- Controlar, promover la correcta y transparente gestión de los recursos y bienes de la entidad.
- Ejecutar, garantizar los intereses y derechos de la municipalidad.

### **C. Órganos de administración interna**

- Ejecutar funciones consultivas de carácter jurídico.
- Planear, controlar, organizar y evaluar las actividades de los sistemas administrativos de planeamiento estratégico.
- Controlar la calidad en la fase de ejecución hasta la culminación de los proyectos.
- Elaborar estudios y proyectos de inversión pública.
- Establecer políticas para una atención de calidad al ciudadano y del sistema de gestión documental.
- Proponer, comunicar los protocolos de la institución.
- Gestionar, evaluar los riesgos de desastres naturales.
- Dirigir, planear, organizar los recursos.
- Administrar en la recaudación de cobranzas ordinarias y hacer cumplir las obligaciones tributarias.
- Regular, controlar los servicios de transporte urbano, interurbano e interdistrital.

### **D. Órganos desconcentrados**

- Gestión vial de los caminos rurales de la provincia.
- Proporcionar a su población los servicios públicos delegados.
- Encargado de la gestión del servicio de agua potable y alcantarillado en la zona urbana.

#### **5.2.2.2. Reglamento de organización y funciones (ROF)**

Se realizó la revisión del reglamento de organización y funciones (ROF) de la Municipalidad Provincial de Canas en el cual comprende las funciones de los órganos del primer nivel, segundo nivel, tercer nivel y cuarto nivel organizacional como un

documento técnico normativo de gestión institucional que establece la estructura orgánica de la entidad.

### **5.2.2.3. Plan estratégico institucional (PEI)**

El presente plan estratégico institucional de la Municipalidad Provincial de Canas, el cual es un instrumento de gestión de mediano plazo (cinco años), que se formula y desarrolla como parte de la política general de gestión pública y que contiene en esencia objetivos estratégicos institucionales que y acciones estratégicas institucionales en el marco y alineados al plan de desarrollo regional concertado-PDRC y al plan estratégico de desarrollo nacional-PEDN, bajo la siguiente resolución de alcaldía N°124-2023-A-MPC/Y en el cual se desarrolla los siguientes lineamientos estratégicos:

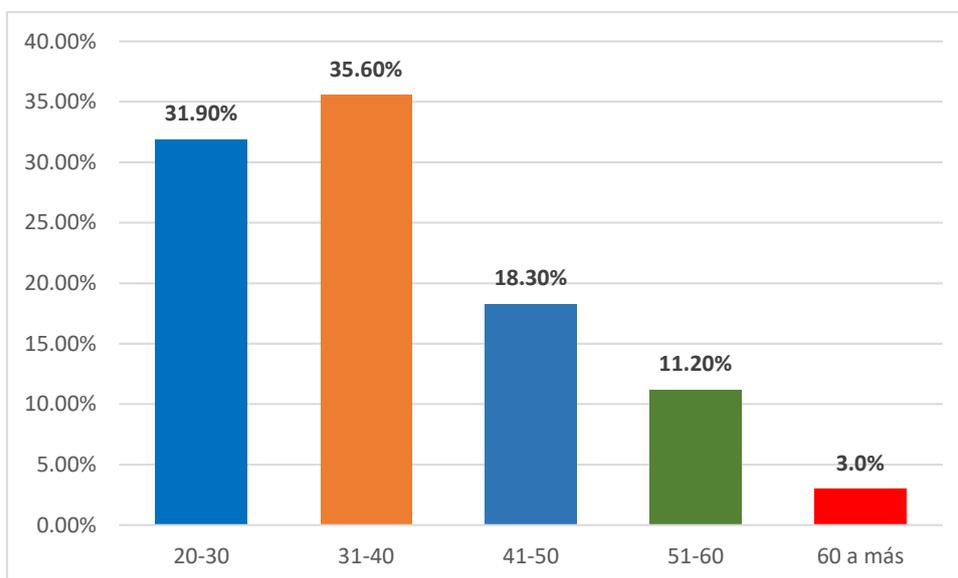
- Mejorar el desarrollo de los servicios de salud, educación, deporte, cultura con inclusión social y seguridad de las personas satisfaciendo su bienestar.
- Promover el desarrollo económico sostenible y sustentable de los recursos naturales aprovechando sus potencialidades en beneficio de la provincia.
- Promover el desarrollo de gestión de riesgo y desastre en la mejora de la calidad de vida con servicios de infraestructura pública y mantenimiento de accesibilidad de vías, espacios urbanos rurales.
- Desarrollar una gestión administrativa moderna eficiente transparente y participativa, orientada a la innovación y simplicidad de la mejora de los servicios y recaudación municipal.

#### 5.2.2.4. Datos generales

##### A. Análisis sociodemográfico de los trabajadores administrativos

**Figura 1.**

*Edad de los trabajadores administrativos*



*Nota:* Elaboración propia a partir de los resultados de encuesta en el IBM-SPSS

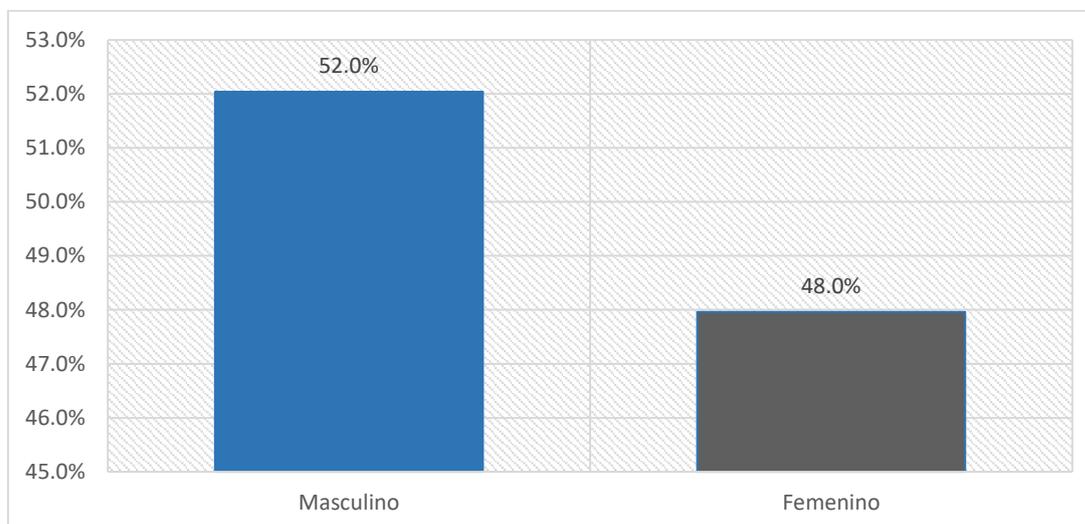
##### **Análisis e interpretación**

Los resultados presentados en la figura 1 muestran la distribución etaria del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Canas. Se observa que la mayoría del personal, con un 35.60%, se encuentra en el rango de 31 a 40 años, 31.90% se encuentra en el rango de 20 a 30 años, 18.30% se encuentra en el rango de 41 a 50 años, 11.20% se encuentra en el rango de 51 a 60 años, mientras el 3.0% tiene 60 años o más. Este resultado explica que en la entidad laboran profesionales con más experiencia, con mayor compromiso y por necesidad por la carga familiar que tienen, como se evidencia en la figura.

## B. Género de los trabajadores administrativos

**Figura 2.**

*Género de los trabajadores administrativos*



*Nota:* Elaboración propia a partir de los resultados de encuesta en el IBM-SPSS

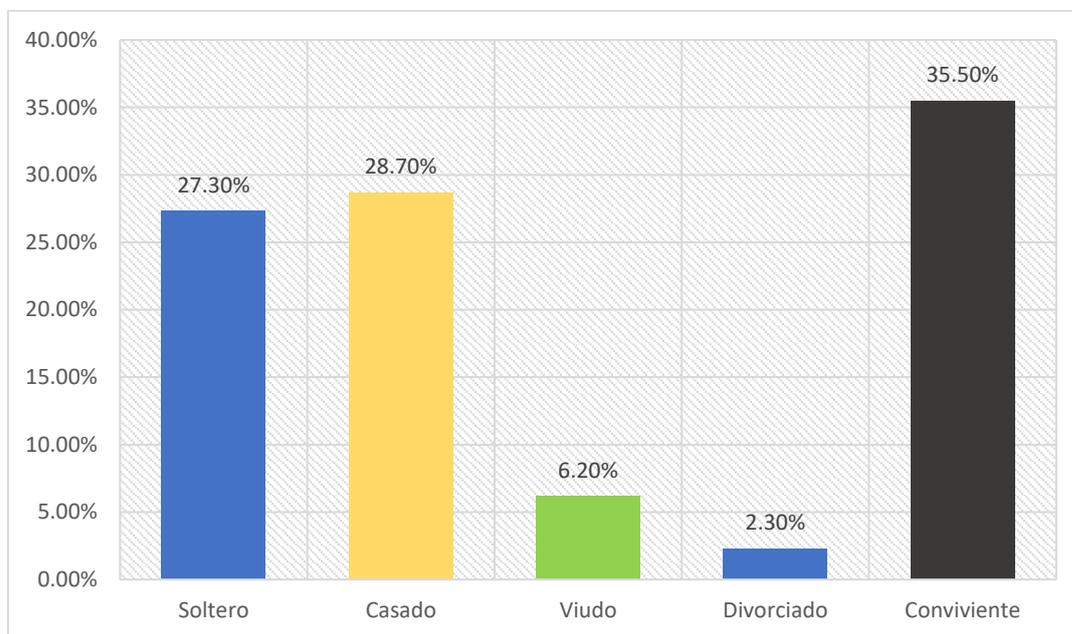
### **Análisis e interpretación**

Como se muestra en la figura 2 revela que el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Canas está compuesto mayormente por varones, representando el 52% del total, mientras que las mujeres constituyen el 48%. Estos resultados indican una distribución de género relativamente equilibrada dentro de la institución, con una ligera predominancia masculina. Esta paridad sugiere un entorno laboral con una participación casi equitativa entre ambos géneros.

### C. Estado civil de los trabajadores administrativos

**Figura 3.**

*Estado civil de los trabajadores administrativos*



*Nota:* Elaboración propia a partir de los resultados de encuesta en el IBM-SPSS

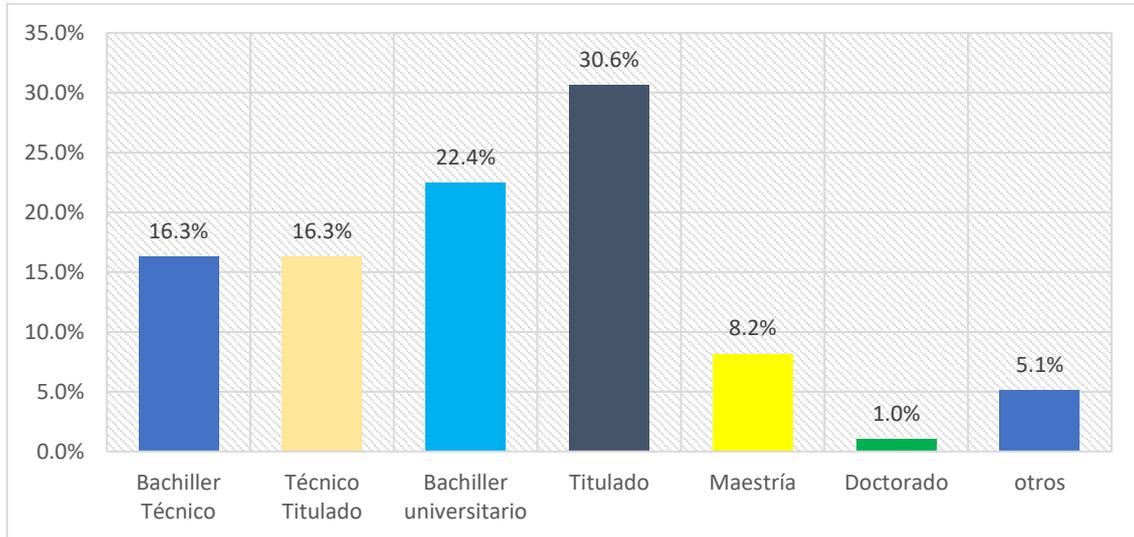
#### **Análisis e interpretación**

En la figura 3 muestra la distribución del estado civil del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Canas. Se observa que la mayoría, un 35.50%, es conviviente, lo que representa el grupo más numeroso. Este dato puede interpretarse como un reflejo de la adultez del personal, quienes ya habían formado un vínculo casi matrimonial. Le sigue un 28.70% de trabajadores son casados, 27.30% son solteros. Los porcentajes más bajos corresponden a los empleados viudos, con un 6.20%, y finalmente, un 2.30% de divorciados.

## D. Grado de instrucción de los trabajadores administrativos

**Figura 4.**

*Grado de instrucción de los trabajadores administrativos*



*Nota:* Elaboración propia a partir de los resultados de encuesta en el IBM-SPSS

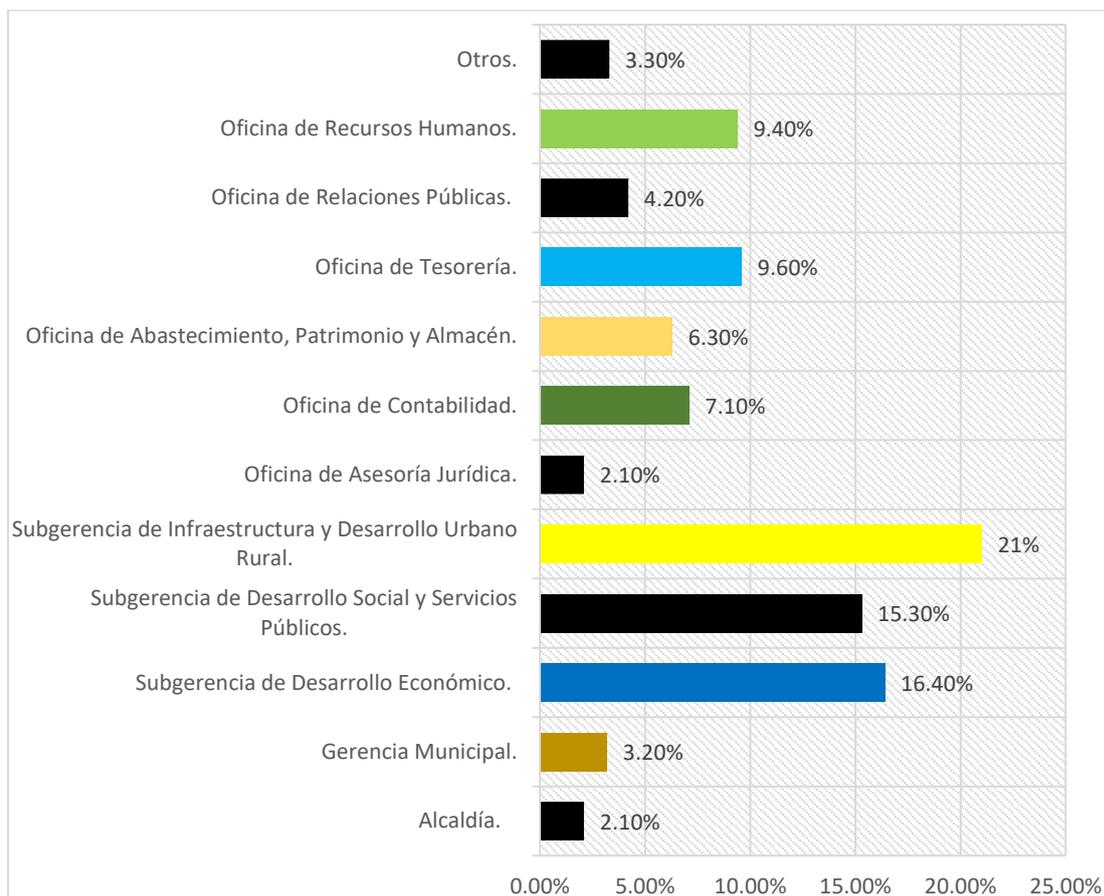
### **Análisis e interpretación**

La distribución del grado de instrucción del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Canas refleja las necesidades del entorno laboral público. La mayoría cuenta con títulos universitarios, lo que responde a la exigencia de garantizar una gestión administrativa eficiente y profesional. La presencia de técnicos titulados y bachilleres técnicos demuestra la importancia de atender tareas prácticas y operativas fundamentales para la institución. Por otro lado, el bajo porcentaje de personal con estudios de maestría y doctorado indica que los cargos administrativos priorizan competencias aplicables y experiencia laboral por encima de una alta especialización académica, asegurando así un equilibrio entre formación técnica y académica para cumplir con los objetivos institucionales.

## E. Oficina donde laboran los trabajadores administrativos

**Figura 5.**

*Oficina donde laboran los trabajadores administrativos*



*Nota:* Elaboración propia a partir de los resultados de encuesta en el IBM-SPSS

### **Análisis e interpretación**

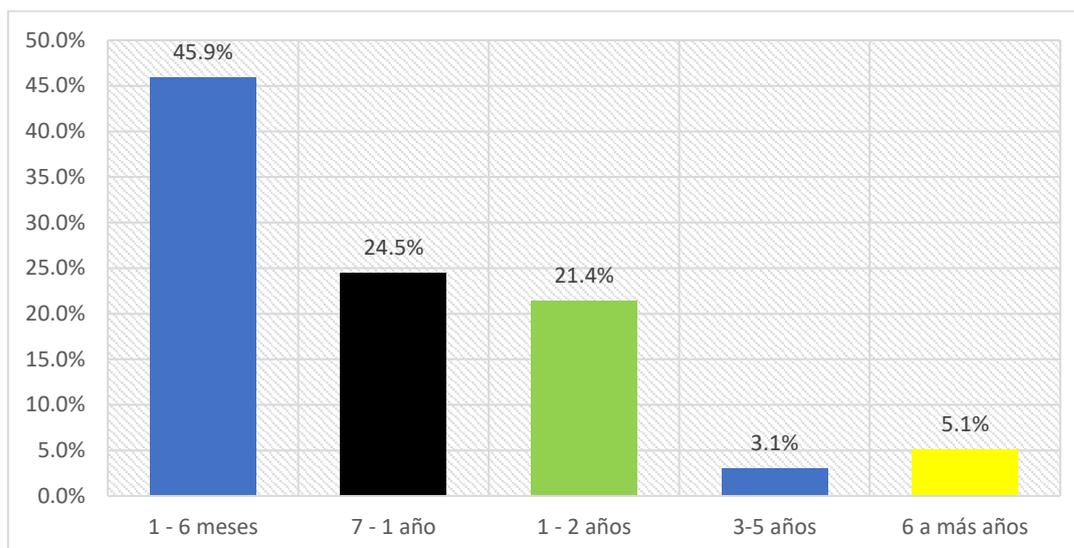
En la figura 5 refleja una distribución del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Canas según las oficinas. La oficina que concentra mayor cantidad de empleados de 21% que corresponde a subgerencia de infraestructura y desarrollo urbano rural, lo que indica que maneja tareas de alta demanda, justificando la mayor asignación de empleados. Por otro lado, la oficina sub gerencia de desarrollo económico con 16.40%, sub gerencia de desarrollo social y servicios públicos con 15.30%, así como otras con porcentajes, parecen estar destinadas a funciones más

especializadas o con menor carga operativa, lo que explica la menor cantidad de personal. Esta distribución refleja una centralización de las funciones más importantes en ciertas oficinas de la municipalidad.

## F. Tiempo que laboran de los trabajadores administrativos

**Figura 6.**

*Tiempo que laboran los trabajadores administrativos*



*Nota:* Elaboración propia a partir de los resultados de encuesta en el IBM-SPSS

### **Análisis e interpretación**

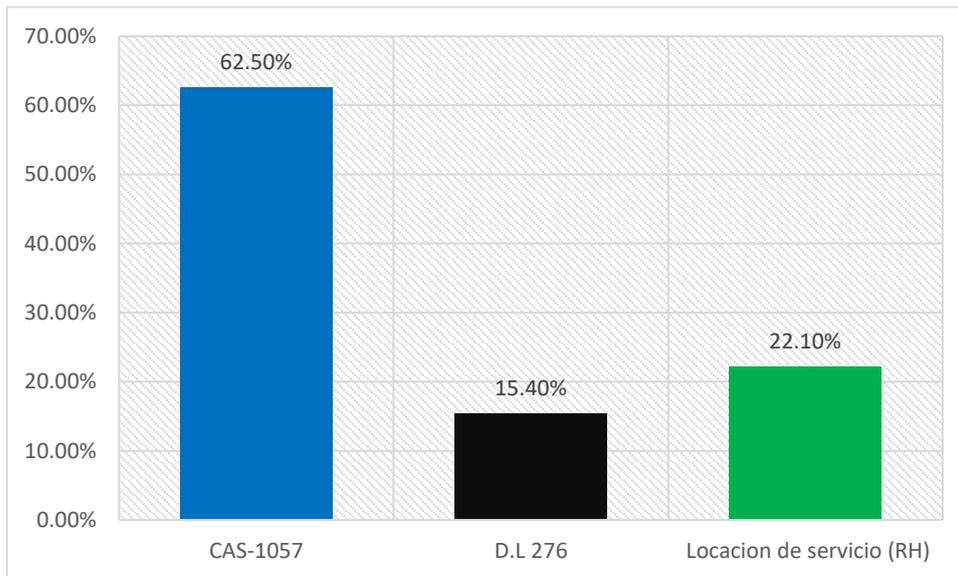
La distribución del tiempo laborado por el personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Canas refleja una alta proporción de empleados con poca antigüedad, lo que indica un entorno caracterizado por alta rotación o contrataciones recientes. Este resultado podría estar relacionado con políticas laborales que no favorecen la permanencia prolongada, la naturaleza temporal de los contratos, o cambios frecuentes en las gestiones municipales, que afectan la continuidad del personal. La baja cantidad de empleados con más de seis años en la institución señala una limitada estabilidad laboral, lo cual podría repercutir en la acumulación de experiencia y conocimiento institucional. Este escenario puede influir en la eficiencia administrativa, ya que un personal constantemente renovado requiere más tiempo de adaptación y formación. En conclusión,

los datos sugieren un entorno laboral marcado por cambios frecuentes en la composición del personal, lo que podría representar un desafío para el desarrollo de una gestión administrativa consolidada y eficiente.

### G. Régimen laboral de los trabajadores administrativos

**Figura 7.**

*Régimen laboral de los administrativos*



*Nota:* Elaboración propia a partir de los resultados de encuesta en el IBM-SPSS

#### **Análisis e interpretación**

En la figura 7 se observa que, del total de los encuestados con respecto al régimen laboral CAS-1057 predomina con un 62.50%, por consiguiente, se concluye existe una relación laboral formal, lo que puede afectar la motivación y el compromiso de los empleados. Además, garantiza los principios de méritos y capacidad, igualdad de oportunidades y profesionalismo de la administración pública. Esto podría representar un desafío importante para la eficacia y sostenibilidad de las operaciones municipales.

### 5.2.3. Resultados de las variables

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo general: Determinar de qué manera la inteligencia emocional influye en el desempeño laboral del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Canas, Región Cusco, 2024.

**Tabla 6.**

*Baremos para cada variable*

<b>Variable</b>	<b>Niveles</b>	<b>Intervalo</b>
Inteligencia Emocional	Nunca	(50-72)
	Casi nunca	(73-94)
	A veces	(95-115)
	Casi siempre	(116-137)
	Siempre	(138-159)
Desempeño Laboral	Nunca	(52-73)
	Casi nunca	(74-94)
	A veces	(95-115)
	Casi siempre	(116-136)
	Siempre	(137-157)

*Nota:* Elaboración propia a partir de los resultados de encuesta en el IBM-SPSS

Un baremo es una escala de valores que permite evaluar aspectos de forma estandarizada y objetiva, independientemente de quién realice la evaluación. Puede adaptarse según el contexto del estudio, variando el número de ítems, la escala valorativa y los niveles, siempre siguiendo un criterio uniforme. Si la variable posee dimensiones, se aplica el mismo procedimiento para calcular el baremo del instrumento. Además, los valores del baremo deben mantenerse entre el mínimo y el máximo posible de la variable evaluada, garantizando su coherencia y precisión (Benito & Usuriaga, 2023).

### 5.2.3.1 Resultados de las variables inteligencia emocional

**Tabla 7.**

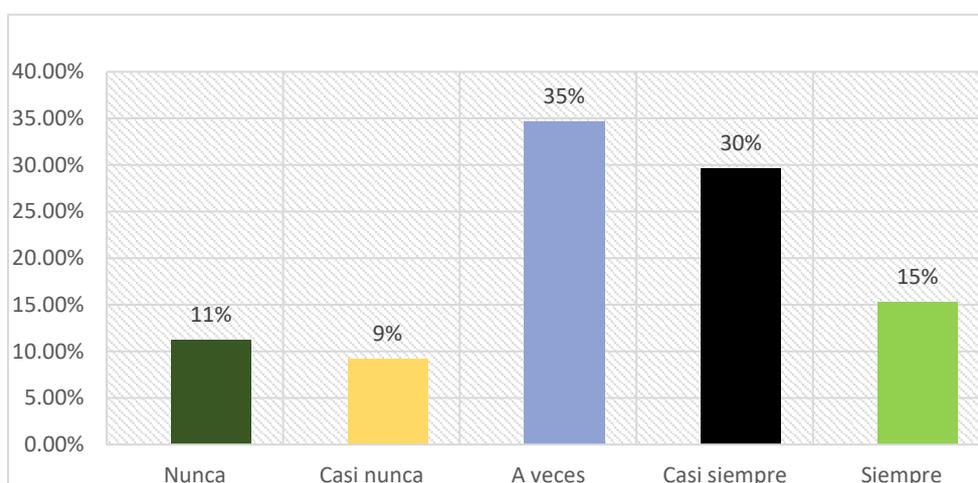
*Variable inteligencia emocional*

<b>Inteligencia Emocional</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Nunca	11	11%
Casi nunca	09	9%
A veces	34	35%
Casi siempre	29	30%
Siempre	15	15%
<b>TOTAL</b>	<b>98</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Elaboración propia a partir de los resultados de encuesta en el IBM-SPSS

**Figura 8.**

*Variable inteligencia emocional*



*Nota:* Elaboración propia partir de los resultados de encuesta en el IBM-SPSS

#### **Análisis e interpretación**

Según los encuestados que forman parte del personal administrativo de la Municipalidad provincial de Canas, se muestra en la tabla 7 y figura 8 de los cuales, el 35% equivalente a 34 trabajadores administrativos respondieron que “a veces” manejan inteligencia emocional, y el 9% de los encuestados manifestaron que “casi nunca” Esto indica que la mayoría del personal administrativo tiene un nivel promedio de capacidad para manejar sus emociones de manera efectiva, comprendiendo las emociones de los demás, facilitando un ambiente laboral positivo y colaborativo.

## A. Resultados de las dimensiones de la inteligencia emocional

La variable de inteligencia emocional está dividida en cuatro dimensiones las cuales son: autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales. Cuyos resultados se detallan a continuación:

**Tabla 8.**

### *Dimensión autorregulación*

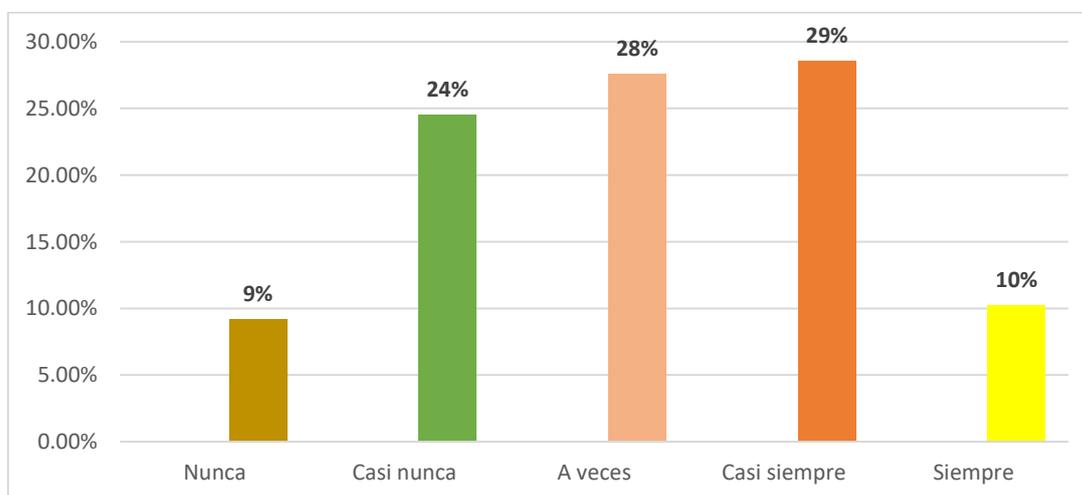
<b>Autorregulación</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Nunca	09	9%
Casi nunca	24	24%
A veces	27	28%
Casi siempre	28	29%
Siempre	10	10%
<b>Total</b>	<b>98</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Elaboración propia a partir de los resultados de encuesta en el IBM-SPSS

### A.1. Dimensión autorregulación

**Figura 9.**

### *Dimensión autorregulación*



*Nota:* Elaboración propia a partir de los resultados de encuesta en el IBM-SPSS

### **Análisis e interpretación**

Según las encuestas realizadas al personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Canas, con respecto a la dimensión autorregulación, se muestra en la tabla N°8 y figura N°9 que el 29% equivalente a 28 trabajadores administrativos dicen que se

autorregulan “casi siempre”, lo cual refleja un nivel mayormente tienen la capacidad para gestionar sus emociones y mantener el autocontrol en situaciones laborales, y el 9% dicen que “nunca”, sugiriendo dificultades en la autorregulación.

Estos resultados destacan una fortaleza general en la gestión emocional del personal, lo que puede contribuir positivamente en el desempeño laboral en la entidad.

## A.2. Dimensión motivación

**Tabla 9.**

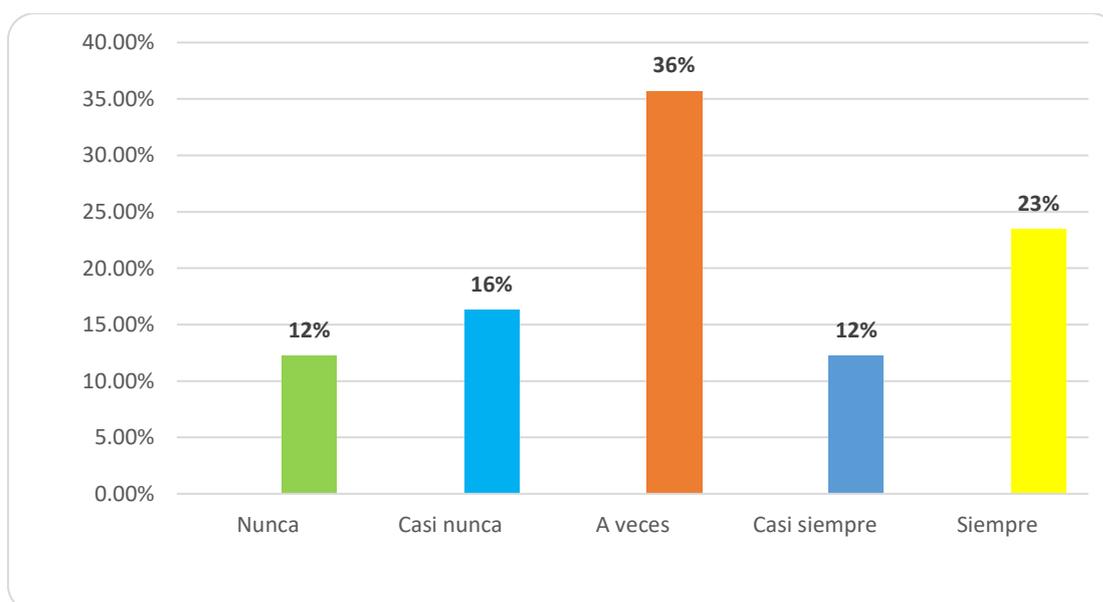
*Dimensión motivación*

<b>Motivación</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Nunca	12	12%
Casi nunca	16	16%
A veces	35	36%
Casi siempre	12	12%
Siempre	23	23%
Total	98	100%

*Nota:* Elaboración propia a partir de los resultados de encuesta en el IBM-SPSS

**Figura 10.**

*Dimensión motivación*



*Nota:* Elaboración propia a partir de los resultados de encuesta en el IBM-SPSS

## **Análisis e interpretación**

Como se muestra en la tabla N°9 y figura N°10, con respecto a la dimensión motivación el 36% equivalente a 35 trabajadores administrativo de la Municipalidad Provincial de Canas, respondieron que “algunas veces” se motivan, lo cual sugiere un moderado impulso hacia el logro de metas y un compromiso elevado con sus responsabilidades laborales, mientras que el 12% menciona que “nunca”, reflejando una motivación limitada.

### **A.3. Dimensión empatía**

**Tabla 10.**

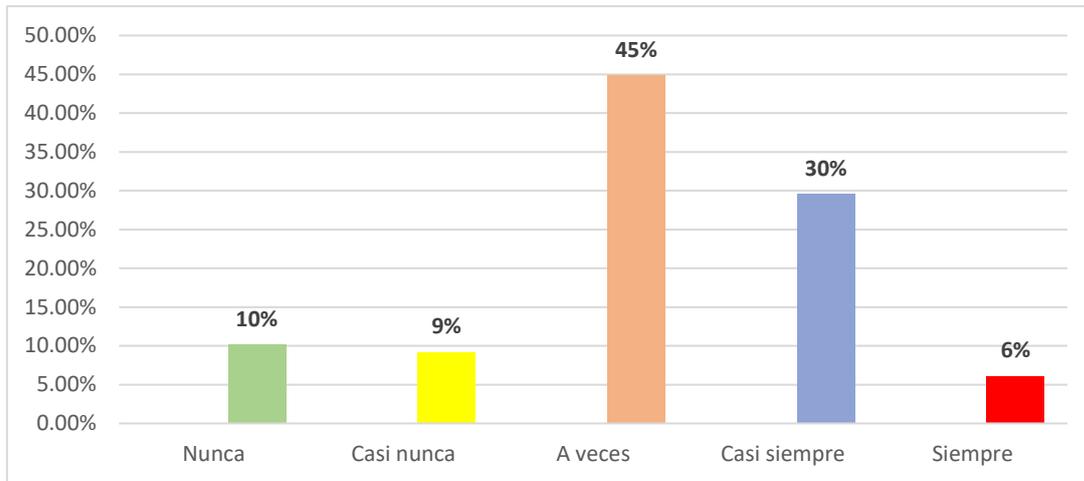
*Dimensión empatía*

<b>Empatía</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Nunca	10	10%
Casi nunca	09	9%
A veces	44	45%
Casi siempre	29	30%
Siempre	06	6%
Total	98	100%

*Nota:* Elaboración propia a partir de los resultados de encuesta en el IBM-SPSS

**Figura 11.**

*Dimensión empatía*



*Nota:* Elaboración propia a partir de los resultados de encuesta en el IBM-SPSS

**Análisis e interpretación**

Según las encuestas realizadas al personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Canas, con respecto a la dimensión empatía, se muestra en la tabla N°10 y figura N°11, el 45% equivalente a 44 trabajadores administrativos indican empatizar “a veces”, lo que refleja un nivel moderado de capacidad para comprender y conectar con las emociones de los demás, favoreciendo un ambiente de trabajo colaborativo y positivo; mientras que un 6% responden “siempre” Estos resultados destacan una fortaleza general en la habilidad de relacionarse y apoyar a otros.

#### A.4. Dimensión habilidades sociales

**Tabla 11.**

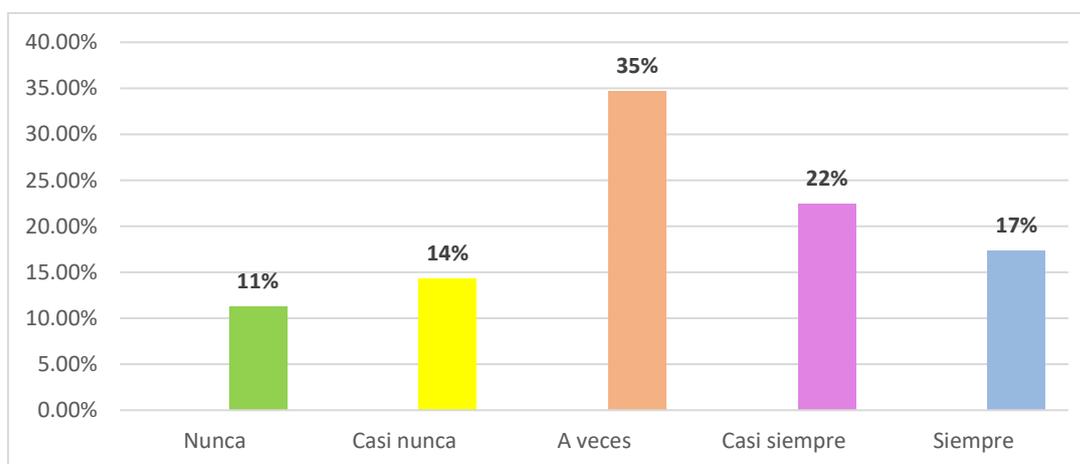
*Dimensión habilidades sociales*

Habilidades sociales	F	%
Nunca	11	11%
Casi nunca	14	14%
A veces	34	35%
Casi siempre	22	22%
Siempre	17	17%
Total	98	100%

*Nota:* Elaboración propia a partir de los resultados de encuesta en el IBM-SPSS

**Figura 12.**

*Dimensión habilidades sociales*



*Nota:* Elaboración propia a partir de los resultados de encuesta en el IBM-SPSS

#### **Análisis e interpretación**

Según las encuestas realizadas al personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Canas, con respecto a la dimensión habilidades sociales, se muestra en la tabla N°11 y figura N°12, que el 35% equivalente a 34 trabajadores administrativos mencionan que “a veces” tienen un dominio de sus habilidades sociales, lo que indica una

capacidad moderada para interactuar de manera efectiva, comunicarse con claridad y colaborar en el entorno laboral; y el 11% “nunca”, evidenciando limitaciones en esta área. Estos resultados resaltan la fortaleza general del personal en habilidades sociales, cruciales para la cohesión y el trabajo en equipo dentro de la institución.

### 5.2.3.2 Resultados de la variable desempeño laboral

**Tabla 12.**

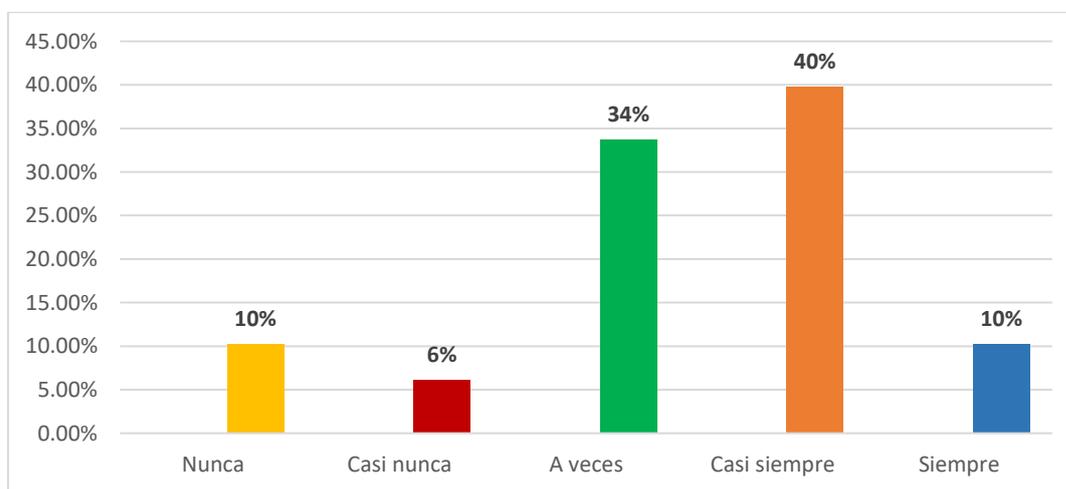
*Variable desempeño laboral*

<b>Desempeño Laboral</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Nunca	10	10%
Casi nunca	06	6%
A veces	33	34%
Casi siempre	39	40%
Siempre	10	10%
Total	98	100%

*Nota:* Elaboración propia a partir de los resultados de encuesta en el IBM-SPSS

**Figura 13.**

*Variable desempeño laboral*



*Nota:* Elaboración propia a partir de los resultados de encuesta en el IBM-SPSS

### **Análisis e interpretación**

Según los encuestados que forman parte del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Canas, se muestra en la tabla 12 y figura N°13 de los cuales,

el 40% equivalente a 39 trabajadores administrativos respondieron que “casi siempre” tienen buen desempeño laboral, y el 6% de los encuestados manifestaron que “casi nunca”. Esto indica que la mayoría del personal administrativo está cumpliendo o superando las expectativas en sus funciones, mostrando un nivel moderado de competencia, productividad y compromiso con sus responsabilidades. Este porcentaje sugiere un entorno de trabajo en el que los objetivos se están alcanzando de manera eficiente, y donde el personal es capaz de cumplir con sus tareas de manera eficaz y con resultados positivos.

## **B. Resultados de las dimensiones del desempeño laboral**

### **B.1. Dimensión calidad**

**Tabla 13.**

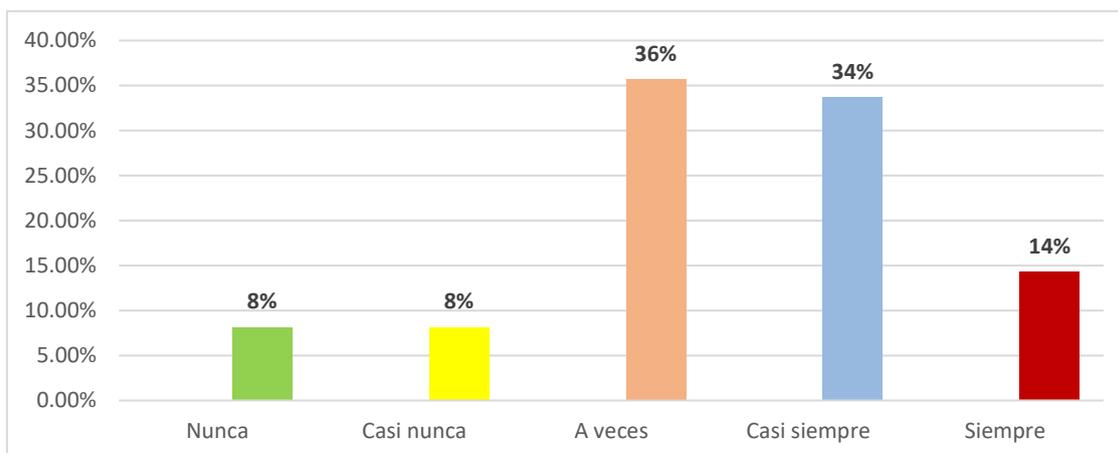
*Dimensión calidad*

<b>Calidad</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Nunca	08	8%
Casi nunca	08	8%
A veces	35	36%
Casi siempre	33	34%
Siempre	14	14%
Total	98	100%

*Nota:* Elaboración propia a partir de los resultados de encuesta en el IBM-SPSS

**Figura 14.**

*Dimensión calidad*



*Nota:* Elaboración propia a partir de los resultados de encuesta en el IBM-SPSS

**Análisis e interpretación**

A través de la tabla N°13 y figura N°14 respectivamente, se observa los resultados del cuestionario realizadas al personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Canas, con respecto a la dimensión calidad, el 36% equivalente a 35 trabajadores administrativos respondieron “a veces”, lo que refleja un nivel moderado compromiso con la excelencia y la eficiencia en sus tareas; y el 8% del personal respondieron “nunca”, sugiriendo dificultades en el cumplimiento de los estándares de calidad.

**B.2. Dimensión productividad**

**Tabla 14.**

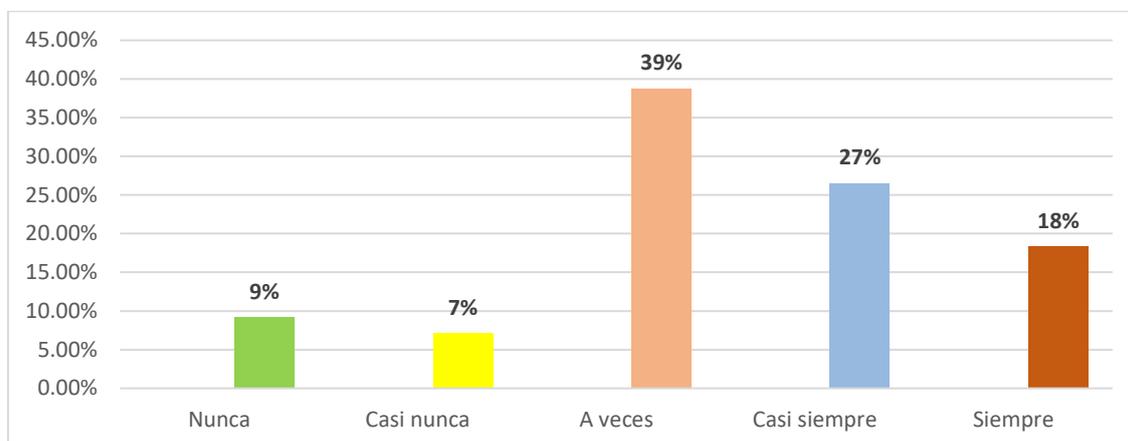
*Dimensión productividad*

<b>Productividad</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Nunca	09	9%
Casi nunca	07	7%
A veces	38	39%
Casi siempre	26	27%
Siempre	18	18%

*Nota:* Elaboración propia a partir de los resultados de encuesta en el IBM-SPSS.

**Figura 15.**

*Dimensión productividad*



*Nota:* Elaboración propia a partir de los resultados de encuesta en el IBM-SPSS

### **Análisis e interpretación**

A través de la tabla N°14 y figura N°15 respectivamente, se observa los resultados del cuestionario realizadas al personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Canas, con respecto a la dimensión productividad, el 39% equivalente a 38 trabajadores administrativos dicen “A veces”, lo que refleja un adecuado compromiso con la eficiencia en sus tareas, y sólo un 7% del personal respondieron “casi nunca”, sugiriendo dificultades en el cumplimiento de los estándares de productividad. Estos resultados reflejan que existe un regular desempeño laboral en términos de productividad por parte de la mayoría del personal, lo cual es clave para el logro de los objetivos institucionales.

### **B.3. Dimensión toma de decisiones**

**Tabla 15.**

*Dimensión toma de decisiones*

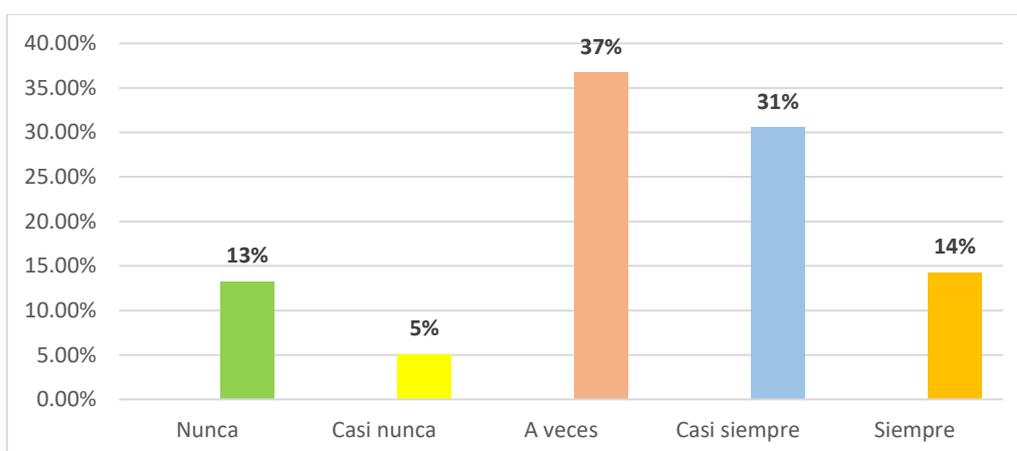
<b>Toma de decisiones</b>	<b>F</b>	<b>%</b>
Nunca	13	13%
Casi nunca	05	5%

A veces	36	37%
Casi siempre	30	31%
Siempre	14	14%
Total	98	100%

*Nota:* Elaboración propia a partir de los resultados de encuesta en el IBM-SPSS

**Figura 16.**

*Dimensión toma de decisiones*



*Nota:* Elaboración propia a partir de los resultados de encuesta en el IBM-SPSS

### **Análisis e interpretación**

A través de la tabla N°15 y figura N°16 respectivamente, se observa los resultados del cuestionario realizadas al personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Canas, con respecto a la dimensión toma de decisiones, el 37% equivalente a 36 trabajadores administrativos manifiestan “a veces”, lo que refleja que la mitad de los encuestados tiene la capacidad en toma de decisiones; y el 5% “casi siempre”, sugiriendo dificultades en la toma de decisiones.

#### B.4. Dimensión conocimiento

**Tabla 16.**

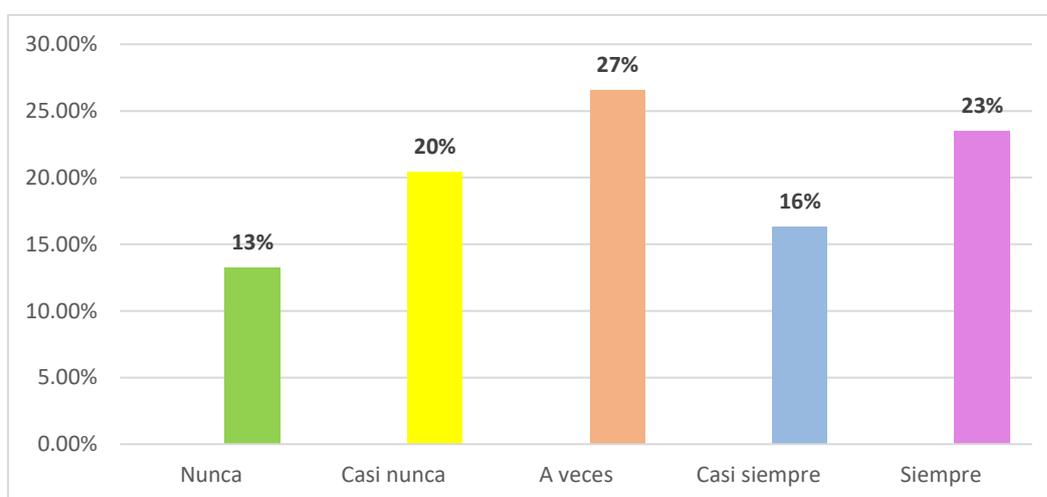
*Dimensión conocimiento*

Conocimiento	F	%
Nunca	13	13%
Casi nunca	20	20%
A veces	26	27%
Casi siempre	16	16%
Siempre	23	23%
Total	98	100%

*Nota:* Elaboración propia a partir de los resultados de encuesta en el IBM-SPSS

**Figura 17.**

*Dimensión Conocimiento*



*Nota:* Aplicación del instrumento

#### **Análisis e interpretación**

A través de la tabla N°16 y figura N°17 respectivamente, se observa los resultados del cuestionario realizadas al personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Canas, con respecto a la dimensión conocimiento, el 27% equivalente 26 trabajadores administrativos mencionan “casi siempre”, esto indica que casi la mitad del personal tiene

conocimiento de la entidad; mientras que el 13% del personal mencionan que “nunca”, sugiriendo dificultades en conocer la entidad donde trabajan.

### 5.3. Contrastación de hipótesis

#### 5.3.1. Prueba de normalidad para la hipótesis general

Se realizó las pruebas de normalidad a las variables (inteligencia emocional y desempeño laboral) con sus respectivas dimensiones utilizadas en la presente investigación con el fin de conocer si el estudio tiene una distribución normal o no y de acuerdo a ello aplicar las técnicas y/o pruebas correspondientes, en consecuencia, se tiene el supuesto.

Ho = Datos se distribuyen de forma normal ( $P > 0.05$ )

Ha = Datos se distribuyen de forma no normal ( $P < 0.05$ )

**Tabla 17.**

*Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Inteligencia Emocional	0.096	98	0.025	0.950	98	0.001
Desempeño Laboral	0.098	98	0.021	0.948	98	0.001

*Nota.* Hallado con software estadístico SPSS

Para demostrar la prueba de normalidad, fue necesario conocer la distribución de los datos, es por ello que se aplicó la prueba de normalidad, para este caso fue el estadístico de Kolmogorov-Smirnov en vista de que el tamaño de la muestra es mayor a 50. Los resultados proporcionados muestran los valores estadísticos p-valor menor a ( $=0.05$ ). En el cual se obtuvo para la variable inteligencia emocional posee un valor de  $p = 0.025$  cuyo valor es menor que 0.05 y la variable Desempeño laboral posee un valor de  $p = 0.021$  también cuyo valor es menor que 0.05. Debido a lo cual, se concluye que los

datos no tienen una distribución normal. En ese sentido, se utilizó un modelo estadístico de Rho Spearman el cual es no paramétrico, para responder a los objetivos de la presente investigación.

### 5.3.2. Prueba de hipótesis general

**Tabla 18.**

*Prueba de hipótesis general*

<b>Procedimiento</b>	<b>Descripción</b>
<b>Formulación de hipótesis</b>	<p><b>Ho:</b> La inteligencia emocional no influye significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Canas, Región Cusco, 2024.</p> <p><b>Ha:</b> La inteligencia emocional influye significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Canas, Región Cusco, 2024.</p>
<b>Nivel de significancia estadístico de prueba</b>	Nivel de significancia (alfa) $\alpha = 0.05 = 5\%$
<b>Evaluación del p - valor</b>	<p>Valor calculado de p: 0.025 en la variable Inteligencia emocional. Se observa que el p valor (<math>0.025 &lt; 0.05</math>), lo que indica rechazar la Ho y aceptar la Ha.</p> <p>Valor calculado de p: 0.021 en la variable Desempeño laboral. Se observa que el p valor (<math>0.021 &lt; 0.05</math>), lo que indica rechazar la Ho y aceptar la Ha.</p>
<b>Toma de decisiones</b>	Con un nivel de confianza al 95%, se toma la decisión de aceptar la hipótesis alterna (Ha); es decir que la inteligencia emocional influye significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Canas, Región Cusco, 2024.

*Nota.* Elaboración propia

#### 5.3.2.1 Correlación de Rho Spearman.

El coeficiente de correlación de Spearman, representado como  $\rho$  (rho) de Spearman, es un indicador estadístico que no se basa en parámetros (aplicable cuando los datos no presentan una distribución normal). Su propósito es analizar la intensidad y la dirección de la relación lineal entre dos variables, ya sean cuantitativas u ordinales (X,

Y), así como determinar si la relación es positiva, negativa o inexistente. Los resultados de este coeficiente se sitúan en un rango que va de -1 a +1.

- +1 indica una correlación positiva fuerte (ambas variables aumentan juntas).
- -1 indica una correlación negativa fuerte (una variable aumenta mientras la otra disminuye).
- 0 indica ausencia de correlación o asociación.

### 5.3.2.1 Correlación de Rho Spearman para hipótesis General X Y ▼

**Tabla 19.**  
*Correlación de Rho Spearman*

Correlaciones		Inteligencia Emocional (Agrupada)	Desempeño Laboral (Agrupada)
Rho de Spearman	de Inteligencia Emocional (Agrupada)	Coeficiente de correlación 1,000	,974**
	Desempeño Laboral (Agrupada)	Sig. (bilateral) .	,019
N		98	98
		Coeficiente de correlación ,974**	1,000
		Sig. (bilateral) ,019	.
		N 98	98

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

*Nota.* Elaboración propia

El análisis del coeficiente de correlación con el estadístico de Rho Spearman resultados proporcionados muestran un valor de 0.974, lo que indica que, según los criterios de Cohen para la fuerza de una correlación, esto demuestra que la inteligencia emocional influye de forma positiva, muy alta en el desempeño laboral; en conclusión, si se adopta medidas de mejora o buen manejo de inteligencia emocional, ésta influirá de manera positiva en el buen desempeño laboral.

### 5.3.3. Prueba de normalidad para las hipótesis específicas

**Tabla 20.**

*Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Autorregulación	,116	98	,002
Motivación	,114	98	,003
Empatía	,122	98	,007
Habilidades Sociales	,133	98	,013

*Nota.* Hallado con software estadístico SPSS

Para demostrar la prueba de normalidad para las dimensiones del presente trabajo de investigación fue necesario conocer la distribución de los datos, para este caso se aplicó el estadístico de Kolmogorov-Smirnov en vista de que el tamaño de la muestra es mayor a 50. Los resultados proporcionados muestran los valores estadísticos p-valor menor a ( $=0.05$ ), en el cual se obtuvo para la dimensión autorregulación un valor de  $p = 0.002$ , dimensión motivación un valor  $p = 0.003$ , dimensión empatía le corresponde un valor  $p = 0.007$  y la dimensión habilidades sociales posee un valor  $p = 0.013$  cuyos valores es menor que  $0.05$ . Debido a lo cual, se concluye que los datos no tienen una distribución normal y se acepta la hipótesis alterna. En ese sentido, se utilizó un modelo estadístico de Rho Spearman el cual es no paramétrico, para responder a los objetivos específicos de la presente investigación.

### 5.3.4. Prueba de hipótesis específicas

**Tabla 21.**

*Prueba de hipótesis específica 1*

Procedimiento	Descripción
<b>Formulación de hipótesis</b>	<p><b>Ho:</b> La dimensión autorregulación no influye significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Canas, Región Cusco, 2024.</p> <p><b>Ha:</b> La dimensión autorregulación influye significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Canas, Región Cusco, 2024.</p>
<b>Nivel de significancia</b>	Nivel de significancia (alfa) $\alpha = 0.05 = 5\%$
<b>estadístico de prueba</b>	Rho de Spearman
<b>Evaluación del p - valor</b>	Valor calculado de p: 0.002 en la dimensión autorregulación. Se observa que el p valor ( $0.002 < 0.05$ ), lo que indica rechazar la Ho y aceptar la Ha.
<b>Toma de decisiones</b>	Con un nivel de confianza al 95%, se toma la decisión de aceptar la hipótesis alterna (Ha); es decir que la dimensión autorregulación influye significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Canas, Región Cusco, 2024.

*Nota.* Elaboración propia

#### A. Correlación de Rho Spearman hipótesis específica 1:

**Tabla 22.**

*Correlación de la autorregulación con el desempeño laboral*

Correlaciones		Autorregulación (Agrupada)	Desempeño Laboral (Agrupada)
Rho de Autorregulación Spearman (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,645**
	Sig. (bilateral)	.	,029
	N	98	98
	Coeficiente de correlación	,645**	1,000
	Sig. (bilateral)	,029	.

Desempeño Laboral (Agrupada)	N	98	98
------------------------------	---	----	----

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

*Nota.* Elaboración propia

El análisis del coeficiente de correlación con el estadístico de Rho Spearman muestra un valor de 0.645, esto indica según los criterios de Cohen para la fuerza de una correlación, la dimensión de autorregulación influye de manera positiva alta en el desempeño laboral; en conclusión, este resultado respalda la importancia de la autorregulación en el contexto del desempeño laboral y sugiere que la variable tiene un impacto significativo en cómo se desempeñan los trabajadores.

### Tabla 23.

#### *Prueba de hipótesis específica 2*

Procedimiento	Descripción
<b>Formulación de hipótesis</b>	<p><b>Ho:</b> La dimensión motivación no influye significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Canas, Región Cusco, 2024.</p> <p><b>Ha:</b> La dimensión motivación influye significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Canas, Región Cusco, 2024.</p>
<b>Nivel de significancia</b>	Nivel de significancia (alfa) $\alpha = 0.05 = 5\%$
<b>estadístico de prueba</b>	Rho de Spearman
<b>Evaluación del p - valor</b>	Valor calculado de p: 0.003 en la dimensión motivación. Se observa que el p valor ( $0.003 < 0.05$ ), lo que indica rechazar la Ho y aceptar la Ha.
<b>Toma de decisiones</b>	Con un nivel de confianza al 95%, se toma la decisión de aceptar la hipótesis alterna (Ha); es decir que la dimensión motivación influye significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Canas, Región Cusco, 2024.

*Nota.* Elaboración propia

## B. Correlación de Rho Spearman hipótesis específica 2

**Tabla 24.**

*Correlación de la motivación con el desempeño laboral*

<b>Correlaciones</b>		Motivación (Agrupada)	Desempeño Laboral (Agrupada)
Rho de Spearman	Motivación (Agrupada)	Coeficiente de correlación 1,000	<b>,760**</b>
		Sig. (bilateral)	,021
		N	98
Desempeño Laboral (Agrupada)	Desempeño Laboral (Agrupada)	Coeficiente de correlación ,760**	1,000
		Sig. (bilateral)	,021
		N	98

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

*Nota.* Elaboración propia

El análisis del coeficiente de correlación con el estadístico de Rho Spearman resultados proporcionados muestran un valor de 0.760, el cual indica que la dimensión de motivación influye de forma positiva alta en el desempeño laboral, en conclusión, si se mejora las condiciones de esta dimensión de motivación, también influirá de manera positiva en el buen desempeño laboral.

**Tabla 25.**

*Prueba de hipótesis específica 3*

<b>Procedimiento</b>	<b>Descripción</b>
<b>Formulación de hipótesis</b>	<p><b>Ho:</b> La dimensión empatía no influye significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Canas, Región Cusco, 2024.</p> <p><b>Ha:</b> La dimensión empatía influye significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Canas, Región Cusco, 2024.</p>
<b>Nivel de significancia estadístico de prueba</b>	Nivel de significancia (alfa) $\alpha = 0.05 = 5\%$
<b>Evaluación del p - valor</b>	Valor calculado de p: 0.007 en la dimensión empatía. Se observa que el p valor ( $0.007 < 0.05$ ), lo que indica rechazar la Ho y aceptar la Ha.
<b>Toma de decisiones</b>	Con un nivel de confianza al 95%, se toma la decisión de aceptar la hipótesis alterna (Ha); es decir que la dimensión empatía influye significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Canas, Región Cusco, 2024.

*Nota.* Elaboración propia

### **C. Correlación de Rho Spearman de la hipótesis específica 3**

**Tabla 26.**

*Correlación de la empatía con el desempeño laboral*

<b>Correlaciones</b>			
		<b>Empatía (Agrupada)</b>	<b>Desempeño Laboral (Agrupada)</b>
Rho de Empatía Spearman (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,833**
	Sig. (bilateral)	.	,025
	N	98	98
Desempeño Laboral (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,833**	1,000
	Sig. (bilateral)	,025	.
	N	98	98

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

*Nota.* Elaboración propia

El análisis del coeficiente de correlación con el estadístico de Rho Spearman demuestra un valor de 0.833, lo que indica que, según los criterios de Cohen, la dimensión de empatía influye de forma positiva muy alta en el desempeño laboral; se concluye que, si incrementamos el nivel de dicha dimensión empatía, influirá de manera significativa en el buen desempeño laboral.

**Tabla 27.**

*Prueba de hipótesis específica 4*

<b>Procedimiento</b>	<b>Descripción</b>
<b>Formulación de hipótesis</b>	<p><b>Ho:</b> La dimensión de habilidades sociales no influye significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Canas, Región Cusco, 2024.</p> <p><b>Ha:</b> La dimensión de habilidades sociales influye significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Canas, Región Cusco, 2024.</p>
<b>Nivel de significancia estadístico de prueba</b>	Nivel de significancia (alfa) $\alpha = 0.05 = 5\%$
<b>Evaluación del p - valor</b>	Valor calculado de p: 0.013 en la dimensión habilidades sociales. Se observa que el p valor ( $0.013 < 0.05$ ), lo que indica rechazar la Ho y aceptar la Ha.
<b>Toma de decisiones</b>	Con un nivel de confianza al 95%, se toma la decisión de aceptar la hipótesis alterna (Ha); es decir que la dimensión de habilidades sociales influye significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Canas, Región Cusco, 2024.

*Nota.* Elaboración propia

#### D. Correlación de Rho Spearman de la hipótesis específica 4:

**Tabla 28.**

*Correlación de las habilidades sociales con el desempeño laboral*

<b>Correlaciones</b>				
		Habilidades sociales (Agrupada)		
		Desempeño Laboral (Agrupada)		
Rho de Spearman	Habilidades sociales (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,732**
		Sig. (bilateral)	.	,013
		N	98	98
	Desempeño Laboral (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,732**	1,000
		Sig. (bilateral)	,013	.
		N	98	98

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

*Nota.* Elaboración propia

El análisis del coeficiente de correlación con el estadístico de Rho Spearman, donde se obtuvo un valor de 0.732, lo que indica que, según los criterios de Cohen, la dimensión de habilidades sociales influye de forma positiva muy alta en el desempeño laboral, ello quiere decir que si se mejora en la dimensión habilidades sociales esta influirá de manera positiva en el buen desempeño laboral.

#### 5.4. Discusión de resultados

El objetivo del presente estudio fue determinar de qué manera la inteligencia emocional influye en el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Canas, Región Cusco, 2024. Según los resultados obtenidos mediante la prueba Rho de Spearman se concluye que existe una correlación positiva muy alta con un valor de  $r = 0,974$  y un valor de significancia de 0,019 de las variables inteligencia emocional en el desempeño laboral. Resultado similar con Chamorro y

Nestares (2022), en su investigación “Inteligencia emocional y desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Pasco – 2021”, quienes realizando un prueba Rho de Spearman concluyen que existe una correlación fuerte con un valor de  $r = 0,926$  y un valor de significancia de 0,001 entre las variables estudiadas, la diferencia que existe entre estos dos estudios es el método estadístico, en la presente investigación se realizó una regresión logística multinomial por su parte Chamorro y Nestares (2022) realizaron una prueba Rho de Spearman. Otro resultado que coincidente con los resultados obtenidos en la presente investigación fue los Calderón y Serrano (2021), en su tesis “Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial Coronel Portillo, Pucallpa 2021”, quienes llegaron a la conclusión de que existe una correlación positiva alta con un valor de  $r = 0,768$  y un valor de significancia de 0,000 entre las variables estudiadas, de la misma manera la diferencia de los dos estudios está en el método estadístico utilizado.

Del Mar y Sandoval (2021), quienes presentaron la investigación “Inteligencia emocional y desempeño laboral de los servidores del Gobierno Regional Cusco 2021” donde concluyen que existe una correlación positiva alta con un valor de  $r = 0,769$  y un valor de significancia de 0,000 entre las variables estudiadas, de la misma forma estos resultados coinciden con los encontrados en la presente investigación solamente variando en el método utilizado para hallar dicha influencia entre las variables.

Otra investigación que tiene una similitud con los resultados de la presente investigación son los resultados encontrado por Pérez (2020), en su estudio denominado “Inteligencia Emocional y su Relación con el Desempeño Laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lampa – 2018”, quien según sus resultados concluye que existe una correlación positiva moderada con un valor de  $r = 0,535$  y un valor de

significancia de 0,000 entre las variables estudiadas, de igual manera coincide con la influencia significativa que tiene la inteligencia emocional en el desempeño laboral en los trabajadores.

### **Referente a los objetivos específicos**

De acuerdo con los resultados obtenidos respecto al primer objetivo específico que buscó determinar de qué manera la dimensión autorregulación influye en el desempeño laboral del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Canas, Cusco, 2024. Según los resultados obtenidos mediante la prueba Rho de Spearman se concluye que existe una correlación positiva alta con un valor de  $r = 0,645$  y un valor de significancia de 0,002 de la dimensión autorregulación en el desempeño laboral. Un resultado similar se encontró en el estudio de Del Mar y Sandoval (2021), con un resultado de una correlación entre la autorregulación y el desempeño laboral con un valor de  $r = 0,587$  y un valor de significancia 0,000. Lo que indica una correlación positiva moderada y significativa, comparando ambos estudios se observó una similitud en relación a la influencia de la autorregulación en el desempeño laboral del personal administrativo, la diferencia entre estos estudios es el método estadístico utilizando en la presente investigación se realizó una regresión logística multinomial, en el otro estudio se realizó una prueba de correlación Rho de Spearman.

Para el segundo objetivo específico que buscó determinar de qué manera la dimensión motivación influye en el desempeño laboral del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Canas, Cusco, 2024, según los resultados obtenidos mediante la prueba Rho de Spearman se concluyen que existe una correlación positiva alta con un valor de  $r = 0,760$  y un valor de significancia de 0,003 de la dimensión motivación en el desempeño laboral. Resultado similar con el estudio de Del Mar y Sandoval (2021), con un resultado de una correlación entre la motivación y el desempeño

laboral con un valor de  $r = 0,654$  y un valor de significancia  $0,000$ . Lo que indica una correlación positiva moderada y significativa, comparando ambos estudios se puede observar que existe una similitud entre ambos resultados, la diferencia existe en el método estadístico.

Para el tercer objetivo específico se buscó comprobar de qué manera la dimensión empatía influye en el desempeño laboral del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Canas, Cusco, 2024, según los resultados obtenidos mediante la prueba Rho de Spearman se concluyen que existe una correlación positiva muy alta con un valor de  $r = 0,833$  y un valor de significancia de  $0,007$  de la dimensión empatía en el desempeño laboral. Resultado similar con el estudio de Del Mar y Sandoval (2021), con un resultado de una correlación entre la empatía y el desempeño laboral con un valor de  $r = 0,587$  y un valor de significancia  $0,000$ . Lo que indica una correlación positiva moderada y significativa.

De acuerdo con el cuarto objetivo específico se buscó Determinar de qué manera la dimensión habilidades sociales influye en el desempeño laboral del personal administrativo en la Municipalidad Provincial de Canas, Cusco, 2024, según los resultados obtenidos mediante la prueba Rho de Spearman se concluyen que existe una correlación positiva alta con un valor de  $r = 0,732$  y un valor de significancia de  $0,013$  de la dimensión Habilidades Sociales en el desempeño laboral. Un resultado similar con el estudio de Del Mar y Sandoval (2021), con un resultado de una correlación entre la las habilidades sociales y el desempeño laboral con un valor de  $r = 0,760$  y un valor de significancia  $0,000$ . Lo que indica una correlación positiva alta y significativa, de la misma manera que los otros antecedentes se observó una similitud entre ambos estudios de acuerdo a la influencia de las habilidades sociales en el desempeño laboral del personal administrativo.

## CONCLUSIONES

**PRIMERO:** Respecto al objetivo general se concluye en que la Inteligencia emocional del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Canas, en la mayoría de los casos con el (35%) estuvo en un nivel promedio lo cual evidencia que existe un buen manejo en el aspecto emocional. En relación con el desempeño laboral, en la mayoría de las veces con el (40%) se desenvuelven de manera óptima en el ámbito laboral. lo cual es importante para alcanzar los objetivos personales e institucionales. Además, existe evidencia estadística que indica el Rho de Spearman ( $r = 0.974$ ), que la inteligencia emocional influye de manera positiva muy alta en el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Canas, Cusco, 2024; es decir, cuando más alta inteligencia emocional desarrolle el trabajador mejor será su desempeño laboral. Así mismo, se encontró que el p-valor obtenido fue (0.019), lo cual es menor que el nivel de significancia establecido (0.05), lo que demuestra rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptar la hipótesis alternativa ( $H_a$ ).

**SEGUNDO:** Respecto al objetivo específico 1, se concluyó que la mayoría del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Canas con el (29%) demuestran una notable habilidad de autorregulación. Al realizar el contraste de la hipótesis específica 1 formulada se pudo demostrar que la dimensión autorregulación influye significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Canas, Cusco, 2024; el p-valor obtenido fue (0.029) es menor que el nivel de significancia establecido (0.05), lo que lleva a rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptar la hipótesis alternativa ( $H_a$ ). Además, existe una evidencia estadística de Rho de Spearman ( $r = 0.645$ ) de que la dimensión autorregulación influye de manera

positiva alta en el desempeño laboral; donde se determina que a mayor capacidad de gestión de emociones generará mayor desempeño laboral.

**TERCERO:** A través de los resultados obtenidos con respecto al objetivo específico 2, se concluyó que la mayoría del personal administrativo con (36%) mantienen una regular motivación; esto influye significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Canas, Cusco, 2024. De acuerdo a los resultados el p-valor (0.003) es menor que el nivel de significancia establecido (0.05), lo que lleva a rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptar la hipótesis alternativa ( $H_a$ ). Además, existe evidencia estadística de Rho de Spearman ( $r = 0.760$ ) de que la dimensión motivación influye de manera positiva alta en el desempeño laboral; que a mayor motivación laboral generará un mejor desempeño en sus tareas y responsabilidades en el trabajo.

**CUARTO:** Con respecto al objetivo específico 3, se concluyó que la dimensión empatía, la mayoría del personal administrativo practica con (45%); esto influye significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Canas, Cusco, 2024. Según los resultados el p-valor (0.007) es menor que el nivel de significancia establecido (0.05), lo que lleva a rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptar la hipótesis alternativa ( $H_a$ ). Además existe evidencia estadística de Rho de Spearman ( $r = 0.833$ ) de la dimensión empatía influye de manera positiva muy alta en el desempeño laboral; que a mayor capacidad de comprender y compartir los sentimientos de los demás, puede conducir a un mejor ambiente de laboral, comunicación más efectiva, mayor compromiso y a un mejor desempeño laboral.

**QUINTO:** A través de los resultados obtenidos con respecto al objetivo específico 4, se concluyó que la mayoría del personal administrativo con (35%) mantiene

un buen manejo de sus habilidades sociales, de esta manera influye significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Canas, Cusco, 2024. De acuerdo a los resultados el p-valor fue de (0.013) es menor que el nivel de significancia establecido (0.05), lo que lleva a rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptar la hipótesis alternativa ( $H_a$ ). Además, existe evidencia estadística de Rho de Spearman ( $r = 0.760$ ) de que la dimensión habilidades sociales influye de manera positiva alta en el desempeño laboral; estas habilidades, como la comunicación, cooperación, habilidades en equipo, liderazgo, resolución de conflictos, son esenciales para un desempeño óptimo en el lugar de trabajo.

## RECOMENDACIONES

**PRIMERO:** Al Subgerente de Oficina General de Administración de la Municipalidad Provincial de Canas, implementar programas de formación en inteligencia emocional para el personal administrativo, enfocados en desarrollar habilidades como la autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales, con el objetivo de potenciar el desempeño laboral y fomentar un entorno laboral más colaborativo y eficiente.

**SEGUNDO:** A la Gerencia Municipal de la Municipalidad Provincial de Canas, desarrollar talleres prácticos que ayuden a los trabajadores a fortalecer su autorregulación emocional, enseñándoles técnicas para manejar el estrés, controlar impulsos y mantener el enfoque en las metas laborales, lo cual contribuirá a mejorar su desempeño.

**TERCERO:** Al responsable de la Unidad de Recursos Humanos de la Municipalidad Provincial de Canas, diseñar estrategias de motivación laboral, como planes de incentivos, reconocimiento de logros y creación de oportunidades de crecimiento profesional, que mantengan al personal motivado y comprometido con el cumplimiento de sus responsabilidades.

**CUARTO:** Al Subgerente de Oficina General de Administración, promover espacios de sensibilización y formación en empatía, mediante dinámicas grupales y actividades que fomenten la comprensión y la comunicación asertiva entre los empleados, lo que contribuirá a un ambiente laboral más armonioso y productivo.

**QUINTO:** Al responsable de la Unidad de Recursos Humanos, implementar capacitaciones periódicas en habilidades sociales, como comunicación efectiva, trabajo en equipo y resolución de conflictos, con el fin de optimizar las interacciones laborales y mejorar el rendimiento del personal administrativo.

## REFERENCIAS

- Alcívar, K., & Cobeña, H. (2023). *Análisis de las habilidades blandas y su contribución al desempeño laboral en el Hospital Aníbal González Álava, periodo 2022*. Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.
- Bank, I. A. D. (2015). Gobernanza, desempeño y mejores prácticas de las reformas de empresas públicas en América Latina, el Caribe y Corea: Informe del foro y resultados de la conferencia internacional realizados del 5. *IDB Publications*. <https://doi.org/10.18235/0000125>
- BarOn, R. (1997). Development of the BarOn EQ-I: A measure of emotional and social intelligence. *105th Annual Convention of the American Psychological Association in Chicago*.
- Cáceres, L. (2021). Gestión humanista de la administración pública para el fomento de la inteligencia emocional. *Business Innova Sciences*, 2(1), Article 1. <https://doi.org/10.58720/bis.v2i1.28>
- Calderón, M., & Serrano, L. F. (2021). *Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial Coronel Portillo, Pucallpa 2021*. Universidad Peruana Unión.
- Cepeda, M. (2020). *Las relaciones interpersonales en el desempeño laboral del personal administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Otavalo*. Universidad Técnica del Norte.
- Chamorro, A., & Nestares, K. (2022). *Inteligencia emocional y desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Pasco—2021*. Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos: El capital humano de las organizaciones* (9a ed.). Mc Graw Hill Education.

- Del Mar, E., & Sandoval, S. (2021). *Inteligencia emocional y desempeño laboral de los servidores del Gobierno Regional Cusco 2021*. Universidad Peruana Unión.
- Espinoza, L., & Giraldez, G. (2019). *Inteligencia emocional y el desempeño laboral del personal administrativo en la Universidad Nacional de Huancavelica, Sede Central—Año 2018*. Universidad Nacional de Huancavelica.
- Extremera, N., & Fernández, P. (2004). La inteligencia emocional: Métodos de evaluación en el aula. *Revista Iberoamericana de Educación*, 34(1), Article 1. <https://doi.org/10.35362/rie3412887>
- Flores, J. B., Salazar, G., & Campos, J. (2022). Inteligencia emocional en el entorno laboral del Consejo de la judicatura Portoviejo. *Polo del Conocimiento*, 7(4), 1113-1123. <https://doi.org/10.23857/pc.v7i4.3877>
- Gallegos, F. (2016). *Clima organizacional y su relación son el desempeño laboral de los servidores de Ministerio Público Gerencia Administrativa de Arequipa, 2016*. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.
- Goleman, D. (1996). *Inteligencia Emocional*. Kairos.
- Goleman, D. (1998). *La práctica de la inteligencia emocional* (1a. ed.). Kairós. S. A.
- Goleman, D. (2019). *Inteligencia emocional en la empresa* (E. Del Valle, Trad.). B de Bolsillo.
- Guarniz, M., Herrera, Y., Loyaga, S., & Torres. (2018). La inteligencia emocional de los docentes de educación inicial de la I.E.P. Santa Rita El Porvenir, 2018. *HELIOS*, 2(2), 405-416. <https://doi.org/10.22497/Helios.22.2205>
- Guerrero, J. (2022). *Habilidades blandas y desempeño laboral en colaboradores de la Dirección Administrativa Financiera del Hospital General del Sur de Quito, 2021*. Universidad César Vallejo.

- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill Education.  
<https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
- Maquera, S. (2021). Inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Cristobal—Calacoa, Moquegua—2019. *Universidad José Carlos Mariátegui*.  
<https://repositorio.ujcm.edu.pe/handle/20.500.12819/1050>
- Matczak, A., & Knopp, K. A. (2019). Relación entre temperamento y lo experiencial y componentes estratégicos de la inteligencia emocional. *Polish Psychological Bulletin*, 50(2), 93-100. <https://doi.org/10.24425/ppb.2019.126023>
- Medina, C., & Ninanya, E. (2019). La gestión de talento humano y el desempeño docente en dos instituciones educativas de Lima Metropolitana. *Repositorio institucional - UMCH*. <https://repositorio.umch.edu.pe/handle/20.500.14231/3017>
- Municipalidad Provincial de Canas. (2024, junio 20). *Municipalidad Provincial de Canas—MP-CANAS*. <https://www.gob.pe/municanas>
- Osorio, D. (2021). *La Inteligencia emocional en el desempeño laboral de los servidores del Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma, Lima 2021*. Universidad César Vallejo.
- Patlán, J. (2017). *Calidad de vida en el trabajo*. El Manual Moderno S.A. de C.V.
- Pereyra, L. E. (2022). *Metodología de la investigación*. Klik.
- Pérez, G. (2020). *Inteligencia Emocional y su Relación con el Desempeño Laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lampa – 2018*. Universidad Peruana Unión.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional* (7ma ed.). Prentice-Hall.

- Rodríguez, K., & Lechuga, J. (2019). Desempeño laboral de los docentes de la Institución Universitaria ITSA. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 87, 79-101.  
<https://doi.org/10.21158/01208160.n87.2019.2452>
- Rodríguez-Rodríguez, J., & Reguant-Álvarez, M. (2020). Calcular la fiabilidad de un cuestionario o escala mediante el SPSS: El coeficiente alfa de Cronbach. *REIRE Revista d'Innovació i Recerca en Educació*, 13(2), 1-13.
- Salovey, P., & Mayer, J. (1990). *Inteligencia emocional*. Mc. Graw Hill.
- Suárez, E. (2020). *Estudio de la Inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral en las organizaciones públicas de la provincia del Carchi—Cantón Tulcán*. Universidad Politécnica Estatal Del Carchi.
- Werther, W., & Davis, K. (2008). *Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las empresas* (6ta ed.). McGraw-Hill.
- Zamalloa, T. (2019). *Habilidades gerenciales y desempeño laboral del personal administrativo de la Red de servicios de Salud Cusco Norte—2018*. Universidad Andina del Cusco.

## ANEXOS

### Anexo N° 1: Matriz de consistencia

#### INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CANAS, CUSCO - 2024.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	Indicadores/índices	METODOLOGÍA
<p><b>PG:</b> ¿De qué manera la inteligencia emocional influye en el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Canas, Región Cusco, 2024?.</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b></p> <p><b>PE1:</b> ¿De qué manera la dimensión autorregulación influye en el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Canas, Región Cusco, 2024?.</p> <p><b>PE2:</b> ¿De qué manera la dimensión motivación influye en el desempeño laboral del personal</p>	<p><b>OG:</b> Determinar de qué manera la inteligencia emocional influye en el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Canas, Región Cusco, 2024.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b></p> <p><b>OE1:</b> Determinar de qué manera la dimensión autorregulación influye en el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Canas, Región Cusco, 2024.</p> <p><b>OE2:</b> Determinar de qué manera la dimensión motivación influye en el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial</p>	<p><b>HG:</b>La inteligencia emocional influye significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Canas, Región Cusco, 2024.</p> <p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b></p> <p><b>HE1:</b> La dimensión autorregulación influye significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Canas, Región Cusco, 2024.</p> <p><b>HE2:</b> La dimensión motivación influye significativamente en el desempeño laboral del</p>	<p><b>VARIABLE 1:</b> Inteligencia emocional</p> <p><b>DIMENSIONES:</b></p> <p>Autorregulación</p> <p>Motivación</p> <p>Empatía</p>	<p>-Adaptabilidad</p> <p>-Autocontrol</p> <p>-Confiabilidad</p> <p>-Innovación</p> <p>-Integridad</p> <p>-Compromiso</p> <p>-Iniciativa</p> <p>-Motivación de logro</p> <p>-Optimismo</p> <p>-Aprovechamiento de la diversidad</p> <p>-Comprensión de los demás</p> <p>-Conciencia política</p> <p>-Orientación al servicio</p>	<p><b>Enfoque de investigación:</b> Cuantitativa</p> <p><b>Tipo de investigación:</b> Básica</p> <p><b>Nivel o alcance de la investigación:</b> Descriptivo- Correlacional</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental de corte transversal</p> <p><b>Método de la Investigación:</b> Hipotético- deductivo</p> <p><b>Población:</b> Está constituida por un total de 131</p>

<p>administrativo de la Municipalidad Provincial de Canas, Región Cusco, 2024?.</p> <p><b>PE3:</b> ¿De qué manera la dimensión empatía influye en el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Canas, Región Cusco, 2024?.</p> <p><b>PE4:</b> ¿De qué manera la dimensión habilidades sociales influye en el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Canas, Región Cusco, 2024?.</p>	<p>de Canas, Región Cusco, 2024.</p> <p><b>OE3:</b> Comprobar de qué manera la dimensión empatía influye en el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Canas, Región Cusco, 2024.</p> <p><b>OE4:</b> Determinar de qué manera la dimensión habilidades sociales influye en el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Canas, Región Cusco, 2024.</p>	<p>personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Canas, Región Cusco, 2024.</p> <p><b>HE3:</b> La dimensión empatía influye significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Canas, Región Cusco, 2024.</p> <p><b>HE4:</b> La dimensión habilidades sociales influye significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Canas, Región Cusco, 2024.</p>	<p>Habilidades sociales</p> <p><b>VARIABLE 2:</b></p> <p>Desempeño laboral</p> <p><b>DIMENSIONES:</b></p> <p>Calidad</p> <p>Productividad</p>	<p>-Catalizador del cambio</p> <p>-Colaboración y Cooperación.</p> <p>-Comunicación</p> <p>-Habilidades en equipo.</p> <p>-Influencia</p> <p>-Liderazgo</p> <p>-Resolución de conflictos.</p> <p>-Calidad de servicio</p> <p>-Satisfacción al usuario</p> <p>-Reconocimiento</p> <p>-Trabajo en equipo</p> <p>-Buena atención</p> <p>-Responsabilidad</p> <p>-Cumplimiento de objetivos</p> <p>-Base de datos estratégicos</p> <p>-Retroalimentación</p>	<p>trabajadores administrativos</p> <p><b>Muestra:</b> Es de tipo probabilístico de muestreo aleatorio simple y está conformada por 98 personales administrativos</p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario</p>
--	--	--	---	--	---

			<p>Toma de decisiones</p> <p>Conocimiento</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Compromiso</li> <li>-Alternativas de solución</li> <li>-Decisiones y responsabilidades</li> <li>-Programación de recursos</li> <li>-Conocimiento del puesto</li> <li>-Conocimiento de la entidad</li> <li>-Conocimiento del área de trabajo</li> <li>-Conocimiento del usuario</li> </ul>	
--	--	--	---	---	--

## **Anexo N° 2: Propuesta de mejora**

### **Introducción**

La inteligencia emocional es una competencia crítica en cualquier organización, especialmente en el sector público, donde las interacciones con ciudadanos y colegas requieren una gestión emocional sólida. El personal administrativo de la municipalidad enfrenta situaciones de alta presión y demandas continuas, lo que hace esencial el desarrollo de habilidades como la autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales para mantener un ambiente de trabajo saludable y productivo. Este programa de inteligencia emocional está respaldado por una sólida base teórica y empírica. Las investigaciones demuestran que el desarrollo de competencias como la autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales tiene un impacto directo en el desempeño laboral, el clima organizacional y la satisfacción de los empleados. Implementar un programa estructurado que aborde estas dimensiones proporcionará al personal administrativo herramientas esenciales para mejorar su efectividad en el trabajo y ofrecer un servicio de mayor calidad a la comunidad.

### **Justificación**

Este programa es una propuesta integral, práctica y específica que aborda las necesidades emocionales y sociales del personal administrativo en un contexto laboral desafiante. Implementarlo no solo mejorará el bienestar individual de los empleados, sino que también fortalecerá el rendimiento institucional, beneficiando tanto a la municipalidad como a la comunidad a la que sirve. La inversión en inteligencia emocional es una inversión en personas, y, en última instancia, en el éxito de la organización y su capacidad de cumplir con sus objetivos de servicio público. Al mejorar la inteligencia emocional del personal administrativo, este programa no solo contribuirá a reducir conflictos y mejorar la comunicación, sino que también impactará directamente en el

clima laboral. Un equipo emocionalmente competente es más resiliente, colaborativo y capaz de enfrentar desafíos con una actitud positiva. Esto, en última instancia, se traduce en una mayor productividad y en una prestación de servicios públicos de mejor calidad, lo cual beneficia a toda la comunidad de Canas.

## **Objetivos**

### **a) Objetivo General**

Promover la inteligencia emocional para la mejora del desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Canas, Región Cusco – 2024

### **b) Objetivos Específicos**

- Desarrollar la capacidad de autorregulación emocional en el personal para reducir el estrés y mejorar la adaptabilidad en el trabajo.
- Incrementar la motivación intrínseca y el compromiso con los objetivos institucionales.
- Fomentar la empatía y la cohesión en el equipo, promoviendo un entorno de respeto y colaboración.
- Potenciar las habilidades sociales, mejorando la comunicación y la resolución de conflictos en el equipo de trabajo.

## **Estructura del programa**

El programa se centra en las cuatro dimensiones principales de la inteligencia emocional aplicadas al contexto laboral para el personal administrativo:

- **Autorregulación:** Se trabajarán técnicas para gestionar las emociones en situaciones de estrés, desarrollando la capacidad de autocontrol y resiliencia.
- **Motivación:** Se promoverá la motivación intrínseca, conectando el trabajo con los valores personales y profesionales para mejorar la satisfacción y productividad.

- **Empatía:** Se fomentará la comprensión y respeto hacia las emociones y perspectivas de los compañeros, fortaleciendo la colaboración y el respeto mutuo.

- **Habilidades sociales:** Se desarrollarán competencias para la comunicación efectiva, la escucha activa, y la resolución de conflictos en el entorno laboral.

Cada sesión tendrá una duración de 90 minutos, estructurada de la siguiente manera:

**1. Inicio (15 minutos):**

- Bienvenida e introducción a la temática del taller.
- Dinámica breve de activación para romper el hielo y generar participación.

**2. Desarrollo (60 minutos):**

- Actividades prácticas y ejercicios enfocados en la dimensión correspondiente.
- Discusión en grupo para reflexionar sobre experiencias y aprendizajes.

**3. Cierre (15 minutos):**

- Resumen de los puntos clave del taller.
- Ejercicio de reflexión individual.
- Entrega de material de apoyo y tarea para aplicar lo aprendido.

**Recursos**

**Materiales para los talleres:**

- Pizarras y marcadores
- Proyector y pantalla para presentaciones
- Cuadernos y bolígrafos para cada participante
- Hojas de trabajo y guías de ejercicios
- Materiales específicos para dinámicas de grupo (post-its, tarjetas, etc.)

**Recursos digitales:**

- Presentaciones en PowerPoint
- Videos educativos breves sobre inteligencia emocional

- Aplicaciones móviles o software de autoevaluación

## Presupuesto

Concepto	Detalle	Costo
Facilitador	Honorarios por sesión	S/ 1,500.00
Materiales	Cuadernos, bolígrafos, post-its	S/ 50.00
Equipos audiovisuales	Alquiler de proyector y pantalla	S/ 30.00
Impresiones	Hojas de trabajo y guías	S/ 50.00
Otros	Gastos de logística y operación	S/ 100.00
Total	Costo por sesión	S/ 1,730.00
Total	4 sesiones	<b>S/ 6,920.00</b>

*Nota:* Presupuesto de la propuesta.

Desarrollo de las sesiones

## SESIÓN 1: AUTORREGULACIÓN

**Objetivo:** Desarrollar la capacidad de gestionar las emociones en situaciones de estrés y mejorar el autocontrol.

### Estructura de la sesión

#### Inicio (15 minutos)

**Bienvenida** e introducción al concepto de autorregulación emocional en el contexto laboral.

- **Dinámica de activación:** "Círculo de emociones". Los participantes forman un círculo y mencionan una emoción que suelen experimentar en el trabajo y cómo reaccionan ante ella.

#### Desarrollo (60 minutos):

- **Actividad 1:** Ejercicio de respiración y mindfulness. Se guiará a los participantes en una breve meditación para aprender técnicas de control emocional.

- **Actividad 2:** Simulación de situaciones de estrés en el trabajo (ej. una fecha límite ajustada). Los participantes deben identificar sus reacciones iniciales y luego aplicar una técnica de autorregulación.

**Discusión en grupo:** Reflexión sobre los beneficios de la autorregulación y las experiencias durante el ejercicio.

**Cierre (15 minutos):**

**Resumen** de las técnicas de autorregulación practicadas.

**Reflexión individual:** Escribir en una hoja una emoción que deseen controlar mejor y un compromiso de cómo manejan esa emoción en el futuro.

**Material de apoyo:** Entrega de una guía con técnicas de control emocional y tareas para aplicar en el día a día.

## SESIÓN 2: MOTIVACIÓN

**Objetivo:** Fomentar la motivación intrínseca y el compromiso con los valores y objetivos laborales.

**Estructura de la sesión**

**Inicio (15 minutos):**

- **Bienvenida** e introducción a la motivación como elemento clave en el desempeño laboral.
- **Dinámica de activación:** "Motivación en una palabra". Cada participante comparte una palabra que representa su motivación para trabajar en la municipalidad.

**Desarrollo (60 minutos):**

- **Actividad 1:** Ejercicio de visualización de metas. Los participantes piensan en un logro personal y laboral que les gustaría alcanzar y lo representan en un dibujo o frase.

- **Actividad 2:** Identificación de valores personales. Los participantes eligen tres valores personales que consideran importantes en su trabajo y comparten cómo estos valores los motivan.
- **Discusión en grupo:** Reflexión sobre cómo los valores y metas personales pueden conectarse con el trabajo para aumentar la motivación.

#### **Cierre (15 minutos)**

- **Resumen** de la importancia de la motivación interna y la conexión con los valores personales.
- **Reflexión individual:** Escribir una acción que implementarán esta semana para alinearse más con sus valores en el trabajo.
- **Material de apoyo:** Entrega de una ficha para identificar valores y metas, y una tarea para aplicar esta herramienta en el día a día.

### **SESIÓN 3: EMPATÍA**

**Objetivo:** Fomentar la empatía y comprensión de las perspectivas de otros para fortalecer las relaciones laborales.

#### **Estructura de la sesión**

##### **Inicio (15 minutos):**

- **Bienvenida** e introducción a la importancia de la empatía en el entorno laboral.
- **Dinámica de activación:** "Ponerse en los zapatos de otro". Los participantes se emparejan y, durante 5 minutos, deben escuchar las dificultades laborales de su compañero sin interrumpir.

##### **Desarrollo (60 minutos):**

- **Actividad 1:** Role-playing de situaciones comunes de conflicto en el trabajo. Cada participante adopta una perspectiva diferente (por ejemplo, jefe o. empleado) y reflexiona sobre cómo se siente en cada rol.
- **Actividad 2:** Ejercicio de escucha activa. En parejas, un participante cuenta una experiencia laboral mientras el otro practica la escucha activa y luego repite lo escuchado para confirmar la comprensión.
- **Discusión en grupo:** Reflexión sobre cómo la empatía y la escucha activa mejoran la calidad de las interacciones en el equipo.

**Cierre (15 minutos):**

- **Resumen** de los conceptos clave de la empatía y la escucha activa.
- **Reflexión individual:** Escribir una situación reciente en la que podrían haber aplicado más empatía y cómo lo harían ahora.
- **Material de apoyo:** Entrega de una guía sobre técnicas de escucha activa y una tarea para practicar la empatía en una situación laboral específica.

## **SESIÓN 4: HABILIDADES SOCIALES**

**Objetivo:** Desarrollar habilidades sociales para mejorar la comunicación, colaboración y resolución de conflictos en el equipo.

### **Estructura de la sesión**

**Inicio (15 minutos):**

- **Bienvenida** e introducción a las habilidades sociales como elemento esencial para un equipo efectivo.

- **Dinámica de activación:** "La cadena de comunicación". Los participantes se agrupan y deben transmitir un mensaje a través de varios compañeros, observando cómo se transforma el mensaje.

**Desarrollo (60 minutos):**

- **Actividad 1:** Ejercicio de comunicación asertiva. En parejas, cada participante presenta un conflicto laboral simulado y practica responder de manera asertiva.
- **Actividad 2:** Resolución de problemas en grupo. Se plantea un problema laboral común y el grupo trabaja en conjunto para encontrar soluciones, aplicando técnicas de negociación y compromiso.
- **Discusión en grupo:** Reflexión sobre cómo las habilidades de comunicación y resolución de conflictos contribuyen a un entorno laboral positivo.

**Cierre (15 minutos):**

- **Resumen** de las habilidades sociales practicadas y su importancia.
- **Reflexión individual:** Escribir una habilidad social que desean mejorar y cómo planean aplicarla en su equipo.
- **Material de apoyo:** Entrega de una ficha con técnicas de comunicación y una tarea para aplicar una de estas técnicas en la siguiente semana laboral

Evaluación

- Encuestas de satisfacción: Se aplicarán al finalizar cada sesión para evaluar la percepción de los participantes sobre la utilidad y aplicabilidad del taller.

- Autoevaluación de competencias: Al inicio y final del programa, los participantes completarán una autoevaluación para medir el desarrollo en cada dimensión de inteligencia emocional.
- Métricas de desempeño: Seguimiento de indicadores laborales, como la reducción en conflictos interpersonales, aumento en la productividad y mejora en la calidad del trabajo.

## Anexo N° 3: Instrumentos

### Estudio: Inteligencia emocional y desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Canas, Región Cusco, 2024

Instrumento dirigido para los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Canas, es preciso mencionar que su apoyo en la realización de esta investigación es muy importante, puesto que nos ayudará a identificar problemáticas para así buscar puntos de mejora, cabe señalar que la información obtenida se mantendrá en estricta reserva y será de manera anónima. Sin más que decir agradecerle anticipadamente por su participación.

<b>1. Datos Generales</b> Marcar con una (x)			
<b>1. Edad</b>		<b>4. Grado de instrucción</b>	a. Bachiller técnico. b. Técnico titulado. c. Bachiller universitario. d. Universitario titulado. e. Con maestría. f. Con doctorado g. otros
a. 20-30.	b. 31-40.		
c. 41-50.	d. 51-60.	<b>5. Oficina en la que labora dentro de la municipalidad provincial de Canas</b>	a. Alcaldía. b. Gerencia Municipal. c. Subgerencia de Desarrollo Económico. d. Subgerencia de Desarrollo Social y Servicios Públicos. e. Subgerencia de Infraestructura y Desarrollo Urbano Rural. f. Oficina de Asesoría Jurídica. g. Oficina de Contabilidad. h. Oficina de Abastecimiento, Patrimonio y Almacén. i. Oficina de Tesorería. j. Oficina de Relaciones Públicas. k. Oficina de Recursos Humanos. l. Otros.
e. 61-a más.			
<b>2. Género</b>		<b>6. Tiempo que viene laborando en la municipalidad provincial de Canas.</b>	a. 1 a 6 meses. b. 7 meses a 1 año. c. 1 a 2 años. d. 3 a 5 años. e. 6 años a más.
a. Masculino.	b. Femenino.		
<b>3. Estado Civil</b>		<b>7. Régimen laboral</b>	a. Decreto. Legislativo 1057(CAS) b. Decreto Legislativo 276. c. Ley del servicio Civil 30057. d. Locación de Servicios (RH)
a. Soltero(a).	b. Casado(a).		
c. Viudo(a).	d. Divorciado(a).		
e. Conviviente.			

### Cuestionario 1 – Inteligencia Emocional

#### Alternativas:

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

Escriba el número correspondiente a su respuesta.

N°	Ítems	1	2	3	4	5
<b>Dimensión 1: Autorregulación</b>						
1	Tengo facilidad para adaptarme a las distintas actividades laborales.					
2	Mantengo la serenidad frente a circunstancias complicadas.					
3	Soy leal a mis valores y principios.					

4	Me gustan las circunstancias nuevas y desafiantes.					
5	Aprecio la opinión de otras personas para mejorar mis habilidades.					
6	Reconozco mis errores.					
7	Me veo como una persona íntegra.					
<b>Dimensión 2: Motivación</b>						
8	Estoy comprometido con los objetivos de la institución.					
9	Cumplo con mis responsabilidades laborales.					
10	Tengo iniciativa para hacer más de lo que se me pide.					
11	Realizo proyectos y/o actividades atractivas e interesantes.					
12	Me siento realizado cuando logro mis metas.					
13	Soy entusiasta al llevar a cabo mis labores de trabajo.					
14	Inspiro a los demás en el desarrollo de sus tareas.					
15	Busco soluciones de forma positiva, cuando surgen problemas en mi trabajo.					
<b>Dimensión 3: Empatía</b>						
16	Aprovecho las habilidades de mis colegas para mejorar en el trabajo.					
17	Respeto a las personas con sus distintos puntos de vista.					
18	Aprecio el potencial de mis colegas de trabajo.					
19	Respeto las costumbres culturales de mis colegas de trabajo.					
20	Considero que los valores influyen en la cultura de las personas.					
21	Ayudo a las personas que atraviesan dificultades.					
<b>Dimensión 4: Habilidades Sociales</b>						
22	Planteo tácticas para mejorar las actividades sociales de la institución.					
23	Promuevo la cohesión para lograr los objetivos.					
24	Fomento la colaboración entre colegas.					
25	Tengo facilidad para interactuar con los demás.					
26	Soy precavido y considerado al expresarme.					
27	Tomo en cuenta la opinión de los demás para resolver conflictos.					
28	Me gusta trabajar en equipo.					
29	Tengo habilidad para persuadir a las personas.					
30	Cuento con el respaldo y la empatía de las personas.					

31	Conservo buenas relaciones con mis colegas de trabajo.					
32	Colaboro con las personas para resolver sus conflictos.					
33	Empleo la comunicación para resolver conflictos.					

## Cuestionario 2 – Desempeño Laboral

### Alternativas:

<b>Nunca</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
1	2	3	4	5

Escriba el número correspondiente a su respuesta.

Nº	Ítems	1	2	3	4	5
<b>Dimensión 1: Calidad</b>						
1	Evalúo la eficacia de la calidad de servicio ofrecido al usuario.					
2	Fomento la participación ciudadana para obtener la opinión sobre la calidad del servicio.					
3	Ofrezco al usuario una atención pronta y efectiva.					
4	Atiendo a los usuarios de los servicios de la entidad de manera respetuosa y diligente.					
5	Recibo reconocimientos por el buen rendimiento en mi trabajo.					
6	Me siento satisfecho de formar parte de esta entidad.					
7	Colaboro en equipo para lograr mejores resultados.					
8	Cumplo con los compromisos realizados al usuario.					
9	Explico alguna demora en función de mantener la excelencia en la atención.					
<b>Dimensión 2: Productividad</b>						
10	Respeto mis horarios de trabajo.					
11	Fomento el cuidado de la estructura y los materiales de mi lugar de trabajo.					
12	Logro las metas en mi campo laboral y personal.					
13	Realizo horas adicionales para alcanzar los objetivos establecidos en la institución.					
14	Ejecuto las tareas que me ayuden a alcanzar los objetivos establecidos.					
15	Presento resultados eficaces al nivel requerido por la institución.					
16	Invierto tiempo en analizar el progreso de mi trabajo.					
17	Estímulo a mi equipo para alcanzar los objetivos de la institución.					
18	Participó activamente en las labores de la institución.					
<b>Dimensión 3: Toma de Decisiones</b>						

19	Soluciono los inconvenientes presentados en mi campo laboral.					
20	Soy consciente de mi reacción ante algún imprevisto en mi lugar de trabajo.					
21	Evalúo los resultados cuando no son favorables.					
22	Tomó decisiones y acepto la responsabilidad de mis acciones voluntariamente.					
23	Me abastecen de materiales para agilizar mis actividades en el trabajo.					
24	Elaboro planificaciones de los recursos empleados en mi campo laboral.					
<b>Dimensión 4: Conocimiento</b>						
25	Manejo la información acerca de los instrumentos de gestión de la entidad.					
26	Estoy informado sobre la misión, visión y valores de la entidad.					
27	Conozco mis funciones de acuerdo a la legislación vigente.					
28	Estoy capacitado para llevar a cabo las labores inherentes a mi cargo.					
29	Estoy informado acerca de la asignación presupuestal que maneja la entidad.					
30	Estoy informado del reglamento interno de mi lugar de trabajo.					
31	Estoy familiarizado con las necesidades y expectativas de los usuarios.					
32	Atiendo las consultas de los usuarios.					

Muchas gracias.

## Anexo N° 4: Validación de Instrumento

### ANEXO 3: FICHA DE VALIDACIÓN POR CRITERIO DE EXPERTOS

#### I. Datos Generales

- 1.1 Apellidos y Nombres del Experto : Venero Vasquez Ana Maria  
 1.2 Grado académico/mención : Doctor Administración  
 1.3 N° DNI / N° de Celular : 23858088  
 1.4 Cargo e Institución donde labora : Docenfo.  
 1.5 Autor(es) del Instrumento : Yudi Analy Champi Champi  
 Juana Mamani Ayma  
 1.6 Lugar y Fecha : C - 12-06-2024

#### II. Criterios de validación del instrumento

Colocar una (X) en los criterios valorativos donde Usted crea pertinente previa evaluación de los indicadores juntamente con los criterios valorativos:

Indicadores	Criterios	Deficiente	Regular(	Bueno
		(D)	R)	(B)
		1	3*	5
1. Objetividad	El instrumento está organizado y expresado en comportamientos observables.		X	
2. Claridad	Están redactados en un lenguaje apropiado y entendible.			X
3. Congruencia	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.			X
4. Estructura	El instrumento cuenta con instrucciones y opciones de respuesta bien definidas.			X
5. Organización	Está distribuidos de manera ordenada y secuencial de acuerdo con las dimensiones.			X
6. Suficiencia	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente.			X
7. Pertinencia	Permite conseguir datos de acuerdo con los objetivos planteados.		X	
8. Coherencia	Responden a lo que se debe medir en la variable, dimensiones, categorías, indicadores e ítems.			X
9. Consistencia	Se pretende conseguir datos basado en teorías o modelos teóricos.		X	
10. Aplicación	Los datos permiten un tratamiento estadístico adecuado y medible de acuerdo con las escalas establecidas.			X.
<b>Conteo Total</b>		<b>a</b>	<b>b</b>	<b>c</b>

III. Coeficiente de Validez

$$CV = \frac{(1 \times a) + (3 \times b) + (5 \times c)}{50}$$

$$\frac{1 \times 0 + 3 \times 3 + 5 \times 2}{50} = \frac{19}{50} = 0.38$$

IV. Opinión de Aplicabilidad

Intervalo	Categoría	
[0.20 - 0.40]	No válido, reformular	<input type="checkbox"/>
< 0.41 - 0.60]	No válido, modificar	<input type="checkbox"/>
< 0.61 - 0.80]	Válido, mejorar	<input type="checkbox"/>
< 0.81 - 1.00]	Válido, aplicar	<input checked="" type="checkbox"/>

V. Recomendaciones y/o sugerencias

---

---

VI. Firma del Experto


Nombre del Experto: DNI:

*¡Muchas Gracias por su colaboración!*

## ANEXO 3: FICHA DE VALIDACIÓN POR CRITERIO DE EXPERTOS

### I. Datos Generales

- 1.1 Apellidos y Nombres del Experto : Bohorquez AGUIRRE Rinaldo Arturo  
 1.2 Grado académico/mención : Magister en Administración  
 1.3 N° DNI / N° de Celular : 44811170  
 1.4 Cargo e Institución donde labora : Docente UNSAAC  
 1.5 Autor(es) del Instrumento : Yudi Analy Champi Champi  
 Juana Mamani Ayma  
 1.6 Lugar y Fecha : 02 - 07 - 24

### II. Criterios de validación del instrumento

Colocar una (X) en los criterios valorativos donde Usted crea pertinente previa evaluación de los indicadores juntamente con los criterios valorativos:

Indicadores	Criterios	Deficiente	Regular(	Bueno
		(D)	R)	(B)
		1	3	5
1. Objetividad	El instrumento está organizado y expresado en comportamientos observables.			X
2. Claridad	Están redactados en un lenguaje apropiado y entendible.		X	
3. Congruencia	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.			X
4. Estructura	El instrumento cuenta con instrucciones y opciones de respuesta bien definidas.			X
5. Organización	Está distribuidos de manera ordenada y secuencial de acuerdo con las dimensiones.			X
6. Suficiencia	Comprende aspectos de las variables en cantidad y calidad suficiente.			X
7. Pertinencia	Permite conseguir datos de acuerdo con los objetivos planteados.			X
8. Coherencia	Responden a lo que se debe medir en la variable, dimensiones, categorías, indicadores e ítems.			X
9. Consistencia	Se pretende conseguir datos basado en teorías o modelos teóricos.			X
10. Aplicación	Los datos permiten un tratamiento estadístico adecuado y medible de acuerdo con las escalas establecidas.			X
Cuento Total		a	b	c

III. Coeficiente de Validez

$$CV = \frac{(1 \times a) + (3 \times b) + (5 \times c)}{50}$$
$$\frac{1 \times 0 + 3 \times 1 + 5 \times 9}{50} = \frac{48}{50} = 0.96$$

IV. Opinión de Aplicabilidad

Intervalo	Categoría	
[0.20 - 0.40]	No válido, reformular	<input type="checkbox"/>
< 0.41 - 0.60]	No válido, modificar	<input type="checkbox"/>
< 0.61 - 0.80]	Válido, mejorar	<input type="checkbox"/>
< 0.81 - 1.00]	Válido, aplicar	<input checked="" type="checkbox"/>

V. Recomendaciones y/o sugerencias

*Ninguna*

VI. Firma del Experto



Nombre del Experto: *Rosa Coheto Acuña*  
DNI: *44613170*

*¡Muchas Gracias por su colaboración!*

## Anexo N° 5: Solicitud para la aplicación del instrumento

"Año del bicentenario de la consolidación de nuestra independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

Jueves, 31 de mayo del 2024

**CARTA N° 001-YACC/JMA/2024**

Atención:

**MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CANAS**

Asunto: Solicito autorización para efectuar encuesta

Referencia: CARTA N° 0013-2024-MPC/GM



**De nuestra especial consideración:**

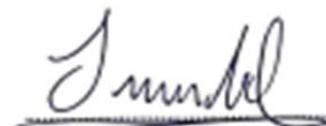
Mediante el presente nos es grato dirigirnos a usted, y hacerle llegar nuestro saludo, así mismo solicitar autorización para efectuar encuesta y a la vez efectuar respuesta en referencia a la CARTA N° 0013-2024-MPC/GM de fecha 15 de enero del 2024, donde nos solicitan la resolución de aprobación del proyecto de tesis intitulado: "INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINSITRATIVO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CANAS, REGION CUSCO – 2024" de la Escuela profesional de Ciencias Administrativas, de la facultad de Administración y Turismo, con fines netamente académicos.

Se adjunta:

- Copia de RESOLUCION N°D-0283-2024-EPCA/FAT/UNSAAC.
- Copia de la CARTA N° 0013-2024-MPC/GM

Es todo cuanto informo para su conocimiento y fines pertinentes.

Atentamente.

  
JUANA MAMANI AYMA  
D.N.I. N° 73598933

  
YUDI ANALY CHAMPI CHAMPI  
D.N.I. N° 72635900

Anexo N° 6: Autorización para la aplicación de instrumento

 **MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CANAS**   
"Cuna de la Emancipación Americana"  
Canas: Limpio, Seguro y Ordenado ...

*"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"*

Yanaoca, 31 de mayo del 2024.

**CARTA N°100- 2024 - MPC/GM.**

**SEÑORA:**  
**JUANA MAMANI AYMA**  
**YUDI ANALY CHAMPI CHAMPI**

**ASUNTO : SE EFECTÚA RESPUESTA**  
**REFERENCIA : CARTA N°001-YACC/JMA/2024**

DE MI MAYOR CONSIDERACION.

Por intermedio de la presente Carta, tengo a bien dirigirme a usted, con la finalidad de efectuar respuesta a la CARTA N°001-YACC/JMA/2024, de fecha 31 de mayo del 2024, mediante el cual solicita autorización para efectuar encuesta.

De lo referido, esta dependencia **AUTORIZA** su petición de efectuar encuesta con fines netamente académicos para el proyecto de tesis intitulado: **"INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CANAS, REGION CUSCO - 2024"**.

Es todo en cuanto cumplo con informar y aprovecho la ocasión para expresar mis distinguidas consideraciones.

**ATENTAMENTE**

  
  
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CANAS  
CALLE J. DÍAZ VIAL  
41705017  
TEL: 084 41705017

Anexo N° 7: Base de datos

N°	Variable 1: INTELIGENCIA EMOCIONAL																																	T_V104				
	AUTORREGULACION							MOTIVACION								EMPATIA								HABILIDADES SOCIALES														
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	T_V101	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	T_V102	P16	P17	P18	P19	P20	P21	T_V103	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30		P31	P32	P33	
1	1	1	2	2	2	2	2	12	1	2	2	2	1	2	2	2	14	1	2	2	1	2	1	9	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	17
2	1	3	3	2	3	2	3	17	2	3	3	2	1	2	2	3	18	2	2	3	2	3	2	14	2	3	3	1	3	2	2	3	1	1	3	2	26	
3	2	2	1	3	3	1	2	14	2	2	3	2	2	3	2	2	18	2	2	1	3	2	2	12	2	2	3	1	2	2	3	2	2	2	2	3	26	
4	1	3	3	1	3	1	3	15	2	2	1	2	1	2	2	2	14	2	1	2	3	2	2	12	1	1	2	2	1	1	2	1	3	2	2	2	20	
5	5	1	2	2	3	2	5	20	3	3	2	4	3	3	3	3	24	2	3	2	4	4	5	20	2	4	3	2	3	2	3	2	4	4	2	5	36	
6	3	2	2	1	3	2	2	15	1	1	2	2	1	2	2	2	13	2	2	2	2	1	2	11	2	2	2	1	2	2	2	3	2	1	2	23		
7	4	5	4	4	4	5	4	30	4	5	4	5	5	5	4	5	37	4	4	5	4	4	4	25	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47	
8	4	4	5	4	3	4	4	28	4	3	4	4	5	4	4	4	32	5	4	4	3	4	4	24	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	46	
9	4	4	4	4	4	4	3	27	3	3	5	4	4	3	4	4	30	4	3	4	4	4	4	23	4	4	4	4	5	3	5	5	4	4	4	4	50	
10	3	4	3	4	4	3	4	25	3	4	4	3	3	3	3	3	26	3	4	3	4	3	3	20	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	41	
11	3	3	3	3	2	3	2	19	3	3	3	3	2	3	3	3	23	3	2	3	2	3	3	16	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	27	
12	1	1	2	1	2	2	2	11	2	2	2	1	2	1	2	2	14	1	1	2	1	1	2	8	1	1	2	2	1	1	1	2	1	2	1	2	17	
13	4	3	4	4	3	4	3	25	4	3	4	4	3	4	4	3	29	4	4	4	3	3	4	22	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	43	
14	2	3	2	2	3	2	3	17	3	3	3	2	2	1	3	2	19	2	3	2	2	2	13	2	2	1	2	2	2	3	1	2	2	2	3	24		
15	4	4	3	3	3	4	3	24	3	3	3	2	3	4	4	4	26	3	2	2	2	3	2	14	1	2	1	2	3	3	2	3	3	3	3	2	28	
16	5	4	5	4	5	5	4	32	4	5	4	5	5	5	5	5	38	4	5	4	5	4	4	26	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	49	
17	1	1	2	3	3	1	1	12	1	2	2	1	2	2	2	1	13	2	2	2	2	2	1	11	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	15	
18	2	2	3	3	3	2	3	18	2	3	3	3	2	4	3	3	23	3	3	3	3	3	18	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	36	
19	4	4	4	4	4	3	4	27	3	4	4	4	4	4	4	4	31	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	47	
20	3	3	3	4	2	2	3	20	3	3	2	3	2	3	3	2	21	2	3	2	2	3	3	15	2	3	1	3	2	2	3	3	2	3	2	3	29	
21	3	3	4	3	5	3	4	25	4	5	4	5	5	5	5	5	38	3	3	4	3	4	4	21	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	51	
22	3	4	3	4	4	3	4	25	3	4	4	4	4	3	4	3	29	3	4	4	3	4	4	22	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	44	
23	4	3	5	4	5	4	5	30	5	5	4	5	5	5	5	5	39	5	4	4	3	3	3	22	3	2	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	38	
24	4	4	3	3	3	4	4	25	4	3	3	3	4	4	4	3	28	3	3	4	3	4	3	20	1	2	1	4	2	3	1	3	2	3	2	2	26	
25	4	3	3	4	4	4	4	26	3	4	4	4	4	4	3	4	29	4	4	3	4	3	4	22	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	42	
26	4	4	4	4	4	3	4	27	4	4	4	3	4	4	4	4	31	4	3	4	4	4	4	23	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47	
27	1	1	2	1	3	3	2	13	3	4	3	3	4	4	3	3	26	4	3	3	4	3	3	20	4	3	2	4	3	4	3	3	4	3	4	4	41	
28	3	3	4	4	4	4	4	26	4	3	4	4	3	3	4	4	29	4	3	3	4	4	3	21	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	34	
29	4	5	5	5	3	4	5	31	5	5	5	5	5	4	4	4	37	4	5	5	5	4	4	27	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	46	
30	4	4	3	3	4	3	3	24	3	3	3	3	3	2	3	3	23	3	3	3	2	2	3	16	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	39		
31	4	5	5	4	5	3	4	30	3	4	4	3	4	3	3	3	27	4	3	3	3	3	5	21	4	4	3	2	5	3	1	3	5	5	5	45		
32	3	4	5	4	4	4	4	28	4	4	4	4	5	5	5	4	35	4	3	3	3	3	3	19	3	2	3	3	3	1	3	2	4	4	3	5	36	
33	4	4	5	5	5	5	4	32	4	4	5	5	5	5	5	5	38	5	5	5	5	5	4	29	4	1	2	5	3	1	3	5	3	4	4	5	40	
34	4	3	4	4	3	4	5	27	4	5	5	5	5	5	5	5	39	5	5	5	4	4	4	27	3	3	1	2	3	2	4	4	3	5	4	4	38	
35	3	3	4	3	5	4	5	27	3	3	3	5	3	3	2	2	24	4	3	1	3	5	5	21	5	3	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	51	
36	4	4	5	4	5	4	4	30	4	5	5	5	5	5	5	5	39	5	4	4	4	3	3	23	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	55		
37	1	2	2	2	3	3	2	15	3	3	3	2	4	5	3	3	26	5	4	4	4	5	5	27	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	57	
38	5	4	4	4	4	4	4	29	4	5	5	5	5	5	5	5	39	4	5	5	5	4	4	27	2	3	3	5	4	5	5	4	5	4	4	4	48	
39	1	2	1	2	1	2	1	10	3	2	2	2	2	1	2	2	16	2	1	2	1	3	3	12	1	2	1	2	1	2	2	3	2	1	1	1	19	
40	1	2	3	3	3	2	4	18	3	3	5	2	4	5	4	4	30	5	3	5	3	5	5	26	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	56	
41	4	4	5	4	5	4	5	31	5	5	5	5	5	5	5	5	40	4	4	5	4	5	4	26	3	2	4	5	3	5	3	2	3	3	3	3	39	
42	2	2	2	1	3	3	4	17	3	3	3	2	4	3	4	3	25	5	3	3	2	4	5	22	3	5	3	4	3	5	5	5	5	3	5	3	49	
43	3	3	5	3	5	3	4	26	4	4	4	5	5	5	5	5	37	5	4	4	4	5	5	27	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	56	
44	3	2	1	3	4	5	4	22	5	3	1	2	5	5	3	3	27	5	2	4	3	4	5	23	3	4	3	2	3	3	4	3	2	3	3	4	37	
45	2	3	3	3	3	2	3	19	2	5	3	3	5	5	4	4	31	3	5	5	5	5	3	26	5	3	3	2	4	5	5	5	5	5	5	4	51	
46	5	4	4	5	5	5	4	32	4	5	4	5	5	5	5	5	38	5	5	5	5	4	4	28	4	5	4	3	3	3	2	2	2	2	2	1	33	

Variable 1: INTELIGENCIA EMOCIONAL																																					
Nº	AUTORREGULACION							T_V1D1	MOTIVACION							T_V1D2	EMPATIA						T_V1D3	HABILIDADES SOCIALES									T_V1D4				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7		P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14		P15	P16	P17	P18	P19	P20		P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29		P30	P31	P32	P33
50	1	3	2	2	4	3	3	18	3	3	3	2	4	5	3	3	26	4	2	3	3	3	5	20	2	3	1	3	3	3	3	3	2	2	1	3	29
51	1	3	3	1	1	2	5	16	2	2	3	1	1	2	1	3	15	5	4	5	5	5	5	29	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	56
52	2	3	1	3	3	1	3	16	3	3	3	5	3	3	2	2	24	4	2	4	5	3	4	22	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	55
53	1	4	5	1	3	1	5	20	3	2	1	2	1	2	2	2	15	5	4	4	3	4	4	24	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	57
54	5	1	2	2	3	2	5	20	3	3	2	3	3	3	3	2	22	4	5	3	3	2	3	20	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	57
55	3	3	5	3	5	3	5	27	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	30	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	56
56	4	5	4	4	4	3	4	28	3	2	3	2	2	2	3	3	20	4	3	3	3	5	5	23	3	3	2	3	2	2	2	3	4	4	2	4	34
57	5	4	5	4	5	5	5	33	4	5	5	5	5	5	5	5	39	4	4	4	4	4	5	25	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	56
58	2	3	5	2	3	5	5	25	3	1	3	2	5	1	3	5	23	5	3	3	2	5	5	23	5	3	1	3	2	5	1	3	5	4	5	4	42
59	1	3	2	2	4	3	3	18	3	1	3	2	3	3	1	5	21	5	3	3	3	4	3	21	4	3	1	3	2	3	3	1	4	3	3	5	35
60	2	3	3	2	3	3	5	21	1	2	2	1	1	2	1	1	11	2	1	1	2	1	1	8	2	1	2	1	2	1	1	1	3	2	1	1	18
61	2	3	3	3	3	2	3	19	3	4	4	4	3	2	3	3	26	5	3	3	3	3	4	21	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	56
62	1	4	5	3	3	3	5	24	3	3	3	2	4	3	4	3	25	4	2	1	2	5	4	18	4	1	4	2	3	3	1	4	2	3	3	2	32
63	5	3	2	2	3	2	5	22	3	2	1	1	2	4	3	3	19	5	3	1	3	3	4	19	4	2	1	2	2	3	2	1	2	2	3	4	28
64	1	3	2	2	4	3	3	18	5	3	1	3	5	5	3	3	28	4	3	3	3	4	5	22	4	3	4	3	4	4	5	4	3	4	4	5	47
65	1	3	3	1	1	2	5	16	2	1	2	1	2	1	2	2	13	3	4	3	3	3	3	19	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	18
66	2	3	4	3	3	4	3	22	5	2	3	2	2	3	1	4	22	3	4	3	3	4	4	21	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	57	
67	3	4	5	4	3	3	5	27	3	3	5	2	4	5	3	3	28	3	4	3	3	4	3	20	4	3	5	3	4	3	5	3	4	3	4	44	
68	5	1	2	2	3	2	5	20	3	3	3	2	3	3	3	3	23	3	3	4	4	4	3	21	5	3	4	4	5	5	4	4	3	5	5	52	
69	3	2	2	3	5	4	4	23	1	2	2	1	1	2	1	1	11	1	1	2	1	1	1	7	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	15	
70	4	5	4	5	5	5	4	32	5	5	4	5	5	5	5	5	39	5	5	5	5	4	5	29	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	58	
71	1	3	2	2	4	3	3	18	3	4	3	3	3	5	1	4	26	4	3	4	2	2	4	19	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	57	
72	1	3	3	1	1	2	5	16	3	3	3	2	4	5	3	3	26	4	3	2	2	3	4	18	3	3	3	3	3	2	2	2	2	4	4	34	
73	2	3	1	3	3	1	3	16	3	4	3	3	3	5	5	4	30	3	4	3	4	4	3	21	3	4	3	3	3	2	2	4	4	3	4	39	
74	4	4	5	3	3	3	5	27	3	3	3	2	4	5	3	3	26	3	3	2	4	4	3	19	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	36
75	5	3	3	4	3	2	5	25	2	3	3	4	4	3	4	3	26	4	3	2	2	2	4	18	3	3	2	4	3	3	3	3	3	2	2	34	
76	3	4	4	3	4	3	3	24	3	3	4	3	4	4	3	3	27	3	3	4	4	3	3	20	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	2	38	
77	3	5	3	4	3	5	3	26	3	3	1	4	3	3	3	5	25	3	3	3	3	3	4	19	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	36	
78	3	3	4	4	4	4	4	26	3	4	4	4	4	4	4	4	31	4	4	4	4	4	3	23	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	39	
79	1	3	2	2	4	3	3	18	5	3	2	3	2	3	3	1	22	3	2	2	3	4	4	18	2	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	2	35
80	4	5	5	5	5	5	5	34	4	5	5	5	5	5	5	5	39	3	4	4	4	4	5	24	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	49	
81	4	5	4	3	5	5	5	31	5	5	5	5	5	4	4	4	37	3	4	3	3	4	4	21	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	27	
82	1	4	5	2	3	3	4	22	3	4	3	3	3	4	4	4	28	3	4	3	3	3	4	20	3	3	3	4	2	2	3	3	4	3	3	36	
83	5	3	2	2	3	2	5	22	3	3	3	2	4	5	3	3	26	2	3	3	2	3	3	16	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	31	
84	3	2	2	1	5	4	4	21	1	2	2	1	1	2	1	1	11	2	1	1	1	1	1	7	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	3	19	
85	4	5	4	4	4	3	4	28	4	5	5	5	4	5	5	4	37	5	5	5	4	4	4	27	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	49	
86	5	4	3	4	3	4	3	26	4	4	4	4	5	5	5	5	36	5	5	4	4	5	4	27	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	54	
87	3	3	5	3	4	3	5	26	5	5	5	5	5	4	4	4	37	5	5	4	4	4	5	27	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	4	35	
88	4	4	4	3	4	3	4	26	4	4	4	4	4	4	3	3	30	3	4	4	4	4	3	22	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	37	
89	2	3	4	4	3	3	5	24	4	4	2	3	5	2	5	4	29	2	2	3	3	3	3	16	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	38	
90	2	3	4	5	2	3	4	23	2	3	2	2	3	3	4	4	23	4	3	4	3	3	3	20	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	40	
91	3	3	4	3	4	3	4	24	3	4	3	3	3	4	1	4	25	2	3	3	4	3	3	18	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4	37	
92	2	3	3	3	4	4	4	23	4	3	3	2	3	3	3	3	24	4	3	3	3	3	3	19	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	4	33	
93	2	3	2	3	3	3	3	19	2	3	3	3	4	3	4	3	25	3	3	3	3	4	3	19	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	37	
94	4	4	4	4	4	5	4	29	4	4	4	4	4	5	5	5	34	4	4	4	4	5	5	26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	50	
95	5	3	2	4	3	4	5	26	3	3	2	4	3	3	3	3	24	3	3	2	2	3	2	15	4	3	3	2	2	2	3	4	4	3	3	36	
96	4	4	4	4	4	5	4	29	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	
97	4	3	4	3	4	3	4	25	4	3	4	3	4	4	4	4	29	4	3	3	4	4	3	21	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	40	
98	3	4	3	3	4	3	4	24	4	5	4	4	5	5	5	5	37	4	3	3	4	4	5	23	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	5	43	

Variable 2: DESEMPEÑO LABORAL																																					
N°	CALIDAD									PRODUCTIVIDAD									TOMA DE DESICIONES						APTITUD												
	P1.	P2.	P3.	P4.	P5.	P6.	P7.	P8.	P9.	T_V2D1	P10.	P11.	P12.	P13.	P14.	P15.	P16.	P17.	P18.	T_V2D2	P19.	P20.	P21.	P22.	P23.	P24.	T_V2D3	P25.	P26.	P27.	P28.	P29.	P30.	P31.	P32.	T_V2D4	
1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18	1	2	2	2	2	2	1	2	16	2	1	2	1	2	1	9	2	1	2	2	2	2	1	2	14		
2	2	3	3	2	3	2	3	1	2	21	2	3	3	2	3	2	3	1	2	21	3	4	4	3	3	3	20	1	2	3	2	3	1	3	1	16	
3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	22	3	3	2	3	3	2	3	3	25	2	2	1	1	2	2	10	3	2	2	2	2	2	2	1	16		
4	2	2	2	2	1	2	2	2	2	17	2	1	1	2	2	2	2	2	16	2	1	3	1	2	3	12	2	3	3	2	2	3	2	3	20		
5	2	3	3	3	2	4	3	4	3	27	5	2	4	4	2	2	3	4	3	29	5	4	3	4	3	4	23	2	4	2	2	3	3	3	22		
6	3	2	4	3	4	2	3	3	2	26	2	2	2	2	2	1	1	2	2	16	2	2	1	2	1	2	10	2	2	1	1	1	2	2	2	13	
7	4	4	4	5	5	4	4	4	5	39	4	4	4	5	4	5	4	5	4	39	4	4	5	4	5	5	27	5	4	4	4	5	4	5	5	36	
8	4	4	4	3	4	3	4	3	4	33	5	5	5	4	5	4	5	5	4	42	5	3	3	4	3	3	21	5	5	5	5	5	5	5	5	40	
9	4	4	4	4	4	5	4	4	4	37	4	4	4	3	3	3	3	4	3	31	3	3	5	3	5	5	24	5	5	5	5	4	5	5	5	39	
10	3	2	2	3	4	3	4	3	4	28	4	4	3	2	3	3	3	3	4	29	5	3	3	4	4	5	24	4	5	5	4	4	4	5	5	36	
11	5	2	4	5	3	3	1	4	2	29	4	2	3	3	3	4	4	5	31	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	1	2	2	2	15		
12	2	2	2	1	2	1	2	2	2	16	1	2	2	1	1	2	2	1	1	13	1	1	2	1	2	2	9	3	1	2	2	2	2	1	1	14	
13	4	4	3	3	5	3	3	4	5	34	4	4	4	3	4	4	3	4	3	33	5	5	4	3	5	4	26	3	3	3	3	4	4	4	4	27	
14	2	2	3	2	2	3	3	3	2	23	3	2	3	3	3	3	3	2	25	2	1	2	2	2	2	11	3	1	2	2	2	2	2	2	2	16	
15	4	3	4	3	3	2	2	3	2	26	3	3	3	3	3	3	3	3	27	2	4	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	3	3	24		
16	4	5	4	4	5	4	4	5	4	39	4	4	4	5	5	4	5	5	4	40	5	5	4	5	5	5	29	4	5	5	5	5	5	5	4	38	
17	1	1	1	2	2	1	2	2	2	14	2	1	2	2	1	3	1	1	2	15	2	2	1	2	1	2	10	2	2	1	2	1	2	2	1	13	
18	3	3	3	3	3	3	3	2	3	26	3	2	3	3	3	5	3	3	4	29	3	3	4	3	4	2	19	2	3	2	2	4	3	3	4	23	
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	4	4	4	4	4	4	5	4	37	4	5	3	3	3	5	23	5	5	5	5	5	5	5	5	40	
20	3	3	2	3	3	3	3	3	3	26	3	3	3	3	3	3	3	2	25	3	3	3	3	3	3	17	3	3	2	2	2	2	2	3	19		
21	5	4	4	3	4	5	4	4	4	37	3	4	4	4	4	4	4	5	4	36	4	5	4	5	4	4	26	5	4	5	4	5	4	4	5	36	
22	4	5	4	4	4	5	4	4	4	38	4	4	4	5	4	4	4	4	4	37	4	5	4	4	5	4	26	3	2	3	3	3	3	2	2	21	
23	4	3	4	4	3	4	4	4	3	32	4	4	4	5	5	4	4	4	5	39	4	5	5	4	4	5	27	4	5	4	4	4	5	4	5	35	
24	4	3	3	3	3	4	4	3	3	30	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	4	3	3	3	3	19	4	3	4	4	4	3	4	4	4	30	
25	3	3	5	4	4	3	3	4	4	33	3	3	4	4	4	3	4	3	3	31	4	4	3	3	3	5	22	5	4	4	4	5	5	5	4	36	
26	4	4	4	4	4	4	4	4	3	35	4	4	4	4	5	5	5	5	4	41	4	4	3	4	3	4	22	4	4	4	4	4	4	5	4	4	33
27	4	3	3	3	4	4	3	3	3	30	3	3	4	3	4	3	3	3	4	30	3	4	3	3	3	4	20	3	5	3	3	4	3	3	4	28	
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	3	3	3	3	3	4	4	29	5	4	3	3	3	3	21	4	5	5	5	5	4	4	4	4	36	
29	5	4	4	5	5	5	5	4	4	41	4	4	5	4	5	5	5	4	4	40	4	5	5	4	4	3	25	5	5	4	4	4	5	4	5	36	
30	4	3	4	3	2	5	3	3	3	30	3	3	3	3	4	3	3	3	28	3	3	3	3	4	3	19	3	3	3	4	3	3	4	4	4	27	
31	4	4	4	3	4	4	3	4	3	33	4	3	4	3	4	4	4	4	4	34	4	4	3	3	4	4	22	3	4	3	4	3	4	3	4	28	
32	4	3	3	3	3	3	4	3	3	29	4	3	3	4	3	4	3	4	3	31	3	3	4	3	3	4	20	3	4	3	4	3	4	3	3	27	
33	4	4	4	4	3	3	3	4	5	34	4	5	4	4	4	4	4	5	38	3	3	4	4	4	3	21	5	5	4	4	4	5	5	4	36		
34	4	4	3	4	3	4	4	4	4	34	4	4	4	4	4	4	5	4	37	4	3	4	4	4	4	23	4	3	4	4	5	4	4	4	4	32	
35	5	5	5	5	5	5	5	5	4	44	5	5	5	4	5	4	5	5	4	42	4	2	3	2	3	5	19	3	2	1	3	2	2	2	2	17	
36	3	3	5	3	3	3	3	3	5	31	3	5	3	5	4	5	3	5	36	4	3	3	4	3	3	20	5	4	5	3	3	3	3	4	30		
37	5	4	3	4	5	5	5	5	5	41	5	4	3	4	3	4	4	5	3	35	3	5	4	4	5	5	26	4	3	5	3	4	3	3	5	30	
38	4	4	4	4	4	5	4	4	4	37	4	4	3	3	4	3	3	4	3	31	4	3	4	3	3	3	20	4	5	4	3	3	3	3	4	29	
39	2	2	2	3	2	2	2	2	3	20	2	2	1	2	2	1	2	2	3	17	2	2	2	2	2	3	13	2	2	2	2	2	1	2	3	16	
40	4	4	4	4	5	4	4	3	3	35	4	4	4	5	4	4	4	4	4	37	5	4	4	4	4	4	25	5	4	4	5	5	5	4	4	36	
41	5	4	4	4	5	5	5	4	4	40	4	4	5	4	4	5	5	4	4	39	5	4	5	5	4	4	27	4	4	5	5	5	5	5	5	38	
42	4	3	4	3	4	3	4	3	4	31	4	4	4	4	3	4	4	4	4	35	4	4	4	3	4	4	23	3	3	4	4	3	4	3	4	28	
43	4	3	3	3	3	5	3	3	3	30	4	5	5	5	3	3	3	3	3	34	4	5	3	3	3	3	21	4	3	4	3	4	3	3	3	27	
44	4	3	3	3	2	5	3	3	3	29	4	3	3	3	4	4	3	3	4	31	5	4	5	3	4	5	26	4	4	3	4	3	3	3	4	28	
45	4	4	4	2	5	3	5	3	3	33	4	5	4	4	4	4	4	5	38	4	4	4	4	5	3	24	3	5	4	4	4	4	4	4	4	32	
46	4	3	3	4	5	3	3	3	3	31	2	2	3	2	3	4	4	4	4	28	4	5	4	4	4	4	25	4	4	5	4	4	5	5	5	36	
47	4	3	2	1	2	3	3	3	3	24	4	4	5	5	5	5	5	5	4	43	3	3	5	3	3	4	21	4	3	3	4	3	5	5	4	31	
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	4	4	4	5	4	25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32
49	5	5	5	4	4	5	5	4	5	42	5	5	5	4	4	5	5	5	4	42	5	4	4	5	5	5	28	4	5	4	5	4	4	4	4	5	35

Variable 2: DESEMPEÑO LABORAL																																				
N°	CALIDAD									PRODUCTIVIDAD									TOMA DE DECISIONES						APTITUD											
	P1.	P2.	P3.	P4.	P5.	P6.	P7.	P8.	P9.	T_V2D1	P10.	P11.	P12.	P13.	P14.	P15.	P16.	P17.	P18.	T_V2D2	P19.	P20.	P21.	P22.	P23.	P24.	T_V2D3	P25.	P26.	P27.	P28.	P29.	P30.	P31.	P32.	T_V2D4
50	4	3	3	3	1	3	2	3	3	25	4	3	3	3	1	3	2	2	3	24	3	4	4	4	4	4	23	2	4	2	3	4	4	4	4	27
51	4	4	5	5	5	5	5	5	5	43	4	4	4	4	4	4	5	5	5	39	3	3	3	5	5	4	23	1	2	2	3	4	3	3	2	20
52	2	4	5	2	5	2	5	5	5	35	5	5	5	2	5	2	5	5	4	38	2	2	3	4	4	4	19	3	4	3	4	4	3	4	4	29
53	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	3	3	3	3	3	18	2	3	3	3	3	3	3	3	23
54	5	5	3	5	5	5	5	4	4	41	5	5	3	3	4	3	4	3	4	34	2	3	4	4	4	3	20	2	3	4	3	3	4	4	4	27
55	4	4	4	5	5	5	3	3	3	36	4	4	3	4	3	3	3	3	3	30	4	4	3	3	3	3	20	4	3	4	3	4	4	3	3	28
56	4	4	4	4	3	4	3	3	3	32	3	4	3	3	4	3	4	4	4	32	4	4	4	4	4	3	23	4	4	4	4	4	4	4	4	32
57	4	4	5	5	5	5	5	4	5	42	5	5	5	5	5	5	4	5	4	43	3	3	4	4	4	4	22	4	3	5	5	5	5	5	5	36
58	5	4	3	4	3	3	4	3	3	32	5	3	3	3	4	3	4	3	4	32	3	5	5	3	3	4	23	4	3	3	4	4	3	3	4	28
59	5	3	3	3	2	3	3	3	2	27	5	3	4	3	2	3	3	3	2	28	3	5	5	4	3	3	23	2	3	3	3	3	3	3	3	23
60	1	2	1	2	1	1	1	1	2	12	1	2	1	4	4	4	1	2	23	3	4	5	2	4	3	21	4	3	3	2	3	3	3	4	25	
61	4	4	4	4	4	5	5	5	5	40	4	4	4	4	3	3	3	3	4	32	2	5	5	4	2	3	21	2	3	3	3	3	3	2	2	21
62	3	3	4	4	3	3	3	4	4	31	4	3	3	3	4	3	4	3	3	30	3	3	3	3	4	3	19	3	3	3	3	2	2	2	2	20
63	2	3	1	3	2	3	2	2	2	20	2	3	4	3	3	4	3	4	2	28	3	3	3	3	3	2	17	3	4	3	3	3	3	3	3	25
64	5	2	4	4	4	4	4	4	5	36	5	2	4	4	4	4	4	5	36	4	3	3	4	5	3	22	2	3	2	1	2	2	3	5	20	
65	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18	2	2	2	2	2	2	2	2	18	2	2	2	2	3	2	13	2	3	2	3	3	2	2	2	3	20
66	4	5	4	4	5	5	5	5	5	42	4	5	4	4	5	5	4	5	5	41	2	2	2	5	5	5	21	1	2	2	4	3	1	3	2	18
67	3	4	3	4	4	3	4	4	4	33	5	3	5	4	5	5	4	4	39	4	4	4	5	4	4	25	5	4	4	4	5	5	5	5	5	37
68	3	3	4	4	4	4	4	4	3	33	3	4	3	4	4	4	4	4	3	33	4	4	4	4	4	3	23	4	3	4	4	4	4	4	4	31
69	2	1	2	2	2	1	2	2	2	16	2	2	2	2	1	1	2	2	16	2	2	1	2	1	2	10	2	2	1	2	2	2	2	2	2	15
70	5	5	4	5	5	5	5	5	4	43	5	5	5	5	5	5	5	4	44	5	5	5	5	5	4	29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	40
71	4	4	4	4	3	4	4	4	3	34	3	4	4	4	3	4	4	4	3	33	4	3	4	3	3	4	21	4	4	4	4	4	5	4	4	33
72	3	3	3	3	3	3	3	3	2	26	3	3	2	4	3	3	3	3	3	27	3	4	3	3	3	3	19	3	3	3	3	3	3	3	2	23
73	3	4	4	3	3	3	3	4	3	30	3	3	3	4	3	3	4	3	30	3	3	3	3	3	4	19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24
74	3	4	4	3	3	3	3	3	5	31	3	4	3	3	3	4	3	3	4	30	3	3	4	3	3	4	20	4	3	4	3	3	3	3	3	26
75	3	4	3	4	3	4	3	3	4	31	3	3	3	4	3	4	3	3	3	29	4	2	3	4	4	2	19	3	3	4	3	3	3	4	2	25
76	4	3	4	3	3	4	3	3	3	30	3	3	4	4	4	4	4	4	3	33	4	3	3	3	4	3	20	4	3	3	4	3	3	3	4	27
77	4	5	5	5	4	4	4	4	5	40	3	2	3	3	3	3	3	3	26	3	3	3	2	3	3	17	2	4	2	2	3	4	3	3	23	
78	4	4	4	4	5	4	4	5	4	38	5	4	4	4	4	4	5	4	3	37	4	3	3	3	3	19	3	3	3	3	3	4	3	4	3	26
79	3	3	3	3	2	3	2	3	2	24	3	3	4	4	4	3	3	4	3	31	3	2	3	3	3	17	3	2	3	3	3	3	3	3	3	23
80	4	4	4	3	4	2	3	3	4	31	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	4	4	4	3	5	24	5	5	5	5	5	5	5	4	4	38
81	3	4	4	4	3	3	4	3	3	31	3	3	4	3	4	3	4	3	4	31	3	4	3	4	4	22	4	4	4	4	5	5	5	5	5	36
82	4	4	4	5	4	4	4	4	4	37	4	3	3	3	3	3	3	3	4	29	2	4	3	3	3	18	3	3	3	4	3	3	3	3	3	25
83	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	2	3	2	3	3	3	3	3	25	3	3	3	5	3	5	22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24
84	3	1	1	1	1	1	1	1	1	11	3	2	2	2	1	2	2	2	18	2	2	2	2	2	2	12	2	2	1	2	3	2	2	3	17	
85	4	4	4	5	5	4	4	4	4	38	4	4	4	5	4	5	5	4	4	39	5	5	5	5	4	29	4	5	5	5	5	4	5	5	38	
86	4	5	5	5	5	5	5	3	2	39	4	5	5	5	5	5	5	3	4	41	5	5	5	5	5	4	29	3	5	5	5	5	5	5	2	35
87	4	5	3	4	4	4	5	3	3	35	4	3	4	3	4	3	4	3	1	29	3	4	4	4	4	3	22	4	5	5	4	4	4	4	3	33
88	4	4	4	5	4	4	4	4	4	37	4	4	4	4	4	4	4	5	4	37	5	3	3	3	5	4	23	5	4	5	4	5	5	4	4	36
89	3	4	4	3	3	4	4	2	3	30	3	3	3	3	3	4	4	3	4	30	4	3	3	3	3	4	20	4	4	3	3	4	4	3	3	28
90	5	3	4	4	4	5	3	3	3	34	3	3	4	4	3	3	3	3	3	29	4	3	3	3	4	20	4	4	3	3	3	3	3	3	26	
91	4	5	5	5	5	5	5	3	3	40	3	3	3	5	3	3	4	3	3	30	3	1	2	2	2	12	3	3	3	3	3	3	3	2	23	
92	3	2	3	4	3	4	4	3	3	29	4	3	3	3	3	3	4	4	4	31	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	4	2	24	
93	2	3	4	3	3	3	3	3	3	27	3	3	4	3	3	3	3	3	28	4	3	3	3	3	3	19	4	3	3	3	3	3	3	3	4	26
94	4	5	5	4	4	5	5	5	4	41	4	5	5	5	4	4	4	4	40	5	4	3	3	4	4	23	4	4	4	5	5	5	4	5	36	
95	3	4	4	4	4	4	3	3	2	31	2	4	3	4	3	3	3	2	27	3	2	2	3	2	3	15	4	3	4	3	4	3	4	4	29	
96	5	4	4	4	4	5	5	4	4	39	4	4	4	3	3	4	3	4	4	33	4	4	4	5	5	26	5	4	4	5	4	5	5	5	37	
97	4	5	4	4	3	3	4	5	4	36	5	4	4	4	4	3	3	3	3	33	4	4	4	3	3	21	4	4	3	4	4	3	3	3	28	
98	5	5	4	5	4	3	4	4	3	37	5	4	4	4	4	5	4	4	38	4	4	3	5	4	4	24	3	4	4	5	4	4	4	5	33	

Anexo N° 8: Panel fotográfico







