

# **UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**Escuela Profesional de Administración**



*Una Institución Adventista*

## **Inteligencia Emocional y su Relación con el Desempeño Laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lampa – 2018**

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

Por:

**Germán Pérez Macedo**

Asesor:

**Mg. Félix Primero Calla Calla**

**Juliaca, diciembre del 2020**

## DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA DEL INFORME DE TESIS

Mg. Félix Primero Calla Calla, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Peruana Unión.

### DECLARO:

Que el presente informe de investigación titulado: "Inteligencia Emocional y su Relación con el Desempeño Laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lampa - 2018" constituye la memoria que presenta el Bachiller Germán Pérez Macedo, para obtener el título de Profesional 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 Juliaca, a los 09 días del mes de febrero del año 2021



Mg. Félix Primero Calla Calla  
Asesor

**FELIX P. CALLA CALLA**  
**ING. ECONOMISTA**  
CIP. M° 48882

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS



En Puno, Juliaca, Villa Chullunquiani, a los 16 día(s) del mes de diciembre del año 2020 siendo las 17:00 horas, se reunieron en el Salón de Grados y Títulos de la Universidad Peruana Unión, Filial Juliaca, bajo la dirección del Señor Presidente del Jurado: Lic. Julio Samuel Torres Miranda, el secretario: Mtro. Wilson Cruz Mamani y los demás miembros: Mtro. Amed Vargas Martinez, Lic. Kokuli Ana Coaquira Puma y el asesor Mg. Felix Primero Calla Calla con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de la tesis titulada: "Inteligencia Emocional y su Relación con el Desempeño Laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lampa - 2018"

Bachiller/es: a) Germán Pérez Macedo b) conducente a la obtención del Título profesional de Licenciado en Administración y Negocios Internacionales (Nombre del Título Profesional)

con mención en El Presidente inició el acto académico de sustentación invitando al(los)/a(la)(las) candidato(a)s hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del Jurado a efectuar las preguntas, y aclaraciones pertinentes, las cuales fueron absueltos por el(los)/a(la)(las) candidato(a)s. 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): Germán Pérez Macedo

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

Candidato (b):

| CALIFICACIÓN | ESCALAS   |         |             | Mérito |
|--------------|-----------|---------|-------------|--------|
|              | Vigesimal | Literal | Cualitativa |        |
|              |           |         |             |        |

(\*) Ver parte posterior

Finalmente, el Presidente del Jurado invitó al(los)/a(la)(las) candidato(a)s a ponerse de pie, para recibir la evaluación final y concluir el acto académico de sustentación procediéndose a registrar las firmas respectivas.

\_\_\_\_\_  
Presidente

\_\_\_\_\_  
Secretario

\_\_\_\_\_  
Asesor

\_\_\_\_\_  
Miembro

\_\_\_\_\_  
Miembro

\_\_\_\_\_  
Candidato/a (a)

\_\_\_\_\_  
Candidato/a (b)

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo lo dedico a mis pequeños hijos Samuel Elías, Esther Milagros y José Daniel por ser la motivación para poder alcanzar mi sueño.

A mi esposa, mi querida maestra de niños Rosa Luz Jordán de Pérez, por ser mi compañera y apoyo en cada sueño a alcanzar.

A la Universidad Peruana Unión, por acogerme en sus aulas y enseñarme a amar cada día más a Dios durante estos cinco años de estadía en esta casa de estudios

A los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Lampa, que participaron de este estudio permitiéndome aplicar los instrumentos y hacer posible esta investigación.

Germán Pérez Macedo

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por haberme acompañado durante estos años de estudio y sentir su compañía en cada momento.

A mi familia, mi esposa y mis hijos por haberme dejado tiempo para dedicarme a mis estudios y entenderme.

A mis docentes de la Universidad por haber vertido tantos conocimientos, que ahora los pondré en práctica.

Germán Pérez Macedo

## Tabla de contenido

|  |     |
|--|-----|
| DEDICATORIA.....                                   | iv  |
| AGRADECIMIENTO.....                                | v   |
| RESUMEN.....                                       | xii |
| ABSTRACT.....                                      | xiv |
| Capítulo I.....                                    | 16  |
| Planteamiento del problema.....                    | 16  |
| 1.1. Descripción de la situación del problema..... | 16  |
| 1.2. Formulación del problema.....                 | 20  |
| 1.2.1. Problema general.....                       | 20  |
| 1.2.2. Problemas específicos.....                  | 20  |
| 1.3. Objetivos de la investigación.....            | 20  |
| 1.3.1. Objetivo general.....                       | 20  |
| 1.3.2. Objetivos específicos.....                  | 20  |
| 1.4. Justificación de la investigación.....        | 21  |
| 1.5. Relevancia social.....                        | 21  |
| 1.6. Relevancia metodológica.....                  | 21  |
| 1.7. Cosmovisión bíblica filosófica.....           | 21  |
| Capítulo II.....                                   | 23  |
| Marco teórico de la investigación.....             | 23  |
| 2.1. Antecedentes de la investigación.....         | 23  |
| 2.2. Bases Teóricas.....                           | 30  |
| 2.2.1. Teoría de inteligencias emocional.....      | 30  |
| 2.3. Tipos de inteligencia emocional.....          | 34  |
| 2.3.1. Inteligencia Interpersonal.....             | 34  |
| 2.3.2. Empatía.....                                | 34  |
| 2.3.3. Relaciones Interpersonales.....             | 34  |
| 2.3.4. Responsabilidad Social.....                 | 35  |
| 2.3.5. Comprensión Emocional de sí mismo.....      | 35  |
| 2.3.6. Asertividad.....                            | 35  |
| 2.3.7. Auto concepto.....                          | 36  |
| 2.3.8. Autorrealización.....                       | 36  |

|         |   |    |
|---------|---|----|
| 2.3.9.  | Independencia.....  | 36 |
| 2.3.10. | Adaptabilidad .....   | 37 |
| 2.3.11. | Prueba de la Realidad.....                                      | 38 |
| 2.3.12. | Flexibilidad.....   | 38 |
| 2.3.13. | Manejo de Estrés .....  | 38 |
| 2.3.14. | Tolerancia al Estrés .....                                      | 38 |
| 2.3.15. | Control de impulsos.....  | 39 |
| 2.3.16. | Estado de Ánimo .....   | 39 |
| 2.3.17. | Felicidad .....   | 39 |
| 2.3.18. | Optimismo .....   | 39 |
| 2.4.    | Teorías del Desempeño Laboral .....                             | 40 |
| 2.4.1.  | Desempeño .....   | 40 |
| 2.4.2.  | Desempeño laboral .....   | 42 |
| 2.4.3.  | Importancia del desempeño laboral.....                          | 45 |
| 2.4.4.  | Evaluación de desempeño .....                                   | 46 |
| 2.5.    | Dimensiones del desempeño laboral. ....                         | 46 |
| 2.5.1.  | Calidad de servicio. ....                                       | 46 |
| 2.5.2.  | Productividad.....  | 47 |
| 2.5.3.  | Factor humano elemento clave en la productividad .....          | 47 |
| 2.5.4.  | Toma de decisiones .....  | 48 |
| 2.5.5.  | Conocimiento .....  | 48 |
| 2.6.    | Relación entre Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral. .... | 49 |
| 2.7.    | Definición de términos básicos.....                             | 51 |
| 2.7.1.  | Autorregulación.....  | 51 |
| 2.7.2.  | Desempeño .....   | 51 |
| 2.7.3.  | Emoción.....  | 51 |
| 2.7.4.  | Empatía.....  | 52 |
| 2.7.5.  | Habilidades sociales .....                                      | 52 |
| 2.7.6.  | Inteligencia .....  | 52 |
| 2.7.7.  | Inteligencia emocional .....                                    | 52 |
| 2.7.8.  | Motivación.....   | 52 |
|         | Capítulo III .....  | 54 |
|         | Metodología de la investigación.....                            | 54 |
| 3.1.    | Tipo y nivel de investigación.....                              | 54 |
| 3.2.    | Diseño de investigación.....                                    | 54 |

|   |    |
|---|----|
| 3.3. Hipótesis General.....   | 55 |
| 3.3.1. Hipótesis Específicos.....   | 55 |
| 3.4. Descripción del lugar de ejecución.....                                      | 58 |
| 3.5. Delimitación espacial y temporal.....  | 58 |
| 3.5.1 Delimitación espacial.....  | 58 |
| 3.5.2 Delimitación temporal.....  | 58 |
| 3.6. Delimitación de la población y muestra.....                                  | 58 |
| 3.6.1 Población.....  | 58 |
| 3.6.2. Muestra.....   | 59 |
| 3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos e instrumentos.....          | 59 |
| 3.7.1. Técnicas de recolección de datos.....                                      | 59 |
| 3.7.2 Instrumentos de recolección de datos.....                                   | 60 |
| 3.8 Confiabilidad.....  | 60 |
| 3.9 Técnicas del procesamiento y análisis de datos.....                           | 61 |
| Capítulo IV.....  | 62 |
| Resultados y discusión.....   | 62 |
| 4.1. Presentación, análisis e interpretación de resultados sociodemográficos..... | 62 |
| 4.2 Resultado del objetivo general.....   | 66 |
| 4.2.1. Objetivo Especifico 1.....   | 67 |
| 4.2.2. Objetivo Especifico 2.....   | 68 |
| 4.2.3. Objetivo Especifico 3.....   | 69 |
| 4.2.4. Objetivo específico 4.....   | 71 |
| 4.3. Prueba de hipótesis.....   | 72 |
| 4.3.1. Validación de la hipótesis especifica 1.....                               | 72 |
| 4.3.2. Validación de la hipótesis especifica 2.....                               | 73 |
| 4.3.3. Validación de la hipótesis especifica 3.....                               | 73 |
| 4.3.4. Validación de la hipótesis especifica 4.....                               | 74 |
| 4.4. Discusión de los resultados.....   | 75 |
| Capítulo V.....   | 78 |
| 5.1 Conclusiones y recomendaciones.....   | 78 |
| 5.1.1 Conclusiones.....   | 78 |
| 5.1.2 Recomendaciones.....  | 79 |



## Índice de tabla

|   |    |
|---|----|
| Tabla 1 Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lampa .....  | 59 |
| Tabla 2 Resumen de Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lampa .....   | 61 |
| Tabla 3 Fiabilidad del Alfa de Cronbach de la Variable inteligencia emocional.....  | 61 |
| Tabla 4 Fiabilidad del Alfa de Cronbach de la Variable desempeño laboral .....  | 61 |
| Tabla 5 Edad del trabajador .....   | 62 |
| Tabla 6 Sexo del trabajador .....   | 63 |
| Tabla 7 Grado de instruccion del trabajador .....   | 63 |
| Tabla 8 Estado civil del trabajador .....   | 64 |
| Tabla 9 Tiempo de experiencia del trabajador .....  | 64 |
| Tabla 10 Area o departamento en el que se desempeña el trabajador.....  | 65 |
| Tabla 11 Relacion de la inteligfencia emocional con el desempeño laboral de los<br>trabajadores de la municipalidad provincial de Lampa .....   | 67 |
| Tabla 12 Relacion de la inteligencia emocional con la calidad de servicio de los<br>trabajadores de la municcipalidad provincial de Lampa ..... | 68 |
| Tabla 13 Relacion de la inteligencia emocional con la productividad de los trabajadores<br>de la municipalidad provincial de Lampa.....         | 69 |
| Tabla 14 Relacion de la inteligencia emocional con la toma de decisiones de los<br>trabajadores de la municipalidad provincial de Lampa .....   | 70 |
| Tabla 15 Relacion de la inteligencia emocionalcon el conocimiento de los trabajadores<br>de la municipalidad provincial de Lampa.....           | 71 |

## Índice de Figuras

|   |    |
|---|----|
| Figura 1 Diseño de la investigación ..... | 55 |
|---|----|

## Índice de Anexos

Anexos 1 Matriz de consistencia : Inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de Lampa - 2018 .....**¡Error!**

### **Marcador no definido.**

Anexos 2 Instrumento : cuestionario de encuesta sobre la inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral..... 84

Anexos 3 Carta de autorizacion para el trabajo de investigacion..... 88

## RESUMEN

El objetivo de la presente investigación es determinar la relación de la inteligencia emocional con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lampa en el año 2018. Se inició la investigación desde la perspectiva teórica de la primera la variable de la inteligencia emocional propuesta por Goleman (1998), y la segunda consistente en el desempeño laboral por Hernández (2008). Se tomó como referencia a cuatro dimensiones del desempeño laboral como son: calidad de servicio, productividad, toma de decisiones y conocimiento. La investigación es de tipo aplicada de nivel correlacional y de corte transversal.

En la metodología, se pasó a estudiar a la Municipalidad Provincial de Lampa, encuestándose a 48 trabajadores administrativos de esta institución, considerando el instrumento de inteligencia emocional de 37 ítems de Hernández (2008), adaptado del cuestionario “ECI” (Emotional Competence Inventory) de Goleman (1999) y el instrumento de nivel de desempeño laboral de 39 ítems elaborado y validado por Hernández (2008), ambos instrumentos fueron adaptados comprobándose su fiabilidad a través del Alpha de Crombach con un 0,766 para inteligencia emocional y un 0,664 para desempeño laboral, lo cual indica que la confiabilidad es marcada en los resultados obtenidos en la muestra.

Se realizó el análisis mediante el coeficiente de correlación  $r$  de Rho Spearman, donde los resultados muestran que existe una relación significativa, ( $r=0.535^{**}$ ;  $p<0,000$ ) de la inteligencia emocional con el desempeño laboral.

En conclusión, podemos afirmar que mientras más alta sea la inteligencia emocional de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lampa, también será más alto su desempeño laboral.

**Palabras claves:** Inteligencia emocional; desempeño laboral; calidad de servicio; productividad; toma de decisiones; conocimiento

## ABSTRACT

The objective of this research is to determine the relationship between the emotional intelligence and the job performance of the Provincial Municipality of Lampa workers in 2018. The research started from the theoretical perspective of the first variable: Emotional intelligence, proposed by Goleman (1998), and the second one is the labor performance by Hernández (2008). Four dimensions of work were considered, they are: quality of service, productivity, decision-making and knowledge. The type of the research is applied, correlational and cross-sectional level.

About the methodology, the instrument of Emotional Intelligence of 37 items by Hernández (2008), adapted from the questionnaire "ECI" (Emotional Competence Inventory) Goleman's (1999) was used: likewise, an instrument of 39 items to measure the job performance level, elaborated and validated by Hernández (2008) was applied. These two instruments were applied to 48 administrative workers. Both instruments were adapted and tested for reliability through Crombach's Alpha with 0.766 for emotional intelligence and 0.664 for job performance, which indicates that the reliability is significant in the results of the sample.

The analysis was performed using the Rho Spearman correlation coefficient  $r$ , where the results show that there is a significant relationship ( $r = 0.535 **$ ;  $p < 0.000$ ) between the emotional intelligence and the job performance.

In conclusion, we can affirm that the higher the emotional intelligence of the workers of the Provincial Municipality of Lampa, the higher their job performance will also be

Key words: Emotional intelligence; job performance; quality of service; productivity; decision-making; knowledge.

## **Capítulo I**

### **Planteamiento del problema**

#### **1.1. Descripción de la situación del problema**

La inteligencia emocional ha sido una temática de gran interés de estudio por varios investigadores, Daniel Goleman popularizó el término al escribir su libro “Intelligence Emocional” publicado en el año 1995, generando un fuerte impacto a nivel de varios medios de comunicación. Posteriormente Mayer y Salovey (1990) al igual que Goleman (1995), fusionan sus teorías y definen la inteligencia emocional como la capacidad para reconocer emociones propias y de los otros. Más adelante se hace una distinción entre el reconocimiento de emociones y delimitar el inicio de estas emociones al enfrentarse a un contexto que genere una respuesta inmediata.

El término de Inteligencia Emocional tiene sus orígenes en ideas rogerianas y pensamientos budistas, fue utilizado en la literatura psicológica por Mayer, & Salovey (1990), donde la definen como: “La capacidad de percibir los sentimientos propios y de los demás, distinguir entre ellos y servirse de esa información para guiar el pensamiento y la conducta de uno mismo”.

Teniendo como base este concepto, encuentran que no todas las personas tienen la capacidad de reconocer de manera íntegra sus sentimientos, es por esto que posteriormente estudian a la inteligencia emocional como una capacidad de entender, asimilar y percibir las emociones propias y de los otros.

En la actualidad, la competitividad social es parte del día a día en el mundo organizacional, las empresas se ven obligadas a contar con el personal idóneo a nivel laboral y personal, que contribuya al mejoramiento continuo y a la optimización del capital humano.



La inteligencia emocional en el ámbito laboral puede ser tratada desde varias dimensiones y contextos de su práctica, si bien es cierto es importante tener un alto nivel de inteligencia que se asocie a los conocimientos empleados, también poseer habilidades que se relacionen a los distintos tipos de inteligencias permiten desafiar a los cambios y retos inesperados. Los diferentes elementos que componen la inteligencia emocional como la memoria, la atención, el aprendizaje, las habilidades sociales, estructuran las habilidades cognitivas del ser humano y permiten la resolución de conflictos o enfrentar los mismos de manera adecuada.

Por su parte, Goleman, D. (1995), propone un concepto en base a los hallazgos de David McClelland, Howard Gardner y Joseph Ledoux (1996), definiendo la inteligencia emocional como “Un sentimiento que afecta a los propios sentimientos, estados psicológicos, estadios biológicos y voluntad de acción” (p. 30). Se realiza una relación entre las investigaciones que no habían sido conectadas y se revelan implicaciones para las personas, el ámbito laboral y su difusión con un lenguaje universal.

La inteligencia emocional se percibe en la selección, conservación y recepción de personal, ya que esto encamina a la organización al cumplimiento de metas. Es por esto que evaluar la inteligencia emocional en el proceso de selección de candidatos genera gran impacto en el éxito y fracaso de las nuevas contrataciones en la organización.

El desempeño es la combinación del comportamiento y los resultados, para lo cual se debe modificar la acción, para medir y observar la misma. Según Chiavenato, I. (2002), define el desempeño laboral como “el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, asimismo, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos” (p. 359). En este caso, el contexto afirma que un buen desempeño laboral es la clave para que una organización pueda surgir, están ligados con las actitudes y aptitudes que tengan en base a los objetivos empresariales, además de las normas, políticas, visión y misión.

El desempeño del individuo dentro de la organización se puede definir como el rendimiento y la capacidad de elaborar y generar tareas mediante la optimización de recursos y en mayor calidad, se evalúa la conducta real del colaborador en el ámbito profesional y de relaciones interpersonales que se originan dentro de la organización.

Es importante reconocer que contar con el personal idóneo para una empresa es fundamental, así como también la validez de la evaluación de desempeño y el impacto que tiene frente al mantenimiento de personal. Existen varios factores que intervienen en el desempeño del colaborador, según Robbins (2007), refiere que: “El factor motivacional juega un papel fundamental, puesto que las personas para aumentar su motivación tienen que percibir que su esfuerzo en el trabajo les trae una evaluación favorable, la que a su vez trae las recompensas que aprecian” (p. 140). Si bien es cierto que, el desempeño del colaborador depende en gran medida de cómo se desenvuelva y desarrolle su trabajo, pero también los factores que el entorno laboral brinda son trascendentales, como los aspectos de motivación, reconocimiento y crecimiento profesional.

La inteligencia emocional es un conjunto de habilidades que pueden ser aprendidas, como la habilidad para comprender y dirigir a las personas y actuar sabiamente en las relaciones humanas, hoy es definida como la habilidad para reconocer, tratar y afrontar las propias emociones y la de los otros. Se ha reconocido la importancia de la emoción en la vida laboral del individuo, pues las investigaciones han demostrado que la inteligencia emocional es un factor que influye en la efectividad organizacional, el liderazgo, el desarrollo de carreras y el trabajo grupal.

En el mundo actual, en las organizaciones surge la necesidad permanente de mejorar el desempeño laboral para fortalecer la competitividad óptima en el mercado. La sociedad se caracteriza por los continuos cambios y el desarrollo acelerado de la tecnología, por esto las empresas y sus individuos se ven impulsados a desarrollar procesos gerenciales que generen mecanismos de adaptación e innovación tecnológica

para propiciar un mejoramiento continuo de la calidad y desempeño de sus colaboradores. Por lo que considero que una buena salud emocional contribuirá a un eficiente desempeño laboral.

En la Municipalidad Provincial de Lampa los trabajadores tienen diferentes modalidades de contrato laboral como son: Cas, locación de servicios y nombrados. Ellos realizan un trabajo directo con la población por lo que se presenta algunas dificultades en el trato personal debido a que los trabajadores de dicha entidad no son netamente del mismo lugar, sino que vienen de lugares cercanos y es por eso que no conocen la cultura o comportamiento de los pobladores, causando incomodidad entre trabajadores y la población debido que los pobladores realizan ciertos tramites que necesitan para suplir su necesidad y no se sienten bien atendidos.

Entonces para que existan buenas relaciones interpersonales, puedan manejar su estrés, adaptarse al cambio, manejar su inteligencia intrapersonal es importante el manejo de las emociones para un buen desempeño laboral.

Una vez manifestado todo lo relacionado a la inteligencia emocional y el desempeño laboral a continuación se identifica los principales problemas:

- a. Los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lampa son trabajadores que han nacido en la misma ciudad, ya que vienen de otras ciudades cercanas a laboral por ende considero que no se identifican con la realidad y las necesidades de los pobladores.
- b. Asimismo se observa que las personas que laboran diariamente en la Municipalidad Provincial de Lampa constantemente manifiestan incomodidad por no contar con las herramientas y materiales necesarios obstaculizando su desempeño laboral y de esa manera no dar un buen servicio a la población.

- c. Por otro lado carecen de capacitaciones de relaciones interpersonales para el personal, siendo este punto importante para su desarrollo del personal y la institución y por ende para la población.

## **1.2. Formulación del problema**

El presente trabajo de investigación se tiene formulado el problema general y problemas específicos a la cual se pretende dar respuesta a las siguientes interrogantes.

### ***1.2.1. Problema general***

¿Cómo es la relación de la inteligencia emocional con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lampa en el año 2018?

### ***1.2.2. Problemas específicos***

1. ¿Cómo es la relación de la inteligencia emocional con la calidad de servicio de los Trabajadores Municipalidad Provincial de lampa?
2. ¿Cómo es la relación de la inteligencia emocional con la productividad de los Trabajadores Municipalidad Provincial de Lampa?
3. ¿Cómo es la relación de la inteligencia emocional con la toma de decisiones de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lampa?
4. ¿Cómo es la relación de la inteligencia emocional con el conocimiento de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lampa

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

### ***1.3.1. Objetivo general***

Determinar la relación de la inteligencia emocional con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lampa en el año 2018.

### ***1.3.2. Objetivos específicos***

1. Determinar la relación de la inteligencia emocional con la calidad de servicio de los Trabajadores Municipalidad Provincial de Lampa
2. Determinar la relación de la inteligencia emocional con la productividad de los Trabajadores Municipalidad Provincial de Lampa
3. Determinar la relación de la inteligencia emocional con la toma de decisiones de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lampa
4. Determinar la relación de la inteligencia emocional con el conocimiento de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lampa

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

La presente investigación se realiza con la finalidad de que la Municipalidad Provincial de Lampa realice una evaluación no solamente de la capacidad intelectual, sino que se le dé la importancia a la inteligencia emocional ya que es muy importante porque el trabajo que realizan es trato directo con la población.

#### **1.5. Relevancia social**

Aporta beneficios para que las personas puedan tener acceso a esta investigación y utilizarlas para sus instituciones y/o empresas los conocimientos que puedan desarrollar ya sea en forma particular a estudiantes que tenga que ver con trabajos de investigación.

#### **1.6. Relevancia metodológica**

La mayoría de las empresas solo se basan en teorías tradicionales, como resultados las empresas van en declive, para que no suceda esto se tiene que tomar los nuevos enfoques en cuanto a la inteligencia emocional, que hoy en día muchas instituciones ya lo están considerando importante dentro de las empresas, sabiendo que las emociones son parte del crecimiento empresarial.

#### **1.7. Cosmovisión bíblica filosófica.**

(White, 1915) afirma “no importa de quién se trate, el señor nos ha bendecido con facultades intelectuales capaces de vasto desarrollo. Cultivad vuestros talentos con fervor

perseverante. Educad y disciplinad la mente por el estudio, la observación y la reflexión. No podéis encontraros con la mente de Dios a menos que pongáis en uso toda facultad. Las capacidades mentales se fortalecerán y desarrollarán si salís a trabajar con el temor de Dios, con humildad, y con una ferviente oración. Un propósito resuelto realizará milagros” (pág. 34).

White(PP) afirma “ Es una ley de la mente humana que somos transformados por medio de la contemplación, el hombre no se elevara más allá de sus conceptos acerca de la verdad, la pureza y la santidad. Si la mente no sube nunca más arriba que el nivel humano, si no se eleva mediante la fe para contemplar la sabiduría y el amor infinitos el hombre ira hundiéndose cada vez más. (pag.79,80)

Usted puede preguntar: ¿Cómo puedo dominar mis propios actos y controlar mis emociones internas? Muchos que no profesan amar a Dios controlan su espíritu hasta cierto punto sin la ayuda de la gracia especial de Dios. Ejercen el autocontrol (White, 1915, pág. 154).

## Capítulo II

### Marco teórico de la investigación

#### 2.1. Antecedentes de la investigación

##### 2.1.1. Antecedentes internacionales

Escobedo de la Riva, Paola (2015) *Relación entre inteligencia emocional y rendimiento académico de los alumnos del nivel básico de un colegio privado, de la Universidad Rafael Landívar, en Guatemala*. Tesis para optar el grado de académico de Licenciada en Educación y Aprendizaje. Para ello selecciono una muestra de 53 alumnos tanto del género femenino como masculino y que sus edades estaban entre los 14 y 16 años de edad. La investigación se trabajó de forma cuantitativa, de tipo correlacional. Para su realización se aplicó la prueba TMSS, basada en Trait Meta-Mood Scale, para evaluar la Inteligencia Emocional. Y el rendimiento académico se recolectó a través de las calificaciones finales de los mismos estudiantes. En dicho estudio se llegó a las siguientes conclusiones: Se determinó que existe una correlación estadísticamente significativa entre Estrategias para Regular las Emociones y rendimiento académico en los alumnos. Sin embargo, en la sub-escala de Atención a las Emociones, se determinó que no existe una correlación positiva, entre las dos variables. Por otro lado, se obtuvo una correlación positiva débil entre la claridad en la Percepción Emocional y el rendimiento académico.

Sierra Salgado, Carla Paola (2013). *La inteligencia emocional de Daniel Goleman en el aprendizaje del inglés en los estudiantes de los novenos años de educación general básica del colegio Luciano Andrade Marín de la ciudad de Quito en el año lectivo 2012-2013*”, de la Universidad Central del Ecuador, Tesis para optar el grado de Licenciatura en Ciencias de la Educación mención Plurilingüe, tiene como objetivo general, determinar los niveles de inteligencia emocional en el aprendizaje, asimismo llega a las siguientes conclusiones:

De acuerdo a la investigación, podemos mencionar que la mayoría de estudiantes consultados manifiestan que los profesores no tienen buenas metodologías para la enseñanza del Idioma Inglés, lo que les crea inseguridad para participar en clase o resolver los exámenes, por otro lado, de la encuesta realizada, la mayoría de estudiantes manifiestan la falta de motivación por parte del docente para aprender inglés, lo que implica que las clases de inglés sean cansadas y que no tengan ninguna inquietud para asistir a clases, del mismo modo, la mayoría de los estudiantes correspondientes al 87% no presentan interés por aprender inglés, estos datos fueron tomados de las preguntas del cuestionario aplicado, finalmente, el 74% de los encuestados afirman que nunca realizan trabajos grupales, es decir aún se aplica el aprendizaje estático y poco crítico donde el estudiante solamente recepta información.

Bino (2016), en su investigación titulada *Inteligencia emocional y atención al cliente*. El presente estudio tuvo como objetivo general determinar la influencia que tiene la inteligencia emocional en los colaboradores al brindar atención al cliente del restaurante Albamar Tobogán, donde se realizó la presente investigación. El estudio se realizó con la totalidad de colaboradores que trabajan en el restaurante y se tomó una muestra de 135 sujetos para evaluar la atención al cliente. Los instrumentos utilizados para realizar el estudio fueron, para la inteligencia emocional se aplicó el Test de Inteligencia personal y para evaluar la atención al cliente se aplicó un cuestionario serqual estructurado con preguntas de tipo cerrada con escala de Likert que fue aplicada a los clientes del restaurante. Con los resultados obtenidos, se concluyó que el nivel de atención al cliente es bueno y que los colaboradores manejan un equilibrio emocional y brindan una atención adecuada. Con respecto a la variable inteligencia emocional, se puede concluir que los trabajadores encuentran equilibrio en sus emociones, debido a que la dimensión carga laboral es adecuada, permitiendo que los colaboradores cuenten con tiempo para realizar diferentes labores.



Fleischhaker Perez, Ilma Andrea (2014), quien presentan una tesis en la Universidad Rafael Landívar – Venezuela, para optar el grado de Licenciada con mención en Psicología Industrial/Organizacional con el tema: *“Inteligencia emocional y productividad laboral (estudio realizado con el personal de salud del centro de diagnóstico por imágenes de salud del centro de diagnóstico por imágenes, policlínica)”*. El objetivo del trabajo es determinar la influencia de la inteligencia emocional en la productividad. Para el estudio estaban conformados por 40 colaboradores del centro de diagnóstico por imágenes. Llegando a la siguiente conclusión más relevante:

Los colaboradores demostraron un alto nivel de inteligencia emocional, por lo que trabajan de manera adecuada con el cliente interno y con el cliente externo y son altamente productivos. Se demuestra que cuando las personas no manifiestan desagrado por situaciones que, de manera general, son reglas de la institución en su desempeño, manifiestan un alto nivel del control de sus emociones y por lo tanto de inteligencia emocional, lo cual beneficia al éxito en su trabajo.

Los colaboradores de la clínica no muestran disgusto en el exceso de trabajo, o molestia en tener que repetir alguna tarea por equivocación propia, lo que demuestra que son capaces de aceptar las responsabilidades de su puesto de trabajo, y tienen una actitud positiva ante los retos como una persona con inteligencia emocional lo hace. Los colaboradores de la clínica en un buen porcentaje ponen en práctica las cinco emociones que integran la inteligencia emocional, la autoconciencia, el autocontrol, la automotivación, la empatía y la habilidad social, lo que facilita que sean capaces de presentar mayor desempeño en sus funciones. Los empleados que demostraron satisfacción en su trabajo, tienen la habilidad de controlar sus emociones cuando se les llama la atención, así como al relacionarse efectivamente con los pacientes, lo que logra el aumento de la productividad laboral.

Roman Felix, Mirian Pamela (2014). quien presenta una investigación, con el tema: “*La Inteligencia Emocional en relación al desempeño laboral del Personal de los Departamentos de Recursos Humanos y Administrativo-Financiero de la empresa Viunha Téxtil - Vicunha Ecuador S. A.*”. Tesis para optar el grado de Licenciada en Psicología Industrial. El objetivo principal del trabajo es determinar la relación entre la Inteligencia Emocional y el desempeño laboral del Personal de los Departamentos de Recursos Humanos y Administración-Financiero de la empresa Vicunha Téxtil-Vicunha Ecuador S, A, La población total fueron de 54 personas que constituyen el personal de los Departamentos de Recursos Humanos y Administrativos- Financiero de la empresa. El tipo de investigación fue Correlacional. Y los resultados obtenidos mediante son las siguientes conclusiones:

Al parecer existe relación directa entre el nivel de Inteligencia Emocional que presentan los empleados de la empresa y su desempeño laboral, ya que en los 2 aspectos presentan niveles positivos que van de la media a lo superior. El adecuado nivel de desarrollo de la Inteligencia indudablemente posibilita un mejor desempeño de los evaluados. Desglosando los resultados de las 11 escalas contenidas en el Cuestionario de Coeficiente Emocional, en la mayoría de ellas, los investigados presentan niveles positivos, ya que se ubican en los niveles de proficiente y óptimo, solamente en lo referente a flexibilidad e insatisfacción constructiva existen porcentajes significativos, que ubican estas escalas en el nivel de vulnerabilidad, por lo cual es necesario prestar atención a estos aspectos.

Al existir un adecuado nivel de conciencia y expresión emocional propia y una conciencia emocional de los otros, es decir de los compañeros de trabajo, posibilita un mayor coeficiente de relacionamiento entre ellos, lo que indudablemente permite un mejor trabajo en equipo y un mayor desempeño laboral del grupo.

Por su parte Garcia Jimenez,Samantha (2012). en su investigación titulada “*La inteligencia emocional en la formación del administrador*”. Tesis para optar el grado de Licenciada en Administración. Tiene como objetivo determinar el papel que ocupa la inteligencia emocional en el perfil del administrador actual en los estudiantes de la facultad de Administración, de la Universidad Veracruzana, Región Xalapa. La población consideró a estudiantes hombres y mujeres que cursan el octavo semestre de la licenciatura en administración, fue aplicado a 20 personas. El muestreo fue aleatorio y sistemático a los estudiantes que habrían de participar en el proceso. Los resultados muestran que la formación de los alumnos de la carrera de administración de la Universidad Veracruzana en Xapala es muy escasa en el desarrollo de la inteligencia emocional, pero a su vez resalta la importancia de la inteligencia emocional dentro de la carrera de administración por su significado en la respuesta de la persona ante la vida y las situaciones.

Así mismo Guardiola Aguado, Maria Catalina (2014). en su investigación titulada *Inteligencia emocional y desempeño laboral de los directivos del corporativo adventista del norte de México*. Tesis para obtener el grado de Magister en Administración y El objetivo principal es conocer la autopercepción del nivel de inteligencia emocional como predictor del desempeño laboral en los directivos de la Unión Mexicana del Norte. Para la selección de la muestra se aplicó el muestreo por conveniencia para cumplir con ciertos criterios. 73 directivos participaron en este estudio. (46%) fueron directivos de la Unión Mexicana del Norte y (53%) fueron directivos de la Universidad de Montemorelos. En los resultados la mayoría de los directores se auto perciben con una muy buena inteligencia emocional (56.2%). Según estos resultados se puede determinar que sí existe una influencia significativa en nivel alto de la inteligencia emocional sobre el nivel de desempeño laboral.

### **2.1.2. Antecedentes Nacionales**

Lactayo de la Torre, Cyndy Milagros (2012). Tesis para optar el grado de Licenciatura mención en Enfermería, realizó un trabajo de investigación Titulado “*Nivel de Inteligencia emocional del profesional de Enfermería, Hospital de emergencia José Casimiro Ulloa 2012, Lima –Perú*”, cuyo objetivo fue determinar el nivel de inteligencia emocional de las enfermeras del Hospital de Emergencia José Casimiro Ulloa; en cuanto a Materiales y Métodos: Es un estudio cuantitativo descriptivo, prospectivo de corte transversal. Población se trabajó con 68 enfermeras se aplicó el instrumento test de BARON el cual cuenta con un grado de validez y confiabilidad del 0.93, Se obtuvo mediante la escala de taninos. Resultados. En los 5 Componentes de la inteligencia emocional hubo predominio de puntajes promedio teniendo el componente intrapersonal con un 72% seguido del componente adaptabilidad con un 63% y el componente interpersonal 62%. Con respecto al componente del estado de ánimo general se aprecia que el 58% presenta un estado promedio pero el 29% presenta puntaje bajo. Finalmente cabe mencionar que el 44% de los profesionales presenta un nivel promedio respecto al manejo del estrés el 29% un nivel Bajo. En conclusión, cabe destacar que el exceso de sobre recarga de Trabajo al personal de enfermería puede conllevar al estrés. Por tanto, no debería ser así puesto que ellos necesitan talleres, capacitaciones, etc. Para que así puedan estar bien tanto intelectual como emocional,

Manrique Yzaguirre, Francisco Abel (2012). en su investigación titulada “*Inteligencia emocional y rendimiento académico en estudiantes del V grado de una Institución Educativa de ventanilla – Callao*”, de la Universidad San Ignacio de Loyola, para optar el grado de Maestro en Educación con mención en Psicopedagogía en Infancia, tiene como objetivo general, establecer relación entre la inteligencia emocional y el rendimiento académico en las áreas de matemática y comunicación en los estudiantes, asimismo, llega a las siguientes conclusiones:

Existe relación débil entre la escala interpersonal y rendimiento académico de las áreas de matemática y comunicación en los estudiantes, de igual forma se logró establecer que no existe relación entre la escala intrapersonal y el rendimiento académico en las áreas mencionadas anteriormente, en los estudiantes del V grado de una institución educativa del distrito de Ventanilla – Callao. Asimismo, en relación a la hipótesis general, la prueba estadística arrojó un valor para  $r = .184, .206$  y un nivel de significancia  $p = .026, .013$  para dicho nivel de significación,  $p$  menor que  $0.05$ , por lo que se rechaza la hipótesis nula.

Saldaña Saenz, Maria lourdes (2015). Quien presenta el tema “Inteligencia Emocional en el Desempeño Laboral de la Unidad Micro financiera Credimujer Región “La Libertad” de la ONG Manuela Ramos”, tesis para optar el grado de Licenciado en Administración, Tuvo como principal finalidad relacionar la inteligencia emocional, que es de gran utilidad para desarrollar significativamente las capacidades de los colaboradores; y la variable desempeño laboral. El tipo de estudio que se realizó fue con una muestra de 15 colaboradores. El tipo de investigación es básica, nivel correlacional – no experimental. Los resultados demuestran que existe relación lineal positiva y fuerte entre la Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral. Este trabajo permite identificar y promover el desarrollo de las diferentes habilidades y de este modo ayuda a contribuir a la práctica de valores y principios dentro de la dimensión personal con el objeto de crear un buen clima laboral.

Mamani Lopez, Danitza (2014) también realizó un estudio investigación titulado “*Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral del Profesional de Enfermería en la Micro Red José Antonio Encina Puno-2013*”, Tesis para optar el grado de Licenciada en enfermería, con el objetivo de determinar la relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en la Micro Red José Antonio Encinas, Puno 2013, el tipo de estudio fue descriptivo correlacional con diseño no experimental, transversal. Estuvo conformado

por 31 enfermeras.; para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta, el instrumento para la variable independiente, fue el "ICE DE Bar-on adaptado para uso experimental en el Perú por Abanto, Higuera y Cueto; el mismo que evalúa cinco escalas: Intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo de tensión, ánimo general; y para la variable dependiente el cuestionario de satisfacción laboral realizado por Meliá y Peiro, que fueron aplicados en el centro de trabajo de cada profesional de enfermería de forma individual. La comprobación de la hipótesis se hizo mediante la prueba estadística Chi cuadrada; los resultados del estudio fueron los siguientes:

Respecto a la inteligencia emocional el 58.1% de enfermeras presenta nivel promedio, 32.3% nivel bajo, y solo 9.7% nivel alto. En la escala intrapersonal el 51.6% de enfermeras presenta nivel promedio, en la escala interpersonal el 54.8% presenta nivel bajo; en la escala adaptabilidad el 67.7% presenta nivel promedio, en la escala manejo de tensión el 58.1%, presenta un nivel bajo, en la escala ánimo general el 48.4%, de enfermeras presenta nivel promedio. Referente a la satisfacción laboral, el 41.9% de enfermeras están medianamente satisfechas; el 32.3% están satisfechas y 25.8% están insatisfechas.

Sobre la relación entre la inteligencia emocional y satisfacción laboral se encontró que el 32.3% de enfermeras se encuentra en el nivel promedio de inteligencia emocional, y esta medianamente satisfecha, y el 22.6% con inteligencia emocional de nivel bajo se encuentra insatisfecha; finalmente el 6.5% con inteligencia emocional de nivel alto está satisfecha. Aplicando la prueba estadística concluyendo que existe relación entre la Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral en el profesional de enfermería.

## **2.2. Bases Teóricas**

### ***2.2.1. Teoría de inteligencias emocional***

Galton (1822) Es uno de los primeros personajes e investigadores que se dedicó al estudio de la inteligencia tomando como base la capacidad mental, dando a conocer

que las personas diferían en su capacidad mental. El fin de su arduo estudio era llegar a demostrar que la capacidad mental era innata.

Por su parte Alfred Binet (1905) Crea la primera escala de inteligencia para niños. Durante el siglo XX, la inteligencia ha tenido diferentes conceptos, según Siegler y Dean (citado por Moreno, Vicente y Martínez 1998). Mencionan que el enfoque psicométrico de la inteligencia es caracterizado por la medición y la ordenación de las habilidades intelectuales de las personas, teniendo en cuenta que cada persona es diferente en sus habilidades intelectuales.

Entre otros Goleman (1995) Al igual que Mayer y Salovey, define a la inteligencia emocional como la capacidad de reconocer los sentimientos propios y la de los demás, además de tener una gran importancia al momento de relacionarse con lo demás.

Más adelante, la inteligencia emocional es definida no solo como la capacidad de manejar las propias emociones, sino también reconocer el inicio de las emociones y al mismo tiempo entenderlas como una fuente que nos impulsa (Cooper y Sawaf 1998). Esta definición de inteligencia se relaciona a la definición que hizo Goleman en sus estudios.

Goleman (2009) considera a la inteligencia emocional como un factor que nos permite tomar conciencia de nuestras emociones, comprender los sentimientos de los demás, tolerar las presiones y frustraciones que soportamos en el trabajo, acentuar nuestra capacidad de trabajar en equipo y adoptar una actitud empática y social, que nos brinda mayores posibilidades del desarrollo personal.

Ardilla (2011) lo define como la capacidad de corregir dificultades, razonar, adaptarse al ambiente, han sido altamente valorados a lo largo de la tradición desde los griegos hasta hoy se ha pensado que este conjunto de características que distingue positivamente a las personas que brindan un lugar especial en la sociedad. Esto se ha considerado inclusivamente de que se comenzara a estudiar científicamente el concepto

de inteligencia y su medición. Hoy se conoce qué la inteligencia (o inteligencias) existen en todas las personas de mayor o menor grado.

Cooper y Sawaf (2004) en su obra *“La Inteligencia emocional aplicada al Liderazgo y a las Organizaciones”*, definen a la Inteligencia Emocional “como la capacidad de sentir, entender y aplicar eficazmente el poder y la agudeza de las emociones, como fuente de energía humana, información, conexión, e influencia. Abarca un paradigma de elementos los cuales se conjugan”

Goleman (1998) en su libro *“La Inteligencia Emocional”*, plantea lo siguiente: “Inteligencia Emocional término acuñado por dos psicólogos norteamericanos de la Universidad de Yale Peter Salovey y John Mayer en 1990 y difundida mundialmente por el mismo; se refiere a la capacidad humana de sentir, entender, controlar y modificar estados emocionales”.

Salvador (2010), en su libro *“Análisis Transcultural de la Inteligencia Emocional”* plantea que: “inteligencia emocional podría definirse como un conjunto de habilidades como automotivarse, persistir frente a las decepciones, controlar el impulso y demorar la gratificación, regular el humor y evitar que los trastornos disminuyan la capacidad de pensar, mostrar empatía”

Londoño (2009), explica que la inteligencia emocional se relaciona con la capacidad de reconocer los propios sentimientos, los sentimientos de los demás y la motivación para conducir las relaciones con nosotros mismos y con los demás adecuadamente.

Greaves y Bradberry (2007), afirman que la inteligencia o coeficiente intelectual, la personalidad y la inteligencia emocional son cualidades que todos los seres poseen. En conjunto, ellas determinan la manera de pensar y actuar. Es imposible predecir una sin la otra. De las tres, la inteligencia emocional es la única cualidad que es flexible y dispuesta al cambio.



Gardner (1994) sostiene que no existe una lista aceptada de manera mundial que delimite las inteligencias humanas; asevera que se comete un error al comparar los tipos de inteligencias ya que éstas difieren en cada persona en cuanto a su nivel, sistemas y reglas. Incluye dentro de su cuadro de inteligencias múltiples, como antecedente al actual concepto de inteligencia emocional, las inteligencias personales subdividiéndolas a su vez en internas y externas. La inteligencia interpersonal se refiere a la facultad de los seres humanos de comprender a las personas que las rodean; también es definida como una capacidad de tipo correlativa, pero a su vez orientada al ser humano mismo.

Thorndike (citado en Goleman, 1997), en un artículo elaborado alrededor de los años 60, presentó la importancia de la inteligencia social en la vida del ser humano, señalándola como la capacidad de comprender a las demás personas y actuar de forma prudente en la relación que se tenga, lo cual se encuentra contemplado en la quinta competencia de la inteligencia emocional, las habilidades sociales. Goleman directamente menciona que la inteligencia intelectual no garantiza la correcta actuación que los individuos puedan tener ante los problemas que se les presentan. Y aun cuando el coeficiente intelectual es considerado como predictor de éxito comúnmente en escuelas, sociedad y la cultura, se deja de lado la importancia de la inteligencia emocional en el trato con las personas en ambientes laborales empresariales.

Mayer y Salovey (citados en Gil, 2001; Goleman, 1999; Weisinger, 1998) psicólogos de la Universidad de New Hampshire y Yale, introdujeron el término inteligencia emocional por primera ocasión en los años noventa. Dentro de la práctica de las habilidades sociales, influyen determinantemente las emociones, que en sí mismas no se clasifican en positivas o negativas, ya que actúan como una fuente de energía poderosa en el ser humano las cuales repercuten en la forma de conducirse (Cooper y Sawaf, 1998). La inteligencia emocional es aplicable de manera intrapersonal al hacer referencia al ser humano mismo y de forma interpersonal para apoyar a los demás (Weisinger, 1998).

En el sentido interpersonal, Ryback (1998) considera a la inteligencia emocional como la capacidad de aplicar conciencia y sensibilidad para descubrir los sentimientos de las personas y resistirse a reaccionar de manera impulsiva e irracional, para actuar, por lo contrario, con receptividad, autenticidad y sinceridad. Señala el término inteligencia ejecutiva como una forma de denominar a la inteligencia emocional aplicada dentro de las empresas, en el contexto de los negocios.

### **2.3. Tipos de inteligencia emocional**

#### ***2.3.1. Inteligencia Interpersonal***

La inteligencia interpersonal se refiere a la facultad de los seres humanos de comprender a las personas que las rodean; también es definida como una capacidad de tipo correlativa, pero a su vez orientada al ser humano mismo (Gardner, 1995).

#### ***2.3.2. Empatía***

Arango de Narváez (2006) refuerza este concepto, mencionando que la empatía permite percibir y entender lo que otros necesitan, sus sentimientos y preocupaciones. También afirma que esta experiencia solo es posible cuando se centra la atención en la otra persona y no únicamente en las necesidades propias. La empatía es una herramienta social que permite una mejor interacción entre las personas y por tanto relaciones más sólidas.

#### ***2.3.3. Relaciones Interpersonales***

Gil (2001) señala que la mayor necesidad que tienen los hombres es la de ser escuchados y comprendidos por quienes los rodean, añade que en momentos de conflicto emocional en la vida de una persona, el recibir atención a sus necesidades y problemas es un remedio sumamente eficaz. El lado derecho de nuestro cerebro se encarga del manejo de las emociones, así como la capacidad intuitiva y creativa que manifestamos. Los seres humanos cuentan generalmente con cuatro tendencias a respuestas durante una

intervención interpersonal: 1. Evalúan de manera independiente, si aceptan o no el asunto a tratar. 2. Formulan cuestiones. 3. Aconsejan a la otra persona. 4. Tratan de interpretar una conducta determinada, explicando las conductas y motivos que han mostrados.

#### ***2.3.4. Responsabilidad Social***

(BarOn, 2000) Significa tener la habilidad para demostrarse a sí mismo como una persona que coopera, colabora y que es un miembro constructivo del grupo social. Implica actuar en forma responsable aun si esto significa no tener algún beneficio personal. Las personas socialmente responsables muestran una conciencia social y una genuina preocupación por los demás, la cual es manifestada al asumir responsabilidades orientadas a la comunidad. Este componente se relaciona con la capacidad de realizar proyectos para y con los demás, aceptar a otros, actuar de acuerdo con la propia conciencia y acatar las normas sociales.

(Noe AM, 15 julio 2010) La inteligencia intrapersonal consiste en la habilidad para entenderse a uno o una mismo. La persona está consciente de sus puntos fuertes y de sus debilidades para alcanzar las metas de la vida. Ayuda a reflexionar y controlar nuestros pensamientos y sentimientos efectivamente.

#### ***2.3.5. Comprensión Emocional de sí mismo***

(Baron,1997) es la habilidad para percatarse y comprender los sentimientos, diferenciarlos y conocer el porqué de los mismos los resultados altos lo alcanzan las personas “en contacto con” sus sentimientos.

#### ***2.3.6. Asertividad***

En Gestión de la Inteligencia Emocional, al asertividad le damos una acepción especial, basada en la habilidad de mantener nuestros derechos, opiniones, creencias y deseos, respetando al mismo tiempo las del otro, lo que contrasta con la agresividad, que no las tiene en cuenta, o la pasividad, que ignora las propias.

### ***2.3.7. Auto concepto***

Es la capacidad que muestra el individuo de respetarse y aceptarse a sí mismo como una persona básicamente buena. El respetarse a sí mismo está esencialmente relacionado con lo que uno es. La auto aceptación es la capacidad de aceptar los aspectos percibidos como positivos y negativos de un individuo, así como también las propias limitaciones y potencialidades.

Este componente conceptual de la inteligencia emocional está relacionado con los sentimientos de seguridad, fuerza interior, auto seguridad, autoconfianza y los de auto adecuación. Sentirse seguro de uno mismo depende del auto respeto y la autoestima, que se basan en un sentido muy bien desarrollado de identidad. Una persona con una buena autoestima siente que está realizada y satisfecha consigo misma. En el extremo opuesto, se encuentran los sentimientos de inadecuación personal e inferioridad.

### ***2.3.8. Autorrealización***

Es la capacidad que tiene el individuo para desarrollar sus propias capacidades potenciales. Este componente de la inteligencia emocional se manifiesta al involucrarse en proyectos que conduzcan a una vida más plena, provechosa y significativa. El esforzarse por desarrollar el potencial de uno mismo implica desempeñar actividades agradables y significativas y puede significar el esfuerzo de toda una vida y compromiso entusiasta con metas a largo plazo. La autorrealización es un proceso dinámico progresivo de esfuerzo por lograr el máximo desarrollo de las propias aptitudes, habilidades y talentos del individuo. Este factor está relacionado con el intentar permanentemente dar lo mejor de uno mismo y la superación en general. La emoción que siente una persona por sus propios intereses le da la energía necesaria y le motiva a continuar. La autorrealización está relacionada con los sentimientos de autosatisfacción.

### ***2.3.9. Independencia***

Es la capacidad que tiene el individuo para guiarse y controlarse a sí mismo en su forma de pensar y actuar y mostrarse libre de cualquier dependencia emocional. Las personas independientes confían en sí mismas al momento de considerar y tomar decisiones importantes. Sin embargo, al final, podrían buscar y tener en cuenta las opiniones de los demás antes de tomar la decisión correcta por sí mismos; el consultar con otras personas no es necesariamente una señal de dependencia. En esencia, la independencia es la capacidad de desempeñarse autónomamente en contraposición a la necesidad de protección y apoyo. Las personas independientes evitan apoyarse en otras para satisfacer sus necesidades emocionales. La capacidad de ser independiente radica en el propio nivel de autoconfianza, fuerza interior y deseo de lograr las expectativas y cumplir las obligaciones.

#### ***2.3.10. Adaptabilidad***

De acuerdo a Goleman (1999), el mundo actual está sumergido en cambios constantes y la adaptabilidad es una competencia indispensable para la inteligencia emocional, ya que permite manejar las diversas demandas laborales y sociales. Quienes poseen la capacidad de adaptarse, tienen respuestas inteligentes a las situaciones inesperadas, adaptan su comportamiento a las nuevas circunstancias y son flexibles en la visión que tienen de las cosas.

Es la habilidad para identificar y definir los problemas como también para generar e implementar soluciones efectivas. La aptitud para solucionar los problemas es multifásica en naturaleza e incluye la capacidad para realizar el proceso de (1) determinar el problema y sentir la confianza y motivación para manejarlo de manera efectiva. (2) definir y formular el problema tan claramente como sea posible, (3) generar tantas soluciones como sean posibles y (4) tomar una decisión para aplicar una de las soluciones.

Además, está relacionada con la capacidad de ser consciente, disciplinado, metódico y sistemático para preservar y plantear los problemas; así como implica el deseo de entregar lo mejor de uno mismo y enfrentar los problemas más que evitarlos.

### ***2.3.11. Prueba de la Realidad***

Comprende la habilidad para evaluar la correspondencia entre lo que experimentamos (lo subjetivo) y lo que en la realidad existe (lo objetivo). Involucra el “captar” la situación inmediata, intentando mantener la situación en la perspectiva correcta y experimentando las cosas como en realidad son, sin fantasear o soñar con respecto a ellas. El énfasis se encuentra en el pragmatismo, objetividad, adecuación de la propia percepción y validación de las propias ideas y pensamientos. Un aspecto importante de ese factor es el nivel de claridad perceptual que resulta evidente al tratar de evaluar y manejar las situaciones, esto implica la capacidad de concentración y enfoque cuando se estudian las distintas formas para manejar las situaciones que se originan.

### ***2.3.12. Flexibilidad***

Es la capacidad que tiene una persona para realizar un ajuste adecuado de sus emociones, pensamientos y conductas ante diversas situaciones y condiciones cambiantes; esto implica adaptarse a las circunstancias impredecibles, que no le son familiares teniendo una mente abierta, así como ser tolerantes a distintas ideas.

### ***2.3.13. Manejo de Estrés***

Comprende los siguientes subcomponentes: a) Tolerancia al estrés (TE), es la habilidad para soportar eventos adversos, situaciones estresantes y emociones fuertes sin “desmoronarse”, enfrentándolos en forma activa y positiva. b) El control de los impulsos (CI), es la habilidad para resistir o postergar un impulso y controlar nuestras emociones.

### ***2.3.14. Tolerancia al Estrés***

Los puntajes altos en este subcomponente identifican a las personas que son capaces de resistir los eventos adversos y las situaciones estresantes, sin desmoronarse. Por lo general, son capaces de enfrentar el estrés activa y positivamente. Son calmados y rara vez se sobresaltan o sienten muy ansiosos.

#### ***2.3.15. Control de impulsos***

Los puntajes altos en este subcomponente son obtenidos por aquellos individuos que son capaces de resistir o demorar sus impulsos y controlar sus arranques y tentaciones. Las personas con un buen control de los impulsos rara vez se impacientan, sobresaltan o pierden el control.

#### ***2.3.16. Estado de Ánimo***

Se refiere a la capacidad que tiene una persona para disfrutar de sí mismo y de los demás, y de sus sentimientos de satisfacción total o insatisfacción. Esta área reúne los siguientes subcomponentes:

#### ***2.3.17. Felicidad***

Las personas que puntúan alto en este subcomponente, son capaces de sentirse satisfechos con sus propias vidas, disfrutar verdaderamente de la compañía de los demás y tienen la capacidad de obtener placer por la vida. Generalmente, tienen una disposición feliz y es agradable estar con ellos.

#### ***2.3.18. Optimismo***

Los puntajes altos en este subcomponente se dan en personas que son capaces de buscar el lado más provechoso de la vida y mantener una actitud optimista positiva, aun cuando afrontan adversidades.

## 2.4. Teorías del Desempeño Laboral

### 2.4.1. Desempeño

El desempeño es definido como comportamiento, conducta asociada a las actividades de demanda en el trabajo para el cual una persona ha sido contratada Lasio (2008) es voluntario, sin embargo, exigido por la tarea o el puesto y está bajo el control de la persona que lo realiza.

Chiavenato (2002, p. 236), expone que el desempeño es “la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral”. En tal sentido, el desempeño de las personas es la combinación de su comportamiento con sus resultados, por lo cual se deberá modificar primero lo que se haga a fin de poder medir y observar la acción. El desempeño define el rendimiento laboral, es decir, la capacidad de una persona para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad, estando dirigido a la evaluación la cual dará como resultado su desenvolvimiento.

El Ministerio de Educación (2014), concibe como desempeños a toda actuación susceptible de ser observada en un sujeto concreto, los mismos que se pueden describir y además evaluar, que en conjunto muestran su competencia.

Por lo expuesto por Ayala (2004) en su obra “*Administración de Recursos Humanos*” describe “el desempeño como un valor en conjunto de actitudes, rendimiento y comportamiento laboral del trabajador. Afirma que el desempeño puede ser moldeado mediante un programa sistematizado desarrollado por parte del jefe o supervisor” (pag.70).

Robbins, plantea la importancia de la fijación de metas, activándose de esta manera el comportamiento y mejora del desempeño. Este mismo autor expone que el



desempeño global es mejor cuando se fijan metas difíciles, caso contrario ocurre cuando las metas son fáciles. (Robbins, 2004, p. 23).

Refiere Gonzales Garcia (2006) en su libro *“Habilidades Directivas”* que el desempeño también está referido a la manera de cómo un empleado realiza sus tareas y cómo ante los demás empleados superan los resultados de producción en la organización, básicamente su aporte y cumplimiento en los requisitos que su puesto le exige. El desempeño laboral desarrollado por las personas, que forman parte de la organización, a través de las funciones, actividades y tareas expresado en eficacia y eficiencia se mide y evalúa mediante indicadores que expresan objetivamente tal desempeño.

Afirma Dessler (2004), en su libro *“Administración de Recursos Humanos”* “que está referido a la ejecución de las funciones por parte de los empleados de una organización de manera eficiente, con la finalidad de alcanzar las metas propuestas (p. 188).

Por su lado Robbins, (2004) en su libro *“Comportamiento Organizacional”* plantea que: la importancia de la fijación de metas, activándose de esta manera el comportamiento y mejora del desempeño. Este mismo autor expone que el desempeño global es mejor cuando se fijan metas difíciles, caso contrario ocurre cuando las metas son fáciles. En las definiciones presentadas anteriormente, se evidencia que las mismas coinciden en el logro de metas concretas de una empresa, siendo imprescindible para ello la capacidad presente en los integrantes de ésta, logrando así resultados satisfactorios en cada uno de los objetivos propuestos (p. 199).

Por otro lado, Chiavenato (2009), en su libro *“Gestión del Talento Humano”* lo define como la actuación de cada persona en función de las actividades que desempeña, las metas y resultados que debe alcanzar, las competencias que ofrece y su potencial de desarrollo. El desempeño se puede enfocar en el puesto que ocupan las personas o en las competencias que aporta a la organización para contribuir al éxito de esta (p. 245-246).

Chiavenato (2002, p. 236), expone que el desempeño es “eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral”. En tal sentido, el desempeño de las personas es la combinación de su comportamiento con sus resultados, por lo cual se deberá modificar primero lo que se haga a fin de poder medir y observar la acción. El desempeño define el rendimiento laboral, es decir, la capacidad de una persona para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad, estando dirigido a la evaluación la cual dará como resultado su desenvolvimiento.

A su vez el mismo Chiavenato (citado por Araujo y Guerra, 2007) expone: Que el desempeño de las personas se evalúa mediante factores previamente definidos y valorados, tales como los actitudinales que corresponden a: disciplina; actitud cooperativa; iniciativa; responsabilidad; habilidad de seguridad; discreción; presentación personal; interés; creatividad; capacidad de realización; y factores operativos como son: conocimiento de trabajo; calidad; cantidad; exactitud; trabajo en equipo y liderazgo.

#### ***2.4.2. Desempeño laboral***

Debe considerarse que el desempeño laboral describe el grado en que los gerentes o coordinadores de una organización logran sus funciones, tomando en cuenta los requerimientos del puesto ocupado, con base a los resultados alcanzados, no importa de quién se trate, el señor nos ha bendecido con facultades intelectuales capaces de vasto desarrollo. Cultivad vuestros talentos con fervor perseverante. Educad y disciplinad la mente por el estudio, la observación y la reflexión D’Vicente (1997, citado por Bohórquez 2004), define el Desempeño Laboral como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado. En tal sentido, este desempeño está conformado por actividades tangibles, observables y medibles, y otras que se pueden deducir.

Chiavenato (2002) el define al desempeño laboral como “el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, asimismo este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos” (p.359). A su vez, el mismo Chiavenato (citado por Araujo y Guerra, 2007) expone: Que el desempeño de las personas se evalúa mediante factores previamente definidos y valorados, tales como los actitudinales que corresponden a: disciplina; actitud cooperativa; iniciativa; responsabilidad; habilidad de seguridad; discreción; presentación personal; interés; creatividad; capacidad de realización; y factores operativos como son: conocimiento de trabajo; calidad; cantidad; exactitud; trabajo en equipo y liderazgo (p. 141)

Por su parte Pérez (2009) define el desempeño laboral con aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización<sup>1</sup>, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa. Tomando como referencia estas definiciones concluimos que el desempeño laboral es un conjunto de comportamientos que se observan en los trabajadores, a través de los cuales se pretende conocer habilidades, conocimientos y capacidades que una persona aplique y demuestre al desarrollar su trabajo y con ello mejorar la productividad de la empresa. Es la conducta real de los trabajadores, tanto en el orden profesional, como en las relaciones interpersonales que se crean en la atención integral de las empresas.

D'Vcente define el desempeño laboral como el “nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado”. (Pelekais, Nava, y Tirado, 2006 (p. 267).

Otra definición interesante acerca del Desempeño Laboral es la expuesta por Stoner (1994, p. 510), quien afirma “el desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad”. Sobre la base de esta definición se plantea que el

Desempeño Laboral está referido a la ejecución de las funciones por parte de los empleados de una organización de manera eficiente, con la finalidad de alcanzar las metas propuestas.

Chiavenato (2002) el define al desempeño laboral como “el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, asimismo este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos” (p.359).

Asimismo, Araujo y Guerra (2007) en su libro “*Inteligencia Emocional y Desempeño laboral en las Instituciones de Educación Superior Publicas*” plantean que el desempeño laboral es “el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador, el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado. En tal sentido, este desempeño está conformado por actividades tangibles, observables y medibles, y otras que se pueden deducir” (pag 33).

Así es como lo manifestado por Schermerhorn (2005) en su libro “*Comportamiento Organizacional*” plantea que: “el desempeño laboral es la cantidad y calidad de los trabajos realizados por un individuo, o un grupo de ellos en el trabajo. El desempeño, como comúnmente se dice es el balance de las personas en el trabajo” (pag. 23).

Druker (2002, p. 75), al analizar las concepciones sobre el Desempeño Laboral, plantea se deben fijar nuevas definiciones de éste término, formulando innovadoras mediciones, y será preciso definir el desempeño en términos no financieros.

Asimismo, Benavides (2002) se aproxima al término de desempeño laboral afirmando que éste está relacionado con las competencias de cada individuo, donde en la medida que el trabajador mejore sus competencias mejorará su desempeño laboral.

Robbins (2004, p. 564), plantea la importancia de la fijación de metas, activándose de esta manera el comportamiento y mejora del desempeño. Este mismo autor expone que el desempeño global es mejor cuando se fijan metas difíciles, caso contrario ocurre

cuando las metas son fáciles. En las definiciones presentadas anteriormente, se evidencia que las mismas coinciden en el logro de metas concretas de una empresa, siendo imprescindible para ello la capacidad presente en los integrantes de ésta, logrando así resultados satisfactorios en cada uno de los objetivos propuestos.

Tomando como referencia estas definiciones concluimos que el desempeño laboral es un conjunto de comportamientos que se observan en los trabajadores, a través de los cuales se pretende conocer habilidades, conocimientos y capacidades que una persona aplique y demuestre al desarrollar su trabajo y con ello mejorar la productividad de la empresa. Es la conducta real de los trabajadores, tanto en el orden profesional, como en las relaciones interpersonales que se crean en la atención integral de las empresas.

#### ***2.4.3. Importancia del desempeño laboral***

Es esencial reconocer la importancia del tema propuesto, así como la validez de su evaluación en el interior de las organizaciones y el papel que esta juega frente a las decisiones del personal. A continuación, se presentarán algunas definiciones de diferentes autores que se han aproximado al tema propuesto; en primer lugar, se encuentra.

Según el blog de WorkMeter (2012) menciona que la importancia del desempeño laboral reside en que los trabajadores entiendan cuáles son sus funciones o tareas específicas, los procedimientos que se deben seguir, las políticas que se deben respetar y los objetivos que deben cumplir. Una buena forma de mejorar el desempeño laboral y lo importante que debe ser es motivándolos constantemente, y para ello se debe utilizar diferentes técnicas como pueden ser delegarles una mayor autoridad, darles mayores responsabilidades, recompensar los logros obtenidos y ofrecer un buen clima laboral.

Por su parte Robbins (citado por Araujo y Guerra, 2007) refiere que factor motivacional juega un papel fundamental en el desempeño laboral, puesto que las personas para aumentar al máximo su motivación tienen que percibir que su esfuerzo en

el trabajo les trae una evaluación favorable, la que a su vez trae las recompensas que aprecian (p. 140).

#### ***2.4.4. Evaluación de desempeño***

Las referencias bibliográficas del autor Chiavenato (2000) refiere que la evaluación del desempeño es una herramienta grandemente útil para las empresas. Una técnica utilizada en el proceso administrativo de dirección que resulta imprescindible para el desarrollo de la actividad administrativa.

Sherman, Bohlander y Snell (2001) enfatiza que desde el punto de vista administrativo, la evaluación del desempeño es un proceso útil para la administración de recursos humanos, especialmente para fundamentar las decisiones que toma la empresa en cuanto a compensación, promoción, transferencias y despidos. Los sistemas de evaluación del desempeño tienen la capacidad de impulsar la conducta del empleado, lo cual origina un mejor desempeño organizacional.

Para Sherman et al. (2001) la importancia de la evaluación radica en brindar retroalimentación esencial que analiza fortalezas y debilidades organizacionales y mejora el desempeño de quienes la integran. Mediante ella se pueden conocer las áreas y empleados que requieran apoyo y mejoras, atender con anticipación los problemas potenciales y establecer nuevas metas de desempeño.

### **2.5. Dimensiones del desempeño laboral.**

#### ***2.5.1. Calidad de servicio.***

En la actualidad las organizaciones se vinculan con sus clientes o usuarios a través de varias formas y medios. Por medio de puntos de contacto humano, en forma presencial y mediante puntos de contactos automatizados, como maquinas o mediante medios virtuales como sitios web.

Rayport & Jaworski (citado por Cornejo 2012) señalan que el servicio es cualquier espacio donde una empresa busca gestionar una relación con un cliente, sea a través de personas, tecnología o una combinación de ambas. Además, un “interfaz que debe generar altos niveles de valor percibido por el cliente o usuario, de modo que la satisfacción y la lealtad aumenten” (Cornejo, 2012, p.3).

Abadí (2004) define la calidad como la totalidad de funciones, características o comportamientos de un bien o servicio. No hay calidad que se pueda medir por su apreciación o el análisis de las partes constitutivas de un servicio recibido. Por tanto, la clasificación se hace con carácter integral, es decir, evaluando todas las características, funciones o comportamientos.

### ***2.5.2. Productividad.***

Para Vanegas (2001) la productividad es el resultado que obtiene la empresa al trabajar con calidad; para determinar su efecto es necesario tomar en consideración no solo el impacto económico, sino también la trascendencia en las condiciones de la vida de su personal y del público en general.

La productividad laboral es como el acto más valioso de la empresa en el capital humano, pero especialmente los colaboradores que utilizan su experiencia y conocimientos en el cambio, la innovación continua, la calidad del trabajo, mejores productos y servicios lo cual conlleva a un incremento de la productividad de la organización, (Van der, 2005) ya que en ellos está asegurado el futuro y el crecimiento de la empresa por lo tanto se debe considerar como un activo, no como un costo esto es tener en cuenta sus resultados y no un salario, pero para hacerlos más productivos, la gerencia y la organización deben cambiar de actitud.

### ***2.5.3. Factor humano elemento clave en la productividad***

Quiroa (2014) señala que si una organización desea que el personal desempeñe un trabajo con altos niveles de calidad y se incremente considerablemente la productividad, es importante que aprendan a administrar los recursos que se tienen, para lograr esto se necesita que cada uno de los colaboradores tengan una inteligencia emocional apropiada, ya que de ella influye grandemente en la establecida de la empresa, entre las que se incluyen las de seguridad y salud laboral, se debe motivar al personal para enseñarles cómo se realizan las cosas de una forma óptima, de no ser así difícilmente se puede incrementar la productividad del personal.

#### ***2.5.4. Toma de decisiones***

Benavides (2004) afirma que la toma de decisiones implica necesariamente que se tienen varias alternativas para solucionar los problemas o para aprovechar las oportunidades que se presentan dentro de la organización. La mayoría de los problemas, son recurrentes en empresas y organizaciones, esto hace que la toma de decisiones sea mucho más eficiente y efectiva para cada uno de los niveles que se tengan en las organizaciones.

Da silva, De Oliveira, Bedin & Rover (citado por Rodríguez, 2014) definen a la toma de decisiones como la forma que los individuos ejecutan cuando una acción de decisión es demandada, en la que se debe tener en consideración el análisis y el tratamiento de las informaciones disponibles, luego de su asociación con el ambiente en el que el individuo esta insertado.

En este sentido Rodríguez (2014) menciona que la toma de decisiones constituye un proceso organizacional que se desarrolla por individuos o grupos para solucionar problemas y aprovechar oportunidades organizacionales.

#### ***2.5.5. Conocimiento***



Por su parte Drucker (citado por Martínez, Prieto, Rincón & Garbonell, 2012) definen al conocimiento como la información eficaz en la acción, enfocada en los resultados, los cuales están fuera de la persona, en la sociedad y la economía o en el proceso del conocimiento mismo. Por ello en la actualidad el conocimiento es considerado un factor de producción, clave en las organizaciones, que crea valor en los productos, servicios y hace más competitiva las naciones. Donde el recurso básico no es el capital, ni el trabajo, sino que es el conocimiento. “El conocimiento es un elemento integrador de las organizaciones y comunidades que aprenden”.

De forma general Segarra y Bou (2005) define al conocimiento como un activo intangible que forma parte de distintos elementos y procesos de la organización y puede adoptar distintas formas. Este activo se puede someter a diferentes actividades de gestión, siendo posible su movilidad (dentro y fuera de la organización), la posibilidad de ser transformado (mediante procesos de codificación), almacenado y aplicado, pudiéndose convertir en un activo estratégico de la organización.

## **2.6. Relación entre Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral.**

Basándose en los estudios realizados por Guardiola & Basurto (2014) Los cuales arrojan que los colaboradores con alta inteligencia emocional, como mantener niveles altos de autocontrol de sus sentimientos, motivación enfocada en los objetivos de la organización, reconocer las emociones de otros y mantener una relación laboral sana con los empleados, podrán sostener niveles altos de desempeño laboral en lo relacionado con la planeación, organización, dirección y control de su gestión directiva.

Actualmente, en el entorno laboral, los directivos se convencen de que las personas que ascienden con más rapidez dentro de una organización, son quienes cuentan con un coeficiente emocional más alto, ya que la inteligencia emocional influye en el 80% de los aspectos de la vida de un ser humano, los cuales les ayudan para desarrollarse con otros. Las personas tienen mucho interés en desarrollar sus habilidades emocionales ya

que esto les permite tener un mayor desempeño laboral, lo cual les redunda en mayores beneficios en el puesto que ocupan (Martin y Boeck, 1997) la inteligencia emocional les permitirá adaptarse de una mejor manera a los cambios y el ambiente que los rodea, lo cual será un sinónimo de éxito.

Para los autores Mayer y Salovey (1997) los trabajadores que cuentan con un nivel alto de inteligencia emocional tienen éxito en proyectos que consideren decisiones complejas. Estudios sobre inteligencia emocional realizados a lo largo de los años, han indicado que las personas intelectualmente brillantes, no siempre son las que alcanzan el éxito, ni en el ambiente laboral como en su vida personal (Cooper y Sawaf, 1998).

Las condiciones intelectuales no son la única garantía del éxito en el ámbito profesional del trabajo, sino tan sólo un factor, el cual unido a las necesidades emocionales cubiertas del personal como equipo, desarrollará el desempeño y los resultados de toda acción gerencial, motivándola emocionalmente a ser cada día más productiva. Grove, (citado por Goleman, 1999).

Por su parte Naim (citado por Rodríguez, 2005) señala que las empresas en este tiempo de gran competitividad, han realizados cambios organizacionales los cuales buscan captar recursos humanos con mayores niveles de inteligencia emocional, ya que estos muestran un mayor desempeño en las actividades que les son encomendadas y son más competentes al alcanzar los objetivos que la organización establece. Quienes poseen un buen nivel de inteligencia emocional normalmente se sienten satisfechas consigo mismas y hacen un trabajo eficiente, dominan sus hábitos, son más productivos y se concentran en sus labores profesionales.

Sin embargo, Extremera (2007) declara que los trabajadores que poseen la inteligencia emocional suficiente que les permite mejorar sus emociones negativas y mantener las positivas, tienen mayor nivel de vigor y energía en las tareas profesionales

que realizan, así como un mayor deseo de esfuerzo y persistencia en las tareas propias de su puesto.

Además, destaca que la inteligencia emocional genera una mejor percepción en las actividades laborales que desempeñan los individuos, tienen un mayor bienestar personal y laboral.

## **2.7. Definición de términos básicos**

Conforme a la literatura revisada en el presente estudio, en seguida se puntualizan algunos conceptos de términos que han sido utilizados en esta investigación, permitan aclarar la fácil comprensión del lector frente a los temas descritos.

### ***2.7.1. Autorregulación***

Hernández (2008) define es la capacidad que tienen los individuos para equilibrar su emociones e impulsos mediante el razonamiento lógico conformado por el grado de autocontrol y los niveles de adaptabilidad e integridad ante las circunstancias.

### ***2.7.2. Desempeño***

Bittel (2000) afirma que el desempeño es la expectativa del empleado por el trabajo, sus actitudes hacia los logros y su deseo de armonía. Por tanto, decimos que el desempeño se relaciona o vincula con las habilidades y conocimientos que apoyan las acciones del trabajador, en pro de consolidar los objetivos de la empresa.

### ***2.7.3. Emoción***

Goleman (1996) sostiene que utiliza el término emoción para referirse a un sentimiento y sus pensamientos característicos, a las condiciones psicológicas o biológicas que lo caracterizan, así como a una serie de inclinaciones a la actuación. Las emociones facilitan las decisiones y guían nuestra conducta, pero al mismo tiempo necesitan ser guiadas.

#### ***2.7.4. Empatía***

Hernández (2008) explica el grado de sensibilidad con que cuenta una persona para comprender a otra. Buscar brinda apoyo orientación a quienes lo rodean mediante un servicio desinteresado y honesto.

#### ***2.7.5. Habilidades sociales***

Son la capacidad con que cuenta una persona para ejercer influencia sobre otros con el fin de dirigir sus actuaciones a través de un liderazgo nato, y así mantener una adecuada comunicación y un ambiente cordial y agradable con quienes la rodean. (Hernández, 2008).

#### ***2.7.6. Inteligencia***

La real academia española de la lengua (2001) establece que la inteligencia es la capacidad de entender o comprender, capacidad de resolver problemas de cada una de las personas.

Autores con mucha importancia en este tema como son: Salavey, Mayer y Goleman (1998) afirman que la inteligencia es el atributo que poseen los individuos para el manejo menos o más perspicaz de las emociones para hacer frente a los retos e impactos del mundo y la vida cotidiana.

#### ***2.7.7. Inteligencia emocional***

“Es la habilidad para comprender a los demás y actuar prudentemente en las relaciones humanas” (Goleman 1996) capacidad que posee el ser humano para entender sus emociones sin importar el momento en el que se encuentre, así como la percepción acertada de las emociones de quienes lo rodean que le permitan interactuar de forma sana y socialmente aceptable (Hernández, 2008)

#### ***2.7.8. Motivación***

Hernández (2008) resume a la motivación como la fuerza interna de cada persona para buscar la excelencia en lo que realiza, la capacidad de anticiparse a las circunstancias y mantener una visión positiva y perseverante de los objetivos trazados a corto, mediano y largo plazo.

## Capítulo III

### Metodología de la investigación

#### 3.1. Tipo y nivel de investigación

La investigación corresponde al enfoque cuantitativo del tipo de investigación aplicada de nivel correlacional, porque el objetivo de esta investigación es determinar la relación de la inteligencia emocional con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lampa en el año 2018.

Es de enfoque cuantitativo, porque utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y se analizan las mediciones obtenidas utilizando métodos estadísticos, y se extraen conclusiones para la contrastación de las hipótesis (Metodología de Investigación, 2014, 6ta edición, Mc Graw Hill. Hernandez, Fernández, & Baptista, p.4).

El tipo de investigación es aplicada, porque busca conocer para hacer, para actuar, para construir, para modificar, le preocupa la aplicación inmediata sobre una realidad circunstancial antes que el desarrollo de un conocimiento de valor universal (Metodología y diseños en la investigación científica, aplicados a la Psicología, Educación y Ciencias Sociales. Hugo Sánchez Carlessi, Carlos Reyes Meza, Editorial Mantaro, 1998. P.13)

Es de nivel de investigación correlacional, ya que la característica más importante de este nivel es que posee análisis estadístico bivariado (dos variables) como son: la inteligencia emocional y el desempeño laboral; el estudio tiene por intención, demostrar la relación que existe entre ambas variables.

#### 3.2. Diseño de investigación

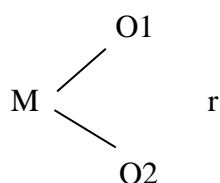
El presente estudio se clasifica dentro del diseño de investigación no experimental de corte transversal, con la finalidad de examinar las relaciones entre las variables de la inteligencia emocional con el desempeño laboral.

Es no experimental porque que no existe manipulación activa de alguna variable, es un estudio que se realiza sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos y es de corte transversal o transaccional porque recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, pp. 192,193).

### **Figura 1**

*Diseño de la investigación*

Fuente: Hernández, (2014, p. 192)



Donde: M= muestra

O1= variable 1

O2= variable 2

r = relación entre las variables de estudio

### **3.3. Hipótesis General.**

La inteligencia emocional se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lampa en el año 2018.

#### ***3.3.1. Hipótesis Específicos.***

1. La inteligencia emocional se relaciona significativamente con la calidad de servicio de los trabajadores de la municipalidad provincial de Lampa
2. La inteligencia emocional no se relaciona significativamente con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lampa

3. La inteligencia emocional se relaciona significativamente con la toma de decisiones de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lampa
4. La inteligencia emocional no se relaciona significativamente con el conocimiento de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lampa



**MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE VARIABLES**  
**INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU RELACION CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMPA-2018**

| VARIABLES                        | DIMENSIONES              | INDICADORES                      | ITEMS                                   | VALORACION   |
|----------------------------------|--------------------------|----------------------------------|---|--|
| 1. La inteligencia emocional     | 1.1 Autorregulación      | Adaptabilidad                    | 1.2.3.4.5.6.7.8                         | Nunca = 1<br><br>Casi nunca = 2<br><br>A veces = 3<br><br>Casi siempre =4<br><br>Siempre = 5 |
|                                  |                          | Autocontrol                      |   |  |
|                                  |                          | Confiabilidad                    |   |  |
|                                  |                          | Innovación                       |   |  |
|                                  |                          | Integridad                       |   |  |
|                                  | 1.2 Motivación           | Compromiso                       | 9. 10.11.12.13.14.15.16.17              |  |
|                                  |                          | Iniciativa                       |   |  |
|                                  |                          | Motivación al logro              |   |  |
|                                  |                          | Optimismo                        |   |  |
|                                  | 1.3 Empatía              | Aprovechamiento de la diversidad | 18.19.20.21.22.23.24                    |  |
|                                  |                          | Comprensión de los demás         |   |  |
|                                  |                          | Conciencia política              |   |  |
|                                  |                          | Orientación al servicio          |   |  |
|                                  | 1.4 Habilidades Sociales | Catalizador del cambio           | 25.26.27.28.29.30.31.32.33.34.35.36.37. |  |
|                                  |                          | Colaboración y cooperación       |   |  |
|                                  |                          | Comunicación                     |   |  |
| Habilidades de equipo            |                          |                                  |   |  |
| Influencia                       |                          |                                  |   |  |
| Liderazgo                        |                          |                                  |   |  |
| 2. El desempeño laboral          | 2.1 Calidad              | Resolución de conflictos         | 38.39.40.41.42.43.44.45.46.47.48.49.50. |  |
|                                  |                          | Calidad de servicio              |   |  |
|                                  |                          | Satisfacción al usuario          |   |  |
|                                  |                          | Reconocimiento                   |   |  |
|                                  |                          | Trabajo en equipo                |   |  |
|                                  | Productividad            | Buena atención                   | 51.52.53.54.55.56.57.58.59.60           |  |
|                                  |                          | Responsabilidad                  |   |  |
|                                  |                          | Cumplimiento de objetivos        |   |  |
|                                  |                          | Retroalimentación                |   |  |
|                                  | Toma de Decisiones       | Compromiso                       | 61.62.63.64.65.66.67.                   |  |
|                                  |                          | Alternativas de solución         |   |  |
|                                  |                          | Decisiones y responsabilidades   |   |  |
|                                  | Conocimiento             | Programación de recurso          | 68.69.70.71.72.73.74.75.76              |  |
|                                  |                          | Conocimiento del puesto          |   |  |
|                                  |                          | Conocimiento de la entidad       |   |  |
| Conocimiento del área de trabajo |                          |                                  |   |  |
|                                  |                          | Conocimiento del usuario         |   |  |

### **3.4. Descripción del lugar de ejecución**

El estudio se realizó en la Institución de la Municipalidad Provincial de Lampa, departamento de Puno y está ubicada al norte de la región de Puno, a 30 km de la ciudad de Juliaca, limita al norte con la provincia de Melgar, al Este con la Provincia de Azángaro, al Sur con la Provincia de San Román y al Oeste con la Provincia de Arequipa y Cusco, tiene una población de 10,621 habitantes, su principal actividad es la agricultura y cría de ganado, vacuno, alpaca, como también se dedica a la artesanía.

### **3.5. Delimitación espacial y temporal**

#### ***3.5.1 Delimitación espacial***

La presente investigación se realizó en la Municipalidad Provincial de Lampa, que se encuentra ubicada en el distrito de Lampa, provincia de Lampa, departamento de Puno.

#### ***3.5.2 Delimitación temporal***

Esta investigación tuvo una duración de 08 meses, del 05 de marzo a fines del mes de noviembre de 2018. La recolección y procesamiento de datos tuvo cuatro semanas de duración desde el 6 de agosto al 31 de agosto.

### **3.6. Delimitación de la población y muestra**

#### ***3.6.1 Población***

La población de estudio considerado para el estudio está constituida por 48 trabajadores de la municipalidad provincial de Lampa, conformadas por:

**Tabla 1***Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lampa*

| N°           | Trabajadores                     | Población |
|--------------|----------------------------------|-----------|
| 1            | Gerencia de Administración       | 4         |
| 2            | Sub Gerencia de Recursos Humanos | 5         |
| 3            | Sub Gerencia de Contabilidad     | 6         |
| 4            | Sub Gerencia de Logística        | 22        |
| 5            | Remuneraciones                   | 4         |
| 6            | Control de Asistencia            | 3         |
| 7            | Escalafón                        | 2         |
| 8            | Asistencia Social                | 2         |
| <b>TOTAL</b> |                                  | <b>48</b> |

### **3.6.2. Muestra**

Para la determinación de la muestra se aplicó el muestreo no probabilístico por conveniencia del investigador, es decir el tipo de muestreo intencional; debido a que lo población de estudio es alcanzable y medible en su totalidad y porque el fin primario de la investigación es estudiar a toda la población y no a la muestra. Se consideró a toda la población (48 trabajadores), convirtiéndose de este modo la población en una muestra censal.

## **3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos e instrumentos**

### **3.7.1. Técnicas de recolección de datos**

Para la recolección de datos, se utilizó las técnicas de encuesta para las variables de la inteligencia emocional y el desempeño laboral, conformada a menudo por personas de la institución en mención, con el fin de conocer estados de opinión, características o hechos específicos.

### ***3.7.2 Instrumentos de recolección de datos***

Para el presente estudio de investigación, se emplearon los instrumentos de cuestionarios de encuesta para las variables de estudio, los mismos que fueron validados con escalas de medición ordinal que proporcionan una alternativa de respuesta muy útil para los resultados.

Para la variable de inteligencia emocional se utilizó el cuestionario de encuesta tomando como modelo el cuestionario conocido ECI” (Emotional Competence Inventory) de Boyatzis, Goleman y Hay-McBer (1999) adaptado también por Rosales (2014) que cuenta con 37 ítems y consta de 04 dimensiones: Autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales

Así mismo, para la variable Desempeño laboral se utilizó otro cuestionario de encuesta con 39 ítems de 04 dimensiones: Calidad de servicio, productividad, toma de decisiones y conocimiento, fue creado y validado por Hernández (2008).

La administración de los instrumentos es de carácter individual y colectiva, con una duración de 25 a 30 minutos, con escalas de alternativas de respuesta y su valoración de: Nunca =1, Casi nunca=2, A veces=3, Casi siempre=4 y Siempre=5

### **3.8 Confiabilidad**

Según Valderrama (2017) afirma que, para evaluar la confiabilidad o la homogeneidad de las preguntas, es común emplear el Coeficiente de Alfa de Cronbach. Este coeficiente tiene valores entre 0 y 1, donde 0 significa confiabilidad nula, y 1 representa confiabilidad total (p,228).

Para la confiabilidad de los instrumentos de medición se realizaron con los datos de información obtenidos mediante la encuesta aplicada y para evaluar la fiabilidad se aplicó el índice de confiabilidad de Alfa de Cronbach cuyos resultados son de 0,766 para la variable de inteligencia emocional y 0,644 para la variable del desempeño laboral, lo cual significa que el instrumento de medición es de consistencia interna con una

confiabilidad de tendencia marcada del 76.6% y 64.4% respectivamente, según Santiago Valderrama Mendoza (p.228). Seguidamente se aprecia los resultados de la confiabilidad de los instrumentos de medición obtenidos con el Software SPSS.

**Tabla 2**

*Resumen de Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lampa*

|          | N  | %     |
|----------|----|-------|
| Validos  | 48 | 100,0 |
| Excluido | 0  | ,0    |
| Total    | 48 | 100,0 |

La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento

**Tabla 3**

*Fiabilidad del Alfa de Cronbach de la Variable inteligencia emocional*

| Alfa de Cronbach | N° de Elementos |
|------------------|-----------------|
| ,766             | 37              |

**Tabla 4**

*Fiabilidad del Alfa de Cronbach de la Variable desempeño laboral*

| Alfa de Cronbach | N° de Elementos |
|------------------|-----------------|
| ,644             | 39              |

### **3.9 Técnicas del procesamiento y análisis de datos**

En el desarrollo del presente trabajo de investigación, después de la recolección de la información de los datos mediante los instrumentos de cuestionarios de encuesta, se procedió a tabular, ingresar datos y procesar la información con el programa de Microsoft Office Excel, y también con el programa de software estadístico IBM SPSS versión 25 en español con la finalidad de obtener los resultados y hacer el análisis estadístico para su interpretación.

## Capítulo IV

### Resultados y discusión

Después de recogida de la información de datos se procedió tabular, codificar y procesar estadísticamente mediante programas de EXCEL y SPSS, cuyos resultados obtenidos los presentamos a continuación:

#### 4.1. Presentación, análisis e interpretación de resultados sociodemográficos

En la presentación, análisis e interpretación de resultados de la investigación, considero pertinente señalar en forma detallada las características de la población estudiada teniendo en cuenta la situación sociodemográfica de la población en estudio, seguidamente las variables de inteligencia emocional y el desempeño laboral.

Resultados de la información general de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lampa

**Tabla 5**  
*Edad del trabajador*

|         | Frecuencia | %     |
|---------|------------|-------|
| 20 - 30 | 19         | 40,0  |
| 31 - 40 | 23         | 48,0  |
| 41 - 50 | 5          | 10,0  |
| 51 - 60 | 1          | 2,0   |
| Total   | 48         | 100,0 |

Fuente: *Elaboración propia*

En la tabla 5 se observa la edad del trabajador que oscila entre 20 a 60 años, de un total de 48 trabajadores ,19 que representa un 40% de ellos, tienen entre 20 y 30 años de edad; 23 trabajadores que representa el 48 % tienen entre 31 a 40 años de edad; 5 trabajadores que representa el 10 % tiene entre 41 y 50 años de edad y 1 trabajador que representa el 2% tiene entre 51 a 60 años, de lo que podemos deducir que la mayor parte de la población que labora en la gerencia de administración tiene una edad entre 31 a 40 años.

**Tabla 6**  
*Sexo del trabajador*

|           | Frecuencia | %     |
|-----------|------------|-------|
| Masculino | 26         | 54,0  |
| Femenino  | 22         | 46,0  |
| Total     | 48         | 100,0 |

*Fuente: Elaboración propia*

En la tabla 6 se observa el sexo del trabajador, de un total de 48 trabajadores: 26 son de sexo masculino que representa el 54 % y 22 son de sexo femenino que representa el 46%, por lo cual podemos deducir que la mayor parte de la población que labora en la gerencia de administración son de sexo masculino.

**Tabla 7**  
*Grado de instrucción del trabajador*

|                                   | Frecuencia | %     |
|-----------------------------------|------------|-------|
| Superior técnica incompleta       | 4          | 8,0   |
| Superior técnica completa         | 18         | 38,0  |
| Superior universitaria incompleta | 14         | 29,0  |
| Superior universitaria completa   | 12         | 25,0  |
| Total                             | 48         | 100,0 |

*Fuente: Elaboración propia*

En la tabla 7 se observa el grado de instrucción del trabajador de un total de 48 trabajadores: 4 tiene superior técnica incompleta, que representa el 8%; 18 trabajador tiene superior técnica completa que representa el 38%; 14 trabajador tiene superior universitaria incompleta que representa el 29% y 12% trabajadores tiene superior universitario completa que representa el 25%, de lo que podemos deducir que la mayor parte de la población que labora en la gerencia de administración tiene superior técnica completa.

**Tabla 8***Estado civil del trabajador*

|             | Frecuencia | %     |
|-------------|------------|-------|
| Soltero     | 21         | 44,0  |
| Casado      | 15         | 31,0  |
| Viudo       | 1          | 2,0   |
| Divorciado  | 1          | 2,0   |
| Conviviente | 10         | 21,0  |
| Total       | 48         | 100,0 |

*Fuente: Elaboración propia*

En la tabla 8 se observa el Estado Civil del trabajador, de un total de 48 trabajadores: 21 son solteros que representa el 44%; 15 son casados que representa el 31%; 1 es viudo que representa el 2%; 1 es divorciado que representa el 2% y 10 son conviviente que representa el 21%, de lo que podemos deducir que la mayor parte de la población que labora en la gerencia de administración son soltero.

**Tabla 9***Tiempo de experiencia del trabajador*

|                 | Frecuencia | %     |
|-----------------|------------|-------|
| 1 – 6 meses     | 8          | 17,0  |
| 7 meses a 1 año | 20         | 42,0  |
| 1 -2 años       | 18         | 37,0  |
| 3 -5 años       | 2          | 4,0   |
| Total           | 48         | 100,0 |

*Fuente: Elaboración propia*

En la tabla 9 se observa el tiempo de experiencia del trabajador, de un total de 48 trabajadores: 8 trabajador tiene una experiencia de 1 a 6 meses que representa el 17%; 20 trabajador tiene una experiencia de 7 meses a 1 año que representa el 42%; 18 trabajador tiene una experiencia de 1 a 2 años que representa el 37% y 2 trabajadores tiene una experiencia de 3 a 5 años que representa el 4%; de lo que podemos deducir que la mayor parte de la población que labora en la gerencia de administración en cuanto a tiempo de servicio es de 7 meses a 1 año.



**Tabla 10***Área ó departamento en el que se desempeña el trabajador*

|                                  | Frecuencia | %     |
|----------------------------------|------------|-------|
| Gerencia de administración       | 4          | 8,0   |
| Sub gerencia de recursos humanos | 5          | 10,0  |
| Sub gerencia de contabilidad     | 6          | 14,0  |
| Sub gerencia de logística        | 22         | 46,0  |
| Área de remuneraciones           | 4          | 8,0   |
| Área de control de asistencia    | 3          | 6,0   |
| Área de escalafón                | 2          | 4,0   |
| Área de bienestar social         | 2          | 4,0   |
| Total                            | 48         | 100,0 |

*Fuente: Elaboración propia*

En la tabla 10 se puede observar el área o departamento en el que se desempeña, de un total de 48 trabajadores: 4 se desempeñan en el área de la gerencia de administración que representa el 8%; 5 se desempeñan en el área de la sub gerencia de recursos humanos, que representa el 10%; 6 se desempeñan en el área de la sub gerencia de contabilidad, que representa el 14%; 22 se desempeñan en el área de la sub gerencia de logística, que representa el 46%, 4 se desempeñan en el área de remuneraciones, que representa el 8%; 3 se desempeñan en el área de control de asistencia, que representa el 6%; 2 se desempeñan en el área de escalafón, que representa el 4% y 2 se desempeñan en el área de bienestar social, que representa el 4%, de lo que podemos deducir que la mayor parte de la población que labora en la gerencia de administración, es en el área de la sub gerencia de logística.

Para una mejor comprensión de los resultados obtenidos se ha considerado 04 dimensiones de la variable inteligencia emocional, y 04 dimensiones de variable desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de Lampa, cuyos resultados están expresados en función a los objetivos de la investigación:

El primero, se refiere al objetivo general y validación del análisis e interpretación de la relación entre la inteligencia emocional con el desempeño laboral.

El segundo, se refiere al objetivo específico y validación del análisis e interpretación de la relación entre inteligencia emocional con la calidad de servicio.

El tercero se refiere al objetivo específico y validación del análisis e interpretación de la relación entre la inteligencia emocional con la productividad

El cuarto se refiere al objetivo específico y validación del análisis e interpretación de la relación entre la inteligencia emocional con la toma de decisiones.

El quinto se refiere al objetivo específico y validación del análisis e interpretación de la relación entre la inteligencia emocional con el conocimiento.

El análisis e interpretación de la contrastación y/o validación de las hipótesis de investigación fue efectuada con el software SPSS y el Excel, utilizando el estadístico análisis de correlación de Rho de Spearman por considerar que la escala de medición de variables del instrumento aplicado es de tipo ordinal, que comprende: la contrastación de la hipótesis, planteamiento de la prueba de hipótesis, prueba estadística de la hipótesis; y, la determinación de la relación planteadas en las hipótesis de la presente investigación.

#### **4.2 Resultado del objetivo general.**

La tabla 11 muestra los resultados estadísticos para el logro del objetivo general que consiste en determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad provincial de Lampa en el año 2018.

**Tabla 11**

*Relación de la inteligencia emocional con el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de Lampa*

|                 |                        |                             | Correlaciones          |                   |
|-----------------|------------------------|-----------------------------|------------------------|-------------------|
|                 |                        |                             | Inteligencia emocional | Desempeño laboral |
| Rho de Spearman | Inteligencia emocional | Coefficiente de correlación | 1,000                  | ,535**            |
|                 |                        | Sig. (bilateral)            | ,000                   |                   |
|                 |                        | N                           | 48                     | 48                |
|                 | Desempeño Laboral      | Coefficiente de correlación | ,535**                 | 1,000             |
|                 |                        | Sig. (bilateral)            | ,000                   | 1,000             |
|                 |                        | N                           | 48                     | 48                |

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

Aplicado el Coeficiente de correlación de Rho de Spearman y al considerar que la escala de medición de las variables es ordinal, se tiene como resultado el coeficiente de correlación de r de Rho de Spearman = 0.535, lo cual implica que existe una correlación positiva considerable del 53,50% entre variables de estudio de la inteligencia emocional con el desempeño laboral al nivel de significancia del 0,05, Como el valor Sig bilateral es menor a 0.05, entonces rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna. Por lo tanto, concluimos que hay suficiente evidencia de que existe relación significativa entre las variables de la inteligencia emocional con el desempeño laboral de los trabajadores de la provincia de Lampa al nivel de significancia del 5%.

#### **4.2.1. Objetivo Especifico 1**

La tabla N° 12 de correlaciones muestra un resultado del Coeficiente de correlación r de Rho de Spearman = 0.338 entre las variables de la inteligencia emocional con la calidad de servicio de los Trabajadores Municipalidad Provincial de lampa, lo cual

significa que existe una correlación positiva media del 33.8% al nivel de significancia del 0,05.

**Tabla 12**

*Relación de la inteligencia emocional con la calidad de servicio de los trabajadores de la municipalidad provincial de Lampa*

| Correlaciones   |                        |                             |                        |                     |
|-----------------|------------------------|-----------------------------|------------------------|---------------------|
|                 |                        |                             | Inteligencia Emocional | Calidad de servicio |
| Rho de Spearman | Inteligencia Emocional | Coefficiente de correlación | 1,000                  | ,338*               |
|                 |                        | Sig. (bilateral)            |                        | ,019                |
|                 |                        | N                           | 48                     | 48                  |
|                 | Calidad de Servicio    | Coefficiente de correlación | ,338**                 | 1,000               |
|                 |                        | Sig.(bilateral)             | ,019                   |                     |
|                 |                        | N                           | 48                     | 48                  |

Aplicado el Coeficiente de correlación de Rho de Spearman y al considerar que la escala de medición de las variables es ordinal, se tiene como resultado el coeficiente de correlación de r de Rho de Spearman = 0.338, lo cual implica que existe una correlación positiva considerable del 338% entre variables de estudio de la inteligencia emocional con la calidad de servicio al nivel de significancia del 0,05, Como el valor Sig bilateral es menor a 0.05, entonces rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna. Por lo tanto, concluimos que hay suficiente evidencia de que existe relación significativa entre las variables de la inteligencia emocional con la calidad de servicio de los trabajadores de la provincia de Lampa al nivel de significancia del 5%.

#### **4.2.2. Objetivo Especifico 2**

La tabla N° 13 de correlaciones muestra un resultado del Coeficiente de correlación r de Rho de Spearman = 0.462 entre las variables de la inteligencia

emocional con la productividad de los Trabajadores Municipalidad Provincial de Lampa, lo cual significa que existe una correlación positiva media del 46.2% al nivel de significancia del 0,05.

**Tabla 13**

*Relación de la inteligencia emocional con la productividad de los trabajadores de la municipalidad provincial de Lampa*

| Correlaciones   |                        |                             |                        |               |
|-----------------|------------------------|-----------------------------|------------------------|---------------|
|                 |                        |                             | Inteligencia emocional | Productividad |
| Rho de Spearman | Inteligencia emocional | Coefficiente de correlación | 1,000                  | ,462**        |
|                 |                        | Sig. (bilateral)            |                        | ,001          |
|                 |                        | N                           | 48                     | 48            |
|                 | Productividad          | Coefficiente de correlación | ,462**                 | 1,000         |
|                 |                        | Sig. (bilateral)            | ,001                   |               |
|                 |                        | N                           | 48                     | 48            |

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

Aplicado el Coeficiente de correlación de Rho de Spearman y al considerar que la escala de medición de las variables es ordinal, se tiene como resultado el coeficiente de correlación de r de Rho de Spearman = 0.462, lo cual implica que existe una correlación positiva considerable del 462 % entre variables de estudio de la inteligencia emocional con la productividad al nivel de significancia del 0,05, Como el valor Sig bilateral es menor a 0.05, entonces rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna. Por lo tanto, concluimos que hay suficiente evidencia de que existe relación significativa entre las variables de la inteligencia emocional con la productividad de los trabajadores de la provincia de Lampa al nivel de significancia del 5%.

#### **4.2.3. Objetivo Especifico 3**

La tabla N° 14 de correlaciones muestra un resultado del Coeficiente de correlación r de Rho de Spearman = 0.392 entre las variables de la inteligencia emocional con la toma de

decisiones del desempeño laboral de los Trabajadores Municipalidad Provincial de Lampa, lo cual significa que existe una correlación positiva media al 39,2% al nivel de significancia del 0.05.

**Tabla 14**

*Relación de la inteligencia emocional con la toma de decisiones de los trabajadores de la municipalidad provincial de Lampa*

|                 |                        | Correlación                 |                        |                    |
|-----------------|------------------------|-----------------------------|------------------------|--------------------|
|                 |                        |                             | Inteligencia emocional | Toma de decisiones |
| Rho de Spearman | Inteligencia emocional | Coefficiente de Correlación | 1,000                  | ,392**             |
|                 |                        | Sig. (bilateral)            |                        | ,006               |
|                 |                        | N                           | 48                     | 48                 |
|                 | Toma de decisiones     | Coefficiente de correlación | ,392**                 | 1,000              |
|                 |                        | Sig. (bilateral)            | ,006                   |                    |
|                 |                        | N                           | 48                     | 48                 |

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

Aplicado el Coeficiente de correlación de Rho de Spearman y al considerar que la escala de medición de las variables es ordinal, se tiene como resultado el coeficiente de correlación de r de Rho de Spearman = 0.392, lo cual implica que existe una correlación positiva considerable del 392 % entre variables de estudio de la inteligencia emocional con la toma de decisiones productividad al nivel de significancia del 0,05, Como el valor Sig bilateral es menor a 0.05, entonces rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna. Por lo tanto, concluimos que hay suficiente evidencia de que existe relación significativa entre las variables de la inteligencia emocional con la toma de decisiones de los trabajadores de la provincia de Lampa al nivel de significancia del 5%.

#### 4.2.4. Objetivo específico 4

La tabla N° 15 de correlaciones muestra un resultado del Coeficiente de correlación r de Rho de Spearman = 0.331 entre las variables de la inteligencia emocional con el conocimiento de los Trabajadores Municipalidad Provincial de Lampa, lo cual significa que existe una correlación positiva media al 33.1% al nivel de significancia del 0.05.

**Tabla 15**

*Relación de la inteligencia emocional con el conocimiento de los trabajadores de la municipalidad provincial de Lampa*

|                 |                        | Correlación                |                        |              |
|-----------------|------------------------|----------------------------|------------------------|--------------|
|                 |                        |                            | Inteligencia emocional | Conocimiento |
| Rho de Spearman | Inteligencia emocional | Coeficiente de correlación | 1,000                  | ,331**       |
|                 |                        | Sig. (bilateral)           |                        | ,022**       |
|                 |                        | N                          | 48                     | 48           |
|                 | Conocimiento           | Coeficiente de correlación | ,331**                 | 1,000        |
|                 |                        | Sig. (bilateral)           | ,022**                 |              |
|                 |                        | N                          | 48                     | 48           |

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

Aplicado el Coeficiente de correlación de Rho de Spearman y al considerar que la escala de medición de las variables es ordinal, se tiene como resultado el coeficiente de correlación de r de Rho de Spearman = 0.331, lo cual implica que existe una correlación positiva considerable del 331 % entre variables de estudio de la inteligencia emocional con el conocimiento al nivel de significancia del 0,05, Como el valor Sig bilateral es menor a 0.05, entonces rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna. Por lo tanto, concluimos que hay suficiente evidencia de que existe relación significativa entre

las variables de la inteligencia emocional con conocimiento de los trabajadores de la provincia de Lampa al nivel de significancia del 5%.

### **4.3. Prueba de hipótesis**

Para contrastar la hipótesis de investigación formulada, de que existe relación entre la inteligencia emocional con el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de Lampa, se tiene presente el siguiente procedimiento:

Ho: La inteligencia emocional no se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lampa en el año 2018.

Ha: La inteligencia emocional se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lampa en el año 2018.

Nivel de significancia:  $\alpha = 0.05$

Prueba estadística calculada: Valor P o Sig bilateral

Decisión: Si Valor Sig es menor a 0.05 entonces; se rechaza la hipótesis nula Ho y se acepta la hipótesis alterna Ha.

En la tabla 11 de correlaciones, aplicado la prueba estadística del coeficiente de correlación de Rho de Spearman con un nivel de significancia  $\alpha = 0.05$ , se obtuvo el resultado de un valor Sig bilateral de 0.000

Como el valor Sig bilateral es menor a 0.05, entonces rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna. Por lo tanto, concluimos que hay suficiente evidencia de que existe relación significativa entre las variables de la inteligencia emocional con el desempeño laboral de los trabajadores de la provincia de Lampa al nivel de significancia del 5%.

#### ***4.3.1. Validación de la hipótesis específica 1***

Ho: La inteligencia emocional no se relaciona significativamente con la calidad de servicio de los trabajadores de la municipalidad provincial de Lampa



Ha: La inteligencia emocional se relaciona significativamente con la calidad de servicio de los trabajadores de la municipalidad provincial de Lampa

En la tabla 12 de correlaciones de la prueba estadística del coeficiente de correlación de Rho de Spearman se observa que el resultado del valor Sig bilateral es de 0.019, pero menor que 0.05; entonces significa que se debe rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, concluimos que hay suficiente evidencia de que existe relación significativa entre las variables de la inteligencia emocional con la calidad de servicio del desempeño laboral de los trabajadores de la provincia de Lampa al nivel de significancia del 5%.

#### ***4.3.2. Validación de la hipótesis específica 2***

Ho: La inteligencia emocional no se relaciona significativamente con la productividad de los trabajadores de la municipalidad provincial de Lampa

Ha: La inteligencia emocional se relaciona significativamente con la productividad de los trabajadores de la municipalidad provincial de Lampa

En la tabla 13 de correlaciones de la prueba estadística del coeficiente de correlación de Rho de Spearman se observa que el resultado del valor Sig bilateral es de 0.001, pero menor que 0.05; entonces significa que se debe rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Por lo tanto, concluimos que hay suficiente evidencia de que existe relación significativa entre las variables de la inteligencia emocional con la productividad del desempeño laboral de los trabajadores de la provincia de Lampa al nivel de significancia del 5%.

#### ***4.3.3. Validación de la hipótesis específica 3***

Ho: La inteligencia emocional no se relaciona significativamente con la toma de decisiones del desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lampa

Ha: La inteligencia emocional se relaciona significativamente con la toma de decisiones del desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de Lampa

En la tabla 14 de correlaciones de la prueba estadística del coeficiente de correlación de Rho de Spearman se observa que el resultado del valor Sig bilateral es de 0.006, pero menor que 0.05; entonces significa que se debe rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Por lo tanto, concluimos que hay suficiente evidencia de que existe relación significativa entre las variables de la inteligencia emocional con la toma de decisiones del desempeño laboral de los trabajadores de la provincia de Lampa al nivel de significancia del 5%.

#### ***4.3.4. Validación de la hipótesis específica 4***

Ho: La inteligencia emocional no se relaciona significativamente con el conocimiento de los trabajadores de la municipalidad provincial de Lampa

Ha: La inteligencia emocional se relaciona significativamente con el conocimiento del desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de Lampa.

En la tabla 15 de correlaciones de la prueba estadística del coeficiente de correlación de Rho de Spearman se observa que el resultado del valor Sig bilateral es de 0.019, pero menor que 0.05; entonces significa que se debe rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Por lo tanto, concluimos que hay suficiente evidencia de que existe relación significativa entre las variables de la inteligencia emocional con el conocimiento del desempeño laboral de los trabajadores de la provincia de Lampa al nivel de significancia del 5%.

#### 4.4. Discusión de los resultados

Según los resultados obtenidos se puede apreciar que:

La inteligencia emocional se relaciona con el desempeño laboral los resultados aprueban concluir que existe evidencias suficientes para rechazar la hipótesis nula. Por lo que afirmamos que la inteligencia emocional desarrollada en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lampa tiene relación respecto al desempeño laboral que realizan los trabajadores de dicha institución pública.

En cuanto al objetivo general determinar la relación de la inteligencia emocional con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lampa en el año 2018. Aplicado el Coeficiente de correlación de Rho de Spearman y al considerar que la escala de medición de las variables es ordinal, se tiene como resultado el coeficiente de correlación de  $r$  de Rho de Spearman = 0.535\*\*, lo cual implica que existe una correlación positiva considerable del 53,50% entre variables de estudio de la inteligencia emocional con el desempeño laboral al nivel de significancia del 0,05. Este resultado concuerda con lo que afirma Saldaña (2015) que sostienen que la inteligencia emocional guarda una fuerte relación con el desempeño; esto permite conocer las características de las personas frente al desempeño que realiza en su puesto de trabajo y que le permitirá mantener y fortalecer el talento en la empresa. Esto implica que la inteligencia emocional muy bien desarrollada en los trabajadores de la municipalidad provincial de Lampa, influirá en el desempeño laboral de los trabajadores al momento de relacionarse con los de su entorno. En cuanto al primer objetivo específico: determinar de qué manera la inteligencia emocional se relaciona con la calidad de servicio de los trabajadores de la municipalidad provincial de Lampa 2018, los resultados permiten confirmar que si existe evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula, concluyendo que existe relación significativa entre la inteligencia emocional y la calidad de servicio, en tal sentido la tabla 12 nos muestra que la inteligencia emocional y la calidad del

servicio tiene una correlación significativa en el nivel de 0,01 bilateral con un Rho de Spearman del 0,338\*\* y un p valor igual a 0,000 ( $p < 0,05$ ). En ese sentido, se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna H1, es decir, a mayor grado del nivel de inteligencia emocional mayor y mejor será la calidad del servicio brindado por trabajadores de la municipalidad provincial de Lampa. En ese sentido Bino (2016), concuerda que la atención al cliente es bueno y que los colaboradores manejan un equilibrio emocional y brindan una atención adecuada. Esto permite que el trabajador de la municipalidad con una inteligencia emocional bien equilibrada brindara una mejor atención en cuanto a la calidad de servicio.

En cuanto al segundo objetivo específico: determinar de qué manera la inteligencia emocional se relaciona con la productividad de los trabajadores de la municipalidad provincial de Lampa 2016, los resultados permiten confirmar que si existe evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula, concluyendo que existe relación significativa entre la inteligencia emocional y la productividad, en tal sentido la tabla 13 nos muestra que la inteligencia emocional y la productividad tiene una correlación significativa en el nivel de 0,01 bilateral con un Rho de Spearman del 0,462\*\* y un p valor igual a 0,001 ( $p < 0,05$ ). En ese sentido, se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna H1, es decir, lo cual significa que existe una correlación positiva media al nivel de significancia del 0,05. Fleischhacker Pérez, (2014). en su tesis con el tema: *“Inteligencia emocional y productividad laboral* concluye que cuando existe un alto nivel de de inteligencia emocional, se puede laborar de manera adecuada con el cliente interno y con el cliente externo y son altamente productivos.

En cuanto al tercer objetivo específico: determinar de qué manera la inteligencia emocional se relaciona con la toma de decisiones de los trabajadores de la municipalidad provincial de Lampa, los resultados revelan evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula, concluyendo que sí existe una relación significativa entre la inteligencia emocional

y la toma de decisiones; en ese sentido, García (2012) manifiesta la importancia que tiene la inteligencia emocional al momento de tomar una decisión en situaciones diversas.

La tabla N° 14 de correlaciones muestra un resultado del Coeficiente de correlación  $r$  de Rho de Spearman = 0.392\*\* entre las variables de la inteligencia emocional con la toma de decisiones del desempeño laboral de los Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lampa, lo cual significa que existe una correlación positiva media al 39,2% al nivel de significancia del 0.05.

En cuanto al cuarto objetivo específico: determinar de qué manera la inteligencia emocional se relaciona con el conocimiento de los trabajadores de la municipalidad provincial de Lampa los resultados revelan suficiente evidencias para rechazar la hipótesis nula, permitiendo concluir que sí existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y el conocimiento de los trabajadores; La tabla N° 15 de correlaciones muestra un resultado del Coeficiente de correlación  $r$  de Rho de Spearman = 0.331\*\* entre las variables de la inteligencia emocional con el conocimiento de los Trabajadores Municipalidad Provincial de lampa, lo cual significa que existe una correlación positiva media al 33.1% al nivel de significancia del 0.05.

Finalmente, los resultados permiten comprender la necesidad de tener en cuenta la inteligencia emocional, la cual guarda una estrecha relación con el desempeño laboral por ende repercute en sus dimensiones del desempeño laboral; en tal sentido, coincidimos con un estudio realizado por Guardiola & Basurto (2014) lo cual determinaron que sí existe una influencia positiva y significativa de la inteligencia emocional sobre el nivel de desempeño laboral y a su vez auto-percibido por los directivos; del mismo modo, Araujo asevera que existe una alta relación entre la inteligencia emocional y desempeño laboral, infiriendo que cuánto más complejo es el trabajo más necesaria es la inteligencia emocional.

## Capítulo V

### Conclusiones y recomendaciones

#### 5.1. Conclusiones

Al analizar los resultados y contrastar con los objetivos planteados y las hipótesis previstas se ha llegado a las siguientes conclusiones:

1. Según el objetivo general, se concluye que existe relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lampa como se aprecia los siguientes resultados ( $r = 0.535^{**}$ ;  $< 0.00$ ), lo cual implica que a mayor inteligencia laboral mejor es el desempeño laboral de los trabajadores.
2. El primer objetivo específico, se concluye que existe relación entre la inteligencia emocional y la calidad de servicios en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lampa como se aprecia en los siguientes resultados ( $r=,338^*$ ;  $<0,00$ ) =, lo cual implica que a mayor inteligencia emocional mejor es la calidad de servicios que brindan los trabajadores a los pobladores de la ciudad de Lampa.
3. Según el segundo objetivo específico, se concluye que existe relación entre la inteligencia emocional con la productividad en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lampa como se aprecia en los siguientes resultados ( $r=,462^{**}$   $<0,00$ ) lo cual implica que a mayor inteligencia emocional mejor es la productividad de los trabajadores de la Municipalidad de Lampa.
4. Según el tercer objetivo específico, se concluye que existe relación entre la inteligencia emocional con la toma de decisiones en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lampa como se aprecia en los siguientes resultados ( $r=,392^{**}$   $<0,00$ ) lo cual implica que a mayor inteligencia emocional mejor es la toma de decisiones de los trabajadores de la Municipalidad de Lampa.

5. Según el cuarto objetivo específico, se concluye que existe relación entre la inteligencia emocional con el conocimiento de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lampa como se aprecia en los siguientes resultados ( $r=,331^* < 0,00$ ) lo cual implica que a mayor inteligencia emocional mejor es el conocimiento que tienen los trabajadores de la Municipalidad de Lampa.

## **5.2. Recomendaciones**

Después de realizar el presente estudio de investigación y analizar los resultados encontrados, con fines de conocer más a fondo sobre las similitudes y contradicciones de los resultados, así como las implicancias emocionales en el desempeño laboral, se sugiere lo siguiente:

1. Que la Gerencia de Administración, pueda ampliar el estudio de investigación de inteligencia emocional en la Municipalidad Provincial de Lampa ya que existe poca información local de investigaciones en torno al tema y es muy necesario para estabilidad emocional de los trabajadores.
2. Que la Sub Gerencia de Recursos Humanos pueda fomentar capacitaciones y talleres de fortalecimiento emocional sobre inteligencia emocional con regularidad para los trabajadores de la Municipalidad Provincial del Lampa ya que es bueno para fortalecer la salud mental.
3. Que la autoridad pueda promover la asistencia de personal de salud mental para que oriente a los trabajadores sobre el manejo de las emociones, esto contribuiría a un mejor clima institucional en el área de trabajo y una mejor satisfacción personal.
4. Así mismo se recomienda que el desempeño laboral debe ser investigado de manera profunda, para dar solución al problema que existe en diversas entidades.

## Referencias

- Araujo, M. . (2007). *Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educacion superior publicas*. Centro de investigacion de ciencias administrativas y gerenciales - Pag. 132-147.
- Bandera, A. (2006). Automotivacion para emprendedores. 27-32.
- Chiavenato, I. (2002). *Gestion del talento Humano*. Bogotá: McGraw-hill.
- Chiavenato, I. (2007). *Admiistracion de Recursos Humanos, el capital humano de las organizaciones*. Mexico DF: McGrawHill.
- Cooper, R. y. (2004). *La inteligencia emocional aplicada al liderazco y a la organizaciones*. Bogota - Colombia: Norma.
- Delgado, D. (2014). Inteligencia emocional en trabajadores de empresas de telecomunicaciones y desarrollo de software. ( *tesis de pregrado* ). Universidad Catolica Santa Maria, Arequipa - peru.
- Elena, W. (1915). *Mente, Caracter y Personalidad*. EE.UU: Pacifid.
- Enrique, E. M. (2015). *Relacion de la Inteligencia emocional con el desempeño laboral*. Universidad Santiago de Cali . Facultad de Salud, Colombia.
- Escobedo de la Riva, P. (2015). Relacion entre inteligencia emocional y rendimiento academico de los alumnos del nivel basico de un colegio privado. *Tesis para optar el grado academico de licenciada en educacion y aprendizaje*. Universidad Rafael Landivar, Guatemala.
- Escobedo, M. (2013). La inteligencia emocional de los trabajadores de la empresa de transporte Juvier SAC y desempeño laboral. ( *tesis de grado*). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo - peru.
- Fleischhaker Perez, I. (2014). Inteligencia emocional y productividad laboral. *Tesis para optar el grado de Licenciada*. Universidad Rafael Landivar, Venezuela.
- Garcia Jimenez, S. (2012). La inteligencia emocional en al formacion del administrador. *Tesis para optar el grado de licenciado en administracion*. Universidad Veracruzana, Mexico.
- Goleman, D. . (2005). *inteligencia emocional como seleccionar y mejorar la inteligencia emocional en individuos grupos y organizaciones*. Kairos S.A .
- Goleman, D. (1998). *La inteligencia emocional*. España: Kairos S.A.
- Goleman, D. (1999). *que hace un lider*. Bussines Review.
- Guardiola Aguado, M. (2014). Inteligencia emocional y desemepeño laboral de los directivos del corporativo adventista del norte de mexico. *Tesis para optar el grado de Magister en administracionmexico*. Union mexicana del norte.
- Hernandez Sampieri R., F. C. (2014).
- Hernandez, E. (2008). Inteligencia emocional y desempeño laboral de los supervisores de industrias citriculas de Montemorelos. ( *tesis de maestria* ). Universidad de montemorelos, mexico.
- Hernandez, P. (2009). *Inteligencia emocional ¿un concepto noveoso?* Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/inteligencia-emocional-un-concepto-novedoso>
- Hernandez, S., & Fernandez y Baptista, L. (2003). *Metodologia de la investigacion*. Mexico: McGraw-Hill Interamericana.
- Lactayo de la Torre, C. (2012). Nivel de inteligencia emcional del profesional de enfermeria. *Tesis para optar el grado de Licenciada en enfermeria*. Hospital de emergencia Jose Casimiro Ulloa, Lima-Peru.
- Mamani Lopez, D. (2014). Inteligencia emocional y satisfaccion laboral del profesional de enfermeria. *Tesis para optar el grado de licenciada en enfermeria*. Micro red jose antonio encinas - puno, Puno.



- Manrique Yzaguirre, F. (2012). Inteligencia emocional y rendimiento académico en estudiantes del V grado de una institución educativa de Ventanilla Callao. *Tesis para optar el grado de magister en educación*. Universidad San Ignacio de Loyola, Lima-Peru.
- Mayer, J. D. (1993). *the intelligence of emotional*.
- Morelo, C. S. (s.f.). *revisión histórica del concepto de inteligencia : una aproximación a la inteligencia emocional*. revista latinoamericana de psicología.
- Navarro, L. (2007). *lo que las empresas buscan y las universidades no enseñan*. Madrid.
- Nedley, M. (s.f.). *La inteligencia emocional desde la perspectiva bíblica*. revista diálogo universitario.
- Ochoa, D. (2012). Relación entre adicción al trabajo y desempeño laboral de un grupo de trabajadores del área de preventas de una empresa comercial. ( *Tesis inédita* ). Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Pedraza, E. A. (2010). *Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado*. Universidad de Zula, Venezuela.
- Pérez. (2009). Propuesta de un sistema para la evaluación del desempeño laboral en una empresa manufacturera. ( *tesis de maestría* ). México DF.
- Quiroa, C. (2014). Toma de decisiones y productividad laboral. ( *tesis de pregrado* ). Universidad Rafael Landívar, Venezuela.
- Reyes, M. (s.f.). *Relación entre identificación laboral y desempeño laboral en un grupo de trabajadores del área operativa de una empresa de abarrotes*. Guatemala.
- Roman Felix, M. (2014). La inteligencia emocional en relación al desempeño laboral. *Tesis para optar el grado de licenciada en psicología*. personal de los departamentos de recursos humanos y administrativo, Ecuador.
- S, R. (2004). *comportamiento organizacional*. México: Prentice Hall.
- Saldaña Saenz, M. (2015). Inteligencia emocional en el desempeño laboral de la unidad micro financiera Credimujer. *Tesis para optar el grado de Licenciado en administración*. ONG Manuela Ramos, Lima-Peru.
- Schmidt, C. (2010). Inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral. ( *tesis inédita* ). Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Sierra Salgado, C. (2012-2013). la inteligencia emocional de Daniel Goleman en el aprendizaje del inglés. *Tesis para optar el grado de Licenciatura*. Universidad Central del Ecuador, Ecuador.
- White, E. (1915). *Mente, Caracter y Personalidad*. E.U.A: Pacific Press Publishing Association.

## **ANEXOS**

Anexo 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA: INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMPA - 2018

|   |   |   |  |  |
|---|---|---|--|--|
| <p><b>PROBLEMA GENERAL</b><br/>¿Cómo es la relación de la inteligencia emocional con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lampa en el año 2018?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECIFICOS</b><br/>¿Cómo es la relación de la inteligencia emocional con la calidad de servicio en los Trabajadores Municipalidad Provincial de lampa?<br/>¿Cómo es la relación de la inteligencia emocional con la productividad en los Trabajadores Municipalidad Provincial de Lampa?<br/>¿Cómo es la relación de la inteligencia emocional con la toma de decisiones en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lampa?<br/>¿Cómo es la relación de la inteligencia emocional con el conocimiento en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lampa?</p> | <p><b>OBJETIVO GENERAL</b><br/>Determinar la relación de la inteligencia emocional con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lampa en el año 2018.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b><br/>Determinar la relación de la inteligencia emocional con la calidad de servicio en los Trabajadores Municipalidad Provincial de lampa<br/>Determinar la relación de la inteligencia emocional con la productividad en los Trabajadores Municipalidad Provincial de Lampa<br/>Determinar la relación de la inteligencia emocional con la toma de decisiones en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lampa<br/>Determinar la relación de la inteligencia emocional con el conocimiento en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lampa</p> | <p><b>HIPOTESIS GENERAL</b><br/>La inteligencia emociona se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lampa en el año 2018.</p> <p><b>HIPOTESIS ESPECIFICAS</b><br/>La inteligencia emocional se relaciona significativamente con la calidad de servicio en los trabajadores de la municipalidad provincial de Lampa<br/>La inteligencia emocional no se relaciona significativamente con la productividad en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lampa<br/>La inteligencia emocional se relaciona significativamente con el conocimiento en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lampa<br/>La inteligencia emocional no se relaciona significativamente con el conocimiento en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lampa</p> | <p><b>VARIABLE 1</b><br/>INTELIGENCIA EMOCIONAL</p> <p><b>VARIABLE 2</b><br/>DESEMPEÑO LABORAL</p> | <p><b>TIPO:</b> Aplicada</p> <p><b>NIVEL:</b> Correlacional</p> <p><b>DISEÑO:</b> No experimental de corte transversal</p> <p><b>POBLACION:</b> trabajadores de la Municipalidad de Lampa: 150</p> <p><b>MUESTRA:</b> Gerencia de Administración: 48</p> <p><b>TECNICAS:</b> Encuestas</p> <p><b>INSTRUMENTOS:</b> Cuestionario de encuesta</p> <p><b>DISEÑO ESTADISTICO</b><br/>Coeficiente de correlación r de Rho de Spearman</p> |
|---|---|---|--|--|

**INSTRUMENTO**  
**CUESTIONARIO DE ENCUESTA SOBRE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL**

Esta encuesta tiene como propósito conocer la relación de la inteligencia emocional en el desempeño laboral. Dicha información servirá como apoyo para la realización de esta investigación, la cual tendrá únicamente finalidades académicas y se mantendrá de manera anónima y confidencial, por lo que se solicita su amable colaboración al contestar honestamente. Muchas gracias por su colaboración.

| <b>I. DATOS GENERALES</b>  |   |  |
|--|---|--|
| <b>1. Edad</b><br>a. 20 – 30<br>b. 31 – 40<br>c. 41 - 50<br>d. 51 – 60<br>e. 61 a más                            | <b>4. Grado de instrucción</b>  | a. Secundaria completa<br>b. Superior técnica incompleta<br>c. Superior técnica completa<br>d. Superior universitaria incompleta<br>e. Superior universitaria completa |
| <b>2. Género</b><br>a. masculino<br>b. femenino  | <b>5. Área empresarial o departamento en el que se desempeña</b>          | a. Alcaldía d. Planificación y presupuesto<br>b. Gerencia e. Tesorería<br>c. Administración f. RR.HH<br>g. otros.....  |
| <b>3. Estado civil</b><br>a. Soltero (a)<br>b. Casado (a)<br>c. Viudo (a)<br>d. Divorciado (a)<br>e. Conviviente | <b>6. Tiempo de experiencia profesional laborando en la Municipalidad</b> | a. 1 a 6 meses<br>b. 7 meses a 1 año<br>c. 1 a 2 años<br>d. 3 a 5 años<br>e. 6 años a más  |

II. A continuación se presentan las preguntas de Inteligencia Emocional (IE). Marque con una “X” según la escala siguiente:

| N° | INTELIGENCIA EMOCIONAL   | PUNTAJES |            |         |              |         |
|----|--|----------|------------|---------|--------------|---------|
|    |  | Nunca    | Casi Nunca | A veces | Casi siempre | Siempre |
|    | <b>Autorregulación</b>   |          |            |         |              |         |
| 1  | Tengo facilidad para adaptarme a las distintas actividades laborales.    |          |            |         |              |         |
| 2  | Mantengo la calma ante situaciones difíciles.                            |          |            |         |              |         |
| 3  | Me considero una persona honesta.  |          |            |         |              |         |
| 4  | Soy leal a mis valores y principios.                                     |          |            |         |              |         |
| 5  | Me agradan las situaciones nuevas y desafiantes.                         |          |            |         |              |         |
| 6  | Considero la opinión de otras personas para desarrollar mis habilidades. |          |            |         |              |         |
| 7  | Acepto mis errores.  |          |            |         |              |         |
| 8  | Me considero una persona íntegra   |          |            |         |              |         |
|    | <b>Motivación</b>  | Nunca    | Casi nunca | A veces | Casi siempre | Siempre |
| 9  | Estoy comprometido con los objetivos de la institución.                  |          |            |         |              |         |

|    |  |  |  |  |  |  |
|----|--|--|--|--|--|--|
| 10 | Cumplo con mis obligaciones laborales.   |  |  |  |  |  |
| 11 | Tengo iniciativa para hacer más de lo que se me pide.                              |  |  |  |  |  |
| 12 | Realizo mi trabajo sin esperar recompensa.   |  |  |  |  |  |
| 13 | Ejecuto proyectos y/o actividades atractivas e interesantes.                       |  |  |  |  |  |
| 14 | Me siento motivado cuando alcanzo mis objetivos.                                   |  |  |  |  |  |
| 15 | Soy optimista al realizar mis actividades de trabajo.                              |  |  |  |  |  |
| 16 | Motivo a los demás en el desempeño de sus actividades.                             |  |  |  |  |  |
| 17 | Busco soluciones de manera optimista, cuando se presentan problemas en mi trabajo. |  |  |  |  |  |
|    | <b>Empatía</b>   |  |  |  |  |  |
| 18 | Aprovecho las cualidades de mis compañeros para mejorar el trabajo.                |  |  |  |  |  |
| 19 | Acepto a las personas con sus diferentes criterios de pensamiento.                 |  |  |  |  |  |
| 20 | Comprendo a mis compañeros de trabajo.   |  |  |  |  |  |
| 21 | Reconozco el potencial de mis compañeros de trabajo.                               |  |  |  |  |  |
| 22 | Acepto las prácticas culturales de mis compañeros de trabajo.                      |  |  |  |  |  |
| 23 | Considero el efecto de los valores en la cultura de las personas.                  |  |  |  |  |  |
| 24 | Ayudo a las personas que se encuentran en dificultades.                            |  |  |  |  |  |
|    | <b>Habilidades Sociales</b>  |  |  |  |  |  |
| 25 | Propongo estrategias para mejorar las actividades sociales de la institución.      |  |  |  |  |  |
| 26 | Fomento la unidad para el cumplimiento de objetivos.                               |  |  |  |  |  |
| 27 | Promuevo la cooperación entre compañeros.  |  |  |  |  |  |
| 28 | Tengo habilidad para comunicarme con los demás.                                    |  |  |  |  |  |
| 29 | Soy cuidadoso y amable al momento de hablar.                                       |  |  |  |  |  |
| 30 | Considero la opinión de los demás para resolver conflictos.                        |  |  |  |  |  |
| 31 | Disfruto del trabajo en equipo.  |  |  |  |  |  |
| 32 | Tengo facilidad para convencer a la gente.   |  |  |  |  |  |
| 33 | Tengo el apoyo y simpatía de la gente.   |  |  |  |  |  |
| 34 | Demuestro un comportamiento adecuado en mi área de trabajo.                        |  |  |  |  |  |
| 35 | Mantengo buenas relaciones con mis compañeros de trabajo.                          |  |  |  |  |  |
| 36 | Ayudo a las personas a resolver sus conflictos.                                    |  |  |  |  |  |
| 37 | Utilizo el diálogo para resolver conflictos  |  |  |  |  |  |

III. Preguntas de Desempeño Laboral (DL). Marque con una "X" según la escala siguiente:


| N° | DESEMPEÑO LABORAL   | PUNTAJES |            |         |              |         |
|----|---|----------|------------|---------|--------------|---------|
|    |   | Nunca    | Casi nunca | A veces | Casi siempre | Siempre |
| 38 | Considero eficiente la calidad de servicio brindado al usuario. |          |            |         |              |         |

|    |   |       |            |         |              |         |
|----|---|-------|------------|---------|--------------|---------|
| 39 | Fomento la participación ciudadana para recoger la opinión sobre la calidad del servicio. |       |            |         |              |         |
| 40 | Brindo al usuario una atención rápida y eficiente.  |       |            |         |              |         |
| 41 | Atiendo respetuosa y diligentemente a los usuarios de los servicios de la entidad.        |       |            |         |              |         |
| 42 | Tengo presente que la satisfacción de las personas en el trabajo depende de mí.           |       |            |         |              |         |
| 43 | Transformo las quejas en oportunidades para aprender y mejorar.                           |       |            |         |              |         |
| 44 | Recibo incentivos por el buen desempeño de mi trabajo.                                    |       |            |         |              |         |
| 45 | Mis jefes y superiores confían en mi desempeño laboral.                                   |       |            |         |              |         |
| 46 | Me siento orgulloso de pertenecer a esta organización.                                    |       |            |         |              |         |
| 47 | Trabajo en equipo para obtener mejores resultados.  |       |            |         |              |         |
| 48 | Cumplo con las promesas realizadas al usuario.  |       |            |         |              |         |
| 49 | Percibo favoritismos en mi área de trabajo e institución.                                 |       |            |         |              |         |
| 50 | Justifico alguna demora con respecto a la excelencia de atención.                         |       |            |         |              |         |
|    | <b>Productividad</b>  |       |            |         |              |         |
| 51 | Cumplo con mis horarios de trabajo.   |       |            |         |              |         |
| 52 | Promuevo el cuidado de la estructura y materiales de mi área de trabajo.                  |       |            |         |              |         |
| 53 | Alcanzo los objetivos personales y de mi área de trabajo.                                 |       |            |         |              |         |
| 54 | Trabajo tiempo extra para alcanzar los objetivos planteados en la institución.            |       |            |         |              |         |
| 55 | Cumplo con las tareas que me permitan lograr con los objetivos planteados.                |       |            |         |              |         |
| 56 | Demuestro resultados eficientes al nivel solicitado por la institución.                   |       |            |         |              |         |
| 57 | Dedico tiempo a analizar el avance de mi trabajo.   |       |            |         |              |         |
| 58 | Motivo a mi equipo a cumplir con los objetivos de la institución.                         |       |            |         |              |         |
| 59 | Me involucro en el trabajo de la institución.   |       |            |         |              |         |
| 60 | Trabajo en equipo para beneficiar a los ciudadanos.                                       |       |            |         |              |         |
|    | <b>Toma de decisiones</b>   | Nunca | Casi nunca | A veces | Casi siempre | Siempre |
| 61 | Reporto a un trabajador que no cumple con sus tareas.                                     |       |            |         |              |         |
| 62 | Conozco mi comportamiento en caso de algún imprevisto en mi área de trabajo.              |       |            |         |              |         |
| 63 | Resuelvo los problemas presentados en mi área de trabajo.                                 |       |            |         |              |         |
| 64 | Analizo los resultados cuando no son positivos.   |       |            |         |              |         |

|    |  |  |  |  |  |  |
|----|--|--|--|--|--|--|
| 65 | Decido y asumo la responsabilidad de mis acciones libremente.                  |  |  |  |  |  |
| 66 | Me proporcionan lo que solicito para facilitarme el trabajo.                   |  |  |  |  |  |
| 67 | Realizo programaciones de los recursos utilizados en mi área de trabajo.       |  |  |  |  |  |
|    | <b>Conocimiento</b>  |  |  |  |  |  |
| 68 | Conozco mis responsabilidades como servidor público según la ley.              |  |  |  |  |  |
| 69 | Tengo conocimientos suficientes para realizar las tareas propias de mi puesto. |  |  |  |  |  |
| 70 | Conozco la misión, visión y valores de la institución.                         |  |  |  |  |  |
| 71 | Tengo conocimiento de las normas de la institución.                            |  |  |  |  |  |
| 72 | Conozco la distribución de los recursos económicos de la institución.          |  |  |  |  |  |
| 73 | Tengo conocimiento del reglamento interno de mi área de trabajo.               |  |  |  |  |  |
| 74 | Conozco el nombre de los trabajadores de mi área de trabajo.                   |  |  |  |  |  |
| 75 | Conozco las necesidades y expectativas de los usuarios.                        |  |  |  |  |  |
| 76 | Respondo las dudas de los clientes y/o usuarios.                               |  |  |  |  |  |

**Gracias por su participación.**

# Anexo 1

  
**Municipalidad Provincial  
LAMPA**  
*Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional*  
Lampa, 11 de mayo del 2018.

**CARTA N° 06-2018-MPL-URRHH-KMQ**

**Señor:**  
**GERMAN PEREZ MACEDO**

Ciudad.


**ASUNTO:** Autorización para realizar trabajos de investigación.  
**REF.:** Memorándum N° 350-2018-MPL/OGA/IV

De mi mayor consideración:

Por medio del presente es grato dirigirme a Ud., a efecto de poner en conocimiento, que mediante el Memorándum de la Referencia, la Oficina General de Administración, autoriza a esta Dependencia a efecto de brindarle las facilidades del caso para que pueda realizar su trabajo de investigación "Inteligencia Emocional y su Relación con el Desempeño Laboral en los Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lampa"; por lo que se autoriza a su persona para que pueda realizar el trabajo de investigación ya mencionado.

Sin otro particular es propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de estima personal.

Atentamente,

  
Municipalidad Provincial  
Lampa

Se  
Atende

Dirección: Plaza de Armas N° 100 - Lampa  
www.munilampa.gob.pe  
f/Municipiolampa

*Cambiamos la historia*  
