

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Administración



Una Institución Adventista

**Inteligencia emocional y desempeño laboral de los
trabajadores de la Municipalidad Provincial Coronel
Portillo, Pucallpa 2021**

Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciado(a) en Administración
y Negocios Internacionales

Autores:

Margot Calderon Subia
Luis Fernando Serrano Alcantara

Asesor:

Mg. Lizardo Vásquez Villanueva

Lima, diciembre de 2021

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA DE TESIS

Lizardo Vásquez Villanueva, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: **“INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL CORONEL PORTILLO, PUCALLPA 2021”** constituye la memoria que presenta el (la) / los Bachiller(es) Margot Calderon Subia y Luis Fernando Serrano Alcantara para obtener el título de Profesional de Licenciado(a) en Administración y Negocios Internacionales, cuya tesis ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en la ciudad de Lima, a los 9 días del mes de diciembre del año 2021.



Mg. Lizardo Vásquez Villanueva

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En Lima, Ñaña, Villa Unión, a los 09 días del mes de diciembre del año 2021 siendo las 11:00 horas., se reunieron en el Salón de Grados y Títulos de la Universidad Peruana Unión, bajo la dirección del Señor Presidente del Jurado: Mg. Gloria Ivon Luy Medina el secretario: Ing. Efreñ Sarmiento Ajalla y como miembro: Mtra. Ruth Edelmira Pilloca Moyna y el asesor Mg. Lizardo Vásquez Villanueva, con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de Tesis titulada: *“Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial Coronel Portillo, Pucallpa 2021”* de los Bachilleres:

- a. Margot Calderon Subia
- b. Luis Fernando Serrano Alcantara

Conducente a la obtención del Título profesional de LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES,

El Presidente inició el acto académico de sustentación invitando al candidato hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del Jurado a efectuar las preguntas, cuestionamientos y aclaraciones pertinentes, los cuales fueron absueltos por el candidato. Luego se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del Jurado. Posteriormente, el Jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Candidato (a): Margot Calderon Subia

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	15	B -	Bueno	Muy bueno

Candidato (b): Luis Fernando Serrano Alcantara

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	15	B -	Bueno	Muy bueno

(*) Ver parte posterior

Finalmente, el Presidente del Jurado invitó al candidato a ponerse de pie, para recibir la evaluación final. Además, el Presidente del Jurado concluyó el acto académico de sustentación, procediéndose a registrar las firmas respectivas.



Presidente

Secretario

Asesor

Miembro

Miembro

Candidato/a (a)

Candidato/a (b)

Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, Pucallpa 2021.

Emotional intelligence and job performance of workers in the provincial municipality of Coronel Portillo, Pucallpa 2021.

Luis Fernando Serrano Alcántara; Margot Calderón Subía

1 Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad Peruana Unión, Carretera Central Ñaña, Chosica Lima,

RESUMEN

En el presente estudio de investigación tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, Pucallpa 2021. La metodología de la investigación responde a tipo cuantitativo correlacional, de diseño no experimental de corte transversal de carácter transaccional, la técnica de recolección de datos fue a través de la herramienta de encuesta. La población constituye 80 trabajadores de la municipalidad, así mismo para la muestra se toma a la totalidad de los colaboradores. Se aplicó una encuesta a los trabajadores de la Municipalidad a través de un instrumento de dos partes: Inteligencia emocional de 37 preguntas y Desempeño laboral de 36 preguntas; el instrumento, los resultados muestran que existe una relación positiva alta y significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad con un rho de spearman de 0,768. También se evidencia la relación entre las dimensiones, calidad de servicio, productividad, toma de decisiones, conocimiento, siendo así una correlación positiva de los trabajadores de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, Pucallpa 2021. Se concluye que existe una relación significativa entre las dos variables en estudio.

Palabras clave: Inteligencia emocional, desempeño laboral, trabajadores.

ABSTRACT

The general objective of this research study was to determine the relationship between emotional intelligence and job performance of workers in the provincial municipality of Coronel Portillo, Pucallpa 2021. The research methodology responds to a correlational quantitative type, of design non-experimental of a transactional cross-sectional nature, the data collection technique was through the survey tool. The population constitutes 80 workers of the municipality, likewise for the sample all the collaborators are taken. A survey was applied to the workers of the Municipality through a two-part instrument: Emotional intelligence of 37 questions and Labor performance of 36 questions; the instrument, the results show that there is a high and significant positive relationship between emotional intelligence and job performance of municipal workers with a spearman rho of 0.768. The relationship between the dimensions, quality of service, productivity, decision making, knowledge is also evidenced, thus being a positive correlation of the workers of the provincial municipality of Coronel Portillo, Pucallpa 2021. It is concluded that there is a significant relationship between the two variables under study.

Keywords: Emotional intelligence, job performance, workers.

INTRODUCCIÓN

El avance empresarial y la constante presión por el mercado en base a una

mejora, ha generado la preocupación en las empresas por sus estrategias, además por analizar la capacidad de las empresas para hacer frente a cualquier situación. De ello proviene un análisis no solo por los procesos sino también por el personal que labora dentro, específicamente viendo su desempeño laboral, siendo este una variable para las empresas que requiere capacitación, compromiso y conocimiento del trabajador para cumplir sus metas laborales. Sin embargo, según Fajardo (2017) menciona que, para comprender al trabajador y su forma de pensar, se debe analizar su inteligencia emocional, además que esta permitirá un buen o mal desempeño. Miranda (2017) define inteligencia emocional como una destreza que tiene las personas para reconocer sentimiento, con la cual pueden discernir aquello que pueda emitir malestar tanto como al ser propio como en los individuos que lo rodean, es decir, puedan ser capaces de identificar las buenas formas de trabajo o discrepen teniendo ideas que causen dificultad a la empresa. Troncoso (2018) afirma que para mantenerse creativos y que los trabajadores puedan generar, deben tener una correcta inteligencia emocional.

Asimismo, se exhiben investigaciones relevantes con respecto al tema de análisis cuyo resultados son contrastadas con el estudio, Fajardo (2017) en su trabajo titulado "la inteligencia emocional y desempeño laboral de las teleoperadoras de EESSALUD en línea Lima - 2017" que tuvo como objetivo determinar la relación de causa efecto, la población está comprendida por 175 trabajadores del centro, así también la investigación se desarrolló bajo el enfoque cuantitativo, correlacional, asimismo los resultados arrojador que la inteligencia emocional se relación directa, alta y significativa.

También el trabajo de Izquierdo y Quispitongo (2017) en su investigación "influencia de la inteligencia emocional sobre el desempeño laboral percibido en vendedores de telefonía móvil, Perú 2017" cuyo objetivo es determinar la influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral, la muestra está conformado por 69 personas vendedores de telefonía móvil, se desarrolló bajo el diseño de investigación correlacional cuantitativa, se concluyó que la inteligencia emocional influye de manera positiva sobre el desempeño laboral.

En el trabajo de Troncoso (2018) cuya investigación tiene por objetivo determinar en qué medida la inteligencia emocional toma relación con el desempeño laboral, la cual se tuvo como muestra a 30 colaboradores de una entidad hotelera privada en Madre de Dios, se aplicó un diseño de investigación cuantitativo, correlacional de tipo no experimental, lo

cual el resultado arrojó que no existe relación entre la inteligencia emocional y desempeño laboral, la cual se llega a la conclusión de que la empresa no aprovecha los beneficios que se pueden obtener si los colaboradores desarrollasen una inteligencia emocional acorde a los requerimiento de la empresa.

Hernández (2015) En su trabajo de investigación "Inteligencia emocional y desempeño laboral de los supervisores de industrias citrícolas de Montemorales" los objetivos resaltados de esta investigación son, construir los instrumentos para medir el nivel de inteligencia emocional y el nivel de desempeño, saber los niveles de inteligencia emocional y desempeño de los supervisores, al igual que a sus dimensiones autorregulación automotivación empatía y habilidad sociales, para la relación de ambas variables se utilizó el análisis de correlación también se utilizó la prueba de regresión lineal múltiple, Las dimensiones de la inteligencia emocional del supervisor percibidas por el personal obrero parecen tener un grado de influencia significativo en el nivel de desempeño de los supervisores.

Dado los estudios y viendo la importancia de estas se descubre la importancia de las variables de análisis en la población de la investigación por lo cual se define a inteligencia emocional como una destreza que tiene las personas para reconocer sentimiento, con la cual pueden discernir aquello que pueda emitir malestar tanto como al ser propio como en los individuos que lo rodean (Miranda, 2017). Así mismo se define al desempeño laboral como el rendimiento de un individuo, grupo u organización en relación con los objetivos, normas que se planearon y de cómo estos realizan sus actividades para alcanzar fines en común (Chiavenato, 2017).

Ante lo expuesto la municipalidad de Coronel Portillo es la principal de la ciudad de Pucallpa, esta mantiene a una cantidad considerable de trabajadores, recientemente se han notado dificultades en toma de decisiones y falta de compromiso con la municipalidad, por ello este trabajo podrá sumar información que pueda ser de uso para que la administración pueda tener la información recolectado, además de aporta a mas investigaciones. Can base a lo expuesto a los párrafos anteriores y debido a la necesidad ahondar sobre el tema, este trabajo de investigación tiene como objetivo general determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, Pucallpa 2021.

De las principales teorías sobre inteligencia emocional según (Gomez,

2006), tenemos a la teoría de Daniel Goleman, quien menciona que el hombre es una especie racional, que tiene la capacidad de controlar las emociones y actitudes frente a hechos fuertes o debiles, pero que no todos los seres humanos tenemos la capacidad de manejarlas, es así que se adentra a estudiar la inteligencia emocional de la persona.

Por otro lado las teorías legas, marcaron el interés por el estudio de la humanidad, además de afirmar que los atributos del hombre se dan por la manera inteligente de manejar sus emociones, así mismo según (Valderrama, 2015) menciona que otra de las teorías sobre inteligencia emocional son las de Catell, quien afirma que las emociones juegan en contra de cualquier desempeño en distintos aspectos.

Mientras que las teorías que respaldan el desempeño laboral tenemos como prioridad al sistema humano propuesto por McGregor, además de la teoría del desarrollo organizacional pues buscan la oportunidad de estudiar como el hombre hace frente a sus distintos momentos y si aún así siguen manejándolo de mejor forma.

METODOLOGÍA

La presente investigación es de tipo cuantitativa, puesto que según (Hernández, Fernández, y Baptista, 2010), señalan que estas investigaciones buscan cumplir un objetivo o resultado numérico, siendo los cálculos en base a números, por otro lado dice (Gomez, 2006) que esta investigación enlaza con datos matemáticos. Así también la presente es correlacional, puesto que busca dar solución a los objetivos, buscando la relación de 2 más variables (Valderrama, 2015).

El diseño de la investigación es no experimental de corte transversal y carácter transaccional, puesto que su función es describir las variables y analizar su relacionamiento a nivel influencia en un solo periodo determinado, Caballero (2014).

La presente investigación se desarrolló en la Municipalidad Provincial Coronel Portillo de la ciudad de Pucallpa, en el año 2021. Cuya población es finita, puesto que la totalidad de la población se conoce, con 80 trabajadores en la entidad municipal, la muestra se obtuvo por conveniencia del autor, ya que se encuestó a la totalidad de la población, donde todos tienen la oportunidad de participar, siendo así encuestados a la totalidad de trabajadores.

La técnica de recolección de datos es bajo la modalidad de encuesta, la cual trata de recopilar los datos a ser procesados bajo un cuestionario, el cual

ya está diseñado y tiene una comprobación científica de su validez, el cual es aplicado sin ninguna modificación, esto se aplicó a los trabajadores. Por ello se consideró antes de encuestar una reunión previa con la administración de la municipalidad para organizar y detallar el inicio de la recopilación de datos.

El instrumento que se utilizó de inteligencia emocional fue creado y validado por Hernández (2008) consta de 5 dimensiones enfocadas en la teoría de Goleman (1998), sus ítems hacen una totalidad de 37 preguntas.

Mientras que el instrumento de desempeño laboral fue validado y creado por Hernández (2008), el cual tiene 4 dimensiones y 36 ítems.

La escala de ambos cuestionarios corresponde a la de Likert donde 1= nunca 2= Casi nunca 3= A veces, 4 Casi siempre y 5 siempre.

Al recolectar los datos con los cuestionarios de inteligencia emocional y desempeño laboral, encuesta que será personal. Estos datos recolectados se procesaron en el programa SPSS 24, para su respectivo análisis, allí se elaboraron tablas con datos descriptivos adicionalmente las tablas de análisis correlacional.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Descriptivos de las dimensiones de inteligencia emocional

En la tabla 1 se observa los resultados descriptivos de las dimensiones de inteligencia emocional, donde los trabajadores respondieron a la dimensión autorregulación con un nivel alto con 65%, para motivación afirmaron con un nivel alto de 88.8%, así mismo para la dimensión empatía el nivel alto con 86.3% y finalmente la dimensión habilidad social, donde opinaron con un nivel alto de 80%.

Tabla 1

Nivel de percepción de las dimensiones de inteligencia emocional

		Recuento	%
Autorregulación	Bajo	12	15.0%
	Medio	16	20.0%
	Alto	52	65.0%
	Total	80	100.0%
Motivación	Bajo	2	2.5%
	Medio	7	8.8%
	Alto	71	88.8%
Empatía	Bajo	2	2.5%
	Medio	9	11.3%
	Alto	69	86.3%
Habilidad social	Bajo	9	11.3%

Medio	7	8.8%
Alto	64	80.0%

Inteligencia emocional

En la tabla 2 se observa el resultado descriptivo de la variable inteligencia emocional lo cual los participantes respondieron con un nivel alto de 62.5% lo que muestra que tienen una perspectiva alta y buenas sobre esta variable.

Tabla 2
Nivel de percepción de la variable inteligencia emocional.

	R	%
Inteligencia emocional	Bajo	14 17.5%
	Medio	16 20.0%
	Alto	50 62.5%
	Total	80 100.0%

En la tabla 3 se muestra los resultados descriptivos, por cada dimensión, para calidad de servicio los colaboradores opinaron con un nivel alto de 83.8%. para productividad, los participantes respondieron con un nivel alto con un 63.8%. así mismo para toma de decisiones señala con un nivel alto de 52.5%. por último, la dimensión conocimiento con un nivel alto de 65%.

Tabla 3

Nivel de percepción de las dimensiones de desempeño laboral

	f	%
Calidad de servicio	Bajo	5 6.3%
	Medio	8 10.0%
	Alto	67 83.8%
	Total	80 100.0%
Productividad	Bajo	7 8.8%
	Medio	22 27.5%
	Alto	51 63.8%
	Total	80 100.0%
Toma de decisiones	Bajo	13 16.3%
	Medio	25 31.3%
	Alto	42 52.5%
	Total	80 100.0%
Conocimiento	Bajo	12 15.0%
	Medio	16 20.0%
	Alto	52 65.0%
	Total	80 100.0%

Desempeño laboral

En la tabla 4 se evidencia que los encuestados respondieron frente a la variable con un nivel alto de 57.5% muestra que los colaboradores tienen una perspectiva buena.

Tabla 4

Nivel de percepción de la variable desempeño laboral

	R	%
Desempeño laboral	Bajo	17 21.3%
	Medio	17 21.3%
	Alto	46 57.5%
	Total	80 100.0%

Contrastación de hipótesis

Prueba de normalidad

La tabla 5, muestra la prueba de normalidad de la variable inteligencia emocional y desempeño laboral con sus respectivas dimensiones. Mediante la prueba de Kolmogorov-Smirnov para muestras superiores a 80, se aprecia que el nivel de significancia es menor a 0.05 en la dimensión y la variable trabajo, lo que indica que cuentan con una distribución no normal.

Tabla 5

Prueba de normalidad de las variables y dimensiones

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Autorregulación	0.399	80	0.000
Motivación	0.518	80	0.000
Empatía	0.508	80	0.000
Habilidad social	0.480	80	0.000
Calidad de servicio	0.496	80	0.000
Productividad	0.392	80	0.000
Toma de decisiones	0.327	80	0.000
Conocimiento	0.399	80	0.000
Desempeño laboral	0.358	80	0.000
Inteligencia emocional	0.385	80	0.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Hipótesis general

Ho: No existe relación significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de Coronel Portillo Pucallpa, año 2021.

Ha: Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de Coronel Portillo Pucallpa, año 2021.

Regla de decisión

Si Sig. > 0.05 se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula

Si Sig. < 0.05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

La tabla 6 muestra la relación entre las variables inteligencia emocional y desempeño laboral, donde el rho de spearman indica que es una correlación positiva alta de 0,768 el nivel de significancia es de 0,000 < 0,05 lo que muestra que la correlación de las variables es altamente significativa, aceptándose la hipótesis alterna y rechazando la hipótesis nula.

Tabla 6
Relación entre la inteligencia emocional y desempeño laboral

		Inteligencia emocional	
Rho de Spearman	Desempeño laboral	eficiente de correlación	,768**
n		Sig. (bilateral)	0.000
		N	80

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

Hipótesis específica 1

Ho: No existe relación significativa entre la inteligencia emocional y la calidad de servicio que brindan los trabajadores de la municipalidad provincial de Coronel Portillo Pucallpa, año 2021.

Ha: existe relación significativa entre la inteligencia emocional y la calidad de servicio que brindan los trabajadores de la municipalidad provincial de Coronel Portillo Pucallpa, año 2021.

Regla de decisión

Si Sig. > 0.05 se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula.

Si Sig. < 0.05 se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

La tabla 7 se evidencia la relación entre la dimensión calidad de servicio y la variable inteligencia emocional donde el coeficiente de Rho de spearman muestra

una correlación positiva media de 0,590, el nivel de significancia es de 0,000 < 0,05 lo que muestra que la correlación es altamente significativa, aceptándose la hipótesis alterna, rechazando la nula.

Tabla 7
Relación entre inteligencia emocional y calidad de servicio.

		Calidad de servicio	
Rho de Spearman	Inteligencia emocional	Coefficiente de correlación	,590**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	80

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

Hipótesis específica 2

Ho: No existe relación significativa entre inteligencia emocional y la productividad de los trabajadores de la municipalidad provincial de Coronel Portillo Pucallpa, año 2021.

Ha: Existe relación significativa entre inteligencia emocional y la productividad de los trabajadores de la municipalidad provincial de Coronel Portillo Pucallpa, año 2021.

Regla de decisión

Si Sig. > 0.05 se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula.

Si Sig. < 0.05 se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula.

La tabla 8 observa la relación entre la dimensión productividad y la variable inteligencia emocional donde el coeficiente de Rho de spearman muestra una correlación positiva alta de 0,683, el nivel de significancia es de 0,000 < 0,05 lo que muestra que la correlación es altamente significativa, aceptándose la hipótesis alterna, rechazando la nula.

Tabla 8
Relación entre inteligencia emocional y productividad

		Productividad	
Rho de Spearman	Inteligencia emocional	Coefficiente de correlación	,683**
n		Sig. (bilateral)	0.000
		N	80

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

Hipótesis específica 3

Ho: No existe relación significativa entre la inteligencia emocional y la toma de decisiones de los trabajadores de la municipalidad provincial de Coronel Portillo Pucallpa, año 2021.

Ha: Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y la toma de decisiones de los trabajadores de la municipalidad provincial de Coronel Portillo Pucallpa, año 2021.

Regla de decisión

Si Sig. > 0.05 se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula.

Si Sig. < 0.05 se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

La tabla 9 muestra la relación entre la dimensión toma de decisiones y la variable inteligencia emocional donde el coeficiente de Rho de spearman muestra una correlación positiva alta de 0,702, el nivel de significancia es de 0,000 < 0,05 lo que muestra que la correlación es altamente significativa, aceptándose la hipótesis alterna y rechazando la nula.

Tabla 9
Relación entre la inteligencia emocional y la toma de decisiones

		Toma de decisiones	
		Coeficiente de correlación	,702**
Rho de Spearman	Inteligencia emocional	Sig. (bilateral)	0,000
		N	80

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

Hipótesis específica 4

Ho: No existe relación significativa entre inteligencia emocional y el conocimiento de los trabajadores de la municipalidad provincial de Coronel Portillo Pucallpa, año 2021.

Ha: Existe relación significativa entre inteligencia emocional y el conocimiento de los trabajadores de la municipalidad provincial de Coronel Portillo Pucallpa, año 2021.

Regla de decisión

Si Sig. > 0.05 se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula.

Si Sig. < 0.05 se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

La tabla 10 muestra la relación entre la inteligencia emocional y conocimiento

donde el coeficiente de Rho de spearman muestra una correlación positiva alta de 0,815, el nivel de significancia es de 0,000 < 0,05 lo que muestra que la correlación es altamente significativa, aceptándose la hipótesis alterna, rechazando la nula.

Tabla 10
Relación entre inteligencia emocional y el conocimiento

		Conocimiento	
		Coeficiente de correlación	,815**
Rho de Spearman	Inteligencia emocional	Sig. (bilateral)	0,000
		N	80

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

CONCLUSIONES

Después de haber analizado los resultados descriptivos y correlativos se llegó a la conclusión:

En respuesta al objetivo general de la investigación, se demostró la existencia de una relación significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad provincial de Coronel Portillo Pucallpa, año 2021. Con un rho de spearman de ,768 y un sig 0,000 donde significa que mientras la inteligencia emocional sea mayor, el desempeño laboral será mejor.

En el objetivo específico número 1 buscaba encontrar la relación existente entre la inteligencia emocional y calidad de servicio de los trabajadores de la municipalidad, provincial de Coronel Portillo, Pucallpa, años 2021, obteniendo como resultado una relación media, positiva y significativa con un rho de spearman de ,590 y un sig 0,000, lo que representa que a mayor calidad de servicio con la empresa mayor inteligencia emocional o viceversa.

El objetivo específico número 2, buscaba encontrar la relación entre la inteligencia emocional y la productividad de los trabajadores de la municipalidad, provincial de Coronel Portillo, Pucallpa, año 2021. Lo cual refleja en su resultado una relación positiva alta y significativa con un rho de spearman de ,754 y un sig de 0,000, lo que demuestra que mejor inteligencia emocional, mayor será la productividad de la empresa.

El objetivo específico número 3, buscaba encontrar la relación entre la inteligencia emocional y la toma de decisiones de los trabajadores de la municipalidad de Coronel Portillo, Pucallpa, año 2021. Teniendo como resultado una relación positiva alta y significativa con un rho de spearman de

,702 y un sig de 0,000, lo que muestra que a mejor inteligencia emocional mejor será la toma de decisiones de los trabajadores.

El objetivo específico número 4, buscaba encontrar la relación entre inteligencia emocional y conocimiento. Obteniendo como resultado una relación positiva alta y significativa con un rho de spearman de ,815 y un sig de 0,000, lo que muestra que a mayor conocimiento de los trabajadores mejor será el desempeño laboral.

DISCUSION

De acuerdo al resultado se evidenció la existencia de relación entre la inteligencia emocional y desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad provincial de coronel Portillo Pucallpa año, 2021. Se ha visto reflejado en el estudio de investigación de Fajardo (2017) donde señala la existencia de relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral realizado a los teleoperadoras de ESSALUD en línea Lima, con un rho de 0,714, determinando que la relaciones grupales con y las interpersonales aportan mucho en el accionar del individuo en una entidad. Lo mismo que menciona silva & Perez (2016) afirmando la existencia de una relacion directa entre inteligencia emocional y el desempeño laboral, demostrando en su investigación con un rho de spearman de 0,456.

En el objetivo específico número 1 buscaba encontrar la relación existente entre la inteligencia emocional y calidad de servicio de los trabajadores de la municipalidad, provincial de Coronel Portillo, Pucallpa, años 2021, obteniendo como resultado una relación media, positiva y significativa con un rho de spearman de ,590 y un sig 0,000. Este resultado tambien se muestra en la investigación de Fajardo (2017) quien menciona que la inteligencia emocional formaba parte fundamental en la calidad de servicio que mostraban los trabajadores, el medio esta relacion con el coeficiente de r pearson igual a 0,675, el cual demostro existencia de relacion directa y positiva, dentro del sustento teorico se encuentra Hernandez (2015) quien mencionó dentro de su investigación que la inteligencia emocional en un trabajador muestra habilidad que permiten manejar a los clientes de mejor forma e incluso identificándose para manejar un mejor servicio.

El objetivo específico número 2, buscaba encontrar la relación entre la inteligencia emocional y la productividad de los trabajadores de la municipalidad, provincial de Coronel Portillo, Pucallpa, año 2021. Lo cual refleja en su resultado una relación positiva alta y significativa

con una rho de spearman de ,754 y un sig de 0,000. Izquierdo & Quispitongo (2017) desarrolló bajo el diseño de investigación correlacional cuantitativa, se concluyó que la inteligencia emocional influye de manera positiva la productividad en una sig. 0,000 mencionando que los resultados de la empresa se miden tambien atravez de la inteligencia emocional.

El objetivo específico número 3, buscaba encontrar la relación entre la inteligencia emocional y la toma de decisiones de los trabajadores de la municipalidad de Coronel Portillo, Pucallpa, año 2021. Teniendo como resultado una relación positiva alta y significativa con un Rho de spearman muestra una correlación positiva alta de 0,702, el nivel de significancia es de 0,000 < 0,05. Se encuentra respaldado por la investigación de Cruz y Vargas (2017) quien confirmo que la inteligencia emocional desarrollaba en el trabajador habilidades e interés por tomar de decisiones, recreándose en el conocimiento de sus labores y metas empresariales.

El objetivo específico número 4, buscaba encontrar la relación entre la inteligencia emocional y conocimiento de los trabajadores de la municipalidad de Coronel Portillo, Pucallpa, año 2021. Obteniendo como resultado una relación positiva alta y significativa con un rho de spearman de ,815 y un sig de 0,000, lo que muestra que a mayor conocimiento de los trabajadores mejor será el desempeño laboral. Este resultado es respaldado por Fajardo(2017) quien menciona que la inteligencia emocional si definirá el grado de conocimiento que tengas los trabajadores este resultado él lo obtuvo bajo una sig < 0,000, y ademas de silva & Pérez (2016) también menciona que todo fundamento de conocimiento de los trabajadores de la empresa dependerá de su inteligencia emocional.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar Enríquez, H. H. (2016). Trabajo en equipo y clima organizacional (Estudio realizado en colaboradores del Hotel del Campo de Quetzaltenango), 71. Retrieved from <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2016/05/43/Aguilar-Hector.pdf>
- Araujo, M., & Leal Guerra, M. (2007). Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas. *CICAG: Revista Del Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales*, 4(2), 132–147.
- caballero romero, A. (2014). *Metodologia*

- integral innovadora para planes y tesis (primera). sengaish learnig.
- Chiavenato, I. (2017). administracion de recursos humanos: el capital humano de las organizaciones.
- Cruz, I., & Vargas, A. (2017). Inteligencia emocional y desempeño laboral en docentes del Gimnasio Nueva América. *Repositorio Institucional*, 133. Retrieved from <http://repository.libertadores.edu.co/handle/11371/1240>
- F David. (2007). strategic management.
- Fajardo, R. (2017). la inteligencia emocional y desempeño laboral de las teleoperadoras de salud en linea lima - 2017. *Jurnal Sains Dan Seni ITS*, 6(1), 51–66. Retrieved from <http://repositorio.unan.edu.ni/2986/1/5624.pdf%0Ahttp://fiskal.kemenkeu.go.id/ejournal%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.cirp.2016.06.001%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.powtec.2016.12.055%0Ahttps://doi.org/10.1016/j.ijfatigue.2019.02.006%0Ahttps://doi.org/10.1>
- Fuentes, B., & Marroquin, D. (2018). Propuesta De Estrategias Para La Implementación Del Trabajo En Equipo En Las Pequeñas Empresas De Chalco. *Uaem*, 208. Retrieved from https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/6522/1/2018_estrategia_productividad_empresaial.pdf%0Ahttp://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/99503/TESIS_FINAL..pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Galy Izquierdo, E. Q. (2017). influencia de la inteligencia emocional sobre el desempeño laboral percibido en vendedores de telefonía móvil, Peru 2017. Retrieved from http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3472/3/2017_izquierdo-Abad.pdf
- Gil, D. (2018). trabajo en equipo, una estrategia para la productividad empresarial.151(2), 10–17. Retrieved from https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/6522/1/2018_estrategia_productividad_empresaial.pdf
- Gomez, M. (2006). introduccion a la metodologia de la investigacion científica. Retrieved from <https://books.google.com.pe/books?id=9UDXPe4U7aMC&printsec=frontcover&dq=metodologia+de+investigacion+cientifica+libros&hl=qu&sa=X&ved=0ahUKewjPsdmjkIH0AhU8H7kGHQMBBIMQ6AEIqjAE#v=onepage&q=metodologia de investigacion científica libros&f=false>
- Gonzales, K. (2015). Trabajo en Equipo y Satisfacción Laboral (estudio realizado con personal de operaciones de telemarketing de transactel, 75–87. Retrieved from <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Gonzalez-Karyn.pdf>
- Hernandez, E. (2015). inteligencia emocional y desempeño laboral de los supervisores de industrias citricolas de montemorelos. *Acta Universitatis Agriculturae et Silviculturae Mendelianae Brunensis*, 53(9), 1689–1699. Retrieved from <http://publications.lib.chalmers.se/records/fulltext/245180/245180.pdf%0Ahttps://hdl.handle.net/20.500.12380/245180%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.jsames.2011.03.003%0Ahttps://doi.org/10.1016/j.gr.2017.08.001%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.precamres.2014.12>
- Hernandez, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de la Investigación* (Quinta edición). Mexico.
- Jaimes Ocrosopoma, L. X., & Paucar Sánchez, J. P. (2019). Trabajo en Equipo del Personal asistencial de los establecimientos de salud del distrito de Santa María, Huacho - 2019, 1–72. Retrieved from http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3179/TRABAJO_EN_EQUIPO_DEL_PERSONAL_ASISTENCIAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Matos, Y., & Pasek, E. (2005). Planificación y ejecución de la investigación en equipo: un constructo. *Revista de Artes y Humanidades UNICA*, 6(14), 102–122. Retrieved from <http://www.redalyc.org/html/1701/170118766006/index.html>
- Miranda Viteri, M. del P. (2017). inteligencia emocional según género en adolescentes de 13 a 16 años de una institución educativa de la ciudad de cajamarca - 2017. *Nivel De Satisfacción Del Adulto Mayor Ante El Cuidado Humanizado Que Brindan Las Enfermeras Del Centro De Salud Quiñones Gonzáles Chiclayo 2017.*, 82. Retrieved from http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/10755/Miranda_Viteri%2CMilagros_del_Pilar.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Troncoso Jiménez, R. (2018). La Inteligencia Emocional Y Desempeño Laboral De Colaboradores Del Hotel Cabaña Quinta, Puerto Maldonado, 2018. *Universidad Andina Del Cusco Facultad*, 77. Retrieved from http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/2629/1/Rodrigo_Tesis_bachiller_2018.pdf
- Valderrama, P. (2015). incidencia de las multas tributarias en la liquidez de la mype Quimifrat S.R.L de la ciudad de trujillo. *Lexus*, 4(None), 37. Retrieved from http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2215/valderramazavaleta_pamela.pdf?sequence=1&isAllowed=y