

**UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS**



**LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y LA COMPETITIVIDAD
DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS EN LA MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DE TOCACHE-REGIÓN
SAN MARTÍN**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

ELABORADO POR:

LISETH PATRICIA OLORTEGUI HUAMAN

TINGO MARIA, PERU

2024



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

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS N° 025-2024-EPA-FCEA-UNAS

En la ciudad universitaria, a los 03 días del mes de octubre de 2024, siendo las 11:00 a.m., reunidos en el auditorio del Centro de Simulación de Negocios y Asesoría Empresarial de la Escuela Profesional de Administración, se instaló el jurado evaluador nombrado mediante Resolución Nro.249/2023-D-FCEA, de fecha 03 de julio de 2023, a fin de dar inicio a la sustentación de la tesis para la obtención del título de Licenciada en Administración denominado: **LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y LA COMPETITIVIDAD DE LOS SERVIDORES PUBLICOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TOCACHE – REGIÓN SAN MARTIN**, presentado por la Bachiller en Ciencias Administrativas **LISETH PATRICIA OLORTEGUI HUAMAN**.

Luego de la sustentación y absueltas las preguntas de rigor, se procedió a la respectiva calificación de conformidad con el Art. 53° del Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, cuyo resultado se indica a continuación:

APROBADO POR : UNANIMIDAD

CALIFICATIVO : MUY BUENO

Siendo las 11:57 am, se dio por culminado el acto público de sustentación de tesis, firmando a continuación los miembros del honorable jurado y su asesor, en señal de conformidad.

Tingo María, 03 de octubre de 2024

Mag. JUAN DIONICIO PAZ SOLDAN CHAVEZ

Presidente

Dr. CARLOS WALTER MAYTA MOLINA

Miembro

Dra. MACKLEAN REATEGUI GUERRA

Miembro

Dr. VICTOR CHACON LOPEZ

Asesor

Mag. CARLOS A. SILVA RIOS

Co asesor

Nota:

(Excelente = 19-20)
(Muy Bueno = 16, 17, y 18)
(Bueno = 13, 14, y 15)
(Regular = 11, 12,)
(Malo = 0, a 10)



UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE INVESTIGACIÓN - DGI
REPOSITORIO INSTITUCIONAL - UNAS

Correo: repositorio@unas.edu.pe



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

CERTIFICADO DE SIMILITUD T.I. N° 294 - 2024 - CS-RIDUNAS

El Director de la Dirección de Gestión de Investigación de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, quien suscribe,

CERTIFICA QUE:

El Trabajo de Investigación; aprobó el proceso de revisión a través del software TURNITIN, evidenciándose en el informe de originalidad un índice de similitud no mayor del 25% (Art. 3° - Resolución N° 466-2019-CU-R-UNAS).

Programa de Estudio:

Administración

Tipo de documento:

Tesis

X

Trabajo de Suficiencia Profesional

TÍTULO	AUTOR	PORCENTAJE DE SIMILITUD
LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y LA COMPETITIVIDAD DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TOCACHE-REGIÓN SAN MARTÍN	LISETH PATRICIA OLORTEGUI HUAMAN	25 % Veinticinco

Tingo María, 10 de octubre de 2024



UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA
UNIDAD DE GESTIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Dr. Tomas Menacho Mallqui
JEFE

C.C. Archivo

REGISTRO DE TESIS CONDUCENTE AL TÍTULO UNIVERSITARIO

Universidad : Universidad Nacional Agraria de la Selva
Facultad : Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas
Escuela Profesional : Administración
Título de tesis : La Inteligencia Emocional y la Competitividad de los Servidores Públicos en la Municipalidad Provincial de Tocache- Región San Martín

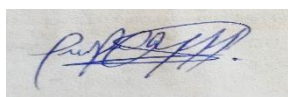
Objetivo General : Determinar el grado de relación entre la inteligencia emocional y la competitividad de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Tocache, región San Martín.

Objetivo Específicos :

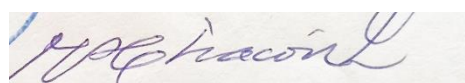
1. Determinar el grado de relación de la autoconciencia y la competitividad de los servidores públicos en la Municipalidad Provincia Tocache, San Martin.
2. Determinar el grado de relación entre la autorregulación y la competitividad de los servidores públicos en la Municipalidad Provincia Tocache, San Martin.
3. Determinar el grado de relación entre la motivación y la competitividad de los servidores públicos en la Municipalidad Provincia Tocache, San Martin.
4. Determinar el grado de relación entre la empatía ante los demás y la competitividad de los servidores públicos en la Municipalidad Provincia Tocache, San Martin.
5. Determinar el grado de relación entre las habilidades sociales y la competitividad de los servidores públicos en la Municipalidad Provincia Tocache, San Martin.

Autor : Liseth Patricia Olortegui Huaman
D.N.I : 77709783
Correo Electrónico : Lizeth24peru@gmail.com
Asesor de tesis : Víctor Chacón López
Co asesor de tesis : Carlos Alberto Silva Ríos
Área Académica : Gestión Integral de Organización
Grupo de Investigación : Desarrollo de Instituciones Públicas y Sociales
Línea(s) de investigación : Desarrollo de Instituciones Públicas y Sociales
Lugar de ejecución : Ciudad de Tocache, Provincia de Tocache y Región San Martin

Fecha de Inicio : Abril 2023
Fecha de Término : Septiembre 2024
Presupuesto de Financiamiento: Propio S/. 3,500.00



.....
 LISETH PATRICIA OLORTEGUI HUAMAN
 AUTORA



.....
 VÍCTOR CHACÓN LÓPEZ
 ASESOR



UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
DIRECCION DE LA UNIDAD DE INVESTIGACION



CONSTANCIA N° 092-2024-FCEA-DUI-UNAS-TM.-

**EL DIRECTOR QUE SUSCRIBE; UNIDAD DE INVESTIGACION DE
LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS.**

Hace Constar:

Qué, La Srta. OLORTEGUI HUAMAN, Liseth, exalumna ha presentado el informe de tesis de pregrado titulado **“LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y LA COMPETITIVIDAD DE LO SERVIDORES PÚBLICOS EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TOCACHE-REGIÓN SAN MARTÍN”** Para disponer el uso del Software TURNITIN, cuyo resultado es:

EVALUACION DE SIMILITUD: 25%

Se expide el presente documento en cumplimiento a la Resolución N° 466-2019-CU-R-UNAS.

Tingo María, 19 setiembre de 2,024.

UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA
TINGO MARÍA

DR. MIGUEL ANGULO CARDENAS
DIRECTOR DE LA UNIDAD DE INVESTIGACION
FCEA

cc. Archivo

DEDICATORIA

A Dios, por permitirme realizar mis metas personales y profesionales y no dejar de soñar, infinitamente gracias, por cuidar, guiar y proteger a mi familia, por la salud y bienestar de mi vida, por no dejarme sola en los momentos que más necesitaba y por regalarme el don de la sabiduría para enfrentar los retos y obstáculos que se me presentan.

A mis queridos padres Bernardo Olortegui Medina y Josefina Huaman Eugenio, por darme la vida, tiempo, y cariño, por la paciencia, comprensión y compromiso, que siempre serán mi motor y motivo para seguir adelante, por los consejos y apoyo que me dieron en cada etapa de mi vida, por el sacrificio que hicieron para darme educación, ellos me inculcaron valores y virtudes para afrontar la vida para seguir adelante sobre todo por creer en mí y ayudarme a cumplir mis metas, les estaré siempre agradecida.

A mis abuelos, cuya sabiduría y amor perduren en mi corazón, y cuyo legado siempre llevare conmigo.

Con gratitud y amor, esta dedicación es para ustedes, mis pilares y razones para sonreír.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por ser quien me guía cada día y por su inmensa bondad. En cada paso de mi vida, he sentido su presencia inspiradora y su sabiduría iluminando mi camino. Reconozco que, sin su gracia y ayuda, este logro habría sido imposible.

A mis queridos padres por su inquebrantable apoyo y amor mientras realizaba mi informe de tesis. Su constante aliento y orientación han sido la fuente de mi inspiración. Desde el principio, han estado a mi lado, brindándome palabras de aliento en los momentos difíciles y celebrando mis logros en cada etapa de mi vida.

A la Universidad Nacional Agraria de la selva, en especial a la Facultad de Administración por brindarme la formación profesional que perdurará para siempre.

Agradezco a mis docentes de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, por haber compartido sus conocimientos a lo largo de mi preparación profesional. De manera especial, al Dr. Víctor Chacón López asesor de mi tesis, por su tiempo y dedicación en mi informe de investigación, al Dr. Carlos Alberto Silva Ríos siendo mi co asesor de mi tesis, quien me ha guiado con su paciencia.

A los servidores públicos de la Municipalidad de Tocache por las facilidades en el recojo de datos e información.

INDICE

INTRODUCCIÓN	xiii
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO	1
1.1. Antecedentes de investigación	1
1.1.1. Internacionales	1
1.1.2. Nacional	3
1.1.3. Regional	5
1.2. Bases teóricas	5
1.2.1. Inteligencia Emocional	5
1.2.2. Dimensiones de la Inteligencia Emocional	7
1.2.3. Competitividad de los colaboradores	10
1.2.4. Dimensiones de la competitividad de los colaboradores	11
1.3. Definición de términos básicos	13
1.4. Limitaciones	20
CAPITULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES	21
2.1. Hipótesis generales	21
2.2. Hipótesis específicas	21
2.3. Matriz de consistencia	22
2.4. Operacionalización de variables	23
CAPITULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	24
3.1. Tipo de investigación	24
3.2. Nivel de investigación	24
3.3. Método de la investigación	24
3.4. Diseño de la investigación	24
3.5. Población y muestra	25
3.5.1. Población	25
4.6. Técnicas de recolección de datos	26

4.7. Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información	26
CAPITULO IV: RESULTADOS	28
4.1. Generalidades de la muestra	28
4.2. Medidas de tendencia de las variables inteligencia emocional y competitividad según dimensiones	29
4.3. Variable Inteligencia emocional	38
4.4. Variable Competitividad de los servidores públicos	54
4.5. Contraste de hipótesis	63
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN	70
CONCLUSIONES	74
RECOMENDACIONES.....	76
Referencias.....	78
ANEXOS	84

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla	Página
1 Matriz de consistencia.....	22
2 Operacionalización de variables	23
3 Población de la Municipalidad de Tocache.....	25
4 Escala de correlación	27
5 Generalidades de la muestra.....	28
6 Medida de tendencia según las dimensiones de la variable inteligencia emocional	29
7 Medida de tendencia según los indicadores de la variable inteligencia emocional	30
8 Medida de tendencia según las dimensiones de la variable Competitividad	31
9 Medida de tendencia según las dimensiones de la variable Competitividad	32
10 Medida de dispersión según las dimensiones de la variable Inteligencia emocional.....	33
11 Medida de dispersión según los indicadores de la variable Inteligencia emocional	34
12 Medida de dispersión según las dimensiones de la variable Competitividad	35
13 Medida de dispersión según los indicadores de la variable Competitividad.....	36

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura	Página
1 Diseño de la investigación	25
2 Conciencia emocional	38
3 Autoevaluación precisa	39
4 Autoconfianza	40
5 Autocontrol	41
6 Fiabilidad	42
7 Innovación y adaptabilidad	43
8 Motivación al logro	44
9 Compromiso.....	45
10 Iniciativa y optimismo	46
11 Comprender a los demás	47
12 Desarrollo de los demás	48
13 Orientación al servicio	49
14 Apalancamiento de diversidad	50
15 Comunicación	51
16 Manejo de conflictos	52
17 Liderazgo	53
18 Competencia.....	54
19 Actitudes	55
20 Capacidad de reacción.....	56
21 Aplicación de procesos	57
22 Solución de problemas	58
23 Disposición al trabajo.....	59
24 Trabajo en equipo.....	60
25 Capacidad de comunicación.....	61
26 Capacidad participativa.....	62
27 Capacidad de organización	63

RESUMEN

El objetivo del estudio fue determinar la relación de la Inteligencia Emocional y la Competitividad de los Servidores Públicos en la Municipalidad Provincial de Tocache.

Para lograr este objetivo se analizó a una muestra representativa de 162 trabajadores de la municipalidad de Tocache, estos trabajadores fueron elegidos mediante el método de investigación relacional con un enfoque cuantitativo. Para la recolección de la data se aplicó una encuesta con escala de Likert que contaba con 9 dimensiones y 30 indicadores, que posteriormente fueron ingresados en el SPSS26 para analizar la información y lograr encontrar la relación directa entre ambas variables.

Los resultados de esta investigación demuestran que el 36.42% de los servidores públicos son capaces de identificar sus emociones en situaciones complejas dentro y fuera de sus labores, asimismo el 37.65 tienen la capacidad de controlar sus emociones en cualquier situaciones adversas o favorables, como también el 48.15% son tolerantes con sus compañeros de trabajo. En el análisis de inferencias se encontró un coeficiente de correlación $\rho = 0,699$ (P-Valor <0.05) que muestra la existencia de relación positiva y considerable entre las variables inteligencia emocional y competitividad, el resultado de las dimensiones en relación con la variable competitividad ,se encontró un coeficiente de correlación $\rho = 0,535$ (P-valor < 0.05), $\rho = 0,476$ (P-valor < 0.05), $\rho = 0,502$ (P-valor < 0.05), $\rho = 0,670$ (P-valor < 0.05), $\rho = 0,585$ (P-valor < 0.05), lo cual determina que existe relación entre las dimensiones y la variable competitividad.

Palabras claves: Autoconciencia, Autorregulación, Motivación, Empatía, Habilidades Sociales.

ABSTRACT

The objective of the study was to determine the relationship between the emotional intelligence and the competitiveness of the public servants in the Tocache province municipality.

In order to achieve this objective, a representative sample of 162 employees from the Tocache municipality was analyzed. These employees were elected using the relational research method with a quantitative focus. For the data collection, a survey was given with a Likert scale, which had nine dimensions and thirty indicators and, which were later entered into SPSS26 in order to analyze the information and be able to find the direct relationship between both variables.

The results of this research demonstrated that 36.42% of the public servants were able to identify their emotions in complex situations within and outside of their jobs. At the same time, 37.65 had the capacity to control their emotions in any adverse or favorable situation, while 48.15% were tolerant with their coworkers. From the inferential analysis a correlation coefficient of $\rho = 0.699$ ($p\text{-value} < 0.05$) was found, which demonstrated the existence of a positive and considerable relationship between the emotional intelligence and competitiveness variables. For the result of the dimensions in relation to the competitiveness variable, correlation coefficients of $\rho = 0.535$ ($p\text{-value} < 0.05$), $\rho = 0.476$ ($p\text{-value} < 0.05$), $\rho = 0.502$ ($p\text{-value} < 0.05$), $\rho = 0.670$ ($p\text{-value} < 0.05$), and $\rho = 0.585$ ($p\text{-value} < 0.05$), from which the existence of a relationship between the dimensions and the competitiveness variable was determined.

Keywords: self-awareness, self-regulation, motivation, empathy, social skills

INTRODUCCIÓN

Hoy en día, vivimos en un mundo donde hay mucha competencia, en una organización, ya sea pública o privada entre colaboradores, queriendo destacar más en el ámbito laboral, demostrando las diferentes habilidades de cada uno. Según Goleman (1995) cada colaborador tiene distintas inteligencias emocionales. Destaca en la capacidad de ser inteligente, demostrar de lo que uno como ser humano estamos hechos, entender lo que sentimos, y entender cómo se sienten otros y usarlo en nuestras relaciones personales ya que es totalmente necesaria para que pueda funcionar, por ejemplo, un matrimonio, la vida en general y lo que se rodea cada día, desde que nos levantamos hasta que dormimos, por último, en el trabajo. Todo lo que se menciona es muy importante ya que de esa manera sabemos todo sobre la inteligencia emocional y estaremos felices.

La inteligencia emocional es una habilidad crucial en el ámbito profesional, destacada por LinkedIn como una tendencia clave en habilidades blandas para 2022. Un estudio revela que tres de cada cuatro CEO's consideran ventajoso contar con empleados con alta inteligencia emocional, ya que contribuye a los objetivos comerciales. Además, se ha demostrado que las organizaciones que invierten en el desarrollo de estas habilidades obtienen un retorno financiero significativo, entre el 2.2% y el 4.3% en el país de España. Expertos de Deusto Salud destacan que capacitar a los empleados en inteligencia emocional mejora la productividad en poco tiempo, generando beneficios económicos. (Álvarez, 2022).

Las habilidades emocionales sólidas en el ámbito laboral facilitan una toma de decisiones más efectiva, reducen el estrés, fomentan el crecimiento personal y mejoran el liderazgo y el bienestar psicológico. Estas competencias incrementan tanto el rendimiento laboral como la satisfacción personal, creando un ambiente de trabajo más gratificante. En el

plano personal, la inteligencia emocional está vinculada a una mayor estabilidad mental y mejor salud. Durante la pandemia, el 40% de la población de España ha enfrentado episodios de estrés, lo que resalta la importancia de manejar el estrés y reconocer los sentimientos propios y ajenos para proteger el bienestar emocional. (Álvarez, 2022).

Según Andina (2022) la Organización Mundial de la Salud destacó un aumento del 25 % en la prevalencia mundial de ansiedad y depresión en el primer año de la pandemia. En mayo de 2020, el 28,5% tenía síntomas de depresión. De este grupo, el 41% presentaba síntomas asociados a depresión moderada o severa, y el 12,8% reportaba pensamientos suicidas (Estudio OPS-Minsa).

Según una encuesta nacional de salud mental (Andina, 2022), el 20% de la población adulta y anciana sufre de trastornos mentales como depresión, ansiedad y abuso de alcohol, mientras que el 20% de los niños padecen trastornos de conducta y emocionales. En el entorno laboral, la inteligencia emocional es clave para que los colaboradores puedan competir de manera adecuada, destacando sus capacidades y emociones. El liderazgo, basado en habilidades como la comunicación efectiva, la toma de decisiones y el apoyo al equipo, es fundamental para guiar y motivar a los demás. Un líder inspira confianza y delega responsabilidades según las fortalezas individuales. La inteligencia emocional es crucial para ser un líder eficaz y tener éxito en el trabajo.

Se evidencia que los colaboradores de la Municipalidad de Tocache existen conflictos interpersonales que afectan la competitividad. Existen diferencia en la toma de decisiones autoconciencia, limitan la autorregulación en sus funciones en base a la motivación. Además, de que los servidores no muestran empatía con los usuarios, demostrando poca habilidad social. Por ello, se planteó la siguiente pregunta de investigación ¿Cuál es el grado de relación que existe entre la Inteligencia Emocional y

Competitividad de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Tocache, Región San Martín?

La Municipalidad de Tocache se encuentra inmersa en un contexto de creciente demanda de eficiencia y efectividad en la gestión de sus funciones y servicios. Sin embargo, se observa una serie de desafíos relacionados con las competencias de su personal en términos técnicos, metodológicos, sociales y en comparación con prácticas exitosas en otras localidades. Estos desafíos pueden estar limitando la capacidad de la municipalidad para alcanzar sus objetivos y brindar un servicio óptimo a sus ciudadanos. De esta manera, el propósito central de esta investigación es determinar la relación de La Inteligencia Emocional y la Competitividad de los servidores públicos en la Municipalidad provincial de Tocache, región San Martín.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes de investigación

1.1.1. Internacionales

León (2022) realizó una investigación titulada “La Inteligencia Emocional y la satisfacción laboral en tiempos de Covid 19”. Su principal objetivo es ver la existencia de relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral de los servidores públicos de la municipalidad de Ambato, el estudio propuso como muestra a 316 servidores que presentan sus servicios en la municipalidad de Ambato, el tipo de investigación que utilizó es cuantitativo. Cuenta con (21) ítems permitiendo predecir si existe relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral. Utilizando una escala de Likert de 5 puntos. Su validación de la encuesta se realizó mediante análisis de componentes más conocido por la prueba estadística KMO. Obteniendo resultado mediante el Alpha de Cronbach 0.9 siendo superior al estándar aceptado de 0.7, la hipótesis planteada se determina que hay correlación entre las dos variables siendo el p-valor menor a 0.05 rechazando la hipótesis nula H_0 , aceptando la H_1 , es decir, que la Inteligencia emocional tiene relación directa y positiva con la satisfacción laboral.

Ponce (2022) realizó una investigación titulada: “Inteligencia Emocional en el clima organizacional en el contexto de la Pandemia Covid 19 de los funcionarios del IESS: Dirección Provincial Esmeralda” su principal objetivo es analizar si la inteligencia emocional y el clima organizacional se establece en el personal administrativo y médico en el Sistema de Seguridad Social de la Provincia de Esmeraldas en épocas de pandemia. Se ha utilizado una metodología cuantitativa basada en un enfoque positivista, utilizando un tipo de investigación no experimental de corte transversal, mediante un método

descriptivo y correlacional. Teniendo como población a 381 personas, por lo cual está dividida en 343 que laboran en el Hospital Provincial del IESS de Esmeraldas y 38 personas que laboran para la Dirección Provincial del IESS de Esmeraldas. Se utilizó la fórmula estadística para poblaciones finita con un nivel de seguridad del 95% y una precisión del 3%. Con estos parámetros, se estimó una muestra de 192 personas. Para realizar su análisis de la investigación se utilizó el índice del Alpha de Cronbach aplicado a las 77 preguntas del cuestionario, evaluadas cada una a través de una escala de Likert de uno a cinco. Además, se realizó un baremo para reducir la escala a 3 opciones: fuerte, medio y débil. Concluyo que se pudo evidenciar, el coeficiente de correlación obtenida fue de 0.565, el cual tiene un p-valor asociado menor a 0.05, permitiendo concluir que la investigación realizada, si existe una relación positiva entre la Inteligencia Emocional y el Clima organizacional de los funcionarios de la entidad.

Aguilar (2021) en su investigación realizada titulada: “La Inteligencia Emocional y rendimiento académico en los estudiantes de la Unidad de Nivelación de Carrera de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Central del Ecuador”, su principal objetivo de estudio fue examinar la relación entre la inteligencia emocional y el rendimiento académico. Tomando como muestra a 227 estudiantes universitarios, entre los 17 y 23 años, con una distribución de 86 hombres y 141 mujeres. Para evaluar la inteligencia emocional, se utilizó la prueba Trait Mood Scale (TMMS-24), basada en el modelo de Salovey y Mayer, que comprende 24 ítems. El rendimiento académico se midió a través de las calificaciones de cada estudiante. La hipótesis se realizó mediante correlaciones estadísticas, tanto lineales simples como múltiples. Los resultados mostraron una evaluación negativa y no significativa entre la inteligencia emocional y el rendimiento académico, con un p-valor de -0,011, indicando que no se encontró evidencia suficiente para aceptar la hipótesis de que existe una relación significativa entre estas

variables. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis de que la inteligencia influye de manera significativa en el rendimiento académico.

1.1.2. Nacional

Reyes y Vargas (2023) realizaron una investigación en la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga titulada: “Inteligencia Emocional y compromiso laboral de los trabajadores del gobierno regional Ayacucho (Sede Central) 2020”. Propuso como objetivo principal determinar que la inteligencia emocional influye en el compromiso laboral de trabajadores del Gobierno Regional Ayacucho. La investigación es de tipo aplicada y nivel explicativo, utilizando un diseño no experimental con el método hipotético-deductivo y un enfoque estadístico específico. Aplicando una encuesta a 270 trabajadores, utilizando un cuestionario con escala ordinal tipo Likert, validado por expertos y con una confiabilidad medida por el Alfa de Cronbach. La hipótesis que realizaron es de correlación de Spearman por corresponder al método y objetivos de investigación. El resultado de la hipótesis indica la relación directa entre inteligencia emocional y compromiso laboral de trabajadores del gobierno regional Ayacucho, con Rho de Spearman = 0,289, lo que significa una correlación directa, el p-valor $0.000 < 0.05$ determinando la aceptación de la hipótesis H_a ; habiendo una relación significativa entre la variable inteligencia emocional y el compromiso laboral de trabajadores. Lo que explica que a mayor inteligencia emocional mayor compromiso laboral de los empleados o viceversa.

Torres (2022) realizó una investigación titulada: “Inteligencia Emocional y productividad laboral en los colaboradores de una empresa privada Retail, Miraflores – 2021”, teniendo como objetivo determinar si existe relación entre la inteligencia emocional y la productividad laboral de los colaboradores en el año 2021. El estudio

utilizó un enfoque cuantitativo de nivel correlacional y un diseño no experimental de corte transversal. Se recopiló información de una muestra de 105 colaboradores mediante un cuestionario de 34 ítems medidos con una escala de Likert, validando por tres expertos con una valoración alta. La confiabilidad del instrumento se comprobó con un alfa de Cronbach de 0.976. Saliendo como resultado una relación significativa entre la inteligencia emocional y la productividad laboral, con un valor de significancia bilateral de 0.000 y un coeficiente de correlación de Spearman (Rho) de 0.532, indicando una correlación moderada y altamente significativa ($p < 0.01$). Así, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis general, concluyendo que optimizar la inteligencia emocional mejora la productividad laboral de los colaboradores.

Risco (2021) realizó una investigación titulada: “Estudio de la Inteligencia Emocional aplicada a los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Petroperú”. Teniendo como objetivo medir el nivel de inteligencia emocional que predomina en la cooperativa de ahorro y crédito Petroperú. El estudio propuso como muestra a 11 colaboradores de la ciudad de Lima y 3 colaboradores de la ciudad de Piura, siendo un total de 14 colaboradores de ambas sedes financieras. Además, para la recolección de datos utilizaron una encuesta tipo Likert. Realizando una investigación de tipo no experimental, ya que no manipularon ninguna variable, siendo su enfoque descriptivo, buscando caracterizar y describir cada uno de los factores del instrumento de recolección de datos propuesto por Emily Sterrett, en la cual se llenó de la data en el software Spss-V-22 llegando a la conclusión que con un 42,85% presentan un bajo nivel de inteligencia emocional, el 42,85% un nivel moderado y el 14,30% un nivel satisfactorio. Concluyendo que la inteligencia emocional en la cooperativa de ahorro y crédito Petroperú empieza a desempeñar un papel importante, requiriendo el compromiso de todos los colaboradores.

1.1.3. Regional

López y Falen (2024) realizaron una investigación titulada: “Inteligencia Emocional y clima organizacional en los trabajadores del Hospital MINSA, Rioja 2023”, la investigación planteo como objetivo determinar la relación entre la inteligencia emocional y clima organizacional en los trabajadores del Hospital MINSA, Rioja 2023, el estudio propuso como muestra a 102 trabajadores del hospital, utilizando como cuestionario para la recolección de datos. Mostrando como resultado que en atención emocional es adecuado 69,6%, en claridad emocional es excelente 68,6%, en reparación emocional es excelente 90,2%. Esto concluye un nivel de inteligencia emocional excelente (68,6%). Además, el clima organizacional se calificó como regular (63,7%). Con respecto a sus dimensiones salió como resultado que en el sistema individual es malo 62,7%, sistema interpersonal también es malo 63,7% y el sistema organizacional es regular 82,4%. Con estos resultados llegaron a la conclusión que existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y el clima organizacional en los trabajadores del hospital MINSA, con un Rho de Spearman de 0,755 siendo una correlación positiva alta y un p-valor de 0,031 ($p < -0,05$).

1.2. Bases teóricas

1.2.1. Inteligencia Emocional

La inteligencia emocional son habilidades para identificar, comprender, reconocer y manejar nuestras propias emociones, así como de reconocer, comprender e influir en las emociones de los demás, descodificando con precisión las señales emocionales de la expresión facial, movimientos corporales y tono de voz (Salovey y Mayer 2005). Por esta razón mientras más inteligencia emocional hay dentro de una empresa u entidad habrá mayor crecimiento de metas y objetivos, en el trabajo y personal.

Las personas tienen la capacidad de reconocer sus propios sentimientos y de las personas que les rodean, su motivación de cada día es el cómo se debe superar y ayudar a los demás. Además, la inteligencia emocional es tan importante como el coeficiente intelectual para el éxito personal y profesional (Goleman, 1996). Las habilidades que muestra cada persona pueden ser desarrolladas y mejoradas, y son cruciales para el liderazgo y la eficacia en el trabajo.

Como el mundo siempre tiene constantes cambios en las organizaciones, también se harán en los trabajadores. Tomado este punto se tomó como referencia al autor Goleman, (1999), nos menciona algunas características de los trabajos actuales, que tienen una gran ventaja al momento de avanzar con la inteligencia emocional. Tener un alto conocimiento y saber manejar sus habilidad para así tener éxito en su carrera profesional y en la vida, cuando llegan a ser líderes o si tienen la oportunidad de trabajar en equipo deben ver los talentos de cada colaborador, tener en mente que cada día que pasa debe ser más responsable, puntual sobre todo ser muy participativo dentro de la entidad u organización y sobre todo ver la manera de como conectar con todo las personas de la entidad, tener esa rápida habilidad de adaptarse a los cambios constante que presenta la entidad u organización.

Goleman, (1999) en su libro titulada: “La práctica de la inteligencia emocional” menciona que la inteligencia emocional no se refiere que deben expresarse con total libertad lo que pensamos o sentimos sino todo lo contrario al tener un alto nivel de inteligencia emocional deben expresarse de una manera adecuada y formal para facilitar el cumplimiento de las metas trazadas. No hay que olvidar que en algunas entidades tienen una idea errónea donde dicen que las mujeres no son capaces de hacer las cosas bien o manejar un puesto de alta jerarquía, debido a que cada persona ya sea mujer o varón tiene diferentes habilidades, fortalezas, debilidades y oportunidades distintas; para que estas

personas tengan uno más que otro la inteligencia emocional más alta se debe al desarrollo que alcanzo durante el trayecto de su vida. Por último, la inteligencia emocional no se va a desarrollar rápidamente como algunos esperan, si no que se da de a poco, será dependiendo al proceso de maduración de cada uno.

1.2.2. Dimensiones de la Inteligencia Emocional

La inteligencia emocional se vincula también con la automotivación, que puede ser utilizado para todo proceso y ponerlo en práctica día a día. Por lo tanto, se puede decir que la inteligencia emocional es el constante uso de las emociones, cada día trabaja para nosotros mismos sin darnos cuenta, de esa manera podría ayudar a guiar todos los comportamientos, de tal manera que puedan ser capaz de mejorar todos los resultados. Entonces podemos decir que no solo depende del conocimiento y la capacidad intelectual, sino también el cómo se puede controlar las emociones para beneficio de nosotros mismos.

En sus investigaciones de Goleman (2006) sostiene que en la inteligencia emocional tiene dos competencias: personal y social. Las competencias personales es la manera de cómo nos podemos relacionar con nosotros mismos, que se clasifica en tres dimensiones: Autoconciencia, autorregulación y motivación. Por otro lado, la competencia social hace referencia de cómo nos podemos relacionar con los demás. Podemos encontrar dos dimensiones: Empatía y habilidades sociales.

Según Goleman (2006), las dos competencias mencionadas (personal y social) se clasifican en cinco grandes grupos, que son relacionadas con la variable inteligencia emocional.

1. **Autoconciencia:** Conocimiento profundo de nosotros mismo, las fortalezas y debilidades que cada día se adquiere de acuerdo con la experiencia. Así mismo, las personas que muestran esta habilidad de autoconciencia alta no se alejan de la realidad. Sino que son personas con mucho carácter, sobre todo son muy sincera consigo misma y con los demás. Suele reconocer como sus sentimientos les afectan y en su rendimiento de su trabajo. (Harvard, 2019; pag.3-7).

Según Goleman dentro de la autoconciencia se encuentra tres indicadores: Conciencia emocional, autoevaluación y confianza en uno mismo.

2. **Autorregulación:** Es una de las dimensiones claves de la inteligencia emocional, está relacionada con la parte prefrontal del cerebro, tiene la capacidad de prestar atención, recordar todo tipo de información y tomar decisiones. Trabaja mejor cuando la mente está en calma; en cuando hay alguna emergencia el cerebro cambia a un modo protector, poniendo alerta a todo el sistema. (Goleman, 2006) Dentro de ellas encontramos el autocontrol, fiabilidad e innovación y adaptabilidad.

3. **Motivación:** Es el motivo que a cada persona los impulsa de actuar de diferentes maneras de acuerdo con las situación o causa. Al ver la motivación las personas tienen distintos patrones de conocimiento. Según (Chavenato, 2001 pág. 68-70) existe tres conceptos que explican el comportamiento humano según la motivación. El comportamiento es causado, es de acuerdo con el ambiente que los rodea. El comportamiento es motivado, tiene una finalidad o tiene algún objetivo. Por último, el comportamiento es orientado hacia un objetivo, cuenta con un impulso, deseo o necesidad para ver los motivos del comportamiento.

Dentro de ellas también veremos que es la motivación al logro, compromiso e iniciativa y optimismo.

4. **Empatía:** Es muy importante para valorar los sentimientos de las demás personas que nos rodean. Es ponerse en el lugar del otro. La importancia de esta dimensión radica en que ayudará relacionarse con todos y llevarse bien en el ámbito laboral. La empatía es la habilidad de ver los sentimientos indirectamente de las personas. Además, la biblia (Reina Valera 1 de Pedro 3:8) menciona que todos los seres humanos deben ser del mismo sentir, amigables. La empatía tiene relación con la simpatía, tienen que ver con los sentimientos que están pasando otras personas, si la persona está sufriendo debes de hacer algo para que se pueda sentir mejor.
5. **Habilidades sociales:** Son conductas, pensamientos y emociones que facilitan relaciones interpersonales satisfactorias y aseguran el respeto de nuestros derechos y objetivos. Permiten maximizar beneficios y minimizar consecuencias negativas a corto y largo plazo. Por otro lado, Roca (2014) una persona socialmente hábil considera sus propios intereses y de los demás, buscando soluciones satisfactorias en situaciones de conflicto.

Las habilidades sociales son esenciales para el liderazgo y el éxito profesional. Una persona con buenas habilidades sociales puede navegar en entornos sociales complejos, construir relaciones positivas y manejar conflictos de manera constructiva. Estas habilidades permiten a las personas no solo entender y manejar sus propias emociones, sino también influir y responder adecuadamente a las emociones de los demás.

En las habilidades sociales encontraremos seis indicadores: Influencia, comunicación, manejo de conflicto, liderazgo, colaboración u cooperación y capacidad de equipo.

1.2.3. Competitividad de los servidores

La competitividad es un elemento esencial en el éxito de las organizaciones, especialmente en un entorno donde las demandas y expectativas de los clientes son cada vez más altas y complejas. Los directivos organizacionales reconocen la necesidad de adoptar estrategias que les permitan destacarse en el mercado y garantizar su sostenibilidad a mediano y largo plazo. Esta investigación tiene como objetivo proporcionar un documento accesible y fácil de entender que resalte la relevancia de la competitividad como un factor clave para el crecimiento y desarrollo de las organizaciones. (Díaz, Quintana y Fierro, 2021)

La competitividad ha evolucionado hasta convertirse en una herramienta estratégica fundamental, ganando relevancia tanto en el ámbito académico como en el empresarial. A medida que este concepto ha sido explorado desde diversas perspectivas, se ha demostrado que adoptar la competitividad como una filosofía de vida es crucial para el éxito y sostenibilidad de las organizaciones. (Díaz, Quintana y Fierro, 2021)

Según Porter (2017), La competitividad empresarial se entiende como un conjunto de herramientas que permiten a las organizaciones liderar el mercado y superar a sus competidores. Su importancia radica en el incremento de la productividad a través de la óptima administración de recursos, lo que permite responder rápidamente a las demandas del mercado. La competitividad surge de la rivalidad constante entre empresas y se alcanza mediante un proceso de gestión dinámico que involucra a la industria y sus grupos de interés, con el objetivo de satisfacer las necesidades de los consumidores de manera más efectiva que la competencia.

1.2.4. Dimensiones de la competitividad de los servidores

De acuerdo con Ferraz, Kupfer y Haguenaue, (1996) menciona que la competitividad es la capacidad de una empresa para desarrollar e implementar estrategias que le permitan mantener o aumentar su carta de mercado de manera sostenible. Esta capacidad depende de factores controlables y no controlables, como la capacitación del personal, los procesos gerenciales y administrativos, las políticas públicas, la infraestructura, y las características de la demanda y la oferta. La competitividad es crucial para el crecimiento económico a largo plazo, ya que un país competitivo maneja sus recursos y competencias de manera que aumenta la producción empresarial y mejora la calidad de vida de sus ciudadanos. La competitividad debe considerar una diversidad de factores, como los procesos de ventas, la capacitación productiva, el acceso a materias primas y proveedores, así como la innovación y la adopción de nuevas técnicas. Estos elementos son esenciales para generar ventajas competitivas. Al integrar estos factores empresariales y estructurales, se crea un enfoque dinámico del desempeño competitivo, que reconoce la importancia de múltiples determinantes en el éxito organizacional.

Dentro del concepto de la competitividad laboral encontramos cuatro tipos de dimensiones: Competencia técnica, competencia metodológica, competencia social y competencia participativa.

1. **Competencia técnica:** Son los conocimientos y habilidades que las personas deben tener para desempeñar sus funciones de manera efectiva según los estándares y niveles de calidad de la organización. (INAP, 2021). En las competencias técnicas tienen que dominar varios aspectos para ser un colaborador muy eficiente, como por ejemplo debe de estar en capacitación constante, no dejar de recibir conocimiento. Esta técnica no se hace de una

noche a la mañana, sino lleva tiempo y constante esfuerzo. Si llegas dominar la competencia técnica podrás hacer tus labores de manera adecuada y llevaras al éxito a la organización y si es entidad llegaran a cumplir los objetivos y metas que se trazaron.

Dentro de esta competencia se encuentra 3 indicadores como conocimientos, actitudes y capacidad de reacción.

2. **Competencia metodológica:** Sabe manejar situaciones problemáticas que se presente en el trabajo, busca la manera de poder arreglar, en otras palabras, busca soluciones. (Vargas, 2011). Va a poder resolver problemas que se presenta en la entidad de acuerdo con las experiencias que tiene y que fueron adquiriendo durante el trayecto de su vida diaria.

De las cuales tenemos dos aspectos muy importantes que debemos saber: aplicación de procesos en la solución de problemas y soluciones de problemas.

3. **Competencia social:** Puede variar según la cultura de cada persona, pueblo, etc. Es muy importante que cada una de las personas este en un entorno que sea favorable para ella, que este en un ambiente agradable, limpio y efectivos para así poder desarrollar las habilidades que posee. No solo importa ser una persona con múltiples habilidades sino lo que importa es saber en qué momento emplearlas (López, 2004). Todo esto supone que no basta con ser hábil, con conocer determinadas conductas y destrezas, sino que es necesario saber cómo, cuándo y en qué situaciones emplearlas, es decir, ser capaz de percibir la situación, los sentimientos de los demás, autocontrolarse y mostrar empatía. Entender de este modo la competencia social supone considerar tanto sus componentes conductuales como cognitivos y afectivos, así como la importancia de las variables contextuales.

Las habilidades sociales también se refieren a las habilidades interpersonales, tiene esa habilidad de poder comenzar una conversación, resolver conflictos, y sobre todo tener poder de convencimiento en las reuniones. No olvidar la disposición al trabajo, trabajo en equipo y capacidad de comunicación.

4. **Competencia participativa:** Fomenta una toma de decisiones colaborativa a diferencia del liderazgo directivo tradicional común en muchas organizaciones. Este enfoque puede llevar a empleados más comprometidos y a un mejor desempeño organizacional. Sin embargo, también tiene desventajas, como el tiempo y esfuerzo necesarios para explicar opciones y analizar propuestas de los subordinados, lo que puede hacer el proceso de toma de decisiones más lento y complejo. Capacidad de liderar en el trabajo, habilidad de saber dirigir, planificar y organizar en cualquier momento. Sobre todo, tener disponibilidad de adquirir cualquier reto que se plantea.

1.3. Definición de términos básicos

Dentro de las dos variables la inteligencia emocional y competitividad de los servidores públicos se encuentran treinta indicadores.

- a. **Actitudes:** Son disposiciones aprendidas que influyen en cómo nos comportamos y respondemos a diversos temas y situaciones. Estas actitudes se desarrollan a lo largo de nuestra vida a través de la interacción social y se ven influenciadas por las instituciones y contextos en los que vivimos, como la familia, escuela, los medios de comunicación y otros entornos sociales. (Santiago, Ortego y Álvarez, 1898).
- b. **Apalancamiento de diversidad:** Las personas que tengan esta habilidad saben identificar los distintos tipos de personas que se encuentra en el mundo. Saben respetar sus orígenes y ve una ventaja para la empresa o colaborador. Para que

puedan tener éxito los colaboradores, deben de ser valoradas por lo que es, la esencia de tiene cada uno de ellos. (Goleman, 2006).

- c. **Aplicación de procesos:** Es una aplicación personalizada que integra formularios, flujos de trabajo e informes para automatizar un proceso específico. Desarrolladas con herramientas de bajo código, estas aplicaciones facilitan el diseño y la implementación, permitiendo que personas sin conocimientos técnicos pueden crearlas y gestionarlas, (Integrify, 2024). Según el artículo mencionado la aplicación de procesos está diseñadas para mejorar la eficiencia operativa y la productividad al estandarizar y automatizar tareas repetitivas o complejas.
- d. **Autoevaluación:** Según Nubia, (2014), trata de ver por uno mismo, se evalúa solos, con un solo propósito de ver sus propias limitaciones y sobre todo la oportunidad que tienen para transformar un objetivo dentro de una empresa.
- e. **Autoconfianza:** Es la percepción y creencia en la propia capacidad para enfrentar y manejar diversos situaciones, desafíos y tareas de la vida. Es un sentimiento interno de seguridad y autoeficacia que se refleja en como una persona se percibe a sí misma y en su comportamiento frente a los demás. (Vidal, 2024). La autoconfianza es una cualidad esencial que influye en muchos aspectos de la vida de una persona, desde el éxito profesional hasta el bienestar emocional e las relaciones interpersonales. Desarrollarla y mantenerla puede mejorar significativamente la calidad de vida.
- f. **Autocontrol:** El psicólogo (Skinner, 1953) se refiere al comportamiento que cada uno de nosotros tenemos y dará a conocer cuando la persona reciba consecuencias positivas y negativas. En otras palabras, Skinner dice que las personas que llega tener un control adecuado pueden resolver todo tipo de conflicto.

- g. **Comunicación:** Es el proceso de comunicación que se realiza a través de cuatro habilidades clave: escuchar, hablar, leer y escribir (Gálvez, 2006). Además, es la habilidad de transmitir y recibir mensajes de manera efectiva en diversas situaciones. Implica una combinación de competencias verbales y no verbales que permiten a una persona interactuar de manera clara, coherente y adecuada con los demás.
- h. **Capacidad de equipo:** Son habilidades y competencias específicas, asignadas para cumplir una meta bajo la conducción de un coordinador. Implica las estrategias, procedimientos y metodologías utilizadas por este grupo para alcanzar sus objetivos (Rivas, 2010). Son habilidades de un grupo de personas para trabajar juntas de manera efectiva y eficiente hacia la consecución de objetivos comunes.
- i. **Organización:** Es la habilidad de una organización para coordinar recursos internos y externos, integrando conocimientos tecnológicos en soluciones técnicas y adaptando estas tecnologías a procesos como diseño, producción, mantenimiento, administración y estrategia (Méndez, 2010).
- j. **Participativa:** Es la habilidad de involucrarse de manera efectiva en procesos de toma de decisiones y colaborar en actividades grupales para alcanzar objetivos comunes. Esta capacidad se basa en la participación, la cooperación y el compromiso dentro de un grupo u organización. Según Narváez (2021) la capacidad participativa se utiliza cuando un grupo de personas trabaja conjuntamente para resolver un problema o para conocer diversas percepciones sobre un tema en común.
- k. **Reacción:** La eficiencia ya no es la base de la ventaja competitiva ni condiciona las decisiones. Lo crucial es conocer las necesidades del cliente y tener la capacidad de reacción para responder rápidamente (Guillen, 2015). Además, es la

habilidad de una organización o individuo para responder rápidamente y de manera efectiva a cambios, desafíos u oportunidades en su entorno. Esta capacidad implica adaptarse y ajustar estrategias o acciones en respuesta a situaciones nuevas o imprevistas.

- l. **Colaboración:** Son tomas de decisiones compartidas entre todos los colaboradores (Méndez, 2005). Los colaboradores requieren un compromiso con una asertiva y productiva. Esto implica que, frente a desacuerdos, los individuos deben compartir y defender sus puntos de vista de manera respetuosa, siempre enfocados en lograr el objetivo común.
- m. **Comprender a los demás:** También llamado empatía o ponerse en el lugar de los demás. Se dice que alguien es empático cuando puede ponerse en lugar de los demás, cuando tienen esa facilidad para comprender a las demás personas y ver como se sienten (Moya, 2018). También implica entender sus pensamientos, sentimientos, perspectivas y motivaciones. Son habilidades clave en la comunicación y las relaciones interpersonales.
- n. **Compromiso:** Según la Comisión Institucional de Ética y Valores (2017), la palabra compromiso describe una obligación contraída o una promesa hecha o una declaración de principios. También requiere conocer las obligaciones que implica. Implica dedicación y responsabilidad para cumplir con lo prometido, a menudo con un esfuerzo adicional para alcanzar o superar las expectativas establecidas.
- o. **Comunicación:** Ladino, (2017), menciona que se le reconoce como un intercambio informacional en el que el emisor envía contenidos a través de un canal y recibe una respuesta del receptor. Es un proceso de información entre un emisor y un receptor, utilizando un canal. La comunicación efectiva requiere

comprensión mutua y es fundamental para las interacciones humanas y la transmisión de ideas, pensamientos y sentimientos.

- p. **Conciencia emocional:** Según Bisquerra (2020), es la capacidad de reconocer las propias emociones y las de los demás, y de captar el clima emocional de un contexto determinado.
- q. **Conciencia política:** Permite reconocer las corrientes emocionales y las relaciones de poder de un grupo. También, implica una doble toma de conciencia, identificando tanto las corrientes sociales como las políticas subterráneas. (Núñez, 2006). Tener la capacidad de entender y analizar las dinámicas de poder, las corrientes sociales y las influencias políticas dentro de un grupo o social.
- r. **Conocimiento:** Ha sido central en la filosofía y la epistemología desde la época de los griegos, y en años recientes también ha captado gran interés de los teóricos, también se define como la capacidad para resolver problemas (Flores, 2005). Es la comprensión o la información que se adquiere a través de la experiencia, el aprendizaje o el estudio, teniendo en cuenta lo teórico o práctico, manifestando de diferentes formas, como hechos, habilidades, y teorías.
- s. **Desarrollo de los demás:** Es muy importante porque si un colaborador presenta un excelente trabajo, los jefes deben darle un reconocimiento ya sea a solas o en público, reconociendo sus logros. Por otra parte, para que un colaborador puedan tener un buen desarrollo con los demás, deben tener en cuenta algunos aspectos. Esperar lo mejor de los colaboradores, dándole un buen trato, demostrándole que su trabajo es bueno. Promover el desempeño de sus subordinados y mejorar entre ellos el hábito laboral. Por último, señalar los problemas sin promover soluciones, para ver si los colaboradores tienen esa habilidad para resolver problemas y tomar una buena decisión. (Goleman 2006)

- t. **Disposición al trabajo:** Como colaborar deben tener un límite de trabajo, quiere decir que si obtienes algún trabajo tienes que estar disponible en la hora de trabajo, y generar esa confianza a los demás para que puedan contar y asignar mejores trabajos.
- u. **Fiabilidad:** Es el grado de estabilidad y consistencia de una prueba o instrumento de medición cuando se aplica en múltiples ocasiones (Villanueva, 2023). Es la capacidad de una persona, equipo o proceso para realizar sus funciones de manera consistente y sin errores a lo largo del tiempo. Una persona considerada fiable es aquella en la que se puede confiar para cumplir sus responsabilidades de manera constante, entregar resultados de alta calidad y mantener un rendimiento estable bajo diversas circunstancias.
- v. **Influencia:** Saben cómo llegar a las personas, en algunas investigaciones dicen que las emociones son muy contagiosas, eso quiere decir que como el mundo está en constante cambio y por ende nos contagiamos de todo lo que nos rodea. (Goleman 2003)
- w. **Iniciativa:** Las personas con iniciativa persiguen metas que superan las expectativas de otros, buscan oportunidades, rompen reglas cuando es necesario y motivan a los demás a esforzarse. La competencia más relacionada con la iniciativa es el optimismo. Un optimista ve oportunidades en los obstáculos y puede resolver problemas (Goleman 2003).
- x. **Innovación:** Son personas que están en constante innovación, buscan ideas o formas nuevas para poder resolver cualquier momento. En caso de los empleados adaptables son personas que se adaptan rápido a cualquier situación que se les presenta, son más flexibles en el momento de resolver problemas. (Goleman 2003).

- y. **Liderazgo:** Consiste en activar la imaginación y motivar a los demás hacia una meta específica. Una manifestación importante de este liderazgo es el carisma, que caracteriza a quienes comprenden y expresan sus emociones de manera convincente, siendo más emisores que receptores de emociones. (Goleman, 2006). Además, es la capacidad de influir, motivar, y guiar a un grupo de personas hacia el logro de objetivos comunes. Un líder no solo da dirección, sino que también inspira confianza, fomenta el trabajo en equipo y facilita la toma de decisiones.
- z. **Manejo de conflictos:** Las personas con habilidades de liderazgo manejan las dificultades y tensiones con diplomacia y tacto, resolviendo desacuerdos y escalando situaciones de manera que se logren soluciones beneficiosas para todos los involucrados (Goleman, 2003).
- aa. **Motivación al logro:** Las personas motivadas por el logro valoran la retroalimentación y monitorean su éxito mediante indicadores como ingresos, reportes de ventas o estándares organizacionales. Además, desarrollan sus propias métricas de desempeño. (Goleman, 2003)
- bb. **Orientación:** Los vendedores sobresalientes se enfocan en empatizar con sus clientes desde el principio, comprendiendo su perspectiva y alineándose con sus necesidades (Goleman, 2006)
- cc. **Solución de problemas:** Es el proceso de encontrar una solución a un problema o conflicto específico. Dado que puede haber múltiples soluciones posibles, es fundamental aplicar un proceso estructurado para identificar la mejor solución. (Laoyan, 2024). Este proceso implica definir claramente el problema, generar posibles soluciones, evaluar esas soluciones y seleccionar la más adecuada para resolver el problema de manera efectiva.

dd. **Trabajo en equipo:** Stoner (1996) menciona que trabajar con personas se interrelacionan con un principal objetivo. Se deben de complementar entre sí para lograr un mismo objetivo. El trabajo en equipo es un enfoque colaborativo en el cual un grupo de personas trabaja conjuntamente para alcanzar un objetivo común. Este tipo de trabajo se basa en la cooperación, la comunicación efectiva y el aprovechamiento de las habilidades y conocimientos diversos de cada miembro del equipo.

1.4. Limitaciones

Al realizar la investigación en la Municipalidad de Tocache, se presentaron algunas limitaciones:

- a. Disponibilidad de los colaboradores: Falta de tiempo de los colaboradores de la Municipalidad de Tocache al momento de realizar las encuestas asignadas.
- b. Resistencia a la investigación: Poca información de antecedentes locales sobre la investigación.

CAPITULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.1. Hipótesis generales

Existe un grado de relación positiva, entre la inteligencia emocional y la competitividad de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial Tocache, San Martín.

2.2. Hipótesis específicas

- **H1:** Existe relación positiva de la autoconciencia y la competitividad de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial Tocache, San Martín.
- **H2:** Existe relación positiva de la autorregulación y la competitividad de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial Tocache, San Martín.
- **H3:** Existe relación positiva de la motivación y la competitividad de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial Tocache, San Martín.
- **H4:** Existe relación positiva de la empatía ante los demás y la competitividad de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial Tocache, San Martín.
- **H5:** Existe relación positiva de las habilidades sociales y la competitividad de los servidores públicos en la Municipalidad Provincia Tocache, San Martín.

2.3. Matriz de consistencia

Tabla 1

Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
Interrogante general ¿Cuál es el grado de relación que existe entre la Inteligencia Emocional y la Competitividad de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial Tocache, región San Martín?	Determinar el grado de relación entre la inteligencia emocional y la competitividad de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Tocache, región San Martín.	Hipótesis general Existe un grado de relación positiva, entre la inteligencia emocional y la competitividad de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial Tocache, San Martín.	X: Inteligencia Emocional V1	Autoconciencia	Tipo de investigación: Básica Diseño de investigación: No experimental Población: Todos los trabajadores de la municipalidad de Tocache. Técnicas de recolección de datos: Encuesta Técnica para análisis de datos: Estadística
Interrogantes específicas	Objetivos específicos	Hipótesis específicas		Autorregulación	
P1: ¿Cuál es el grado de relación de la autoconciencia y la competitividad de los servidores públicos en la Municipalidad Provincia Tocache, San Martín?	O1: Determinar el grado de relación de la autoconciencia y la competitividad de los servidores públicos en la Municipalidad Provincia Tocache, San Martín.	H1: Existe relación positiva de la autoconciencia y la competitividad de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial Tocache, San Martín		Motivación	
P2: ¿Cuál es el grado de relación de la autorregulación y la competitividad de los servidores públicos en la Municipalidad Provincia Tocache, San Martín?	O2: Determinar el grado de relación entre la autorregulación y la competitividad de los servidores públicos en la Municipalidad Provincia Tocache, San Martín.	H2: Existe relación positiva de la autorregulación y la competitividad de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial Tocache, San Martín		Empatía	
P3: ¿Cuál es el grado de relación de la motivación y la competitividad de los servidores públicos en la Municipalidad Provincia Tocache, San Martín?	O3: Determinar el grado de relación entre la motivación y la competitividad de los servidores públicos en la Municipalidad Provincia Tocache, San Martín.	H3: Existe relación positiva de la motivación y la competitividad de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial Tocache, San Martín		Habilidades sociales	
P4: ¿Cuál es el grado de relación de la empatía ante los demás y la competitividad de los servidores públicos en la Municipalidad Provincia Tocache, San Martín?	O4: Determinar el grado de relación entre la empatía ante los demás y la competitividad de los servidores públicos en la Municipalidad Provincia Tocache, San Martín.	H4: Existe relación positiva de la empatía ante los demás y la competitividad de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial Tocache, San Martín	Y: Competitividad de los servidores públicos V2	Competencia técnica	
P5: ¿Cuál es el grado de relación de las habilidades sociales y la competitividad de los servidores públicos en la Municipalidad Provincia Tocache, San Martín?	O5: Determinar el grado de relación entre las habilidades sociales y la competitividad de los servidores públicos en la Municipalidad Provincia Tocache, San Martín.	H5: Existe relación positiva de las habilidades sociales y la competitividad de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial Tocache, San Martín		Competencia Metodológica	
				Competencia Social	
				Competencia Participativa.	

Nota. Elaboración propia (2023)

2.4. Operacionalización de variables

Tabla 2

Operacionalización de variables

Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores	Ítems
(Variable 1) INTELIGENCIA EMOCIONAL	Conceptual: Salovey y Mayer (1990), La capacidad para monitorear los sentimientos y emociones propios y de los demás, distinguir y usar esta información para guiar el pensamiento y las acciones que quiere decir. Operacional: Goleman (2006), la inteligencia emocional se divide en dos competencias: personal y social. La competencia personal se refiere a cómo nos relacionamos con nosotros mismos y se clasifica en tres dimensiones: autoconciencia, autorregulación y motivación. La competencia social se enfoca en cómo nos relacionamos con los demás, y abarca dos dimensiones: empatía y habilidades sociales.	Autoconciencia	Conciencia emocional	1
			Autoevaluación precisa	2
			Autoconfianza.	3
		Autorregulación	Autocontrol.	4
			Fiabilidad	5
			Innovación y adaptabilidad	6
		Motivación	Motivación al logro	7
			Compromiso	8
			Iniciativa y optimismo	9
		Empatía	Comprender a los demás	10
			Desarrollo de los demás	11
			Orientación al servicio	12
			Apalancamiento de diversidad	13
		Habilidades sociales	Conciencia política	14
			Influencia	15
			Comunicación	15
Manejo de conflictos	15			
(Variable 2) COMPETITIVIDAD DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS	Conceptual: Porter (2009), la competitividad es la capacidad de una organización o empresa, para ofrecer productos o servicios que superen a sus competidores en términos de calidad, precio, innovación, y otros factores relevantes, permitiéndole mantener o incrementar su participación en el mercado. Operacional: Bunk (1994), la cualificación básica para la formación del trabajador busca desarrollar la eficiencia humana mediante cuatro competencias fundamentales: Competencia técnica: Uso de herramientas y técnicas específicas. Competencia metodológica: Aplicación de métodos y procedimientos efectivos. Competencia social: Interacción y colaboración eficaz con otros. Competencia participativa: Involucramiento activo en la toma de decisiones y en el entorno laboral.	Competencia técnica	Liderazgo	16
			Colaboración y cooperación	16
			Capacidades de equipo	16
		Competencia metodológica	Conocimientos	17
			Actitudes	18
			Capacidad de reacción	19
Competencia Social	Aplicación de procesos	20		
	Solución de problemas	21		
	Disposición al trabajo	22		
	Trabajo en equipo	23		
	Capacidad de comunicación	24		
Competencia Participativa	Capacidad Participativa	25		
	Capacidad de organización	26		

Nota. Elaboración propia (2023)

CAPITULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación

La investigación que se realizó es de tipo básica debido que se estudia dos variables que sería Inteligencia Emocional y Competitividad de los Trabajadores, no se busca casualidad. El estudio fue de método cuantitativo porque se realizó encuestas, en los resultados se analizaron ambas variables (Fernández y Baptista, 2014).

3.2. Nivel de investigación

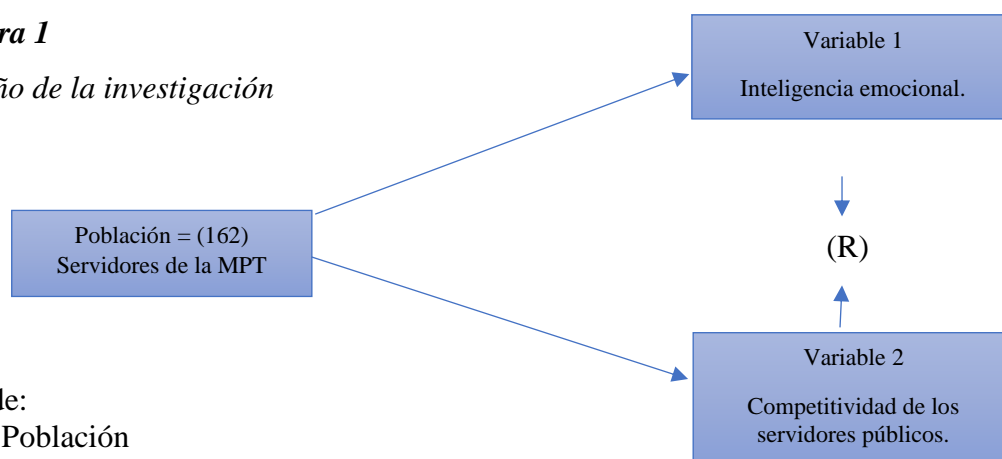
El nivel es descriptivo-correlacional que se enfoca en asociar variables mediante un patrón predecible dentro de un grupo o población. Aunque identifica relaciones entre las variables, no establece causalidad. Los estudios correlacionales evalúan el grado de asociación entre dos o más variables. Miden y analizan la relación entre ellas, cuantificando la vinculación y basándose en hipótesis que son sometidas a prueba (Fernández y Baptista, 2014).

3.3. Método de la investigación

La investigación es de método cuantitativo, este método se utilizó la recolección de datos numéricos y el análisis estadístico para probar hipótesis, establecer pautas de comportamiento y validar teorías (Fernández y Baptista, 2014).

3.4. Diseño de la investigación

Según su diseño, el presente estudio es no experimental de corte transversal, debido a las variables establecidas en la investigación es la Inteligencia Emocional y Competitividad de los trabajadores, no serán manipuladas, ni se cambiarán y se realizan en un contexto natural y de corte transversal porque se recoge información en el 2024. (Fernández y Baptista, 2014).

Figura 1*Diseño de la investigación*

Donde:

P = Población

V1= Variable Independiente

V2= Variable Dependiente

R = Relación de las dos variables

3.5. Población y muestra

3.5.1. Población

La población está compuesta por 162 trabajadores en la Municipalidad Provincial de Tocache-Región San Martín del año 2023.

Tabla 3*Población de la Municipalidad de Tocache*

N°	Condición	Total
1	Ley del servicio civil -Ley N° 30057 (Alcalde – Gerente Municipal)	2
2	Nombrados – D.L 276	32
3	Confianza – D.L 1057	1
4	Cas Designados – D.L 1057	7
5	Cas Confianza – D.L 1057	4
6	Cas Indeterminados – D.L 1057	64
7	Cas – D.L 1057	51
8	Régimen Privado – D.L 728	1
Total		162

Nota. Municipalidad Provincial de Tocache (2023)

Por efectos de un trabajo genuino y de rigor científico se trabajará con toda la población sin considerar aplicar cálculos de muestreo o cantidad representativa de población.

4.6. Técnicas de recolección de datos

En la investigación se utilizó la técnica de encuesta de recolección de datos, para la medición de las variables para todos los trabajadores de la municipalidad de Tocache. El cuestionario estuvo conformado por 16 ítems para la variable Inteligencia Emocional y 10 ítems para la variable Competitividad de los Trabajadores en la municipalidad de Tocache. La escala está conformada por cinco opciones de respuestas, utilizando la escala Likert donde (1) Nunca; (2) Casi nunca; (3) Indiferente; (4) Casi siempre; (5) Siempre.

4.7. Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información

Una vez realizado la recolección de datos, se pasa a un procedimiento estadístico, de acuerdo con los resultados de la encuesta de las dos variables.

Para la investigación se utilizó técnicas estadísticas descriptivas e inferenciales.

a) **Estadística descriptiva:** Se realizó la recolección de datos, presentación, descripción de los datos, análisis e interpretación de cada uno de los datos de cada variable. Además, se utilizó métodos cuantitativos como la medición de tendencia central y visualización de gráficos de barras. Para el análisis de procesamiento de datos se utilizó herramientas de procesamiento estadístico, como es el software estadístico Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) versión 26 y el Microsoft office Excel 2016, los cuales ayudaron a entender e interpretar los datos recabados.

b) **Estadística Inferencial:** Para el análisis de datos se aplicó estadística inferencial para demostrar las relaciones existentes entre la inteligencia emocional y la competitividad. El estadístico usado es el coeficiente de correlación Rho de Spearman, que es una medida

estadística utilizada para evaluar correlación entre dos variables ordinales, el cual es un estadístico no paramétrico adecuado para medir la correlación basada en datos de tipo ordinal.

Para determinar el nivel de la correlación, se tiene la escala

Tabla 4

Escala de correlación

Escala	
Correlación negativa perfecta	-1.00
Correlación negativa fuerte	-0.90
Correlación negativa considerable	-0.75
Correlación negativa media	-0.50
Correlación negativa débil	-0.25
Correlación negativa muy débil	-0.10
No existe correlación alguna entre las variables	0.00
Correlación positiva muy débil	0.10
Correlación positiva débil	0.25
Correlación positiva media	0.50
Correlación positiva considerable	0.75
Correlación positiva fuerte	0.90
Correlación positiva perfecta	1.00

Nota. Báez, J.F. & Jongitud, J.C. (2014). La influencia de la corrupción sobre el derecho a una educación de calidad. Un estudio de correlación. *Revista Prolegómenos. Derechos y Valores*, 17, 33, 123-142

CAPITULO IV: RESULTADOS

4.1. Generalidades de la muestra

En el análisis de los datos demográficos de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Tocache – Región San Martín, se detalla a continuación lo recogido en el instrumento de investigación.

Tabla 5

Generalidades de la muestra

Generalidades de la muestra			
		Frecuencia	Porcentaje (%)
Genero	Masculino	89	54.94
	Femenino	73	45.06
Edad	18-25	18	11.11
	26-35	55	33.95
	36-45	40	24.69
	46 a Más	49	30.25
Estado Civil	Soltero	83	51.23
	Conviviente	52	32.10
	Casado	24	14.81
	Viudo	3	1.85
Nivel De Instrucción	Primaria Completa	18	11.11
	Secundaria Completa	38	23.46
	Técnica Completa	31	19.14
	Sin Instrucción	3	1.85
	Universitaria Incompleta	5	3.09
	Universitaria Completa	67	41.36

Nota. Encuesta realizada a la Municipalidad Provincial de Tocache-Región San Martín

4.2. Medidas de tendencia de las variables inteligencia emocional y competitividad según dimensiones

Tabla 6

Medida de tendencia según las dimensiones de la variable inteligencia emocional

Inteligencia Emocional					
	Autoconciencia	Autorregulación	Motivación	Empatía	Habilidades sociales
N	162	162	162	162	162
Media	4.3477	4.2284	4.4321	4.2685	4.4630
Mediana	4.0000	4.0000	5.0000	4.0000	4.0000
Moda	4.00	5.00	5.00	4.00	5.00
Suma	2113.00	2055.00	2154.00	2766.00	2092.00

Nota. Encuesta realizada a la Municipalidad Provincial de Tocache-Región San Martín

De acuerdo con los datos se puede observar que la media de autorregulación es de 4.2284, ligeramente inferior a empatía (4.2685) y a autoconciencia (4.3477), pero un más bajas que motivación (4.4321) pero siendo superadas por la media de habilidades sociales (4.4630), indicando que el trabajador valora más positivamente sus habilidades sociales como indica el promedio. La mediana se mantiene en 4.0000 para autoconciencia, autorregulación, motivación y empatía, mientras que ligeramente superior con un 5.0000 de mediana habilidades sociales. En resumen, la variable con mayor valoración es Empatía con 2766.00 pero cuenta con 4 indicadores, en este caso motivación (2154) fue valorada con 3 indicadores asimismo Autoconciencia (2113), habilidades sociales (2092) y autorregulación (2055), destacando así una posible fortaleza en las dimensiones.

Tabla 7

Medida de tendencia según los indicadores de la variable inteligencia emocional

Inteligencia Emocional																
	Conciencia Emocional	Autoevaluación precisa	Autoconfianza	Autocontrol	Fiabilidad	Innovación y adaptabilidad	Motivación al logro	Compromiso	Iniciativa y optimismo	Comprender a los demás	Desarrollo de los demás	Orientación al servicio	Conciencia política	Influencia	Manejo de conflictos	Colaboración y cooperación
N	162	162	162	162	162	162	162	162	162	162	162	162	162	162	162	162
Media	4.259	4.259	4.525	4.21	4.309	4.167	4.34	4.457	4.5	4.037	4.333	4.235	4.469	4.241	4.21	4.463
Media																
na	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5
Moda	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5
Suma	690	690	733	682	698	675	703	722	729	654	702	686	724	687	682	723

Nota. Encuesta realizada a la Municipalidad Provincial de Tocache-Región San Martín

De acuerdo con los datos se puede observar en cuanto a las medias de tendencia central de los indicadores de cada dimensión de estudio podemos resaltar las 4 mejores medias de la cual es ligeramente superior autoconfianza (4.525) seguida por el indicador iniciativa y optimismo (4.500) siendo ligeramente superior que el indicador conciencia política (4.469) y muy cerca el indicador colaboración y cooperación (4.463), indicando así que el trabajador tiene mucha confianza en sí mismo, promueve la iniciativa y optimismo mediante su liderazgo, haciendo muy oportuno un colaboración y cooperación en su equipo de trabajo. Asimismo, la mediana para los indicadores en mención se mantiene en

5 para autoconfianza, 5 para iniciativa y optimismo, 4 para influencia y 5 para colaboración y cooperación, en resumen, el indicador de la variable inteligencia emocional con mayor relevancia es autoconfianza (733), seguida del indicador iniciativa y optimismo (729), conciencia política (724) y colaboración y cooperación (723), destacando así los indicadores mencionados por las fortalezas que determinan cada trabajador

Tabla 8

Medida de tendencia según las dimensiones de la variable Competitividad

	Competitividad			
	Competencia Técnica	Competencia Metodológica	Competencia Social	Competencia Participativa
N	162	162	162	162
Media	4.1029	4.2593	4.3621	4.3549
Mediana	4.0000	4.0000	4.0000	4.0000
Moda	5.00	5.00	5.00	4.00
Suma	1994.00	1380.00	2120.00	1411.00

Nota. Encuesta realizada a la Municipalidad Provincial de Tocache-Región San Martín

De acuerdo con los datos se puede observar que la media de competencia técnica (4.1029) y competencia metodología (4.2593) son bajas a la media de competencia participativas (4.3549) que es bajo a comparación con la competencia social (4.3631), indicando que el trabajador tiene mayor fortaleza en el desarrollo de sus competencias sociales. La mediana se mantiene en 4.000 para todas las dimensiones de la variable competitividad, lo cual se entiende que fueron mayores las respuestas positivas. En resumen, en el caso de las competencias técnicas y sociales que contienen 3 indicadores podemos observar que hubo una sincera respuesta en que el trabajador es mejor en sus competencias sociales, en el caso de las competencias metodológicas y participativas que tuvieron 2 indicadores podemos observar que tuvo mayor respuesta en las competencias participativas.

Tabla 9

Medida de tendencia según las dimensiones de la variable Competitividad

Competitividad										
	Conocimie ntos	Actitud es	Capacida d de reacción	Aplicaci ón de procesos	Solució n de proble mas	Disposici ón al trabajo	Traba jo en equip o	Capacidad de comunicac ión	Capacida d Participat iva	Capacida d de organizac ión
N	162	162	162	162	162	162	162	162	162	162
Media	3.704	4.30	4.302	4.401	4.117	4.302	4.26	4.519	4.364	4.346
Media na	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4
Moda	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4
Suma	600	697	697	713	667	697	691	732	707	704

Nota. Encuesta realizada a la Municipalidad Provincial d Tocache-Región San Martín

De acuerdo con los datos se puede observar en cuanto a las medias de tendencia central de los indicadores de cada dimensión de estudio podemos resaltar las 4 mejores medias de la cual es ligeramente superior capacidad de comunicación (4.519) seguido de Aplicación de proceso (4.401), capacidad participativa (4.364) y capacidad de organización (4.346), indicado que el trabajador tiene una mayor fortaleza en la comunicación, en el uso de los protocolos de aplicación de sus conocimientos, fomentando así la participación y la organización en su organización. Asimismo, la mediana de los indicadores mencionado es para el caso de capacidad de comunicación 5, para aplicación de proceso 5, para capacidad participativa es 4 y para capacidad de organización es 4, en resumen de los indicadores de la variable competitividad con mayor relevancia es en el mismo orden como ya se vino mencionando capacidad de comunicación (732), aplicación de proceso (713), capacidad participativa (707) y capacidad de organización (704), destacando así los indicadores mencionados por las fortalezas que determinar cada trabajador

4.3. Medidas de dispersión de las variables inteligencia emocional y competitividad según dimensiones e indicadores

Tabla 10

Medida de dispersión según las dimensiones de la variable Inteligencia emocional

Inteligencia Emocional					
	Autoconcienci	Autorregulació	Motivació	Empatí	Habilidade
	a	n	n	a	s sociales
N	162	162	162	162	162
Desv.					
Desviación	0.5608	0.6738	0.5892	0.6462	0.6602
Varianza	0.315	0.454	0.347	0.418	0.436
Rango	2	4	3	3	3
CV	13%	16%	13%	15%	15%

Nota. Encuesta realizada a la Municipalidad Provincial de Tocache-Región San Martín

En cuanto a la media de dispersión para las dimensiones de la variable inteligencia emocional. La desviación estándar fue para Autoconciencia (0.5608), para Autorregulación (0.6738), para motivación (0.5892), para empatía (0.6462) y para habilidades sociales (0.6602), indicando una dispersión significativa alrededor de las medias respectivas, el rango de varía en 4 para autorregulación, 3 para motivación, empatía, habilidades sociales y 2 para autoconciencia, lo cual nos dice que hubo respuestas relevantes como también pocas relevantes. El coeficiente de variación (CV) proporciona una medida relativa de la dispersión, mostrando un 13% para autoconciencia, 16% para autorregulación, 13% para motivación, 15% para empatía y 15% para habilidades sociales, lo cual indica una variabilidad moderada con relación a las medias respectivas. Estas medias enfatizan la importancia de comprender y gestionar acciones que puedan mejorar el contexto del desarrollo laboral con el fin de mejorar los aspectos de la inteligencia emocional y la competitividad.

Tabla 11

Medida de dispersión según los indicadores de la variable Inteligencia emocional

Inteligencia Emocional																
	Conciencia Emocional	Autoevaluación precisa	Autocoefianza	Autocontrol	Fiabilidad	Innovación y adaptabilidad	Motivación al logro	Compromiso	Iniciativa y optimismo	Comprender a los demás	Desarrollo de los demás	Orientación al servicio	Conciencia política	Influencia	Manejo de conflictos	Colaboración y cooperación
N	162	162	162	162	162	162	162	162	162	162	162	162	162	162	162	162
Desv. Desviación	0.6		0.57	0.78	0.6			0.63						0.7		
	921	0.7185	05	36	986	0.7822	0.7237	15	0.6231	0.848	0.6002	0.8306	0.6223	625	0.7429	0.6512
	0.4		0.32	0.61	0.4			0.39						0.5		
Varianza	79	0.5162	55	41	88	0.6118	0.5238	87	0.3882	0.7191	0.3602	0.69	0.3872	814	0.552	0.4241
Rango	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3
	16			19	16									18		
CV	%	17%	13%	%	%	19%	17%	14%	14%	21%	14%	20%	14%	%	18%	15%

Nota. Encuesta realizada a la Municipalidad Provincial de Tocache-Región San Martín

De acuerdo con los datos se puede observar en cuanto a las medias de dispersión para los indicadores de la variable inteligencia emocional de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Tocache, la dimensión Habilidades Sociales se observó una variabilidad considerable en las valoraciones de los servidores públicos, la desviación estándar fue de (0.7625) para influencia, (0.7429) para manejo de conflictos, (0.6512) para colaboración y cooperación, indicando una dispersión significativa en las medias respectivas, el rango de 4 y 3 respectivamente de los indicadores, demostrando que las valoraciones de los servidores públicos cubren un amplio espectro, resaltando la diversidad de perspectivas dentro de la dimensión evaluada. El coeficiente de variación (CV) proporciona una medida relativa de la dispersión, mostrando un 18% para manejo de

conflictos e influencia y 15% para colaboración y cooperación lo cual indican una variabilidad moderada en relación con las medias respectivas, en la dimensión autorregulación la desviación estándar de sus indicadores fue de (0.5705) para autocontrol, (0.7822) para fiabilidad y para innovación y adaptabilidad (0.6986), indicando una dispersión significativa en las medias respectivas, el rango para los indicadores es de 4 demostrando que las valoraciones de los servidores públicos cubren un amplio espectro, resaltando la diversidad de perspectivas dentro de la dimensión evaluada. El coeficiente de variación (CV) proporciono una medida relativa de la dispersión, mostrando un 19% autocontrol y 15% para fidelidad y 19% para innovación y adaptabilidad lo cual indican una variabilidad moderada en relación con las medias respectivas.

Tabla 12

Medida de dispersión según las dimensiones de la variable Competitividad

	Competitividad			
	Competencia Técnica	Competencia Metodológica	Competencia Social	Competencia Participativa
N	162	162	162	162
Desv.				
Desviación	0.7382	0.7488	0.6306	0.6012
Varianza	0.545	0.561	0.398	0.61
Rango	3	4	3	2
CV	18%	18%	14%	14%

Nota. Encuesta realizada a la Municipalidad Provincial de Tocache-Región San Martín

En cuanto a la media de dispersión para las dimensiones de la variable competitividad. La desviación estándar fue para Competencia Técnica (0.7382), para Competencia Metodológica (0.7488), para Competencia Social (0.6306), para Competencia Participativa (0.6012) indicando una dispersión significativa alrededor de las medias respectivas, el rango de varia en 4 para Competencia Metodológica, 3 para Competencia Técnica y Social y 2 para Competencia Participativa, en resumen, determinamos que hubo

respuestas relevantes como también pocas relevantes. El coeficiente de variación (CV) proporciona una medida relativa de la dispersión, mostrando un 18% para Competencia Técnica, 18% para Competencia Metodológica, 14% para Competencia Social y Participativa, lo cual indica una variabilidad moderada con relación a las medias respectivas. Estas medias enfatizan la importancia de comprender y gestionar acciones que puedan mejorar el contexto del desarrollo laboral con el fin de mejorar los aspectos de la inteligencia emocional y la competitividad.

Tabla 13

Medida de dispersión según los indicadores de la variable Competitividad

Competitividad										
	Cono cimie ntos	Act itud es	Capacida d de reacción	Aplicació n de procesos	Solución de problema s	Disposici ón al trabajo	Trabaj o en equipo	Capacidad de comunicaci ón	Capacida d Participat iva	Capacidad de organizació n
N	162	162	162	162	162	162	162	162	162	162
Desv. Desvia ción	1.14 69	0.74 84	0.9197	0.7432	0.8803	0.827 2	0.720 5	0.6127	0.6379	0.6434
Varian za	1.31 54	0.56 01	0.8458	0.5523	0.775	0.684 3	0.519 2	0.3754	0.4069	0.4139
Rango	4 31	4 17	4	4	4	4	4	3	3	3
CV	%	%	21%	17%	21%	19%	17%	14%	15%	15%

Nota. Encuesta realizada a la Municipalidad Provincial de Tocache-Región San Martín

De acuerdo con los datos se puede observar en cuanto a las medias de dispersión para los indicadores de la variable competitividad de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Tocache, la dimensión competencia técnica se observó una variabilidad considerable en las valoraciones de los servidores públicos, la desviación estándar fue de (1.1469) para conocimientos, (0.7484) para actitudes, (0.9197) para capacidad de reacción, indicando una dispersión significativa en las medias respectivas, el rango de 4 en los indicadores mencionados demuestra que las valoraciones de los servidores públicos

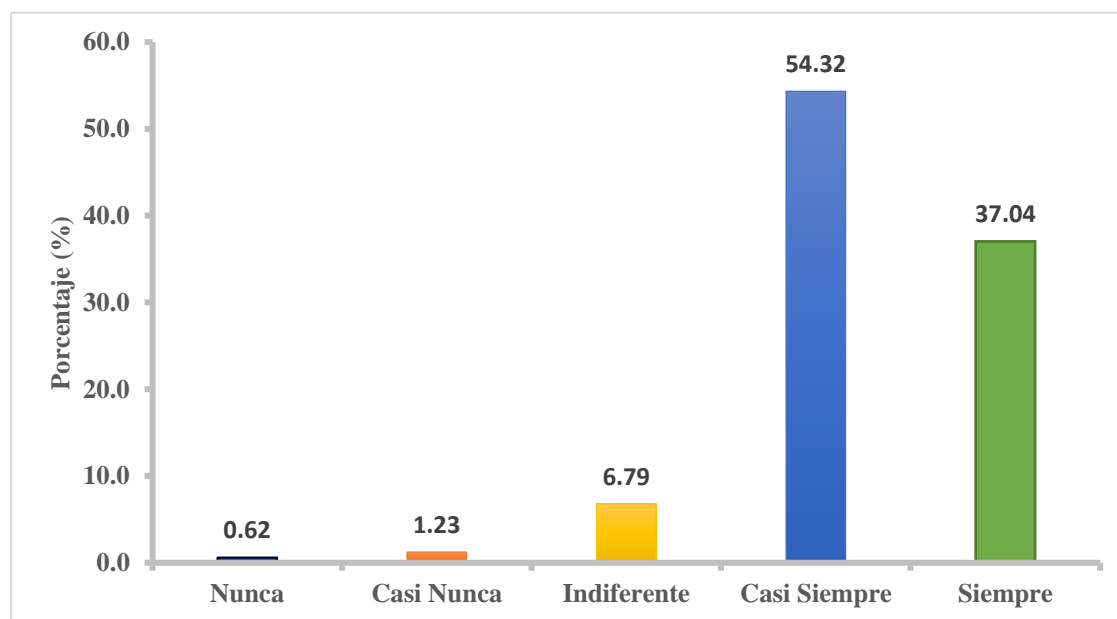
cubren un amplio espectro, resaltando la diversidad de perspectivas dentro de la dimensión evaluada. El coeficiente de variación (CV) proporciono una medida relativa de la dispersión, mostrando un 31% para conocimientos, 17% para actitudes y 21 para capacidad de reacción lo cual indican una variabilidad moderada en relación con las medias respectivas, en la dimensión competencia metodológica la desviación estándar de sus indicadores fue de (0.7432) para aplicación de procesos, (0.8803) para solución de problemas y para disposición al trabajo (0.8272), indicando una dispersión significativa en las medias respectivas, el rango para los indicadores es de 4 demostrando que las valoraciones de los servidores públicos cubren un amplio espectro, resaltando la diversidad de perspectivas dentro de la dimensión evaluada. El coeficiente de variación (CV) proporciono una medida relativa de la dispersión, mostrando un 17% aplicación de procesos y 21% para solución de problemas y 17% para disposición al trabajo lo cual indican una variabilidad moderada en relación con las medias respectivas.

4.4. Variable Inteligencia emocional

Dimensión Autoconciencia

Figura 2

Conciencia emocional

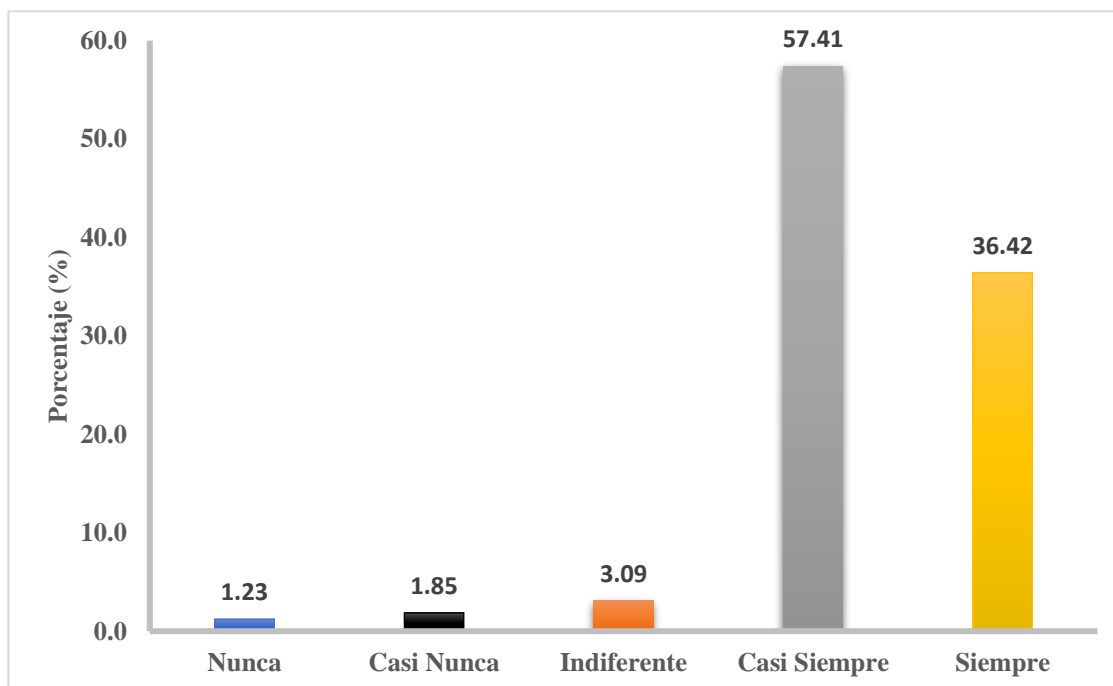


Nota. Encuesta realizada a la Municipalidad Provincial de Tocache-Región San Martín (2024)

De la figura podemos observar que el 54.32% (88) de los servidores públicos respondió casi siempre ya que admiten de buena gana sus errores y pide disculpas, mientras que el 37.04% (60) respondió siempre, el 6.79% (11) respondió indiferente, el 1.23% (2) respondió casi nunca y el 0.62% (1) respondió nunca ya que en muchos casos le cuesta asumir sus errores y pedir disculpas.

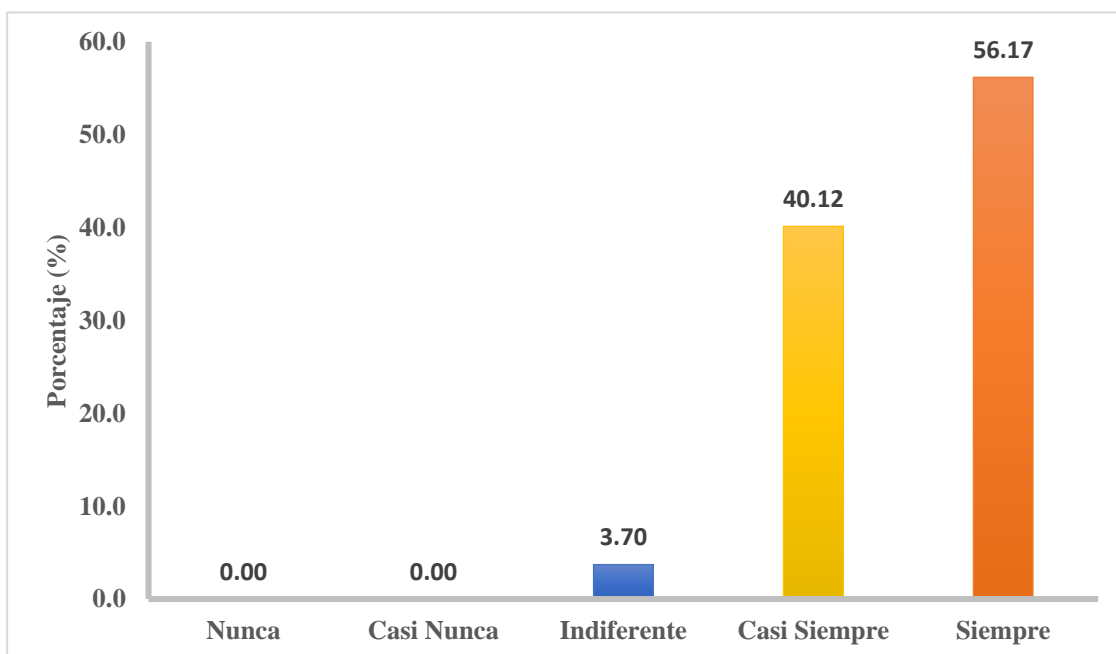
Figura 3

Autoevaluación precisa



Nota. Encuesta realizada a la Municipalidad Provincial de Tocache-Región San Martín (2024)

De la figura podemos observar que el 57.41% (93) de los servidores públicos respondió que casi siempre son capaces de identificar sus emociones en situaciones laborales, mientras que el 36.42% (59) respondió siempre, el 3.09% (5) respondió indiferente, asimismo 1.85% (3) respondió que casi nunca y el 1.23% (2) nunca por el motivo que no son capaces de identificar sus emociones en situaciones adversas que se presenten la vida personal o centro laboral.

Figura 4*Autoconfianza*

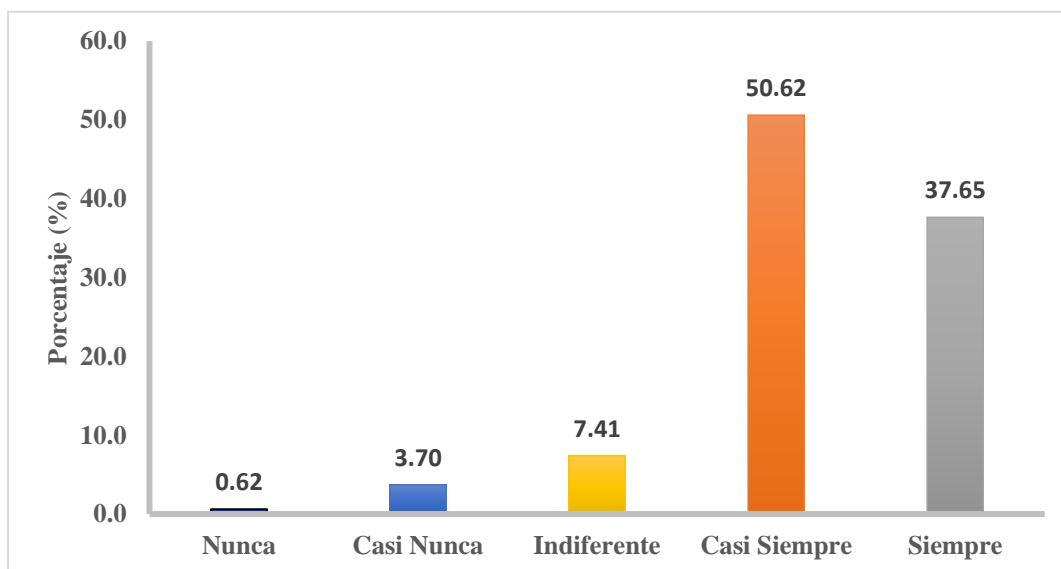
Nota. Encuesta realizada a la Municipalidad Provincial de Tocache-Región San Martín (2024)

De la figura podemos observar que el 56.17% (91) de los servidores públicos respondió que siempre ya que tienen fijado sus metas y objetivos que quieren alcanzar, mientras que el 40.12% (65) respondió casi siempre y solo el 3.70% (6) respondieron indiferente porque creen que ya alcanzaron sus metas y objetivos en la vida.

Dimensión Autorregulación

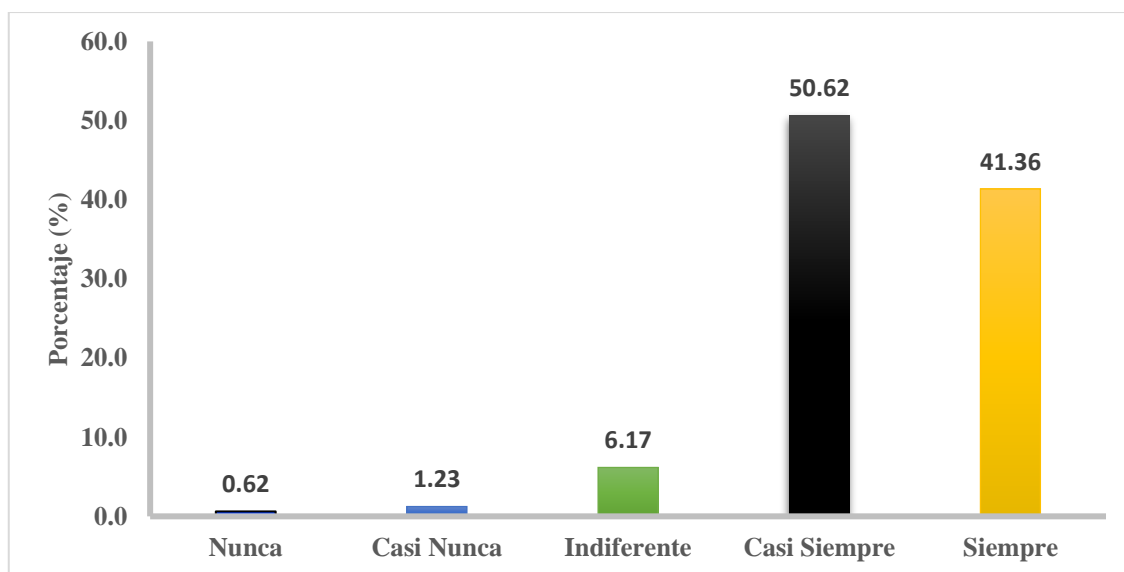
Figura 5

Autocontrol



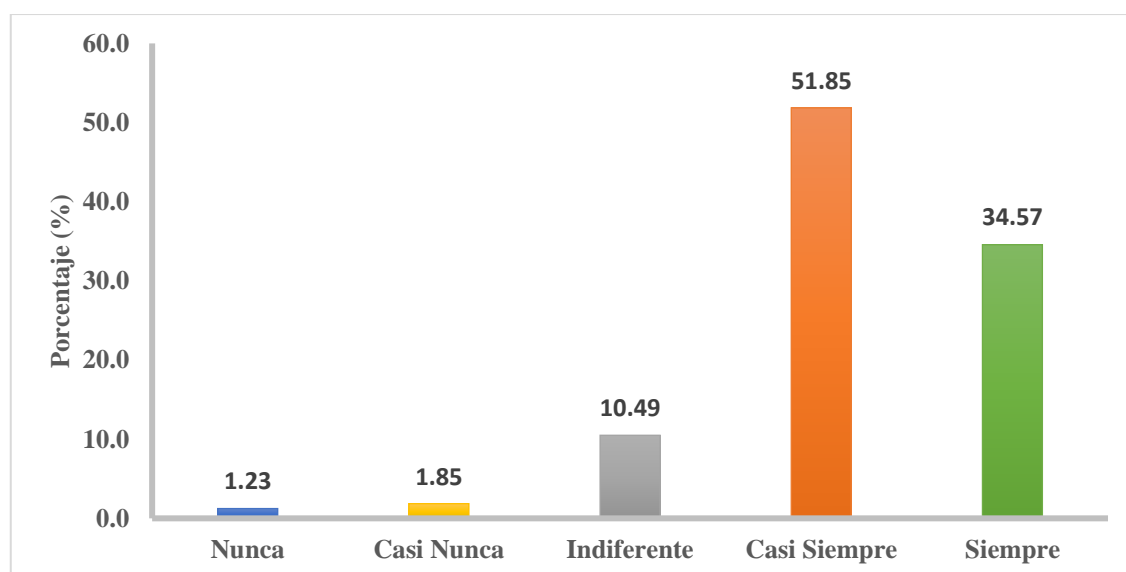
Nota. Encuesta realizada a la Municipalidad Provincial de Tocache-Región San Martín (2024)

De la figura podemos observar que el 50.62% (82) de los servidores públicos respondió casi siempre ya que tienen la capacidad de controlar sus emociones en cualquier situación adversas o favorables, mientras que el 37.65% (61) respondió siempre, el 7.41% (12) respondieron indiferente, mientras que el 3.70% (6) y el 0.62% (1) respondieron casi nunca y nunca respectivamente porque creen que no tienen un control de sus emociones en situaciones diversas.

Figura 6*Fiabilidad*

Nota. Encuesta realizada a la Municipalidad Provincial de Tocache-Región San Martín (2024)

De la figura podemos observar que el 50.62% (82) de los servidores públicos respondió casi siempre ya que creen que son sinceros cuando ven alguna actitud negativa de sus colegas, mientras que el 41.36% (67) respondió siempre, el 6.17% (10) respondieron indiferente porque muchas veces prefieren no decir algo si no les gusta en sus colegas, mientras que el 1.23% (2) y el 0.62% (1) respondieron casi nunca y nunca respectivamente porque en la práctica están más enfocados en el desarrollo de sus tareas.

Figura 7*Innovación y adaptabilidad*

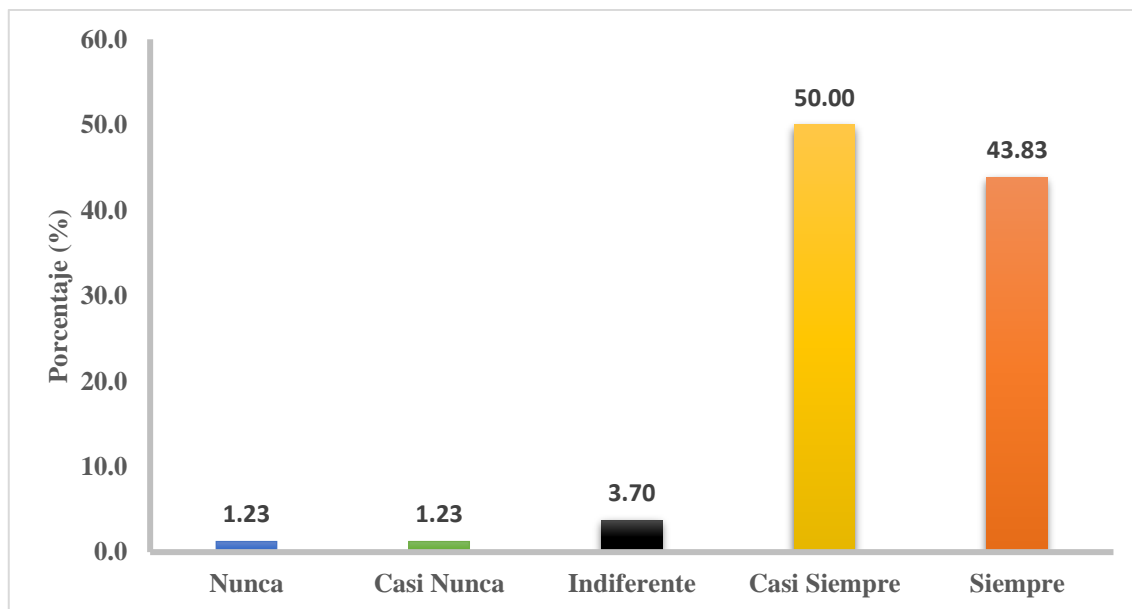
Nota. Encuesta realizada a la Municipalidad Provincial de Tocache-Región San Martín (2024)

De la figura podemos observar que el 51.85% (84) de los servidores públicos respondió casi siempre ya que depende de la situación son flexibles a las decisiones, mientras que el 34.57% (56) respondió siempre, el 10.49% (17) respondieron indiferente, mientras que el 1.85% (3) y el 1.23% (2) respondieron casi nunca y nunca respectivamente porque les cuesta ser flexible a decisiones que sus superiores imponen.

Dimensión Motivación

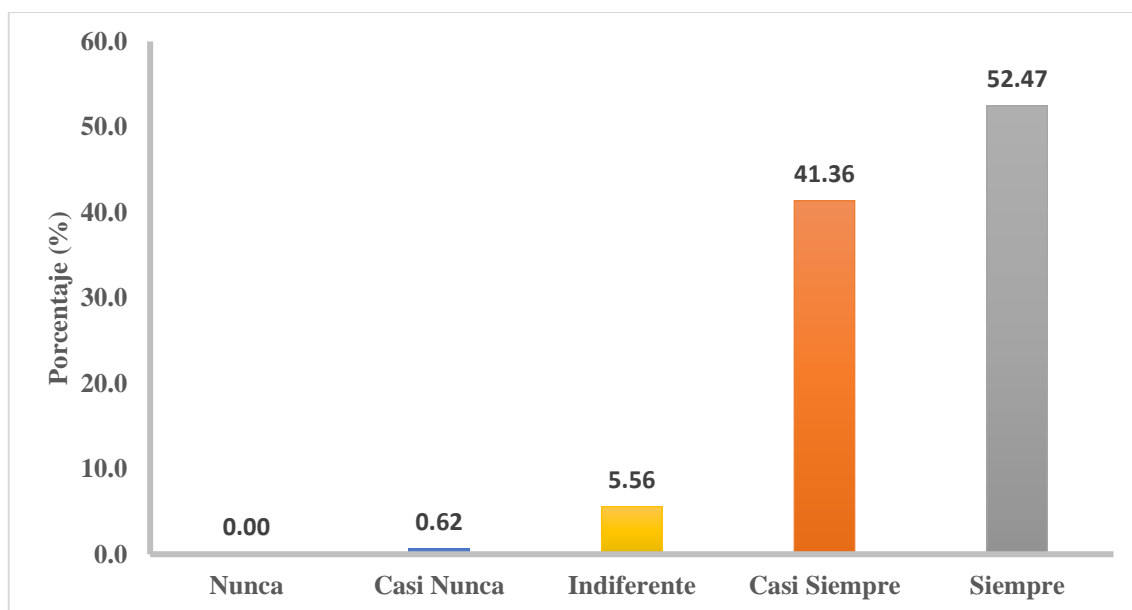
Figura 8

Motivación al logro



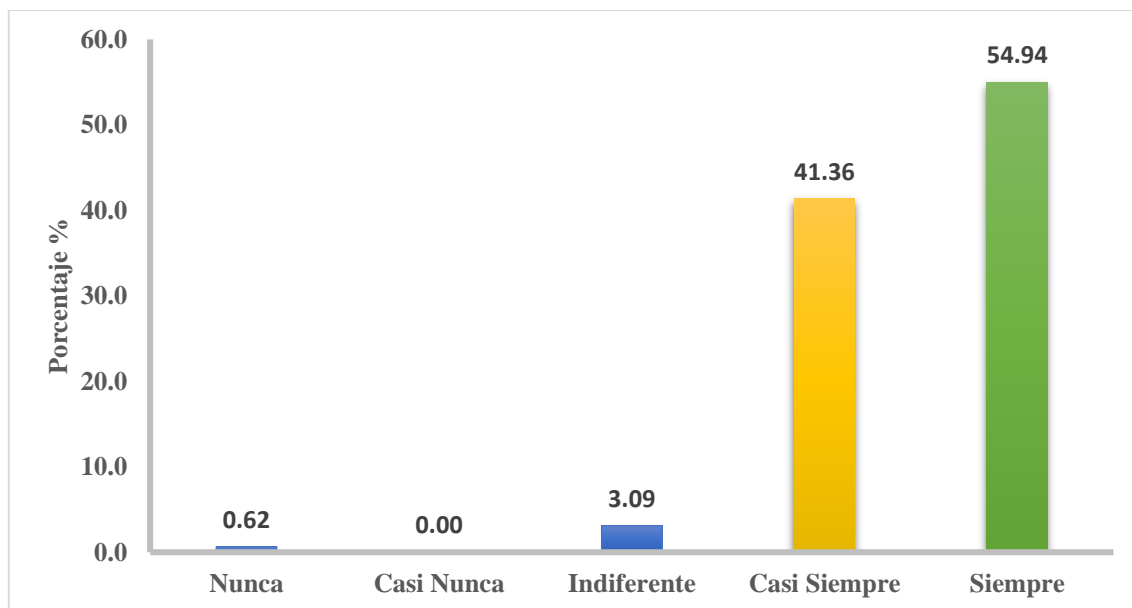
Nota. Encuesta realizada a la Municipalidad Provincial de Tocache-Región San Martín (2024)

De la figura podemos observar que el 50.00% (81) de los servidores públicos respondió casi siempre ya que hay momentos de sus vidas que los entusiasma y lo patentan, mientras que el 43.83% (71) respondió siempre, el 3.70% (6) respondieron indiferente, mientras que el 1.23% (2) respondieron casi nunca y nunca respectivamente porque consideran que hay situaciones de la vida que no consideran como importante.

Figura 9*Compromiso*

Nota. Encuesta realizada a la Municipalidad Provincial de Tocache-Región San Martín (2024)

De la figura podemos observar que el 52.47% (85) de los servidores públicos respondió siempre ya que se sienten capaces de seguir un proyecto importante a pesar de los obstáculos, mientras que el 41.36% (67) respondió casi siempre, el 5.56% (9) respondieron indiferente ya que en su experiencia se sienten que los obstáculos en sus vidas son difíciles de superar, mientras que el 0.62% (1) respondieron nunca.

Figura 10*Iniciativa y optimismo*

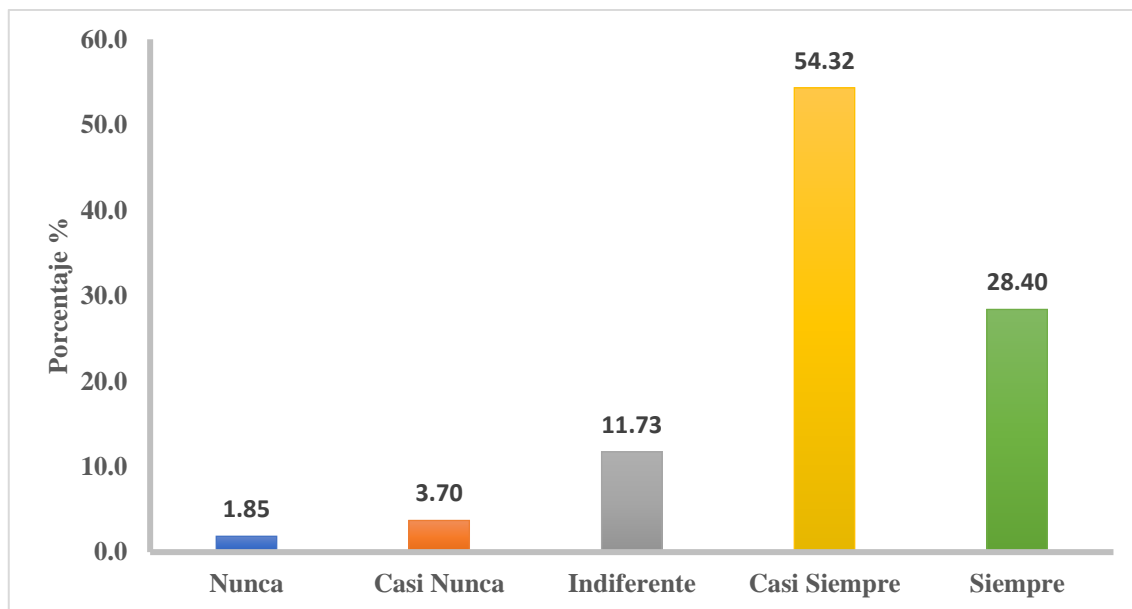
Nota. Encuesta realizada a la Municipalidad Provincial de Tocache-Región San Martín (2024)

De la figura podemos observar que el 54.94% (89) de los servidores públicos respondió siempre ya que consideran que su esfuerzo y aporte en la administración pública aporta a la sociedad, mientras que el 41.36% (67) respondió casi siempre, el 3.09% (5) respondieron indiferente ya que creen que al área que pertenecen no generan mucho aporte a la sociedad, mientras que el 0.62% (1) respondieron nunca, consideran que no aporta valor su labor.

Dimensión Empatía

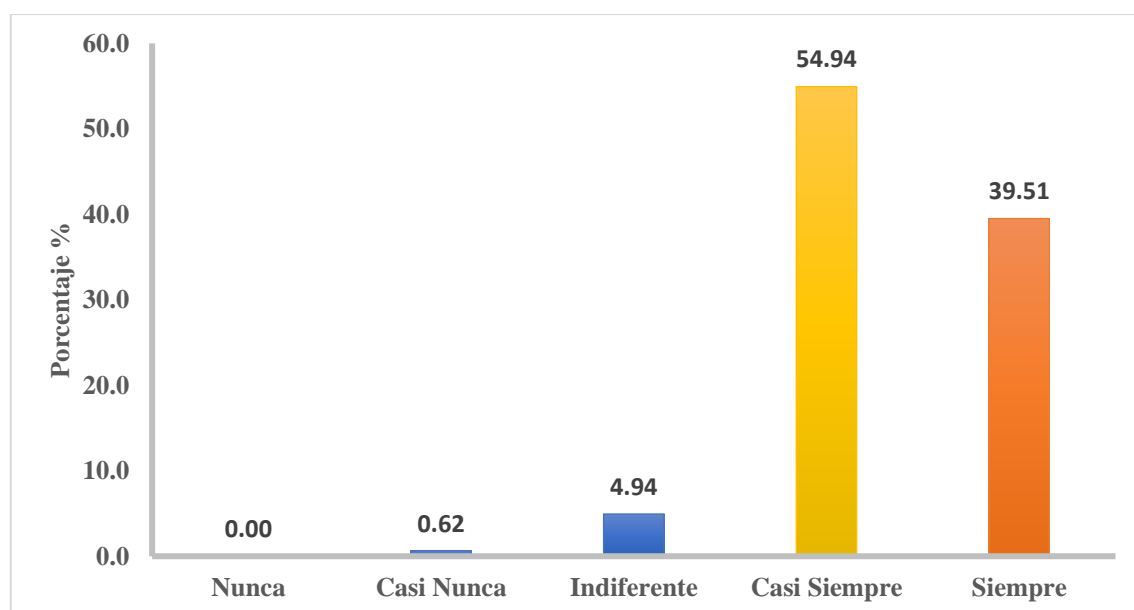
Figura 11

Comprender a los demás



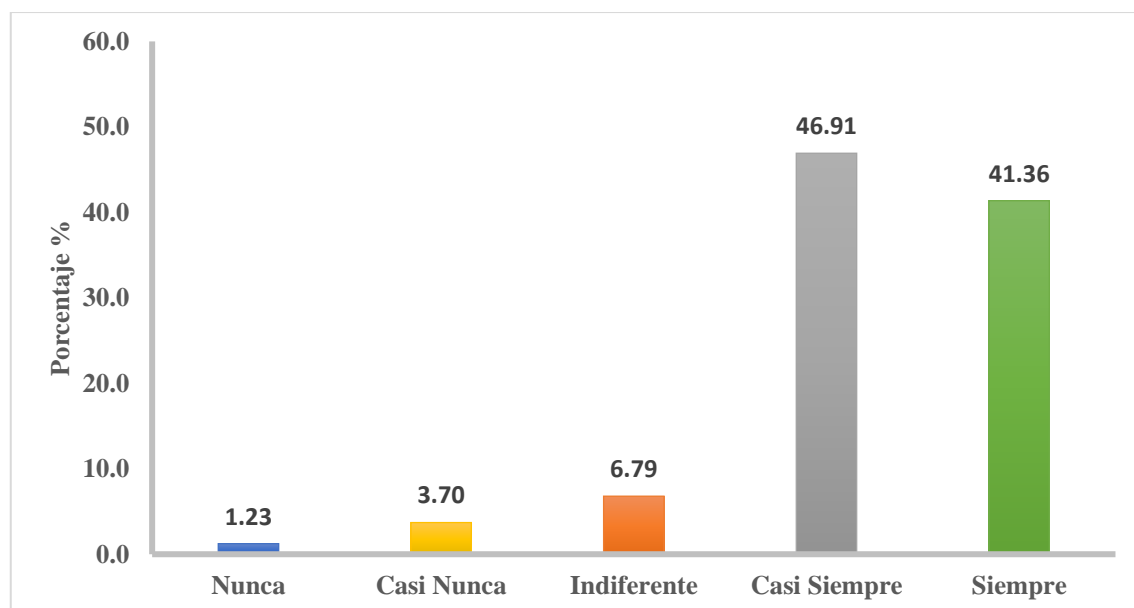
Nota. Encuesta realizada a la Municipalidad Provincial de Tocache-Región San Martín (2024)

De la figura podemos observar que el 54.32% (88) de los servidores públicos respondió casi siempre ya que consideran que en algunos casos pueden tener una idea exacta de la percepción de la otra persona, mientras que el 28.40% (46) respondió siempre, el 11.73% (19) respondieron indiferente, mientras que el 3.70% (6) respondieron casi nunca y que les cuesta tener una idea de la percepción de otra persona al momento de interactuar y 1.85% (3) respondieron que nunca.

Figura 12*Desarrollo de los demás*

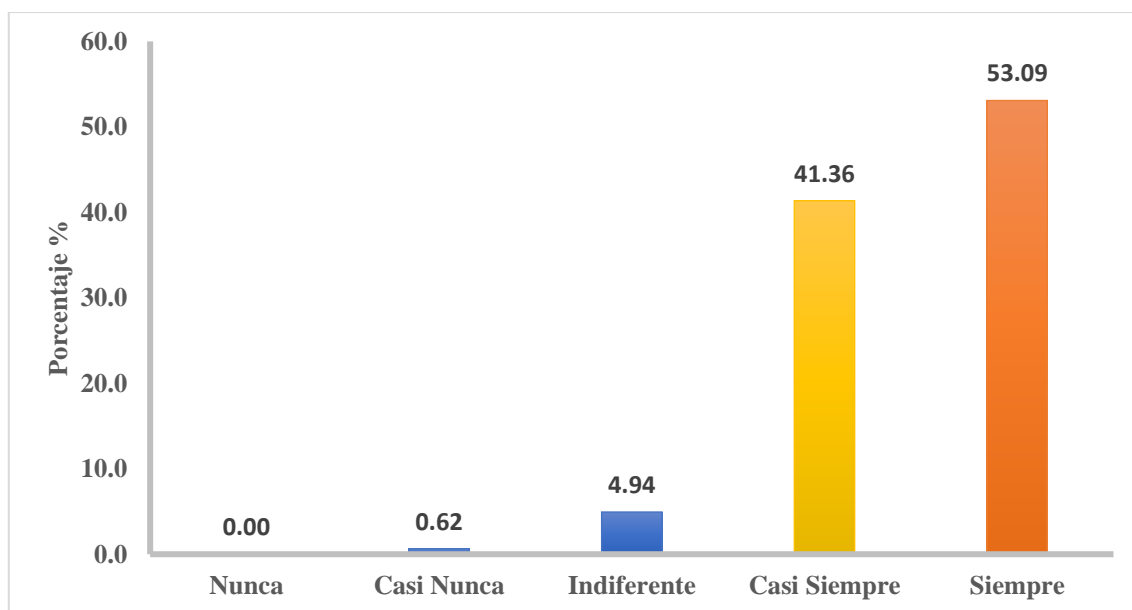
Nota. Encuesta realizada a la Municipalidad Provincial de Tocache-Región San Martín (2024)

De la figura podemos observar que el 54.94% (89) de los servidores públicos respondió casi siempre ya que muchas veces cuando interactúan con otra persona pueden captar su estado de ánimo en base a las señales no verbales, mientras que el 39.51% (64) respondió siempre, el 4.94% (8) respondieron indiferente, mientras que el 0.62% (1) respondieron casi nunca ya que no identifican el estado de ánimo de otra persona en base a sus señales no verbales.

Figura 13*Orientación al servicio*

Nota. Encuesta realizada a la Municipalidad Provincial de Tocache-Región San Martín (2024)

De la figura podemos observar que el 46.91% (76) de los servidores públicos respondió casi siempre ya que tiene más facilidad de mostrar empatía con otras personas, mientras que el 41.36% (67) respondió siempre, el 6.79% (11) respondieron indiferente, mientras que el 3.70% (6) y 1.23% (2) respondieron casi nunca y nunca respectivamente ya que no pueden ser empáticos ni entender las emociones de otras personas.

Figura 14*Apalancamiento de diversidad*

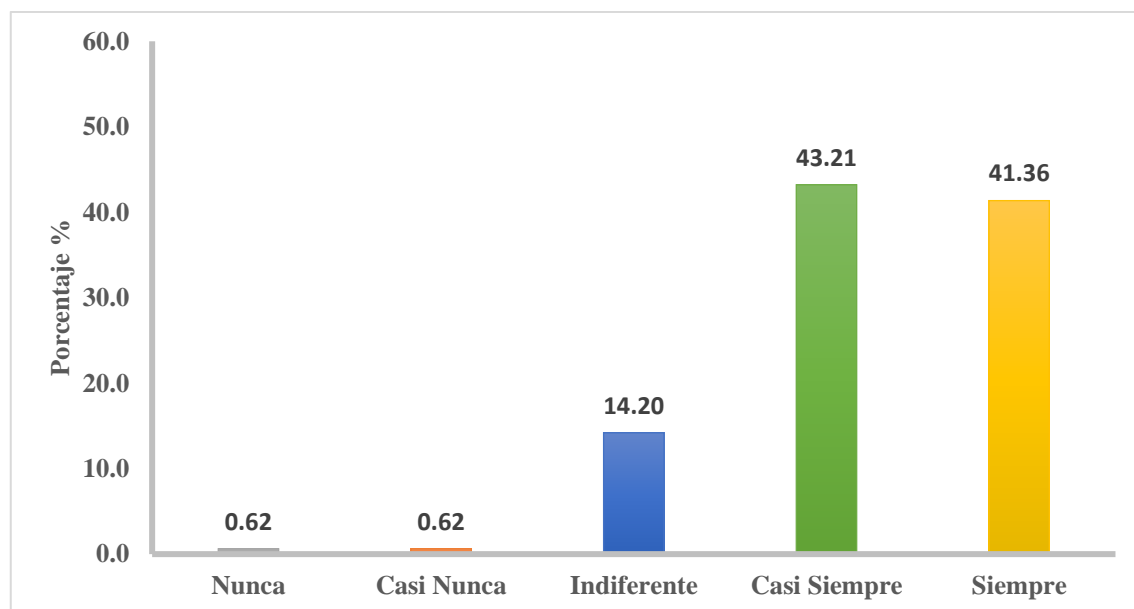
Nota. Encuesta realizada a la Municipalidad Provincial de Tocache-Región San Martín (2024)

De la figura podemos observar que el 53.09% (86) de los servidores públicos respondió siempre ya que en muchas ocasiones escuchan con atención cuando le habla una persona, mientras que el 41.36% (67) respondió casi siempre, el 4.94% (8) respondieron indiferente, mientras que el 0.62 % (1) respondieron nunca ya que creen que se distraen muy rápido y les cuesta prestar atención.

Dimensión Habilidades sociales

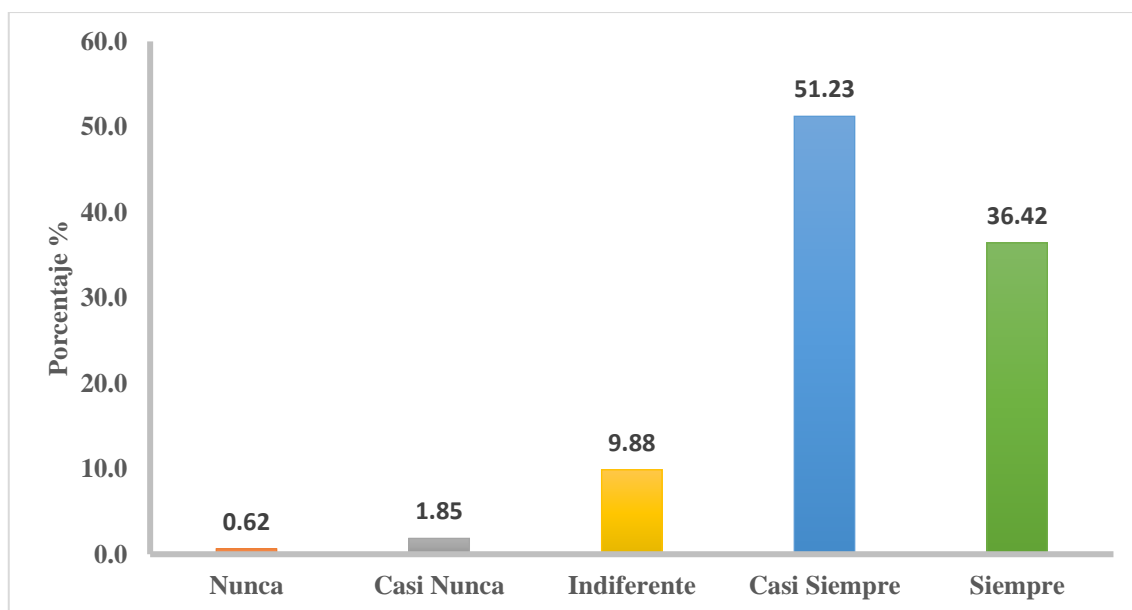
Figura 15

Comunicación



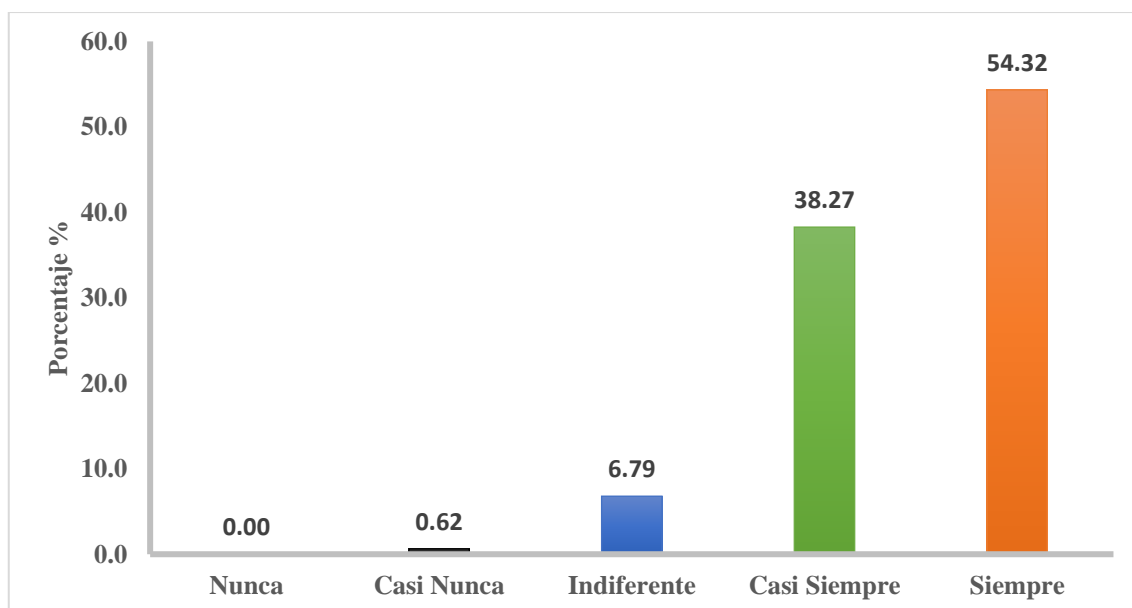
Nota. Encuesta realizada a la Municipalidad Provincial de Tocache-Región San Martín (2024)

De la figura podemos observar que el 43.21% (70) de los servidores públicos respondió casi siempre ya que en algunas ocasiones demoran en tener facilidad para generar una conversación con personas desconocidas, mientras que el 41.36% (67) respondió siempre, el 14.20% (23) respondieron indiferente, mientras que el 0.62 % (1) respondieron nunca ya que suelen ser más tímidos o pocos confiados.

Figura 16*Manejo de conflictos*

Nota. Encuesta realizada a la Municipalidad Provincial de Tocache-Región San Martín (2024)

De la figura podemos observar que el 51.23% (83) de los servidores públicos respondió casi siempre ya que en algunas ocasiones han sido capaces de afrontar con calma y de manera proactiva las manifestaciones emocionales de otras personas, mientras que el 36.42% (59) respondió siempre, el 9.88% (16) respondieron indiferente, mientras que el 1.85 % (3) y 0.62% (1) respondieron respectivamente casi nunca y nunca ya que sienten que no son capaces de afrontar de buena manera alguna manifestación emocional.

Figura 17*Liderazgo*

Nota. Encuesta realizada a la Municipalidad Provincial de Tocache-Región San Martín (2024)

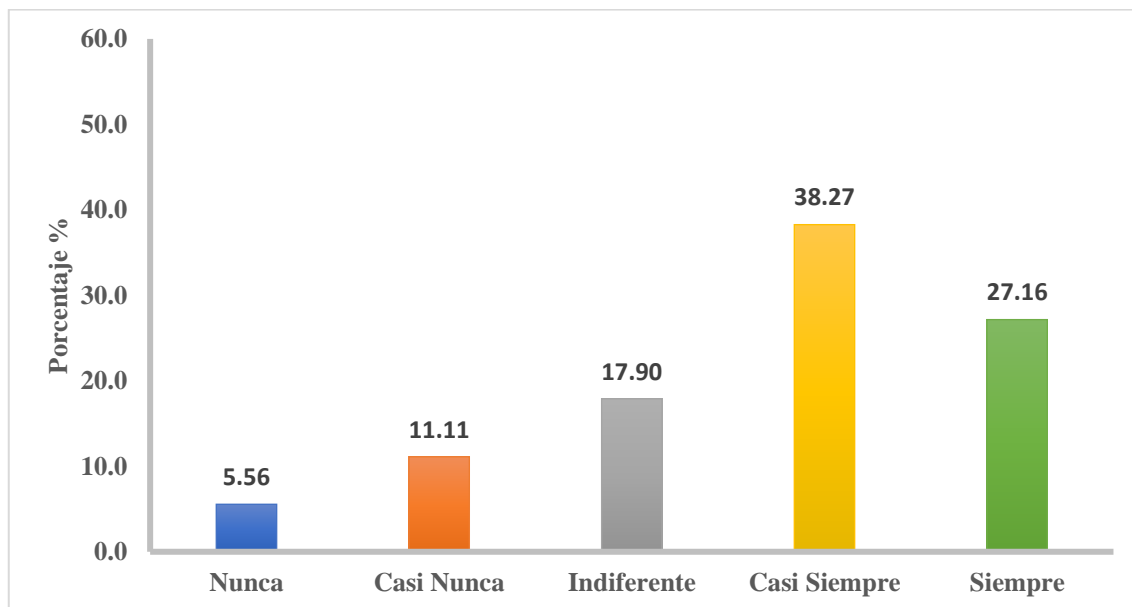
De la figura podemos observar que el 54.32% (88) de los servidores públicos respondió siempre ya que son los principales en alentar al equipo a asumir nuevos desafíos, mientras que el 38.27% (62) respondió casi siempre, el 6.79% (11) respondieron indiferente, mientras que el 0.62% (1) respondieron casi nunca ya que consideran no ser personas que alienten a los demás a tomar desafíos nuevos.

4.5. Variable Competitividad de los servidores públicos

Dimension Competencia Técnica

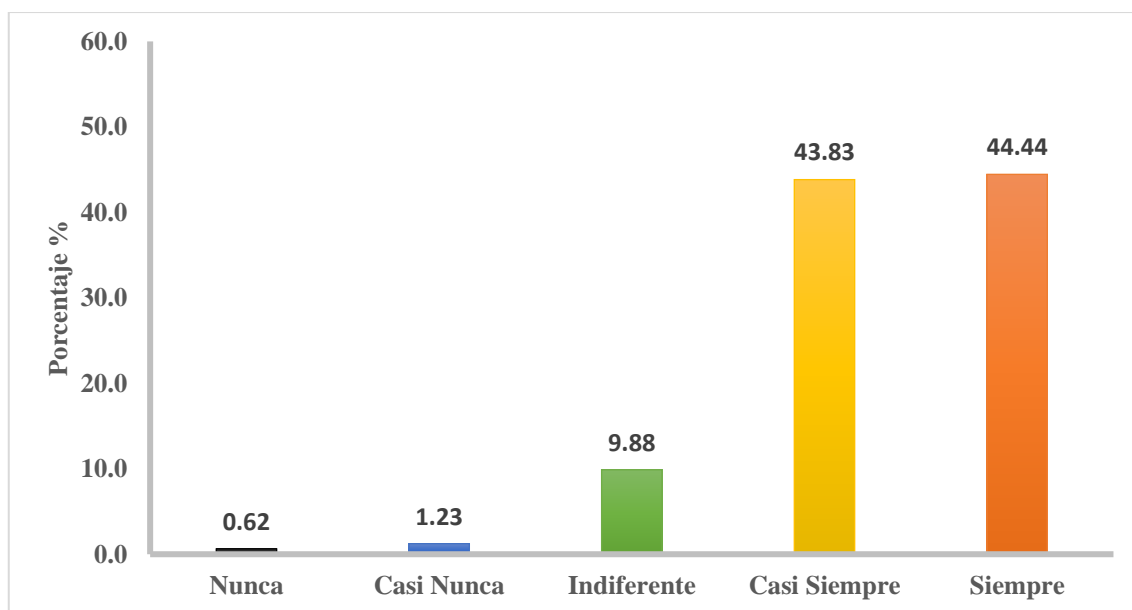
Figura 18

Competencia



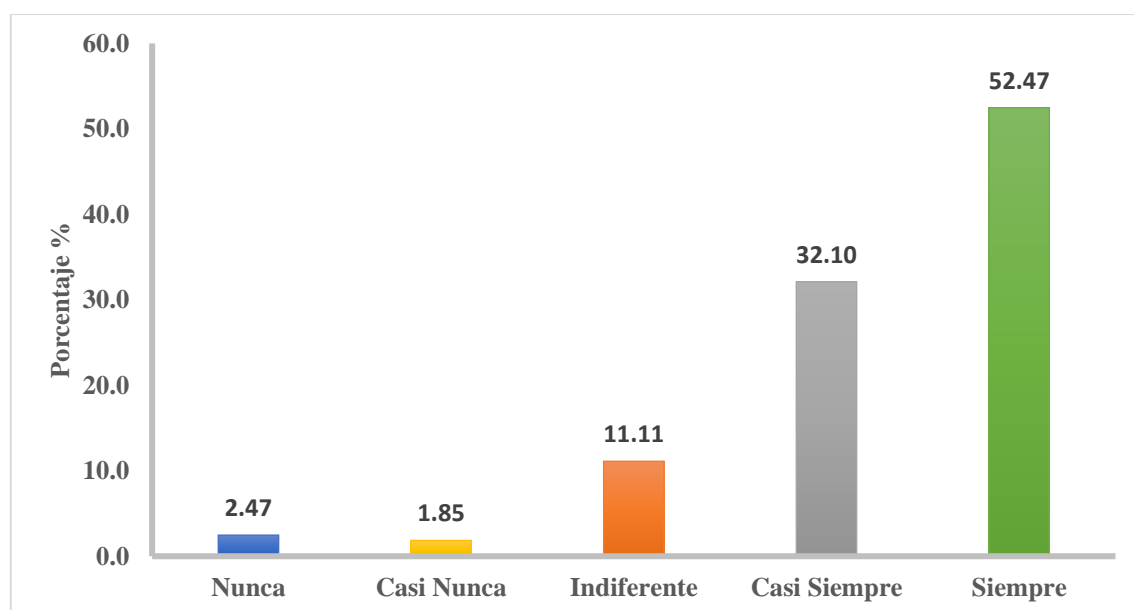
Nota. Encuesta realizada a la Municipalidad Provincial de Tocache-Región San Martín (2024)

De la figura podemos observar que el 38.27% (62) de los servidores públicos respondió casi siempre ya que consideran que en muchas ocasiones fueron capacitados en la profesión que desempeñan, mientras que el 27.16% (44) respondió siempre, el 17.90% (29) respondieron indiferente, mientras que el 11.11% (18) y 5.56% (9) respondieron respectivamente casi nunca y nunca ya que consideran no fueron capacitados en la profesión que ejercen en la institución.

Figura 19*Actitudes*

Nota. Encuesta realizada a la Municipalidad Provincial de Tocache-Región San Martín (2024)

De la figura podemos observar que el 44.44% (72) de los servidores públicos respondió siempre ya que conocen bien sus funciones tal como lo establece el MOF de la institución, mientras que el 43.83% (71) respondió casi siempre, el 9.88% (16) respondieron indiferente, mientras que el 1.23% (2) y 0.62% (1) respondieron respectivamente casi nunca y nunca ya que consideran que no tuvieron una inducción respecto a las funciones establecidas en el MOF.

Figura 20*Capacidad de reacción*

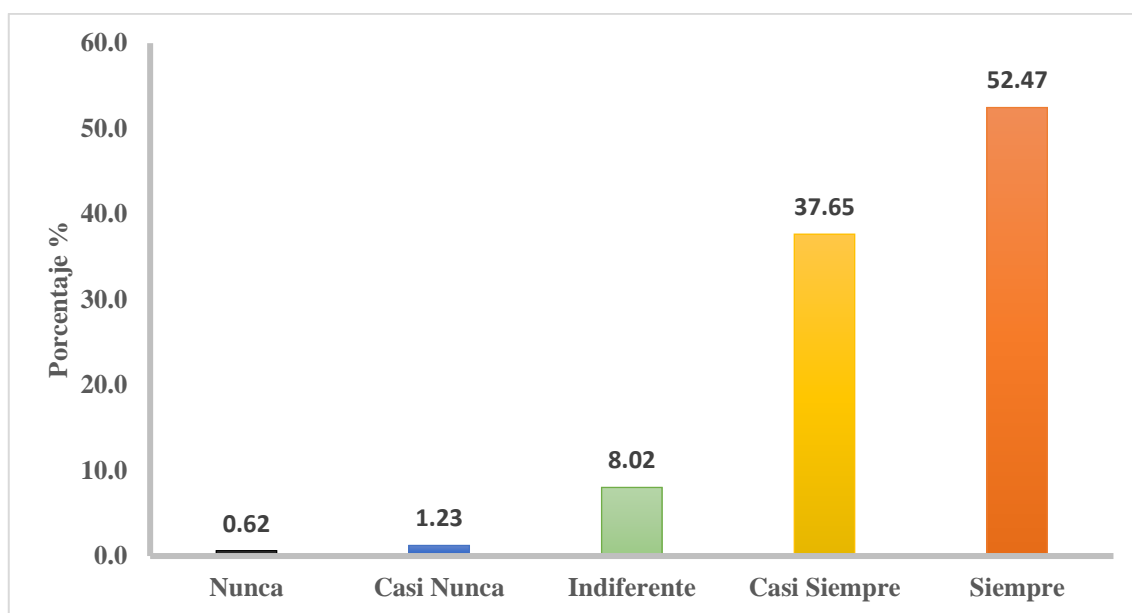
Nota. Encuesta realizada a la Municipalidad Provincial de Tocache-Región San Martín (2024)

De la figura podemos observar que el 52.47% (85) de los servidores públicos respondió siempre ya que tienen aspiración en que algún momento ocupen un cargo de mayor responsabilidad, mientras que el 32.10% (52) respondió casi siempre, el 11.11% (18) respondieron indiferente, mientras que el 1.85% (3) y 2.47 % (4) respondieron respectivamente casi nunca y nunca ya que consideran que no tienen la intención ni pensaron en algún momento en asumir un cargo con mayor responsabilidad.

Dimension Competencia Metodologica

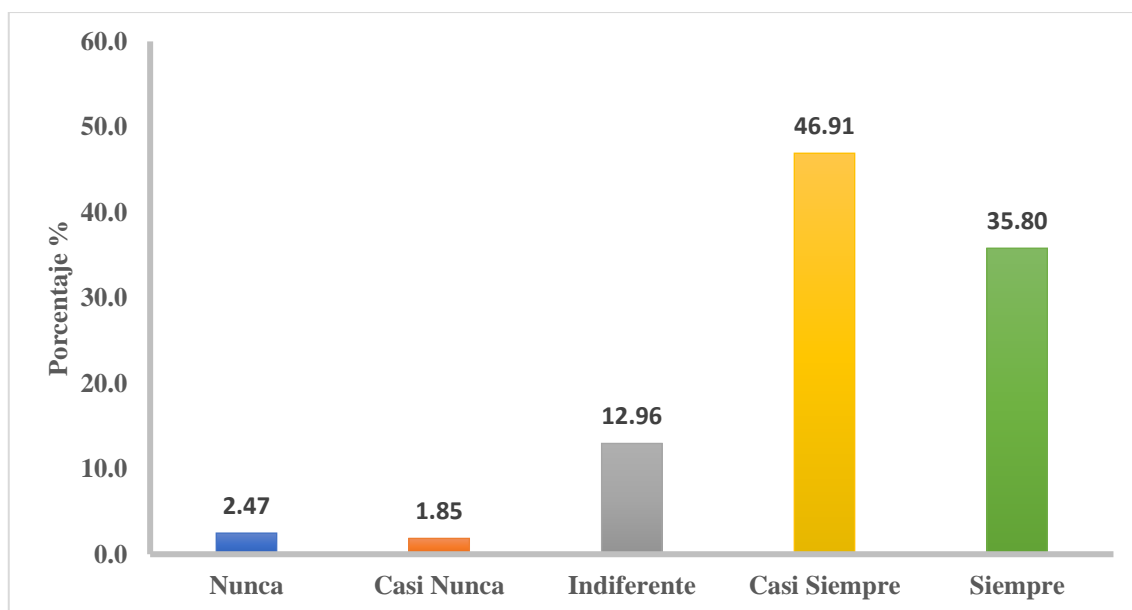
Figura 21

Aplicación de procesos



Nota. Encuesta realizada a la Municipalidad Provincial de Tocache-Región San Martín (2024)

De la figura podemos observar que el 52.47% (85) de los servidores públicos respondió siempre ya que tener conocimiento en administración facilita ejercer sus funciones, mientras que el 37.65% (61) respondió casi siempre, el 8.02% (13) respondieron indiferente, mientras que el 1.23% (2) y 0.62% (1) respondieron respectivamente casi nunca y nunca ya que consideran en el puesto que se encuentran no lo aplican mucho los procesos administrativos.

Figura 22*Solución de problemas*

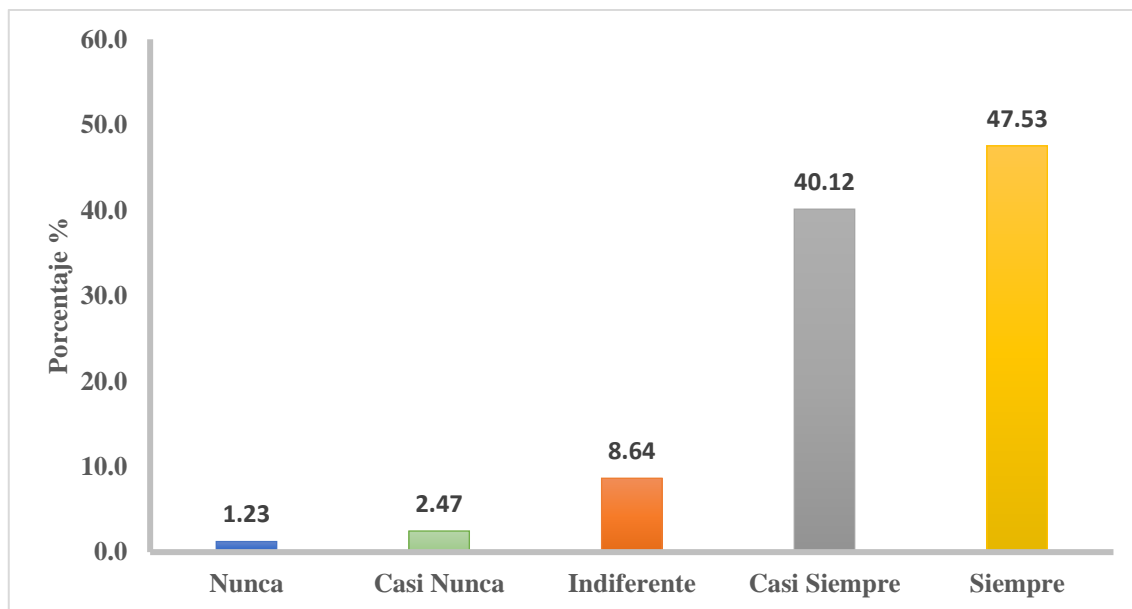
Nota. Encuesta realizada a la Municipalidad Provincial de Tocache-Región San Martín (2024)

De la figura podemos observar que el 46.91% (76) de los servidores públicos respondió casi siempre ya que consideran que no están capacitados para usar todos los sistemas informáticos, mientras que el 35.80% (58) respondió siempre, el 12.96% (21) respondieron indiferente, mientras que el 1.85% (3) y 2.47% (4) respondieron respectivamente casi nunca y nunca ya que no tienen conocimiento nuevo del uso de sistemas informáticos.

Dimension Competencia Social

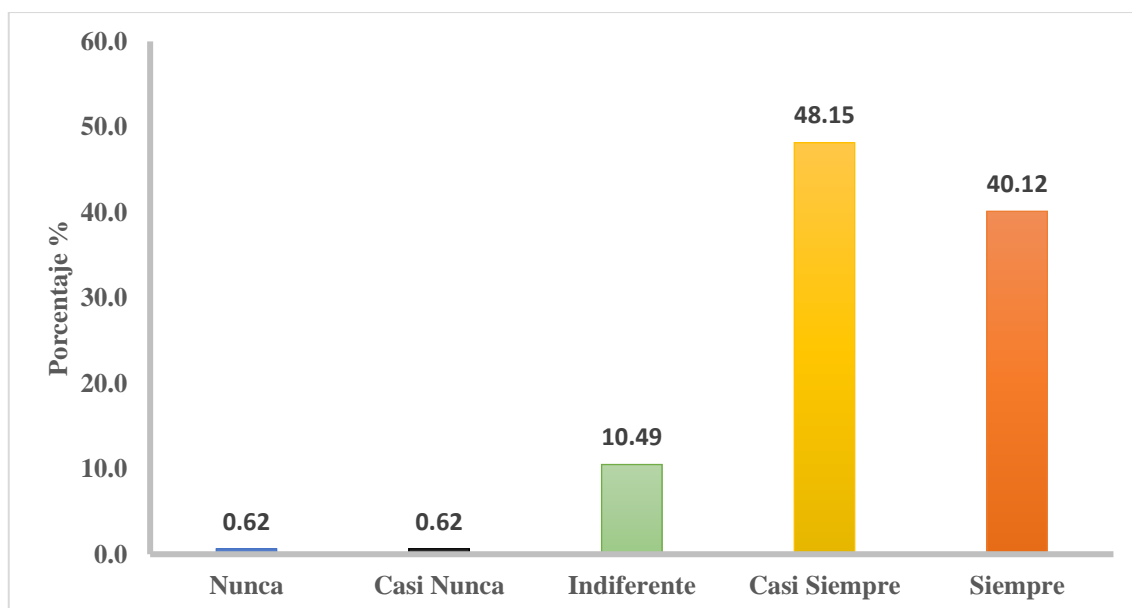
Figura 23

Disposición al trabajo



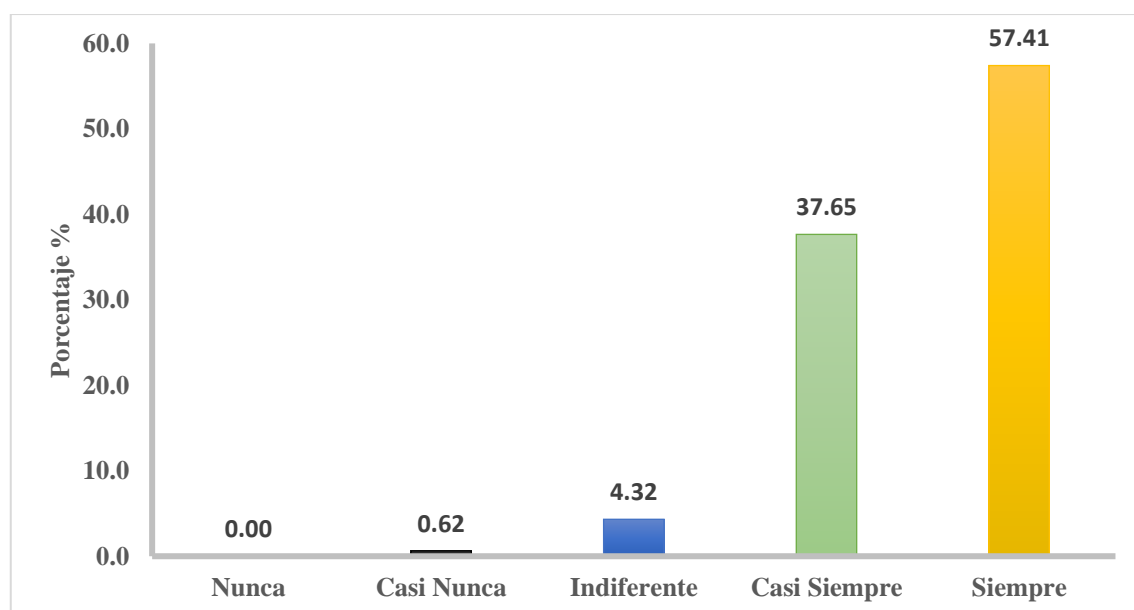
Nota. Encuesta realizada a la Municipalidad Provincial de Tocache-Región San Martín (2024)

De la figura podemos observar que el 47.53% (77) de los servidores públicos respondió siempre ya que consideran que la forma de vida que llevan es favorable en su desempeño laboral, mientras que el 40.12% (65) respondió casi siempre, el 8.64% (14) respondieron indiferente, mientras que el 1.23% (2) y 2.47% (4) respondieron respectivamente casi nunca y nunca ya que no mezclan lo personal con lo laboral.

Figura 24*Trabajo en equipo*

Nota. Encuesta realizada a la Municipalidad Provincial de Tocache-Región San Martín (2024)

De la figura podemos observar que el 48.15% (78) de los servidores públicos respondió casi siempre ya que consideran que en algunos casos toleran a otros colaboradores, mientras que el 40.12% (65) respondió siempre, el 10.49% (17) respondieron indiferente, mientras que el 0.62% (1) y 0.62% (1) respondieron respectivamente casi nunca y nunca ya que consideran que no toleran a otros colaboradores.

Figura 25*Capacidad de comunicación*

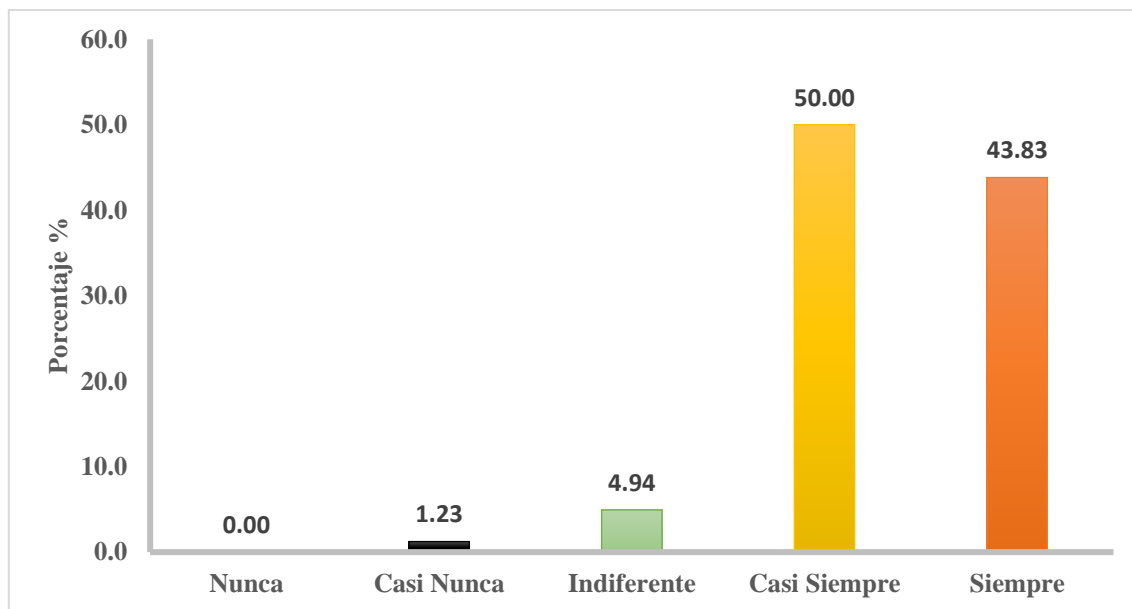
Nota. Encuesta realizada a la Municipalidad Provincial de Tocache-Región San Martín (2024)

De la figura podemos observar que el 57.41% (93) de los servidores públicos respondió siempre ya que consideran que el trabajo en equipo mejora la competitividad, mientras que el 37.65% (61) respondió casi siempre, el 4.32% (7) respondieron indiferente tienen cierta duda sobre el trabajo en equipo y su relación con la competitividad y el 0.62% (1) respondió que casi nunca.

Dimension Competencia Participativa

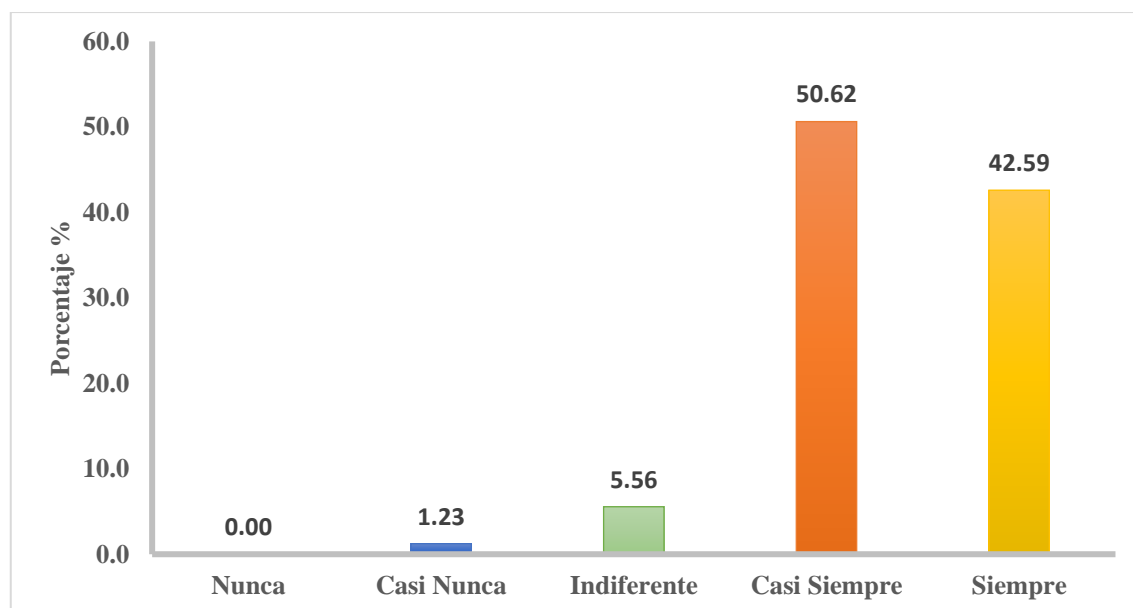
Figura 26

Capacidad participativa



Nota. Encuesta realizada a la Municipalidad Provincial de Tocache-Región San Martín (2024)

De la figura podemos observar que el 50.00% (81) de los servidores públicos respondió casi siempre ya que son frecuentes participantes de eventos de integración, mientras que el 43.83% (71) respondió siempre, el 4.94% (8) respondieron indiferente ya que creen que no es necesario en algunos casos realizarlo de manera obligatoria y el 1.23% (2) respondió que casi nunca.

Figura 27*Capacidad de organización*

Nota. Encuesta realizada a la Municipalidad Provincial de Tocache-Región San Martín (2024)

De la figura podemos observar que el 50.62% (82) de los servidores públicos respondió casi siempre ya que consideran en muchas oportunidades sus compañeros si prestaron predisposición para trabajar horas extras, mientras que el 42.59% (69) respondió casi siempre, el 5.56% (9) respondieron indiferente ya que creen que va a depender de un favor motivacional para que realicen horas extras y el 1.23% (2) respondió casi nunca.

4.6. Contraste de hipótesis

Para el contraste de hipótesis de correlación se estableció un nivel de significancia alfa igual al 5% ($\alpha = 0.05$) para todas las pruebas.

El nivel de confianza es de $(1 - \alpha)$ que es igual al 95% (0.95)".

La prueba de la hipótesis específica supone:

H₀: No existe relación positiva entre la inteligencia emocional y la competitividad de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial Tocache, San Martín.

H₁: Existe relación positiva entre la inteligencia emocional y la competitividad de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial Tocache, San Martín.

Tabla 8

Inteligencia emocional y competitividad

Correlaciones			
		Inteligencia Emocional	Competitividad
Rho de Spearman	Inteligencia Emocional	1,000	,699**
	Competitividad	,699**	1,000
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	162	162

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

- a. Coeficiente de correlación:** El resultado de la prueba estadística indica que existe correlación entre las variables, con un nivel de correlación positiva media (0,699).
- b. Decisión:** Siendo el P-valúe menor que alfa (P. Valor < α), ($0,000 < 0,05$) entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternante, lo cual concluimos que existe relación positiva media entre la inteligencia emocional y la competitividad de los servidores públicos en la Municipalidad de Tocache, San Martín.

Hipótesis específicas:

La prueba de la hipótesis específica supone:

- H₀: No existe relación positiva de la autoconciencia y la competitividad de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial Tocache, San Martín
- H₁: Existe relación positiva de la autoconciencia y la competitividad de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial Tocache, San Martín

Tabla 9

Autoconciencia y la competitividad

Correlaciones			
		Autoconciencia	Competitividad
Rho de	Autoconciencia	1,000	,535**
	Competitividad	.	,000
Spearman	Autoconciencia	162	162
	Competitividad	,535**	1,000
	Autoconciencia	,000	.
	Competitividad	162	162

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

- Coefficiente de correlación:** El resultado de la prueba estadística indica que existe correlación entre las variables, con un nivel de correlación positiva media (0,535).
- Decisión:** Siendo el P-valúe menor que alfa (P. Valor < α), (0,000 < 0,05) entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternante, lo cual concluimos que existe relación positiva media de la autoconciencia y la competitividad de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial Tocache, San Martín.

La prueba de la hipótesis específica supone:

- H0: No existe relación positiva de la autorregulación y la competitividad de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial Tocache, San Martín
- H1: Existe relación positiva de la autorregulación y la competitividad de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial Tocache, San Martín

Tabla 10

Autorregulación y competitividad

Correlaciones			
		Autorregulación	Competitividad
	Coeficiente de correlación	1,000	,476**
Autorregulación	Sig. (bilateral)	.	,000
Rho de	N	162	162
Spearman	Coeficiente de correlación	,476**	1,000
Competitividad	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	162	162

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

- a. Coeficiente de correlación:** El resultado de la prueba estadística indica que existe correlación entre las variables, con un nivel de correlación positiva débil (0,476).
- b. Decisión:** Siendo el P-valor menor que alfa ($P. Valor < \alpha$), ($0,000 < 0,05$) entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternante, lo cual concluimos que existe relación positiva débil de la autorregulación y la competitividad de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial Tocache, San Martín.

La prueba de la hipótesis específica supone:

- H0: No existe relación positiva de la motivación y la competitividad de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial Tocache, San Martin
- H1: Existe relación positiva de la motivación y la competitividad de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial Tocache, San Martin

Tabla 11

Motivación y la competitividad

Correlaciones			
		Motivación	Competitividad
	Coeficiente de correlación	1,000	,502**
Rho de Spearman	Motivación	Sig. (bilateral)	,000
	N	162	162
	Coeficiente de correlación	,502**	1,000
	Competitividad	Sig. (bilateral)	,000
	N	162	162

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

- Coeficiente de correlación:** El resultado de la prueba estadística indica que existe correlación entre las variables, con un nivel de correlación positiva media (0,502).
- Significancia bilateral (P. Valor).** El valor de la probabilidad indica que la correlación es significativa (P. Valor < 0.05).
- Decisión:** Siendo el P-valoré menor que alfa (P. Valor < α), (0,000 < 0,05) entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternante, lo cual concluimos que existe relación positiva media de la motivación y la competitividad de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial Tocache, San Martin.

La prueba de la hipótesis específica supone:

- H0: No existe relación positiva de la empatía ante los demás y la competitividad de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial Tocache, San Martín
- H1: Existe relación positiva de la empatía ante los demás y la competitividad de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial Tocache, San Martín

Tabla 12

Empatía y la competitividad

Correlaciones			
		Empatía	Competitividad
	Empatía	1,000	,670**
	Sig. (bilateral)	.	,000
Rho de	N	162	162
	Competitividad	,670**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	162	162

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

- Coefficiente de correlación:** El resultado de la prueba estadística indica que existe correlación entre las variables, con un nivel de correlación positiva media (0,670).
- Significancia bilateral (P. Valor).** El valor de la probabilidad indica que la correlación es significativa (P. Valor < 0.05).
- Decisión:** Siendo el P-valor menor que alfa (P. Valor < α), (0,000 < 0,05) entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, lo cual concluimos que existe relación positiva media de la empatía ante los demás y la competitividad de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial Tocache, San Martín.

La prueba de la hipótesis específica supone:

- H0: No existe relación positiva de las habilidades sociales y la competitividad de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial Tocache, San Martín
- H1: Existe relación positiva de las habilidades sociales y la competitividad de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial Tocache, San Martín

Tabla 13

Habilidades sociales y la competitividad

Correlaciones			
		Habilidades Sociales	Competitividad
	Coeficiente de correlación	1,000	,585**
Habilidades Sociales	Sig. (bilateral)	.	,000
Rho de	N	162	162
Spearman	Coeficiente de correlación	,585**	1,000
Competitividad	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	162	162

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

- Coeficiente de correlación:** El resultado de la prueba estadística indica que existe correlación entre las variables, con un nivel de correlación positiva media (0,585).
- Decisión:** Siendo el P-valor menor que alfa ($P. Valor < \alpha$), ($0,000 < 0,05$) entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternante, lo cual concluimos que existe relación positiva media de las habilidades sociales y la competitividad de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial Tocache, San Martín.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

La finalidad de la investigación fue determinar la relación de la Inteligencia Emocional y la Competitividad de los servidores públicos en la Municipalidad provincial de Tocache, región San Martín. Al respecto, se encontró una relación entre las variables con un valor de $\rho = 0.699$, implicando una correlación positiva media y considerable, comprobándose la hipótesis general planteada que existe relación positiva entre la inteligencia emocional y la competitividad de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial Tocache, San Martín, esto indica que una buena gestión de la inteligencia emocional mejora la competitividad.

Estos hallazgos coinciden con lo encontrado por León (2022) donde su principal objetivo es relacionar “La Inteligencia Emocional y la satisfacción laboral en tiempos de Covid 19”. Los resultados se derivan de un cuestionario dirigido a los funcionarios del GADMA, que pasó a un análisis de fiabilidad y confiabilidad. En los resultados se evidenció la relación directa y positiva de la inteligencia emocional con la satisfacción laboral. Esto refleja que a mayor gestión de la inteligencia emocional mejora la competitividad y la satisfacción laboral de los colaboradores. Reafirmando lo encontrado en la Municipalidad Provincial Tocache, San Martín por parte de sus servidores públicos lo cual influye mucho el nivel de inteligencia emocional para poder ser más competitivo dentro del ámbito laboral, ayudando así de manera directa mejorar clima laboral, objetivos establecidos en los documentos de gestión.

En la investigación de Ponce (2022) concluye por medio de un análisis de correlación sobre la variable inteligencia emocional y clima organizacional ha determinado que existe relación, lo cual comprende que el aumento de uno es consecuente al aumento de la otra variable, los resultados obtenidos por Ponce nos recuerda la

importancia que asume la inteligencia emocional en el desempeño de los colaboradores en las organizaciones, pero ello acompañado de una buena gestión en el clima organizacional al igual que los resultados obtenidos en presente investigación en la Municipalidad Provincial Tocache, San Martín también afirma esa relación no con el clima organización sino con la competitividad, en este caso un poco más específico en la percepción que tiene cada funcionario público respecto al entorno de la organización y que esta fortalecido con los buenos procesos de selección, asimismo podemos relacionar la investigación que realizó Aguilar (2021) respecto a las variables inteligencia emocional y rendimiento académico en universitarios de ciencias económicas concluyendo que en base a sus resultados hay una influencia significativa entre ambas variables lo cual hace referencia que el estudiante por sí mismo en base a las situaciones que pueda encontrarse cotidianamente no refleja en cierta parte a sus resultados académicos, tomando en consideración que el ambiente académico y laboral son diferentes, además existen otros factores que podrían condicionar a que mis acciones estén basadas en emociones.

Reyes y Vargas (2023) en su investigación sobre la inteligencia emocional y el compromiso en trabajadores del gobierno regional de Ayacucho, concluye que ambas variables se relación lo cual señala que mientras se tenga un buen proceso de selección al momento de elegir colaboradores como lo viene realizando, esto se verá reflejado en un positivo compromiso laboral, porque es importante mencionar el proceso de selección, es que ahí se determina quien es el idóneo para un puesto determinado, y no solamente el mejor cognitivamente sino emocionalmente, lo cual nutre y concuerda con lo hallado en el presente trabajo de investigación siendo la inteligencia emocional una variable muy importante para el compromiso y la competitividad.

Por otro lado se concuerda con lo encontrado por Torres, (2022) lo cual concluyó que, si hay relación entre la inteligencia emocional y la productividad laboral en los

colaboradores de una empresa privada Retail Miraflores, con un Rho Spearman de 0.532, demostrando que consta una verdadera similitud entre sus dos variables, además, La correlación positiva entre la inteligencia emocional y las habilidades generales con un valor de $r=0.569$ y $P<0.01$, siendo muy significativa, lo cual coincide con la investigación de Torres con los resultados de investigación donde se estableció que existe relación entre inteligencia emocional y la competitividad con un $(0,000< 0,05)$, igualmente en la dimensión habilidades sociales $(0,000< 0,05)$ existe relación positiva de las habilidades sociales y la competitividad estas coincidencias ayudan a comprender que los colaboradores de la empresa privada Retail Miraflores y los servidores públicos de la Municipalidad Provincial Tocache, ha pasado por un proceso de selección donde se considera la evaluación psicológica del postulante o que los postulantes cuentan con una formación tanto cognitiva y en gestión emocional.

Asimismo, podemos comparar con lo encontrado por Risco (2021) lo cual concuerda con los resultados obtenidos, concluyendo que, el 42.85% de los colaboradores tienen un bajo de inteligencia emocional, 42,85% tiene nivel moderado y por último 14.30% un alto nivel se encuentra la inteligencia emocional, finalmente 14,30% un nivel de satisfactorio de inteligencia emocional, comparara que el 57.41% de los servidores públicos respondió que casi siempre son capaces de identificar sus emociones en situaciones laborales, mientras que el 36.42% respondió siempre, hay un nivel moderado de inteligencia emocional en ambas investigaciones lo que hacer notar que existen técnicas en los procesos de selección que ayudan a elegir personas faltaría consolidar la técnica a adecuada para que el porcentaje sea alto.

López y Falen (2024) en su investigación utilizo las variables que son inteligencia emocional y clima organizacional en trabajadores públicos de un Hospital, lo cual identifico un alto rendimiento en inteligencia emocional y por ultimo determinando la

existencia de relación con el clima organizacional, concordando en que mientras mejor control de emoción y acción tenga un servidor público el entorno donde se desempeña será más amigable y por ende nutre el clima y la satisfacción laboral, es por ello que analizar los factores que ayudan a fortalecer las capacidades emocionales del trabajador no solo mejora en las variables de estudio sino en otras como la productividad.

Según la base teórica planteada donde Goleman (2006) menciona que la inteligencia emocional es la forma de cómo nos relacionamos nosotros y nuestro entorno, lo cual ello genera un ambiente agradable, reflejado con los resultados obtenidos actualmente un servidor público en óptimas condiciones de control emocional, es alto probable en promover la competitividad en su centro de laboral para ello Porter (2009) nos dice que la competitividad es la capacidad de sumar fortalezas y diferenciarse a los demás, lo cual coincide con los resultados obtenidos ya que es fundamental tener una buena calificación en inteligencia emocional para poder tener éxito en ser competitivo en una organización.

Para poder enriquecer el conocimiento más profundo de la inteligencia emocional en los servidores públicos se sugiera una investigación para poder determinar los niveles de inteligencia emocional individual y colectivo, con ello se pueda ayudar a tomar mayores decisiones positivas para mejorar así los resultados en la ejecución de actividades públicas, relaciones personales y atención al cliente.

CONCLUSIONES

1. En referencia al objetivo general enfocado en determinar el grado de relación entre la inteligencia emocional y a competitividad de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Tocache, región San Martín, se encontró un coeficiente de correlación $\rho = 0,699$ (P-Valor <0.05) que muestra existencia de relación positiva media a mayor nivel de inteligencia emocional mayor será el nivel de competitividad en la municipalidad de Tocache.
2. En cuanto al primer objetivo específico enfocado en determinar la relación existente entre la autoconciencia y la competitividad de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial Tocache, San Martín, se encontró un coeficiente de correlación $\rho = 0,535$ (P-valor < 0.05) que refleja la existencia de una relación positiva media demostrando a mayor nivel de autoconciencia mayor será el nivel de competitividad en la municipalidad de Tocache.
3. En cuanto al segundo objetivo específico enfocado en determinar la relación existente entre la autorregulación y la competitividad de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial Tocache, San Martín, se encontró un coeficiente de correlación $\rho = 0,476$ (P-valor < 0.05) que refleja la existencia de una relación positiva débil y considerable entre las variables lo cual no se ha demostrado a mayor nivel de autorregulación mayor será el nivel de competitividad en la municipalidad de Tocache.
4. En cuanto al tercer objetivo específico enfocado en determinar la relación existente entre la motivación y la competitividad de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial Tocache, San Martín, se encontró un coeficiente de correlación $\rho = 0,502$ (P-valor < 0.05) que refleja la existencia de una relación

positiva media demostrando a mayor nivel de motivación mayor será el nivel de competitividad en la municipalidad de Tocache.

5. El cuarto objetivo específico enfocado en determinar la relación existente entre la empatía y la competitividad de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial Tocache, San Martín, se encontró un coeficiente de correlación $\rho = 0,670$ (P-valor < 0.05) que refleja la existencia de una relación positiva media demostrando a mayor nivel de empatía mayor será el nivel de competitividad en la municipalidad de Tocache.
6. El quinto objetivo específico enfocado en determinar la relación existente entre las habilidades sociales y la competitividad de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial Tocache, San Martín, se encontró un coeficiente de correlación $\rho = 0,585$ (P-valor < 0.05) que refleja la existencia de una relación positiva media demostrando a mayor nivel de habilidad social mayor será el nivel de competitividad en la municipalidad de Tocache.

RECOMENDACIONES

1. Las autoridades de la Municipalidad Provincial de Tocache, Región San Martín debe programar en el cuadro de necesidades de la Dirección de Recursos, capacitación de cursos taller en inteligencia emocional con el fin de gestionar y mantener profesionales competitivos.
2. La Dirección de Recursos Humanos de la Municipalidad Provincial de Tocache debe organizar cada mes por cada unidad orgánica talleres y capacitaciones que ayuden a los servidores públicos a desarrollar un mayor autoconocimiento. Estas actividades deben centrarse en habilidades como: Reconocimiento de emociones propias, evaluación de cómo sus acciones afectan su desempeño laboral e identificación de patrones de comportamiento que influyen en la competitividad.
3. La Municipalidad Provincial de Tocache debe contratar un profesional de la salud especializado en Psicología organizacional, asimismo se debe programar capacitaciones regulares enfocadas en técnicas de autorregulación emocional, tales como: Estrategias para el manejo del estrés y la presión laboral, técnicas de meditación para mejorar el control emocional y manejo de la impulsividad, desarrollo de la paciencia en situaciones desafiantes, un sistema de apoyo entre compañeros para compartir experiencias y recomendaciones sobre cómo manejar situaciones laborales difíciles.
4. El alcalde y funcionarios públicos de la Municipalidad Provincial de Tocache deben implementar en sus políticas de gestión en recursos humanos acciones que formen, identifiquen y retengan profesionales eficientes a fin de crear una organización con capacidad teórica, técnica y actitudinal. A mismo, implementar un sistema de reconocimiento y recompensas que valore el desempeño

sobresaliente de los servidores públicos. Esto puede incluir incentivos económicos, promociones, reconocimientos públicos, programas de desarrollo profesional o la posibilidad de participar en proyectos especiales.

5. La Dirección de Recursos Humanos de la Municipalidad Provincial de Tocache debe promover actividades de trabajo en equipo donde la empatía sea un factor clave en la resolución de problemas y la toma de decisiones. Esto puede incluir dinámicas grupales, proyectos interdepartamentales y actividades de integración que fomenten la comprensión mutua y la cooperación.
6. La Municipalidad Provincial de Tocache debe promover talleres de habilidades blandas y coaching con todos los servidores públicos de los diferentes niveles jerárquicos con la finalidad de mejorar las relaciones interpersonales entre colaboradores y mejorar así la eficiencia en la atención al público, también ofrecer talleres de desarrollo de habilidades sociales, que incluyan temas como comunicación asertiva, resolución de conflictos, negociación y trabajo en equipo, Estas habilidades permitirán a los servidores públicos mejorar la calidad de sus interacciones y fomentar un ambiente colaborativo.

Referencias

- Aguilar, VAM (2021). Inteligencia emocional y rendimiento académico en los estudiantes de la Unidad de Nivelación de Carrera de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Central del Ecuador” [UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DEL ECUADOR].
<https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/4541/1/T-UIDE-1386.pdf>
- Álvarez (2022, 26 de enero). La inteligencia emocional, entre las cinco soft skills más demandadas del 2022. RR.HH. Digital.
<https://www.rrhhdigital.com/secciones/talento/150663/La-inteligencia-emocional-entre-las-cinco-soft-skills-mas-demandadas-del-2022/>
- Andina (2022). Realizan Primera Encuesta Nacional Especializada de Salud Mental 2022. (2022, 1 de septiembre). Andina.pe. <https://andina.pe/agencia/noticia-realizan-primer-encuesta-nacional-especializada-salud-mental-2022-908257.aspx>
- Báez, CJF, y Jongitud, ZJDC (2014). La influencia de la corrupción sobre el derecho a una educación de calidad. Un estudio de evaluación.
<https://doi.org/10.18359/dere.787>
- Bisquerra, R. (2020). Definición conciencia emocional. Rafaelbisquerra.com.
<https://www.rafaelbisquerra.com/conciencia-emocional/>
- Bunk (1994). La transmisión de las competencias en la formación y perfeccionamiento profesionales de la RFA. Revista Europea.
https://www.cedefop.europa.eu/files/etv/Upload/Information_resources/Bookshop/137/1_es_bunk.pdf
- Chiavenato, I. (2001). Administración de RRHH. Solano Arévalo. (Pág. 68-70).
https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15522/mod_resource/content/0/Chiavenato%20Idalberto.%20Administraci%C3%B3n%20de%20Recursos%20Humanos
- Comisión Institucional de Ética Valores. (2017). Valores institucionales. Asamblea.go.cr.
<https://www.asamblea.go.cr/ci/ciev/Documentos%20compartidos/VALORES%20-%20PEI-%20Compromiso.pdf>
- Díaz, M. G. A., Quintana, L. M. D., y Fierro, M. D. G. (2021). La competitividad como factor de crecimiento para las organizaciones. INNOVA Research Journal, 6.
[http://file:///C:/Users/liset/Downloads/Dialnet-LaCompetitividadComoFactorDeCrecimientoParaLasOrga-7878906%20\(1\).pdf](http://file:///C:/Users/liset/Downloads/Dialnet-LaCompetitividadComoFactorDeCrecimientoParaLasOrga-7878906%20(1).pdf)

- Fernández, C. C., y Batista, L. P. (2014). Metodología de la Investigación. Edu.pe.
<https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- Ferraz, Kupfer. y. Haguenaer. (1996). La competitividad y sus factores determinantes: un análisis sistémico para países en desarrollo.
<https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/820532b5-0b65-4f87-9990-fe54b4a6e507/content>
- Flores, U. M. (2005). Gestión del conocimiento organizacional en el taylorismo y en la teoría de las relaciones humanas.
<https://www.revistaespacios.com/a05v26n02/05260242.html>
- Gálvez, E. G. (Ed.). (2006). Algunas consideraciones acerca de las habilidades comunicativas (Vol. 5).
<http://file:///C:/Users/liset/Downloads/589165888010%2035.....pd>
- Goleman, D. (1995). Inteligencia Emocional. Bantam Books.
<https://psycnet.apa.org/record/1995-98387-000>
- Goleman, D. (1996). Inteligencia Emocional. Editorial Kairós.
http://www.cutonala.udg.mx/sites/default/files/adjuntos/inteligencia_emocional_daniel_goleman.pdf
- Goleman, D. (1999). La Practica de la Inteligencia Emocional. Editorial Kairós.
<https://mendillo.info/Desarrollo.Personal/La.practica.de.la.inteligencia.emocional.pdf>
- Goleman, D. (2003). Inteligencia Emocional en la Práctica. Libro de gerencia resumido.
<https://resumido.com/libro/230/la-inteligencia-emocional-en-la-practica/>
- Goleman, D. (2006). La Práctica de la Inteligencia Emocional “Las 25 habilidades emocionales esenciales para un desempeño eficaz en el trabajo”.
https://www.centro-virtual.com/recursos/biblioteca/pdf/ventas/unidad1_pdf1.pdf
- Goleman, D. (2024). ¿Qué hace un líder? Harvard Business Review América Latina Wordpress.com.
<https://danielcaballol.wordpress.com/wp-content/uploads/2009/10/hbrla.pdf>
- Guillén, P. (2015). Capacidad de reacción. Blog de Estrategia Empresarial de Paco Guillén. <http://www.blandi.org/fguillen/2015/capacidad-de-reaccion/>

- Harvard, Business Review Press. (2019). Inteligencia Emocional “AUTO CONCIENCIA” 3–7. Reverté S.A.
http://Downloads/paginas muestra_Autoconciencia%2017.....pdf
- INAP, Instituto Nacional de Administración Pública. (2021). La elaboración de modelos de competencias técnicas y su aplicación en la detección de necesidades formativas. <https://www.redalyc.org/journal/2815/281567964008/html/>
- Integrify. (2024). ¿Qué es una aplicación de proceso? <https://www.integrify.com/what-is-a-process-app/>
- Ladino, P. M. (2017). Teoría de la comunicación. Fondo editorial Areandino.
<https://core.ac.uk/download/pdf/326425815.pdf>
- Laoyan, S. (2024, febrero 2). Estrategias para la resolución de problemas en el trabajo. Asana. <https://asana.com/es/resources/problem-solving-strategies>
- León, REA (2022). “La inteligencia emocional y la satisfacción laboral en tiempos de Covid 19 [Universidad Técnica de Ambo].
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/36855/1/152%20GTH.pdf>
- López, de D. R. N. (Ed.). (2004). Aproximación y revisión del concepto «competencia social». revista española de pedagogía.
- López, Pérez Betty Mishel & Falen, López Károlyn Stephany. (2024). Inteligencia emocional y clima organizacional en los trabajadores del Hospital MINSA, Rioja 2023 [Universidad Nacional San Martín].
<https://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/11458/5803/1/ENFERMER%C3%8DA%20-%20Betty%20Mishel%20L%C3%B3pez%20P%C3%A9rez%20%26%20K%C3%A1rolyn%20Stephany%20Falen%20L%C3%B3pez.pdf>
- Luis, V. (2021, Autumn 9). Test de Inteligencia Emocional - Sterrett Emily. Scribd.
<https://es.scribd.com/document/526994466/Test-de-Inteligencia-Emocional-Sterrett>
- Méndez, A. C., y Petit, E. E. (2010). Capacidad organizacional en la implementación de sistemas computarizados. Casos: Propilven y LUZ FM 102.9. Revista venezolana de gerencia, 15(52), 604–618.
https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-99842010000400006

- Méndez, D. M. J. (2005). COLABORACIÓN Y LIDERAZGO. Unav.edu.
<https://dadun.unav.edu/bitstream/10171/37292/1/Mar%C3%ADa%20Jes%C3%BAs%20Pumar%20M%C3%A9ndez.pdf>
- Moya, A. L. (2018). La empatía: Entenderla para entender a los demás. Plataforma
https://www.google.com.pe/books/edition/La_empat%C3%ADa/MPakDwAAQBAJ?hl=qu&gbpv=1&dq=que+es+comprender+a+los+demas+dentro+de+una+empressa&printsec=frontcover
- Narváez, M. (2021, agosto 10). Metodología participativa: Definición, características y técnicas. QuestionPro. <https://www.questionpro.com/blog/es/metodologia-participativa/>
- Nubia, C. A. A. (2014). La autoevaluación, un proceso fundamental para la formación del ser humano en el contexto de la paz y la convivencia.
<http://file:///C:/Users/liset/Downloads/Dialnet-LaAutoevaluacionUnProcesoFundamentalParaLaFormacion-5163231%2032.....pdf>
- Núñez, del A. C. G. (2006). CONCIENCIA POLÍTICA Y LIDERAZGO. Universidad de San Martín de Porres Escuela Profesional de Psicología.
<http://www.scielo.org.pe/pdf/liber/v12n12/a10v12n12.pdf>
- Ponce, P. K. J. (2022). Inteligencia Emocional en el Clima Organizacional en el contexto de la Pandemia Covid 19 de los funcionarios del IESS: Dirección Provincial Esmeraldas. <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/5164/1/T-UIDE-1525.pdf>
- Porter, M. E. (2009). Ser Competitivo.
https://books.google.com.pe/books?id=CIgKoErmS_MC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false
- Porter, M. E. (2017). Ser competitivo: Edición actualizada y aumentada.
https://books.google.com.pe/books?id=8wE2DwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Ramos, A. J. A. (2020). Inteligencia emocional y la competitividad de los trabajadores del área de ventas de la Empresa Interamericana Norte S.A.C. Piura – 2019. Edu.Pe.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58958/Ramos_AJ-A-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Reina, Valera. (1960). La Biblia. <https://www.biblia.es/reina-valera-1960.php>

- Reyes, Laura Deysi Isabel & Vargas, Martínez Walter Yonatan. (2023). Inteligencia emocional y compromiso laboral de los trabajadores del gobierno regional Ayacucho (Sede Central) 2020 [UNIVERSIDAD NACIONAL SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA]. <https://repositorio.unsch.edu.pe/server/api/core/bitstreams/213cb343-19e7-4299-9846-20df790bf4f9/content>
- Risco, L. L. A. (2021). “Estudio de la Inteligencia Emocional Aplicada a los Colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Petroperú”. Universidad Nacional de Piura.
- Rivas, T. L. A. (2010). Trabajo en equipo. <https://www.redalyc.org/pdf/5891/589165888010.pdf>
- Roca, V. E. (2014). Como Mejorar Tus Habilidades Sociales. <https://www.cop.es/colegiados/PV00520/pdf/Habilidades%20sociales-Dale%20una%20mirada.pdf>
- Salovey y Mayer. (2005). La Inteligencia Emocional y la educación de las emociones desde el Modelo de Mayer y Salovey. Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado, 19. <https://www.redalyc.org/pdf/274/27411927005.pdf>
- Salovey y Mayer. (1990). La inteligencia emocional. Rafaelbisquerra.com. <https://www.rafaelbisquerra.com/la-inteligencia-emocional-segun-salovey-y-mayer/>
- Santiago, L. G., Ortego, M. M. del C., y Álvarez, T. M. L. (1898). Las actitudes. CIENCIAS PSICOSOCIALES I. https://ocw.unican.es/pluginfile.php/424/course/section/214/tema_04.pdf
- Skinner, F. B. (1953). El autocontrol en psicología y el modelo de autorregulación de Kanfer. <https://www.psicoadictiva.com/blog/autocontrol-psicologia-modelo-auto-regulacion-kanfer/>
- Stoner. (1996). Administración. Miembro de la Cámara Nacional de la Industria. https://alvarezrubenantonio.milaulas.com/pluginfile.php/76/mod_resource/content/1/LIBRO%20DE%20ADMINISTRACION.pdf
- Torres, G. E. G. (2022). Inteligencia emocional y productividad laboral en los colaboradores de una empresa privada Retail, Miraflores - 2021 [Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/77982/Torres_GE_G-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Vargas, F. (2011). Conceptos y metodologías en competencias laborales Avances y desafíos. Centro Interamericano para el Desarrollo del Conocimiento en la Formación Profesional. file:///C:/Users/liset/Downloads/wcms_181027.pdf
- Vidal, J. (2024). Autoconfianza: Las 6 aes para construirla definitivamente. Equipo Editorial de Área Humana. <https://www.areahumana.es/autoconfianza/>
- Villanueva, B. M. (2023). Definición de Fiabilidad. <https://significado.com/fiabilidad/>

ANEXOS



UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN



CUESTIONARIO DE PREGUNTAS

INSTRUCCIONES:

Señor(a). agradezco su colaboración en responder este formulario cuyo objetivo determinar el grado de relación entre la inteligencia emocional y la competitividad de los servidores públicos. Toda la información proporcionada será tratada de manera anónima y será utilizado para fines académicos. No existen respuestas buenas ni malas, si tiene usted alguna duda puede comunicarse con Liseth Olortegui o al número 929805816. Muchas gracias por su valioso tiempo.

Sexo:	<input type="checkbox"/> Masculino	<input type="checkbox"/> Femenino	Edad:	<input type="checkbox"/> 18-25	<input type="checkbox"/> 26-35	<input type="checkbox"/> 36-45	<input type="checkbox"/> 46 a más
Estado civil	<input type="checkbox"/> Soltero	<input type="checkbox"/> Conviviente	<input type="checkbox"/> Casado	<input type="checkbox"/> Viudo	<input type="checkbox"/> Divorciado		
Grado Instrucción	<input type="checkbox"/> Primaria completa	<input type="checkbox"/> Universitaria incompleta					
	<input type="checkbox"/> Secundaria completa	<input type="checkbox"/> Universitaria completa					
	<input type="checkbox"/> Técnica completa	<input type="checkbox"/> Sin instrucción					

Nunca	Casi Nunca	Indiferente	Casi Siempre	Siempre
1	2	3	4	5

N°	Enunciado	1	2	3	4	5
Inteligencia Emocional						
Dimensiones 1: Autoconciencia						
1	Admito de buena gana mis errores y me disculpo					
2	Normalmente soy capaz de identificar mis emociones					
3	Soy consiente cuales son mis metas y objetivos que debo alcanzar					
Dimensiones 2: Autorregulación						
4	Controlo mis emociones en diversas situaciones					
5	Eres sincero cuando muestran alguna actitud que no te gusta					
6	Eres flexible cuando una situación amerite un cambio de decisiones					
Dimensiones 3: Motivación						
7	Hay varias cosas importantes en mi vida que me entusiasman y lo hago patente					
8	Soy capaz de seguir adelante en un proyecto importante, a pesar de los obstáculos.					

9	Creo que el trabajo que hago cada día tiene sentido y aporta valor a la sociedad					
Dimensiones 4: Empatía						
10	Normalmente tengo una idea exacta de cómo me percibe la otra persona durante una interacción específica					
11	Puedo participar en una interacción con otra persona y captar bastante bien cuál es su estado de ánimo en base a las señales no verbales que me envía.					
12	Puedo demostrar empatía y acoplar mis sentimientos a los de la otra persona en una interacción.					
13	Escucho con atención a las personas que me hablan					
Dimensiones 5: Habilidades sociales						
14	Tengo facilidad para conocer o iniciar conversaciones con personas desconocidas cuando tengo que hacerlo					
15	Soy capaz de afrontar con calma, sensibilidad y de manera proactiva las manifestaciones emocionales de otras personas					
16	Alienta al equipo a asumir desafíos nuevos					
Competitividad de los Servidores						
Dimensiones 1: Competencia técnica						
17	La institución le capacita con respecto a la profesión que desempeña actualmente					
18	Tiene conocimiento de sus funciones tal como lo indica el MOF de la institución					
19	Tiene la intención de tener un cargo de mayor envergadura dentro de esta institución					
Dimensiones 2: Competencia Metodológica						
20	El tener conocimiento de los procesos administrativos le favorece en el desarrollo de sus funciones					
21	Tiene conocimiento del correcto manejo de los sistemas informáticos que maneja la empresa					
Dimensiones 3: Competencia Social						
22	La interacción de su vida personal con la laboral favorece su desempeño en el trabajo					
23	Se le hace fácil llegar a buen entendimiento con los otros colaboradores que intervienen en los procesos de ventas					
24	El trabajo en equipo ayuda a mejorar la competitividad en su ámbito trabajo					
Dimensiones 4: Competencia Participativa						
25	Participa en los eventos de integración que realiza la institución					
26	Demuestran tus compañeros de trabajo predisposición para desarrollar actividades extralaborales					

Nota: Inteligencia Emocional es adaptada de la prueba de Emily Sterrett. Tomando de Autoconciencia, motivación y empatía; La variable Competitividad de los trabajadores es adaptada de la tesis Inteligencia emocional y la competitividad de los trabajadores del área de ventas de la Empresa Interamericana Norte S.A.C. Piura – 2019. Autora: Ramos Adrianzén, Jassell Arlynn

INTELIGENCIA EMOCIONAL													COMPETITIVIDAD DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS									G e n e r o	E d a d	E s t a d o C i v i l	G r a d o d e I n s t r u c c i o n														
D1			D2			D3			D4			D5			D6			D7			D8					D9													
N °	P 1	P 2	P 3	T D 1	P 4	P 5	P 6	T D 2	P 7	P 8	P 9	T D 3	P 10	P 11	P 12	P 13	T D 4	P 14	P 15	P 16	T D 5	T V 1	P 17	P 18	P 19	P 20	P 21	P 22	P 23	P 24	P 25	P 26	T V 2						
1	4	4	4	1	4	5	4	1	3	2	4	4	0	4	4	4	4	1	6	3	4	4	1	6	2	4	5	5	5	5	5	5	4	2	5	F e m e n i n o	46	C a s a d o	T é c n i c a c o m p l e t a
2	4	5	5	1	4	5	4	1	4	5	5	5	1	5	5	5	5	2	0	5	5	5	1	7	8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	M a s c u l i n o	26 - 35	A o l t e r n o	U n i v e r s i t a r i a c o m p l e t a
3	5	4	5	1	4	4	4	1	2	5	5	5	1	4	4	4	5	1	7	3	4	5	1	7	0	4	5	5	5	5	5	5	5	8	M a s c u l i n o	18 - 25	A o l t e r n o	U n i v e r s i t a r i a i n c o m p l e t a	
4	4	4	4	1	2	3	3	8	4	5	5	1	4	3	3	2	3	1	3	2	4	9	5	4	4	4	3	4	3	2	3	4	5	4	6	M a s c u l i n o	26 - 35	A o l t e r n o	U n i v e r s i t a r i a c o m p l e t a
5	4	4	5	1	5	5	4	1	4	5	5	5	1	5	5	5	5	2	0	4	5	5	1	7	6	4	5	5	5	4	5	5	5	8	F e m e n i n o	26 - 35	A o l t e r n o	U n i v e r s i t a r i a c o m p l e t a	
6	4	4	5	1	4	4	3	1	5	4	5	1	4	3	4	5	5	1	7	5	5	5	1	7	0	4	5	5	5	4	5	5	5	8	F e m e n i n o	36 - 45	A o l t e r n o	U n i v e r s i t a r i a c o m p l e t a	
7	4	4	4	1	5	5	4	1	4	4	5	1	4	5	4	5	5	1	9	5	4	4	1	7	2	2	4	5	4	4	5	5	5	4	M a s c u l i n o	46	A m a s	P r i m a r i a c o m p l e t a	
8	4	5	4	1	4	4	5	1	5	4	5	1	4	4	4	5	8	1	4	4	5	1	7	3	1	2	5	1	5	5	2	3	5	7	F e m e n i n o	46	A m a s	T é c n i c a c o m p l e t a	

9	5	5	5	1	4	4	4	1	5	5	5	5	5	5	5	0	5	5	5	1	7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	F e m e n i n o	18 - 25 A ñ o s	S o l t e r o	T é c n i c a c o m p l e t a	
1	0	4	5	5	1	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	0	4	4	4	1	7	3	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	3	M a s c u l i n o	26 - 35 A ñ o s	S o l t e r o	U n i v e r s i t a r i a c o m p l e t a	
1	1	5	4	5	1	4	5	3	4	2	5	5	5	5	5	1	5	4	5	1	7	2	5	5	5	3	5	4	4	5	4	5	4	3	M a s c u l i n o	26 - 35 A ñ o s	S o l t e r o	U n i v e r s i t a r i a c o m p l e t a		
1	2	5	5	5	1	5	5	5	5	1	5	5	5	5	3	5	4	5	5	1	7	4	1	5	5	5	5	5	4	4	3	3	3	4	0	F e m e n i n o	36 - 45 A ñ o s	S o l t e r o	U n i v e r s i t a r i a c o m p l e t a	
1	3	4	4	4	1	2	3	4	4	1	4	4	4	2	3	4	4	4	4	1	6	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	8	F e m e n i n o	36 - 45 A ñ o s	C a s a d o	U n i v e r s i t a r i a i n c o m p l e t a	
1	4	4	4	4	1	2	4	4	4	1	4	4	4	2	3	4	3	4	4	1	6	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	7	F e m e n i n o	26 - 35 A ñ o s	C o n v i v i e n t e	U n i v e r s i t a r i a c o m p l e t a	
1	5	4	4	5	1	3	4	4	4	1	2	5	5	5	2	4	4	5	5	1	6	8	2	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	0	F e m e n i n o	26 - 35 A ñ o s	C o n v i v i e n t e	U n i v e r s i t a r i a c o m p l e t a
1	6	5	4	5	1	2	4	4	4	1	0	5	4	5	1	4	3	4	4	1	6	2	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	0	M a s c u l i n o	26 - 35 A ñ o s	C a s a d o	U n i v e r s i t a r i a c o m p l e t a		
1	7	4	4	4	1	2	3	4	3	1	0	5	3	3	1	3	5	3	5	1	5	8	1	3	2	5	4	1	3	4	2	4	2	9	F e m e n i n o	18 - 25 A ñ o s	S o l t e r o	T é c n i c a c o m p l e t a		

1	8	4	4	4	1	2	4	5	4	1	3	4	5	5	4	1	4	4	4	4	5	1	7	4	4	5	1	3	6	9	2	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0	M a s c u l i n o	26 - 35 A ñ o s	S o l t e r o	Univ ersit aria com pleta	
1	9	4	4	4	1	3	4	4	4	1	2	4	5	4	1	3	5	5	5	5	5	2	0	5	5	5	5	5	1	5	7	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	M a s c u l i n o	46 a m a s	C a s a d o	Téc nica com pleta
2	0	5	4	5	1	4	4	4	4	1	2	5	5	5	1	5	4	5	5	5	1	9	5	5	5	5	5	1	5	7	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	M a s c u l i n o	18 - 25 A ñ o s	S o l t e r o	Téc nica com pleta		
2	1	4	4	5	1	3	4	4	4	1	2	4	4	4	1	4	4	4	4	4	1	6	4	4	4	4	1	2	6	5	3	3	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	1	M a s c u l i n o	26 - 35 A ñ o s	S o l t e r o	Univ ersit aria com pleta			
2	2	5	4	4	1	3	5	4	4	1	3	3	5	5	1	3	4	4	5	4	1	7	3	4	5	2	1	6	8	3	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	M a s c u l i n o	46 a m a s	S o l t e r o	Univ ersit aria com pleta			
2	3	5	4	5	1	4	5	5	5	1	5	5	4	5	1	4	2	4	4	5	1	5	5	4	4	1	3	7	1	5	5	3	4	3	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	2	F e m e n i n o	26 - 35 A ñ o s	S o l t e r o	Téc nica com pleta		
2	4	4	5	5	1	4	4	4	4	1	2	5	5	5	1	5	5	5	5	5	2	0	5	5	5	5	5	1	5	7	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	F e m e n i n o	26 - 35 A ñ o s	S o l t e r o	Téc nica com pleta		
2	5	4	5	5	1	4	5	4	4	1	3	5	5	5	1	5	5	5	5	5	2	0	4	5	5	4	1	7	6	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	6	F e m e n i n o	36 - 45 A ñ o s	C o n vi en te	Téc nica com pleta				
2	6	4	5	5	1	4	5	5	4	1	4	5	5	5	1	5	4	4	5	5	1	8	5	5	5	5	1	7	6	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	6	F e m e n i n o	18 - 25 A ñ o s	S o l t e r o	Téc nica com pleta							
2	7	5	4	5	1	4	4	4	4	1	2	4	5	4	1	3	5	4	4	5	1	8	5	5	5	5	1	7	2	4	4	1	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	1	F e	36 -	S o l t e r o	Téc nica						

374551444535555444453555544447455173445555555555549	no	Ma	26	C	Téc
38244102541444245554245447545164155514554439	Ma	sc	46	C	Secu
39545144442555535457545425525555545556	Fe	me	18	C	Téc
4044513242854542455645436414151555546	Fe	me	46	Vi	Téc
413441543245544345644516343444534550	Ma	sc	26	C	Secu
4255515555145554445585555755555555550	Ma	sc	36	C	Secu
4345514443555554555495555655544555457	Ma	sc	26	S	Secu
4454514443555554555945545544555555558	Fe	me	18	S	Secu
4555514445555554555954547554555555559	Ma	sc	26	C	Secu

46555	15555	15555	15555	15555	20445	1785555	1115555	42	Femенино	26-35 Años	Soltero	Secundaria completa
47555	15555	15555	15555	15555	14455	1765555	1115555	49	Ma sc uli no	26-35 Años	Soltero	Secundaria completa
48545	14551	11455	15555	14331	152545	1654544	1115555	42	Ma sc uli no	36-45 Años	Soltero	Técnica completa
49515	15555	15555	15555	15555	20555	1765555	1115555	45	Ma sc uli no	26-35 Años	Soltero	Primaria completa
50325	15554	14443	15555	14423	13345	1615434	1115555	40	Ma sc uli no	36-45 Años	Soltero	Secundaria completa
51544	13454	14434	14444	14444	14444	1674454	1115555	43	Femенино	26-35 Años	Soltero	Técnica completa
52455	14444	14442	15454	14445	17445	1702555	1115555	45	Femенино	36-45 Años	Casado	Univ ersit aria completa
53455	14544	14435	15454	14445	15559	1755254	1115555	41	Ma sc uli no	36-45 Años	Viud o	Univ ersit aria completa
54444	12424	14024	14401	14444	13333	1544444	1115555	38	Ma sc uli no	26-35 Años	Soltero	Univ ersit aria completa
53542	15443	14445	15334	14453	16445	1672454	1115555	42	Ma sc uli no	26-35 Años	Soltero	Univ ersit aria

5	6	4	4	5	1	3	4	4	4	1	2	5	5	5	1	5	5	5	5	2	0	5	5	5	1	7	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	7	ulio	Año	er	completa	
5	7	4	4	5	1	3	4	5	5	1	4	5	5	5	1	5	4	4	5	7	4	5	5	5	1	7	4	1	5	4	5	4	5	5	4	5	3	Femenino	18-Años	Solt	Técnica completa		
5	8	4	4	5	1	3	4	4	4	1	2	4	5	4	1	3	4	4	4	6	4	4	4	1	6	6	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	9	Ma	46	Cam	Univ	
5	9	5	5	5	1	5	4	5	5	1	4	5	5	5	2	5	5	5	5	0	5	5	5	1	7	5	9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	Ma	26	Año	Solt	Técnica completa
6	0	5	5	5	1	5	5	5	5	1	5	1	5	5	1	4	4	4	6	4	4	5	1	7	3	0	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	7	Ma	36	Año	en	Univ	
6	1	5	5	5	1	5	5	5	5	1	5	5	5	5	1	4	4	5	8	4	4	5	1	7	3	6	1	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	Ma	26	Años	Solt	Técnica completa	
6	2	4	4	5	1	3	5	5	4	1	4	5	5	5	1	5	4	4	7	5	4	5	1	7	4	3	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	Femenino	26	Años	Solt	Técnica completa	
6	3	5	5	5	1	5	5	5	5	1	5	5	5	5	2	5	5	5	0	5	5	5	1	8	5	0	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	Femenino	26	Años	Solt	Técnica completa	
6	4	4	4	4	2	4	5	5	4	1	5	5	5	5	1	4	4	5	8	5	4	5	1	7	4	3	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	Femenino	26	Años	Solt	Técnica completa	

655551455455515554445585454675555555455549	no	Ma	26	C	Univ
655551455455515554445585454675555555455549	asc	-	35	on	ersit
655551455455515554445585454675555555455549	uli	A	ñ	vi	aria
655551455455515554445585454675555555455549	ño	s	o	en	inco
655551455455515554445585454675555555455549	s			te	mple
655551455455515554445585454675555555455549					ta
66333393339434133332444415344434433444437	Ma	36	C	Secu	
66333393339434133332444415344434433444437	asc	-	45	ndari	
66333393339434133332444415344434433444437	uli	A	ñ	a	
66333393339434133332444415344434433444437	ño	s	o	com	
66333393339434133332444415344434433444437	s			pleta	
66333393339434133332444415344434433444437					
67444424442444244424444644442444464444440	Fe	36	C	Secu	
67444424442444244424444644442444464444440	me	-	45	ndari	
67444424442444244424444644442444464444440	ni	A	ñ	a	
67444424442444244424444644442444464444440	ño	s	o	com	
67444424442444244424444644442444464444440	s			pleta	
67444424442444244424444644442444464444440					
6855555155551555515545559555447854555555549	Fe	36	C	Secu	
6855555155551555515545559555447854555555549	me	-	45	ndari	
6855555155551555515545559555447854555555549	ni	A	ñ	a	
6855555155551555515545559555447854555555549	ño	s	o	com	
6855555155551555515545559555447854555555549	s			pleta	
6855555155551555515545559555447854555555549					
695555515545415545454555044442754555555446	Fe	26	C	Secu	
695555515545415545454555044442754555555446	me	-	35	ndari	
695555515545415545454555044442754555555446	ni	A	ñ	a	
695555515545415545454555044442754555555446	ño	s	o	com	
695555515545415545454555044442754555555446	s			pleta	
695555515545415545454555044442754555555446					
70444424442444244424448455548444444444440	Fe	46	Univ	Secu	
70444424442444244424448455548444444444440	me	a	ersit	ndari	
70444424442444244424448455548444444444440	ni	6	aria	a	
70444424442444244424448455548444444444440	ño	8	com	com	
70444424442444244424448455548444444444440	s	4	pleta	pleta	
70444424442444244424448455548444444444440		0			
71444424544344453454447444426744444444440	Fe	36	S	Secu	
71444424544344453454447444426744444444440	me	-	olt	ndari	
71444424544344453454447444426744444444440	ni	A	er	a	
71444424544344453454447444426744444444440	ño	s	o	com	
71444424544344453454447444426744444444440	s			pleta	
71444424544344453454447444426744444444440					
7244442444424444244424442444633396133333333442	Fe	46	C	Téc	
7244442444424444244424442444633396133333333442	me	a	on	nica	
7244442444424444244424442444633396133333333442	ni	6	vi	com	
7244442444424444244424442444633396133333333442	ño	3	en	pleta	
7244442444424444244424442444633396133333333442	s	9	te		
7244442444424444244424442444633396133333333442		1			
7344442454434445344434445444265333333333330	Ma	36	C	Prim	
7344442454434445344434445444265333333333330	asc	-	on	aria	
7344442454434445344434445444265333333333330	uli	A	vi	com	
7344442454434445344434445444265333333333330	s		vi	pleta	
7344442454434445344434445444265333333333330					

932451553454345559455470345542544440	Femenino	26-35 Años	Conviene	Universitaria completa
94545144532444244444644537444543355542	Masculino	26-35 Años	Conviene	Universitaria completa
95445134453445344534445744539444544544544	Masculino	26-35 Años	Conviene	Universitaria completa
96444124442444244424444464442443333344444435	Femenino	46 años	Conviene	Primaria completa
97444125443444244433444534444544544444442	Femenino	46 años	Conviene	Primaria completa
9844412444244424442445447444425444444444440	Femenino	46 años	Soltoro	Primaria completa
9944412444244424442444446444424444444444440	Femenino	46 años	Soltoro	Secundaria completa
1003441445345544444464444266455334444440	Masculino	46 años	Conviene	Secundaria completa
101444124442444244424444463339133334434444436	Femenino	46 años	Soltoro	Primaria completa

102444	12444	12444	12444	12444	12444	12444	12444	12444	12444	12444	12444	12444	12444	12444	12444	12444	12444	12444	12444	12444	12444	12444	12444	12444	12444	12444	12444	Femeñõs	36-45	Convierte	Secundaria completa		
103544	13444	13444	13444	13444	13444	13444	13444	13444	13444	13444	13444	13444	13444	13444	13444	13444	13444	13444	13444	13444	13444	13444	13444	13444	13444	13444	13444	13444	13444	Mascuñõs	36-45	Soltõ	Secundaria completa
104444	14444	14444	14444	14444	14444	14444	14444	14444	14444	14444	14444	14444	14444	14444	14444	14444	14444	14444	14444	14444	14444	14444	14444	14444	14444	14444	14444	14444	14444	Mascuñõs	36-45	Convierte	Primaria completa
105444	15444	15444	15444	15444	15444	15444	15444	15444	15444	15444	15444	15444	15444	15444	15444	15444	15444	15444	15444	15444	15444	15444	15444	15444	15444	15444	15444	15444	15444	Mascuñõs	46 años	Soltõ	Primaria completa
106444	16444	16444	16444	16444	16444	16444	16444	16444	16444	16444	16444	16444	16444	16444	16444	16444	16444	16444	16444	16444	16444	16444	16444	16444	16444	16444	16444	16444	16444	Mascuñõs	46 años	Soltõ	Primaria completa
107433	17444	17444	17444	17444	17444	17444	17444	17444	17444	17444	17444	17444	17444	17444	17444	17444	17444	17444	17444	17444	17444	17444	17444	17444	17444	17444	17444	17444	17444	Femeñõs	46 años	Soltõ	Secundaria completa
108445	18444	18444	18444	18444	18444	18444	18444	18444	18444	18444	18444	18444	18444	18444	18444	18444	18444	18444	18444	18444	18444	18444	18444	18444	18444	18444	18444	18444	18444	Mascuñõs	46 años	Soltõ	Primaria completa
109444	19444	19444	19444	19444	19444	19444	19444	19444	19444	19444	19444	19444	19444	19444	19444	19444	19444	19444	19444	19444	19444	19444	19444	19444	19444	19444	19444	19444	19444	Femeñõs	46 años	Convierte	Secundaria completa
110544	20444	20444	20444	20444	20444	20444	20444	20444	20444	20444	20444	20444	20444	20444	20444	20444	20444	20444	20444	20444	20444	20444	20444	20444	20444	20444	20444	20444	20444	Mascuñõs	36-45	Convierte	Secundaria completa
111544	21444	21444	21444	21444	21444	21444	21444	21444	21444	21444	21444	21444	21444	21444	21444	21444	21444	21444	21444	21444	21444	21444	21444	21444	21444	21444	21444	21444	21444	Mascuñõs	46 años	Soltõ	Secundaria

1	2	1	4	5	4	3	5	4	4	3	4	5	4	3	4	3	3	3	3	9	6	2	1	5	3	3	4	3	5	5	4	5	3	8	Universitarios	26-35 años	SOLO	Universitaria completa							
1	2	2	4	4	3	1	4	3	4	1	3	5	4	4	3	4	0	3	2	4	4	3	1	2	4	7	5	2	1	4	5	5	3	4	3	4	4	3	7	Universitarios	26-35 años	CONVIVIENTE	Universitaria completa		
1	2	3	5	5	4	4	4	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	9	5	4	5	4	5	4	5	7	5	3	1	5	3	5	3	5	3	5	5	4	0	Universitarios	36-45 años	CONVIVIENTE	Secundaria completa	
1	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	5	5	5	5	5	5	8	0	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	Universitarios	26-35 años	SOLO	Secundaria completa	
1	2	5	5	4	5	4	4	5	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	6	4	4	5	3	7	4	4	4	4	5	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	2	Universitarios	26-35 años	CONVIVIENTE	Universitaria completa	
1	2	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	5	5	5	5	5	5	5	8	0	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	Universitarios	26-35 años	CONVIVIENTE	Universitaria completa	
1	2	7	3	2	5	0	5	5	4	4	4	3	5	2	4	4	3	3	3	3	4	5	2	1	5	4	3	4	3	5	4	4	4	3	0	0	Universitarios	26-35 años	SOLO	Secundaria completa					
1	2	8	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	3	5	5	5	5	0	5	5	5	5	5	5	5	7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	9	Universitarios	46 años	CASADO	Universitaria completa
1	2	9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	5	8	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	7	0	Universitarios	36-45 años	CASADO	Universitaria completa			

130	4	4	5	13	4	5	5	4	1	4	5	5	4	1	4	4	5	3	4	4	2	4	4	1	4	4	5	13	6	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	7	Femenino	36-45 años	Casado	Secundaria completa
131	5	5	5	13	5	5	5	4	1	4	4	4	1	4	4	5	3	5	4	4	4	1	7	4	4	4	13	7	1	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	8	Masculino	18-25 años	Soltero	Universitaria completa			
132	4	3	4	13	4	4	1	4	1	4	4	2	4	5	5	4	5	4	5	5	4	1	8	5	5	5	13	7	0	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	2	4	2	Femenino	36-45 años	Conviene	Secundaria completa		
133	4	4	4	13	4	4	2	5	1	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	0	4	5	5	13	7	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	Femenino	36-45 años	Conviene	Universitaria completa	
134	5	1	4	13	4	0	1	4	1	4	3	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	1	9	5	5	5	13	7	1	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	7	4	7	Masculino	46 años	Soltero	Universitaria incompleta		
135	2	5	2	13	5	2	1	4	1	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	1	6	5	5	5	13	6	5	7	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	Masculino	36-45 años	Conviene	Secundaria completa
136	4	4	3	13	4	3	1	4	1	3	0	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	1	8	5	5	5	13	6	8	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	Masculino	46 años	Conviene	Secundaria completa	
137	4	4	4	13	4	4	2	5	1	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	2	0	5	4	5	5	13	7	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	9	4	9	Masculino	46 años	Conviene	Universitaria completa		
138	5	4	5	13	4	5	4	5	1	5	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	1	7	4	4	4	4	13	7	0	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	Masculino	18-25 años	Soltero	Universitaria completa
139	5	5	5	13	4	5	5	4	1	4	4	4	4	2	4	5	4	4	4	4	1	7	4	4	4	4	13	7	0	5	4	5	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	2	Masculino	18-25 años	Soltero	Universitaria	

VALIDEZ DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

"Cuestionario de Conocimiento de TIC" (CF).

Experto : Victor Chacón López

Domicilio : Psje. Santa Ana Lt. 4 - Mo. 65. Castillo

Especialidad del validador: Administración

TABLA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTO

Nº	CRITERIOS DE VALORACIÓN	DEFICIENTE					BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1	Los ítems son claros y están redactados en lenguaje apropiado al grupo de estudio.																		X			
2	Los ítems ayudan describir conductas.																	X				
3	Los ítems presentan consistencia con el marco teórico vigente.																		X			
4	Los ítems tienen coherencia con la composición de indicadores y dimensiones.																		X			
5	La cantidad de ítems son suficientes por cada indicador.																		X			
6	La organización de los ítems tiene una secuencia lógica.																			X		
7	El instrumento es útil para el estudio propuesto.																	X				

OPINIÓN GLOBAL: El cuestionario para aplicar el estudio.

Puntuación promedio: 89.29

DNI: 17808757

E-mail: victor.chacon@unas.edu.pe

Fecha: TM. 26/02/2024

Teléfono: 900291271

[Firma]

Firma

VALIDEZ DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

"Cuestionario de Conocimiento de TIC" (CF).

Experto : Walter Eduardo Mucha Huaman
 Domicilio : Av. Los Incas No 62 Lt. L-L. Castillo Grande.
 Especialidad del validador: Adm.

TABLA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTO

Nº	CRITERIOS DE VALORACIÓN	DEFICIENTE					BAJA					REGULAR					BUENA					MUY BUENA				
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100					
1	Los items son claros y están redactados en lenguaje apropiado al grupo de estudio.																				X					
2	Los items ayudan describir conductas.																				X					
3	Los items presentan consistencia con el marco teórico vigente.																				X					
4	Los items tienen coherencia con la composición de indicadores y dimensiones.																				X					
5	La cantidad de items son suficientes por cada indicador.																				X					
6	La organización de los items tiene una secuencia lógica.																					X				
7	El instrumento es útil para el estudio propuesto.																				X					

OPINIÓN GLOBAL: El cuestionario aplica para el estudio

Puntuación promedio: 89.29.

DNI: 09598004

E-mail: Wamukva@hotmail.com

Fecha: 12/02/24

Teléfono: 945831226


Firma

VALIDEZ DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

"Cuestionario de Conocimiento de TIC" (CF).

Experto : Miguel Ángel Clamens

Domicilio : Jalisco No. 661. T.M

Especialidad del validador: Administración

TABLA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTO

Nº	CRITERIOS DE VALORACIÓN	DEFICIENTE					BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1	Los ítems son claros y están redactados en lenguaje apropiado al grupo de estudio.																		X			
2	Los ítems ayudan describir conductas.																		X			
3	Los ítems presentan consistencia con el marco teórico vigente.																			X		
4	Los ítems tienen coherencia con la composición de indicadores y dimensiones.																			X		
5	La cantidad de ítems son suficientes por cada indicador.																			X		
6	La organización de los ítems tiene una secuencia lógica.																			X		
7	El instrumento es útil para el estudio propuesto.																			X		

OPINIÓN GLOBAL: NINGUNA 88.57%

Puntuación promedio: 88.57%

DNI: 22964188

E-mail: miguelangel23@hotmail

Fecha: 19-02-24.

Teléfono: 962679194

Firma