

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Administración



Análisis de la relación que existe entre la inteligencia emocional y el liderazgo de servicio en la Municipalidad de Rioja, Perú

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

Autores:

Erika Reyes Noriega

Anjhuly Tapullima Panduro

Asesor:

Mtra. Carmen Doreli Guerrero Chocán

Tarapoto, noviembre 2025

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo Carmen Doreli Guerrero Chocán, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: “Análisis de la relación que existe entre la inteligencia emocional y el liderazgo de servicio en la Municipalidad de Rioja, Perú” de los autores Erika Reyes Noriega y Anjhuly Tapullima Panduro tiene un índice de similitud de 17% verificable en el informe del programa Turnitin, y fue realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponde ante cualquier falsedad u omisión de los documentos como de la información aportada, firmo la presente declaración en la ciudad de Tarapoto a los 13 días del mes de noviembre del año 2025.



Carmen Doreli Guerrero Chocán

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS



En San Martín, Tarapoto, Morales, a los 13 día(s) del mes de NOVIEMBRE del año 2025, siendo las 04:00 horas, se reunieron los miembros del jurado en la Universidad Peruana Unión Filial Tarapoto, bajo la dirección del (de la) presidente (a): DRA. MARIBEL PAREDES SAAVEDRA, et (la) secretario(a): Mtro. ELVIS FLORES CALDERÓN y los demás miembros: Mtro. Elmer Cruzado Vasquez y el (la) asesor(a): MTRA. CARMEN DORELI GUERRERO HOJÁN con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de la tesis titulado: ANÁLISIS DE LA RELACIÓN QUE EXISTE ENTRE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y EL LIDERAZGO DE SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DE ROSA, PERÚ del(los) bachiller/es:

- a) ANSHULY TAPULLIMA PANDURO
- b) ERIKA REYES NORIEGA
- c) _____

conducente a la obtención del título profesional de: LICENCIADO EN ADMINISTRACION 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): ANSHULY TAPULLIMA PANDURO

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
<u>APROBADO</u>	<u>15</u>	<u>B-</u>	<u>BUENO</u>	<u>MUY BUENO</u>

Bachiller (b): ERIKA REYES NORIEGA

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
<u>APROBADO</u>	<u>15</u>	<u>B-</u>	<u>BUENO</u>	<u>MUY BUENO</u>

Bachiller (c): _____

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	

(*) 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
 Secretario/a
 Asesor/a
 Miembro
 Bachiller (a)
 Bachiller (b)

Bachiller (c)

Índice

RESUMEN	5
ABSTRACT	6
INTRODUCCIÓN	6
APROXIMACIONES CONCEPTUALES	8
Relación entre la IE y el LS	10
Impacto de la IE en el LS y sus consecuencias	11
Aplicación en el contexto de las municipalidades.....	11
MÉTODO UTILIZADO	12
RESULTADOS.....	14
Análisis sociodemográfico	14
Análisis de fiabilidad.....	14
Análisis descriptivo de la variable inteligencia emocional y liderazgo de servicio.....	16
Prueba de normalidad	17
Análisis inferencial.....	18
DISCUSIÓN	18
CONCLUSIONES	19
RECOMENDACIÓN.....	20
REFERENCIAS FINALES.....	20

**ANÁLISIS DE LA RELACIÓN QUE EXISTE ENTRE LA
INTELIGENCIA EMOCIONAL Y EL LIDERAZGO DE
SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DE RIOJA, PERÚ**
**ANALYSIS OF THE RELATIONSHIP BETWEEN
EMOTIONAL INTELLIGENCE AND SERVANT
LEADERSHIP IN THE MUNICIPALITY OF RIOJA, PERU**

Erika Reyes Noriega
Universidad Peruana Unión
E-mail: erika.reyes@upeu.edu.pe
ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1740-5824>

Anjhuly Tapullima Panduro
Universidad Peruana Unión
E-mail: anjhulytapullima@upeu.edu.pe
ORCID: <https://orcid.org/my-orcid?orcid=0000-0003-4454-3990>

Carmen Doreli Guerrero Chocán
Universidad Peruana Unión
E-mail: carmen.guerrero@upeu.edu.pe
ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0546-7198>

RESUMEN

El presente estudio explora la relación entre la inteligencia emocional y el liderazgo de servicio en la Municipalidad de Rioja, Perú. La inteligencia emocional y el liderazgo de servicio son reconocidos como cruciales para un liderazgo efectivo en las organizaciones contemporáneas. La investigación adoptó un enfoque cuantitativo empleando un diseño descriptivo-correlacional. Los datos fueron recolectados de 200 colaboradores de la Municipalidad de Rioja utilizando instrumentos para medir la inteligencia emocional y liderazgo de servicio. Los hallazgos revelan una correlación positiva significativa entre la inteligencia emocional y el liderazgo de servicio. Esto sugiere que los líderes que demuestran niveles más altos de inteligencia emocional son más propensos a exhibir comportamientos de liderazgo de servicio, contribuyendo a un ambiente de trabajo positivo y mejores resultados organizacionales dentro de un contexto específico del entorno Municipal.

Palabras clave: inteligencia emocional, liderazgo de servicio, Municipalidad.