

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Administración



Una Institución Adventista

**Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores
de la Municipalidad Distrital de Ajoyani 2021**

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

Por:

Emir Alvaro Trujillo Calsina
Maximiliano Washington Calsina Alata

Asesor:

Mg. Ruth Gladys Choque Pilco

Juliaca, marzo de 2022

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA DEL INFORME DE TESIS

Ruth Gladys Choque Pilco, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que el presente informe de investigación titulado: **“INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AJOYANI 2021”** constituye la memoria que presentan los **Bachilleres Emir Alvaro Trujillo Calsina y Maximiliano Washington Calsina Alata** para obtener el título Profesional de Licenciado 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 constancia en Juliaca, a los 24 días del mes de mayo del año 2022.



Mg. Ruth Gladys Choque Pilco

Asesor



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En Puno, Juliaca, Villa Chullunquiari, a los 29 día(s) del mes de marzo del año 2022 siendo las 09:00 horas, se reunieron los miembros del jurado en la Universidad Peruana Unión Campus Juliaca, bajo la dirección del (de la) presidente(a):

Mtro. Lucas Fernando Meza Revatta el (la) secretario(a): Mtro. Julio Samuel Torres Miranda y los demás miembros: Mg. Percy Ruben Quispe Choque y el (la) asesor(a) Mtra. Ruth Gladys Choque Pilco

con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de la tesis titulado: Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Ajoyani 2021

del(los) bachiller/es: a) Emir Alvaro Trujillo Calsina b) Maximiliano Washington Calsina Alata c)

conducente a la obtención del título profesional de: Licenciado en Administración y Negocios Internacionales (Denominación del Título Profesional)

El Presidente inició el acto académico de sustentación invitando al (a la) / a (los) (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 absueltas por al (a la) / a (los) (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:

Bachiller (a): Emir Alvaro Trujillo Calsina

Table with columns: CALIFICACIÓN, ESCALAS (Vigesimal, Literal, Cualitativa), Mérito. Values: Aprobado, 14, C, Aceptable, Bueno.

Bachiller (b): Maximiliano Washington Calsina Alata

Table with columns: CALIFICACIÓN, ESCALAS (Vigesimal, Literal, Cualitativa), Mérito. Values: Aprobado, 14, C, Aceptable, Bueno.

Bachiller (c):

Table with columns: CALIFICACIÓN, ESCALAS (Vigesimal, Literal, Cualitativa), Mérito. Values: (empty), (empty), (empty), (empty), (empty).

(*) Ver parte posterior

Finalmente, el Presidente del jurado invitó al (a la) / a (los) (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/a

Handwritten signature of the Secretary and the word 'Secretario/a' printed below it.

Asesor/a

Miembro

Miembro

Bachiller (a)

Bachiller (b)

Bachiller (c)

Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Ajoyani 2021

Emir Alvaro Trujillo Calsina^{1*}, Maximiliano Washington Calsina Alata²

¹Universidad Peruana Unión, Puno, Perú

²Universidad Peruana Unión, Puno, Perú

*Gmail.com

Resumen

En el presente trabajo de investigación el objetivo es determinar la relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Ajoyani, 2021. La metodología aplicada en la investigación corresponde al diseño no experimental de tipo correlacional; la población esta conformada por 60 trabajadores, se aplicó el muestreo no probabilístico por conveniencia. El instrumento utilizado fue el cuestionario para medir las variables inteligencia emocional y desempeño laboral compuesto por 76 ítems. El instrumento de desempeño laboral está conformado por 39 ítems, y evalúa cuatro dimensiones (Calidad de servicio, productividad, toma de decisiones, y conocimiento), el instrumento de Inteligencia Emocional fue creado y validado por Hernández (2008), es un instrumento estructurado por cinco dimensiones propuestas por Daniel Goleman (1998), este instrumento está conformado por 37 ítems, y evalúa cuatro dimensiones (Autorregulación, motivación, empatía, y habilidades sociales). El estudio evidenció, la inteligencia emocional y desempeño laboral es altamente significativa en los trabajadores de la municipalidad distrital de Ajoyani. Según el coeficiente de Spearman es 0,713, se concluye que existe una correlación positiva alta.

Palabras clave: Inteligencia emocional, desempeño laboral, calidad de servicio, productividad, toma de decisiones, conocimiento.

Abstract

In the present research work, the objective is to determine the relationship between emotional intelligence and work performance in the workers of the District Municipality of Ajoyani, 2021. The methodology applied in the research corresponds to the non-experimental correlational design; the population is made up of 60 workers, the non-probabilistic method was applied for convenience. The instrument used was the questionnaire to measure the variables emotional intelligence and job performance, composed of 76 items. The job performance instrument is made up of 39 items, and evaluates four dimensions (Quality of service, productivity, decision making, and knowledge), the Emotional Intelligence instrument was created and validated by Hernández (2008), it is an instrument structured by five dimensions proposed by Daniel Goleman (1998), this instrument is made up of 37 items, and evaluates four dimensions (Self-regulation, motivation, empathy, and social skills). The study of evidence, emotional intelligence and job performance is highly significant in the workers of the district municipality of Ajoyani. According to Spearman's coefficient is 0.713, it is concluded that there is a high positive connection.

Key words: Emotional intelligence, work performance, service quality, productivity, decision making, knowledge.

1. Introducción

En el personal contratado por los Gobiernos Locales se identificó que no cumplen el perfil profesional según su área laboral; donde el contrato es por afinidad y no según los requisitos que pide el perfil del puesto, lo cual resaltó más en la pandemia del COVID-19 en donde los resultados no se vieron según lo esperado en el transcurso de la gestión. Por lo que Iberdrola (2021) “La inteligencia emocional en el ámbito laboral es una de las competencias más demandadas por las entidades privadas y públicas en la actualidad, sobre todo, a medida que se automatizan las tareas más repetitivas y rutinarias. De hecho, según un reciente estudio de CapGemini denominado Emotional Intelligence: The Essential Skillset For The Age Of AI, el 76% de los directivos considera que los empleados deben desarrollar estas competencias, dado que tendrán que adaptarse a más funciones relacionadas con el trato personal y del cliente”. Asimismo, la inteligencia emocional es considerado transcendental para el éxito.

Yolanda (2019) Evidencio la relación de inteligencia emocional y desempeño laboral, a su vez la relación entre sus dimensiones de estas variables. Así mismo Hernández (2008) en una industria citrícola encontró que la inteligencia emocional mediante el instrumento BarOn ICE guarda una relación lineal con el desempeño laboral, así mismo encontró que las dimensiones de inteligencia emocional predicen el nivel de desempeño. Además, Ramírez & Zavaleta (2017) manifiesta que la inteligencia emocional está relacionada con las dimensiones de calidad de servicio, productividad, toma de decisiones y conocimiento del personal. Por otro lado, existe evidencia en el escenario educativo que la inteligencia emocional y el desempeño laboral también existe relación, por lo tanto, cuánto más complejo es el trabajo, más necesaria es la inteligencia emocional Araujo (2007); sin embargo, estas

variables no solo guardan relación si no que tienden a influir la IE en el DL (Saldaña (2015); Guardiola & Basurto (2014). En cambio, Herrera (2016) en un estudio realizado en una municipalidad encontró que inteligencia emocional de los servidores está relacionado con el desempeño laboral. A parte de la relación existente de estos dos constructos, Enríquez, Martínez, & Guevara (2015) señala que el género juega un papel fundamental frente a escenarios percibidos en el escenario laboral, por lo que los colaboradores no se pueden desvincular de sus sentimientos y va depender que estos afecten el desempeño laboral y a la organización.

La evidencia científica de relación de la inteligencia emocional y el desempeño laboral es extensa, sin embargo, amerita seguir profundizando el estudio de estas variables. En la búsqueda de información se encontró un estudio aplicado a municipalidades y bajo los acontecimientos recientes, sobre cambio de gobierno y autoridades, se infiere que la inteligencia emocional y el desempeño laboral exista cambio en el personal, por lo tanto, amerita estudiar los indicadores de inteligencia emocional frente al desempeño laboral de los funcionarios, para el caso de la municipalidad distrital de Ajoyani, ubicada al sur del Perú.

Esta investigación permite proporcionar resultados de información actualizada a fin de que la municipalidad formule estrategias orientadas a mejorar la inteligencia emocional de cada trabajador mediante capacitaciones de autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales para que así los trabajadores mejoren en su calidad de servicio, productividad, toma de decisiones y el conocimiento; y así lograr un mejor desempeño laboral dentro de la municipalidad.

2. Metodología

Según Sampieri et al.(2018) El tipo de esta investigación es: correlacional, porque se busca la relación o grado de asociación que existe entre la variable Inteligencia Emocional y Desempeño laboral.

El diseño de investigación corresponde básicamente a un diseño de investigación no experimental porque no se manipularán las variables, es decir se observa los fenómenos tal y como se dan en su contexto natural (Sampieri et al., 2018).

2.1 Participantes

La población está conformada por todo el personal que trabaja en la Municipalidad Distrital de Ajoyani 2021.

La población del presente trabajo de investigación está conformada por 60 trabajadores, donde el investigador elige a toda la población para el estudio, por lo tanto el tipo de muestreo es no probabilístico por conveniencia.

2.2. Técnicas e instrumentos

2.2.1. Técnicas de recolección de datos

En el trabajo de investigación se empleó como técnica la encuesta en su modalidad auto administrada con la finalidad de aplicar el instrumento donde permitirá extraer información necesaria para la ejecución, se realizará la recolección de información en forma presencial o físico.

2.2.2. Instrumentos

En cuanto a los instrumentos será el uso del cuestionario para la variable inteligencia emocional y desempeño laboral, cuenta con 76 ítems de acuerdo a las dimensiones e indicadores, donde es medido a través de una escala de Likert la cual está determinada por la siguiente clasificación:

Nunca = 1

Casi nunca = 2

A veces = 3

Casi siempre = 4

Siempre = 5

El instrumento de Inteligencia Emocional fue creado y validado por Hernández (2008), “es un instrumento estructurado por cinco dimensiones propuestas por Daniel Goleman en su libro la inteligencia emocional (1998), este instrumento está conformado por 35 ítems, y evalúa cuatro dimensiones pero que para este estudio se adaptó a 37 ítems, tomando como modelo también el cuestionario conocido ECI (Emotional Competence Inventory) de Boyatzis, Goleman y Hay-McBer (1999) adaptado también por Rosales (2014)”. Por otra parte, el instrumento de desempeño laboral también fue creado y validado por Hernández (2008), “es un instrumento estructurado por cuatro dimensiones y 36 ítems, pero para este estudio se adaptó a 39 ítems”. Ambas variables se califican en una escala de Likert del 1 al 5, siendo el número 1(nunca) y el número 5(siempre), donde permitirá que los participantes marcarán una sola opción de las escalas que se presentan en cada pregunta del instrumento.

Para la aplicación de los instrumentos fueron utilizado para comprobar la confiabilidad en el presente desarrollo de investigación es un cuestionario, donde se aplicó el Alfa de Cronbach, la cual es una prueba que permite establecer el nivel de confiabilidad del instrumento inteligencia emocional, el resultado fue de 0,916 que según el baremo de instrumento de medición es excelente y desempeño laboral 0,774 que según el baremo del instrumento de medición es aceptable. Según (Yadira., 2015) “sugieren las siguientes recomendaciones para evaluar los coeficientes de alfa de Cronbach”.

- “Coeficiente alfa >0.9 Es excelente”
- “Coeficiente alfa >0.8 Es bueno”
- “Coeficiente alfa >0.6 Es aceptable”
- “Coeficiente alfa >0.5 Es cuestionable”
- “Coeficiente alfa <0.5 Es pobre”

2..3 Análisis de datos

Para el análisis y procesamiento de los datos se ha utilizado el programa SPSS 22 para obtener los resultados se aplicó el coeficiente de correlación Rho de Spearman.

Para la medición de las variables inteligencia emocional y desempeño laboral, que cuenta con 76 ítems de acuerdo a las dimensiones e indicadores, donde es medido a través de una escala de Likert la cual está determinada por la siguiente clasificación:

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

3. Resultados y Discusión

Tabla 1

Relación entre las variables inteligencia emocional y desempeño laboral

			Inteligencia emocional	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Inteligencia emocional	Coefficiente de correlación	1,000	,713**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,713**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

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

Fuente: Elaboración propia

Obteniendo el nivel de significancia sig.= 0.05. Los resultados inferenciales nos muestran que el nivel (sig. bilateral es = 0,000<0,05), por lo cual se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H1), que nos indica, la inteligencia emocional y desempeño laboral es altamente significativa en los trabajadores de la municipalidad distrital de Ajoyani, 2021. Según el coeficiente de Spearman es 0,713, de acuerdo al coeficiente de estimación de Spearman existe una correlación positiva alta.

Tabla 2

Relación entre inteligencia emocional y calidad de servicio

			Inteligencia emocional	Calidad servicio
Rho de Spearman	Inteligencia emocional	Coefficiente de correlación	1,000	,586**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Calidad servicio	Coefficiente de correlación	,586**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

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

Fuente: Elaboración propia

Obteniendo el nivel de significancia sig.= 0.05. Los resultados inferenciales nos muestran que el nivel (sig. bilateral es = 0,000<0,05), por lo cual se rechaza la hipótesis nula

(H0) y se acepta la hipótesis alterna (H1), que nos indica, la inteligencia emocional y calidad de servicio es altamente significativa en los trabajadores de la municipalidad distrital de Ajoyani, 2021. Según el coeficiente de Spearman es 0,586, de acuerdo al coeficiente de estimación de Spearman existe una correlación positiva moderada.

Tabla 3

Relación entre inteligencia emocional y productividad

		Inteligencia emocional	Productividad
Rho de Spearman	Inteligencia emocional	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,709**
		N	,000
	Productividad	Coeficiente de correlación	60
		Sig. (bilateral)	,709**
		N	60

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

Fuente: Elaboración propia

Obteniendo el nivel de significancia sig.= 0.05. Los resultados inferenciales nos muestran que el nivel (sig. bilateral es = 0,000<0,05), por lo cual se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H1), que nos indica, la inteligencia emocional y productividad es altamente significativa en los trabajadores de la municipalidad distrital de Ajoyani, 2021. Según el coeficiente de Spearman es 0,709, de acuerdo al coeficiente de estimación de Spearman existe una correlación positiva alta.

Tabla 4*Relación entre inteligencia emocional y toma de decisiones*

			Inteligencia emocional	Toma de decisiones
Rho de Spearman	Inteligencia emocional	Coefficiente de correlación	1,000	,549**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Toma de decisiones	Coefficiente de correlación	,549**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

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

Fuente: Elaboración propia

Obteniendo el nivel de significancia sig.= 0.05. Los resultados inferenciales nos muestran que el nivel (sig. bilateral es = 0,000<0,05), por lo cual se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H1), que nos indica, la inteligencia emocional y toma de decisiones es altamente significativa en los trabajadores de la municipalidad distrital de Ajoyani, 2021. Según el coeficiente de Spearman es 0,549, de acuerdo al coeficiente de estimación de Spearman existe una correlación positiva moderada.

Tabla 5*Relación entre inteligencia emocional y conocimiento*

			Inteligencia emocional	Conocimiento
Rho de Spearman	Inteligencia emocional	Coefficiente de correlación	1,000	,587**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Conocimiento	Coefficiente de correlación	,587**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

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

Fuente: Elaboración propia

Obteniendo el nivel de significancia sig.= 0.05. Los resultados inferenciales nos muestran que el nivel (sig. bilateral es = 0,000<0,05), por lo cual se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H1), que nos indica, la inteligencia emocional y

conocimiento es altamente significativa en los trabajadores de la municipalidad distrital de Ajoyani, 2021. Según el coeficiente de Spearman es 0,587, de acuerdo al coeficiente de estimación de Spearman existe una correlación positiva moderada.

4. Discusión

Según los resultados alcanzados, se evidencia que la relación entre las variables de inteligencia emocional y desempeño laboral, se relaciona favorablemente. Según el coeficiente de Spearman es 0,713, por lo cual se concluye que existe una correlación positiva alta. Esto coincide con Ramírez García & Zavaleta León (2017) en su artículo titulado “Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en una Empresa Constructora Privada. 2017” existe relación directa y significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral del personal de la empresa constructora privada de Trujillo, es decir a mayor inteligencia emocional, mayor desempeño laboral. La prueba de Rho de Spearman, reporte un nivel de 0,8728”.

5. Conclusiones

Según los resultados de la investigación se logró demostrar que la inteligencia emocional tiene alta relación con el desempeño laboral del personal que trabaja dentro de la Municipalidad. Para lograr un buen desempeño laboral (desenvolvimiento) el colaborador debe cumplir con el perfil de la posición donde ejercerá el cargo. Así lograr las tareas, metas, objetivos asignados con eficiencia y eficacia en cada una de las fusiones y/o cargos encomendado por el Alcalde para lograr una buena gestión. A fin de tener la capacidad emocional de sobrellevar los retos y problemas que pueda suscitar a lo largo del jornal laboral. La inteligencia emocional en el trabajo puede brindar beneficios no solo al colaborador sino también a las instituciones, donde se lograría un excelente equipo de trabajo con grandes aptitudes y destrezas.

6. Recomendación

Dado que la presente investigación se enfocó en “determinar la relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Ajoyani, 2021”. Se recomienda a los trabajadores, tomar en cuenta en sus actividades laborales las dimensiones de inteligencia emocional (autorregulación, motivación, empatía, y habilidades sociales) en la actualidad es una de las destrezas más demandadas por las empresas y es altamente significativa en los trabajadores de la Municipalidad para que tengan un alto grado de desempeño laboral brindando mejor calidad de servicio, productividad, y una buena toma de decisiones con un buen conocimiento.

6. Referencias bibliográficas

- Boulding, W., Kalra, A., Staelin, R., & Zeithaml, V. (1993). A Dynamic Process Model of Service Quality: From Expectations to Behavioral Intentions. *Journal of Marketing Research*.
- Carolina Araujo, M. (2007). *Inteligencia emocional y desempeño laboral en las Instituciones Educativas Superior Públicas*.
- Carrasco D, S. (2018). *"Metodología de la investigación científica"*. Lima: Editorial San Marcos.
- Cialzeta J, R. (2013). *"El sufrimiento mental en el trabajo: Burnout en Médicos de un Hospital de Alta Complejidad, Corrientes"*. Facultad de Ciencias Médicas, Escuela de Salud Pública. Córdoba: Universidad Nacional de Córdoba. Obtenido de http://lildbi.fcm.unc.edu.ar/lildbi/tesis/Cialzeta_jorge_raul.pdf
- Circulantis. (s.f.). *Toma de decisiones en una empresa*. Obtenido de <https://circulantis.com/blog/toma-decisiones-empresa/>
- Delgado, S. (2018). *Metodología de la investigación en educación* (1ra ed.). Lima, Perú: Editorial Macro.
- Enríquez Argoti, E., Martínez Romero, J. A., & Guevara Porras, L. M. (2015). Relación de la inteligencia emocional con el desempeño laboral.
- Ferrer E, J. F. (2017). *"Síndrome de burnout y desempeño laboral en los trabajadores de unidad operativa flota-Copeinca S.A.C.-2017"*. Facultad de Ciencias Empresariales. Chimbote: Universidad César Vallejo. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12092/ferrer_ej.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gálvez H, M. (30 de Mayo de 2019). Obtenido de Humanizandolos Cuidados Intensivos: <https://humanizandoloscuidadosintensivos.com/es/burnout-segun-la-oms-clasificando-el-sufrimiento/>
- Goleman, D. (1995). *La inteligencia emocional "porqué es más importante el coeficiente intelectual"*. California.
- Goleman, D. (1998). *Working with emotional intelligence*. (F. Mora, & D. González Raga, Trads.) Barcelona, España: Kairós, S.A.
- Gonzáles, S., & Alli, F. L. (2015). *"Burnout consecuencias y soluciones"*. México: Editorial El manual moderno. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=zrqsCgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=>

sindrome+de+burnout+2019&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi04cTGoJzIAhXstlkKHcrQDs4Q6AEIPjAE#v=onepage&q&f=false

Guardiola, C., & Basurto, K. (2014). Inteligencia emocional y desempeño laboral de los directivos del corporativo adventista del norte de México.

Hanco H, R. (2018). "*Síndrome de burnout en cirujanos dentistas que laboran en consulta privada en la provincia de San Román - Juliaca, 2018.*". Escuela Profesional de Odontología. Puno: Universidad Nacional del Altiplano. Obtenido de http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/7186/Hanco_Hanco_Reynerio.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Hernández Galicia, E. I. (agosto de 2008). inteligencia emocional y desempeño laboral de los supervisores de industrias citrícolas de Montemorelos.

Hernández S, R. (2019). "*Metodología de la investigación*". México: McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A de C.V.

Herrera Farfán, G. C. (2016). *La inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad Provincial de san Martín, Región san Martín.*, Tarapoto.

Iberdrola. (2021). *Inteligencia emocional*. Obtenido de <https://www.iberdrola.com/talento/que-es-inteligencia-emocional>

Palomo Zurdo, R. J. (2010). *Enciclopedia de economía, finanzas y negocios*. Madrid.

Ramírez García, J., & Zavaleta León, V. (2017). Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en una Empresa . *Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en una Empresa Cons-tructora Privada. 2017.*

Sánchez M, M., & Martínez H, A. P. (2019). "*Formación docente en la UNAM*". México: Sextil, S.A. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=i5CpDwAAQBAJ&pg=PT376&dq=sindrome+de+burnout+2018&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiKuPnux5zIAhXEjFkKHcvfCdA4ChDoAQhaMAg#v=onepage&q=sindrome%20de%20burnout%202018&f=false>

Saldaña Saenz, M. (2015). *Inteligencia Emocional y su Influencia en el Desempeño Laboral de la Unidad Microfinanciera Credimujer Región "La Libertad" de la ONG Manuela Ramos.*

Szmidt, E., & Kacprzyk, J. (7 - 9 de Julio de 2010). *El coeficiente de correlación de rango de Spearman entre conjuntos difusos intuicionistas*. Obtenido de 2010 5ª Conferencia Internacional IEEE Sistemas Inteligentes: <https://ieeexplore.ieee.org/document/5548399>

Universidad Peruana del Norte, P. (05 de Febrero de 2019). *UPN*. Obtenido de <https://www.upn.edu.pe/es/medios/2019/02/05/70-los-trabajadores-peruanos-sufren-estres-laboral>

Vara, A. (2012). *Desde la idea hasta la sustentación: Siete pasos para una tesis exitosa. Un método efectivo para las Ciencias Empresariales*. Lima: Instituto de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos.

Zapata, D. S. (2012). *"El síndrome de burnout y los trabajadores sociales municipales. Un acercamiento"*. Chile: Ediciones Campus Universidad Arturo Prat. Obtenido de http://biblio.umcervantes.cl/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=8663&shelfbrowse_itemnumber=14429