

**UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA**

**Escuela Profesional de Administración de Empresas**



**INTELIGENCIA EMOCIONAL Y LA RELACIÓN CON EL  
DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA  
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN JERÓNIMO,  
ANDAHUAYLAS, 2018.**

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en  
Administración de Empresas

**Presentado por:**

**SAUL MIRANDA CCAHUANA**

**Andahuaylas, Perú**

**2020**

**UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA**

**Escuela Profesional de Administración de Empresas**



**INTELIGENCIA EMOCIONAL Y LA RELACIÓN CON EL  
DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA  
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN JERÓNIMO,  
ANDAHUAYLAS, 2018.**

**SAUL MIRANDA CCAHUANA**

**Asesor:**

**Mag. Juan Cielo Ramírez Cajamarca**

**Andahuaylas, Perú**

**2020**



ANEXO 23
ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En el (Plataforma virtual Google Meet), siendo las 09:00 horas del día 10 de Setiembre del año 2020, se reunieron el (a) Mag. Simón José Cama Flores, Mag. Edwin Mescco Cáceres y Mag. Cirilo López Huarancca integrantes del Jurado Evaluador del Informe Final de Tesis Titulado: "Inteligencia emocional y la relación con el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Andahuaylas, 2018" cuyo autor es el (a) Bachiller en Administración de Empresas Saul Miranda Coahuana y Asesor Dr. Juan Cielo Ramírez Cajamarca, con el propósito de proceder a la sustentación y defensa de dicha tesis.

Luego de la sustentación y defensa de la Tesis, el Jurado Evaluador ACORDÓ: Aprobar por Unanimidad, al (a) Bachiller en Administración de Empresas, obteniendo la siguiente calificación y mención:

Table with 3 columns: Nota en escala vigesimal, Mención, and sub-columns for Números and Letras. Row 1: 14, Catorce, Bueno.

En señal de conformidad, se procede a la firma de la presente acta en tres (03) ejemplares.

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS
Mg. Simón José Cama Flores
DOCENTE

(Grado académico, título profesional. Nombres y apellidos)
Presidente del Jurado Dictaminador
Mg. Simón José Cama Flores

[Firma manuscrita]
UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS
Lic. Edwin Mescco Cáceres
DOCENTE

(Grado académico, título profesional. Nombres y apellidos)
Secretario del Jurado Dictaminador
Mg. Edwin Mescco Cáceres

[Firma manuscrita]
UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS
Cirilo López Huarancca
DOCENTE

(Grado académico, título profesional. Nombres y apellidos)
Vocal del Jurado Dictaminador
Mg. Cirilo López Huarancca

## **DEDICATORIA**

Este trabajo va dedicado a Dios, por permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

A mis queridos padres, Eugenia y Saturnino, por haberme forjado como la persona que hoy en día soy, muchos de mis logros se los debo a ellos.

Y así mismo, a todas aquellas personas que me apoyaron y han hecho posible la conclusión del presente estudio.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco el gran apoyo de mis maestros, grandes profesionales que supieron inculcar en mí, el profesionalismo y la constancia.

A mis familiares, quienes durante todo el proceso de formación y realización de este proyecto han estado conmigo para darme fortaleza y consejos, pero sobre todo su tiempo y paciencia.

A la Universidad Nacional José María Arguedas, por haber sido el lugar donde pude visualizar y concretar mis sueños para alcanzar mi realización profesional.

A los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, por su tiempo y disposición, por su confianza y honestidad para responder las preguntas del cuestionario.

Por último, quiero agradecer a mi asesor y a los miembros del jurado evaluador, por sus aportes, sus críticas constructivas y sobre todo por sus conocimientos, por orientarme y hacer posible la culminación del presente trabajo de investigación.

## **PRESENTACIÓN**

El presente trabajo de investigación denominado: “Inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, 2018” fue elaborada en cumplimiento a las normativas vigentes de la Universidad Nacional José María Arguedas, como propósito para optar el título profesional de Licenciado en administración de empresas.

Este trabajo de investigación se centra en el estudio de la relación de la inteligencia emocional en el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo. En este sentido es importante destacar dos aspectos muy importantes. Por un lado, la importancia de la investigación relacionada a los componentes o dimensiones de la inteligencia emocional, las cuales determinan el comportamiento de los trabajadores de la mencionada institución. El otro, que el presente trabajo pretende contribuir en el conocimiento de aquellos factores que inciden en el desempeño laboral.

Por otro lado, el interés del estudio es porque desea aportar a la mencionada institución aspectos relevantes que se centren en cada una de las personas que laboran, pues el recurso humano es en principio la base de todo desarrollo; asimismo, se darán los alcances a quienes correspondan de los hallazgos de las investigación, las conclusiones y sugerencias para que en torno a ello se puedan tomar medidas pertinentes que apunten al bienestar de los trabajadores y manejo adecuado de sus emociones (Inteligencia emocional) los cuales se reflejen en un clima favorable, ambiente acogedor y la productividad que tanto se anhela (desempeño laboral).

## ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
PRESENTACIÓN.....	vi
INDICE GENERAL.....	vii
INDICE DE TABLAS.....	viii
INDICE DE GRÁFICOS.....	x
INDICE DE ANEXOS.....	ix
RESUMEN.....	xii
ABSTRAC.....	xiii
INTRODUCCIÓN.....	14
CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	15
1.1. Planteamiento del problema.....	15
1.2. Formulación del problema.....	18
1.2.1.Problema general.....	18
1.2.2.Problemas específicos.....	18
1.3. Delimitación.....	18
1.3.1.Delimitación espacial.....	18
1.3.2.Delimitación temporal.....	18
1.3.3.Delimitación teórica.....	18
1.4. Justificación.....	19
1.4.1.Justificación teórica.....	19
1.4.2.Justificación metodológica.....	19
1.4.3.Justificación práctica.....	19
1.5. Objetivos.....	20
1.5.1. Objetivo general.....	20
1.5.2. Objetivos específicos.....	20
CAPÍTULO II: FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN.....	21
2.1. Antecedentes.....	21
2.1.1. Antecedentes internacionales.....	21
2.1.2. Antecedentes nacionales.....	24
2.2. Marco teórico.....	25
2.2.1. Inteligencia emocional.....	25
2.2.2 Desempeño laboral.....	33

2.3. Marco conceptual .....	40
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN.....	44
3.1. Hipótesis.....	44
3.1.1. Hipótesis general .....	44
3.1.2. Hipótesis específicas .....	44
3.2. Variables .....	44
3.3. Operacionalización de variables .....	45
3.4. Metodología.....	47
3.4.1. Enfoque .....	47
3.4.2. Tipo de estudio .....	48
3.4.3. Diseño de investigación .....	48
3.5. Población y muestra .....	48
3.5.1. Población.....	48
3.5.2. Muestra.....	49
3.6. Técnicas e instrumentos de evaluación .....	49
3.6.1 Técnica.....	49
3.6.2 Instrumento.....	50
3.7. Métodos de análisis de datos .....	53
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN DE RESULTADOS .....	56
4.1. Resultados de investigación .....	56
4.2. Análisis descriptivo a nivel de variables .....	81
4.3. Contrastación de hipótesis.....	89
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN .....	94
CONCLUSIONES.....	97
RECOMENDACIONES .....	98
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	99
ANEXOS .....	102

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de variables.....	45
Tabla 2: Trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo .....	49
Tabla 3: Técnicas e instrumentos .....	50
Tabla 4: Resumen de puntajes obtenidos por jueces.....	51
Tabla 5: V de Aiken procesado .....	51
Tabla 6: Resumen de resultados por dimensión .....	52
Tabla 7: Autoestima – Indicador autoconfianza.....	56
Tabla 8: Autoestima - Indicador autoconfianza .....	58
Tabla 9: Autoestima – Indicador autovaloración.....	59
Tabla 10: Autoestima - Indicador autovaloración .....	60
Tabla 11: Autoestima - Indicador autoaceptación .....	61
Tabla 12: Autoestima - Indicador autodeterminación .....	62
Tabla 13: Dimensión autoconocimiento – Indicador autoconciencia .....	63
Tabla 14: Dimensión autoconocimiento – Indicador autocomprensión.....	64
Tabla 15: Dimensión autoconocimiento - Indicador autoconcepto.....	65
Tabla 16: Dimensión autoconocimiento - Indicador autoevaluación .....	66
Tabla 17: Dimensión de empatía - Indicador capacidad de escucha.....	67
Tabla 18: Dimensión empatía - Indicador comunicación asertiva.....	68
Tabla 19: Dimensión empatía - Indicador asertividad.....	69
Tabla 20: Dimensión empatía - Indicador comunicación autocrítica.....	70
Tabla 21: Dimensión eficiencia – Indicador puntualidad.....	71
Tabla 22: Dimensión eficiencia – Indicador responsabilidad .....	72
Tabla 23: Dimensión eficiencia - Indicador rapidez .....	73
Tabla 24: Dimensión clima institucional – Indicador ambiente acogedor.....	74
Tabla 25: Dimensión clima institucional – Indicador armonía .....	75
Tabla 26: Dimensión clima institucional – Indicador trabajo en equipo.....	76
Tabla 27: Dimensión clima institucional - Indicador compañerismo.....	77
Tabla 28: Dimensión calidad de servicio – Indicador confiabilidad.....	78
Tabla 29: Dimensión calidad de servicio – Indicador seguridad .....	79
Tabla 30 Dimensión calidad de servicio – Indicador rendimiento .....	80

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Porcentaje de autoestima - Indicador autoconfianza .....	57
Figura 2: Porcentaje de autoestima - Indicador autoconfianza .....	58
Figura 3: Porcentaje de autoestima – Indicador autovaloración.....	59
Figura 4: Porcentaje de indicador autovaloración .....	60
Figura 5: Porcentaje autoestima - Indicador autoaceptación.....	61
Figura 6: Porcentaje autoestima - Indicador autodeterminación .....	62
Figura 7: Porcentaje autoconocimiento – Indicador autoconciencia .....	63
Figura 8: Porcentaje autoconocimiento - Indicador autocomprensión .....	64
Figura 9: Porcentaje autoconocimiento - Indicador autoconcepto .....	65
Figura 10: Porcentaje autoconocimiento - Indicador autoevaluación.....	66
Figura 11: Porcentaje de empatía - Indicador capacidad de escucha .....	67
Figura 12: Porcentaje empatía - Indicador comunicación asertiva .....	68
Figura 13: Porcentaje empatía - Indicador asertividad .....	69
Figura 14: Porcentaje empatía - Indicador comunicación autocrítica .....	70
Figura 15: Porcentaje eficiencia - Indicador puntualidad .....	71
Figura 16: Porcentaje eficiencia - Indicador responsabilidad.....	72
Figura 17: Porcentaje eficiencia - Indicador rapidez.....	73
Figura 18: Porcentaje clima institucional – Indicador ambiente acogedor .....	74
Figura 19: Porcentaje clima institucional - Indicador armonía.....	75
Figura 20: Porcentaje clima institucional - Indicador trabajo en equipo .....	76
Gráfico 21: Porcentaje clima institucional - Indicador compañerismo .....	77
Figura 22: Porcentaje calidad de servicio – Indicador confiabilidad.....	78
Figura 23: Porcentaje calidad de servicio – Indicador seguridad.....	79
Gráfico 24: Porcentaje calidad de servicio – Indicador rendimiento .....	80

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia.....	103
Anexo 2: Matriz de operacionalizacion de variables.....	106
Anexo 3: Matriz de instrumento de recojo de datos, instrumentos .....	108
Anexo 4: Ficha de validación por criterio de jueces o expertos .....	115
Anexo 5: Fotografías de investigación .....	118

## RESUMEN

La inteligencia emocional siendo un constructo psicológico que ha sido planteado por la comunidad científica a finales del siglo XX, se ha manifestado como uno de los aspectos que brindan mayor facilidad a las relaciones interpersonales, ya que permite que seamos conscientes de nuestras emociones, entenderlas y manejarlas en uno mismo y en los demás, y utilizarla para desempeñarse mejor en cualquier contexto en el cual nos desenvolvemos. Es así que el contexto laboral donde gran parte del tiempo se pasa en pleno ejercicio de la profesión y/o labor, tiempo en el que se dirige la actividad a interactuar con otras personas, en estas relaciones que construye, refleja sus ideas, sus valores, su competencia profesional. Por estos motivos es necesario hacer hincapié en este asunto, puesto que nuestro país en cuanto a la calidad de servicio que brindan las instituciones del estado da mucho que desear, desde conflictos dentro de la misma institución, hasta un trato deficiente al público; este hecho no es ajeno a la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, por tal razón se plantea el estudio denominado: Inteligencia emocional y la relación con el desempeño laboral en los trabajadores de Municipalidad Distrital de San Jerónimo, 2018 y como objetivo general se orientó en describir de qué manera se relaciona entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral, la población estuvo constituida por todos los trabajadores estables de la mencionada institución. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta, la cual estuvo respaldada por el diseño del instrumento denominado cuestionario, esto elaborado para cada una de las variables de investigación, esto con la finalidad de hallar mejor comentario u opinión a la problemática.

Los resultados se revelaron mediante el Coeficiente de correlación de Spearman, de 0.340\*\* en el cual se obtuvo una correlación significativa en el nivel 0,01, que según la tabla de niveles de coeficiente de correlación de Spearman da como resultado de correlación positiva muy baja, por lo que se puede determinar correlación positiva entre la Inteligencia Emocional y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, lo que permitió determinar la relación, existente entre ambas variables.

**Palabras clave:** Inteligencia emocional, desempeño laboral, autoestima, autoconocimiento, empatía, eficiencia, clima organizacional y calidad de servicio.

## ABSTRACT

Emotional intelligence, being a psychological construct proposed by the scientific community at the end of the 20th century, has been presented as one of the characteristics that facilitate interpersonal relationships because it allows us to be aware of emotions, understand them, manage them in oneself and in the others, and use it to perform better in any context in which we operate. Thus, the work context where much of the time is spent in full exercise of the profession and / or work, time in which the activity is directed to interact with other people, in these relationships that it builds, reflects its ideas, its values , your professional competence. For these reasons it is necessary to emphasize this matter, since our country in terms of the quality of service provided by state institutions gives much to be desired, from conflicts within the institution to poor treatment of the public; This fact is not alien to the District Municipality of San Jerónimo, for this reason the study called: Emotional intelligence and the relationship with job performance in the workers of the District Municipality of San Jerónimo, 2018 is proposed and as a general objective it was oriented to describe How is it related between emotional intelligence and job performance? The population was made up of all the stable workers of the aforementioned institution. For data collection, the survey technique was used, which was supported by the design of the instrument called questionnaire, this elaborated for each of the research variables, this in order to find a better comment or opinion on the problem.

The results were revealed using the Spearman correlation coefficient of 0.340 \*\* in which a significant correlation was obtained at the 0.01 level, which according to the Spearman correlation coefficient levels table gives a very positive correlation result. low, so a positive correlation can be determined between Emotional Intelligence and work performance of the workers of the San Jerónimo District Municipality, which allowed determining the relationship between both variables.

**Keywords:** Emotional intelligence, job performance, self-esteem, self-knowledge, empathy, efficiency, organizational climate and quality of service.

## INTRODUCCIÓN

La inteligencia emocional es la capacidad de una persona para gestionar sus propias emociones y las emociones de los demás. Teniendo en cuenta que las emociones son el motor en cualquier acción de cualquier persona y queda claro la relación de la inteligencia emocional en el entorno laboral, por tal razón la presente investigación con el afán de conocer cuál es la relación de la inteligencia emocional en el desempeño laboral y a través de ello recoger información valiosa sobre aquellos aspectos internos que influyen en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo.

La presente investigación resulta un valioso aporte, un antecedente significativo y fuente de consulta para aquellos que deseen seguir investigando y profundizar el conocimiento ya existente, así como fundar nuevos postulados en función a la inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral, ya que anteriormente todo se orientado al clima institucional con elementos externos que supeditan el desempeño de los trabajadores, sin embargo estudios demuestran que todo está comandado por aspectos intrínsecos que orientan el accionar de los individuos. Razón por la cual la presente tesis consta de cinco capítulos que a continuación se detalla:

En el capítulo I: Se presenta el problema de investigación, haciendo referencia al planteamiento del problema y su formulación, definición del problema, objetivos generales y específicos, la justificación y limitaciones de investigación, así como los objetivos.

En el capítulo II: Se da a conocer la fundamentación teórica de la investigación, los antecedentes, el marco teórico y el marco conceptual.

En el capítulo III: Se muestra la metodología de la investigación, la hipótesis, las variables, el método, el tipo, el diseño, la población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos y las técnicas de procesamiento y análisis de los mismos.

En el capítulo IV: Se revelan los resultados de la investigación, la contrastación de las hipótesis.

En el capítulo V: Se desarrolla la discusión de los resultados obtenidos, según la encuesta aplicado a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo.

## CAPÍTULO I

### PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

#### 1.1. Planteamiento del problema

El éxito o fracaso de las empresas, organizaciones o instituciones depende esencialmente del recurso humano, ya que es el agente más importante encargado de desarrollar las actividades necesarias para la marcha de estas organizaciones. Es el recurso más necesario; el encargado de manipular los instrumentos, equipos o maquinarias; desplegar conocimientos y emociones los cuales conlleven a un buen desempeño de sus actividades cotidianas fundadas de acuerdo a las funciones que le corresponden y se le atribuyen.

El hombre como ser complejo es poseedor de diversos componentes como ser integral; tanto cognitivas, físicas, sociales, espirituales y emocionales, los cuales determinan su carácter y comportamiento en el desenvolviendo de su vida personal, familiar, social y laboral.

Orientándose en el ambiente laboral, el cual es un escenario de suma importancia donde la persona se desenvuelve y es capaz de darle sentido a su vida a través del trabajo, y como actividad indispensable que lo dignifica, a su vez abre nuevas oportunidades y le permite seguir desarrollándose como persona.

El entorno laboral es el lugar donde el trabajo se realiza con la participación de distintos individuos que interactúan entre sí para el logro de determinados objetivos, por lo tanto, es de suma importancia que estas personas se encuentren en un estado de equilibrio ya que todo lo que hay en el interior se proyecta al exterior, como consecuencia podrá orientar su trabajo de la mejor manera y le permitan obtener la calidad deseada.

Sin embargo, contrario a los fines que constituye el trabajo para la persona, se puede apreciar que el trabajo en cualquier sector se ha convertido en una obligación muy pesada y a veces sofocante, ya que se encuentran conflictos de toda índole los cuales conlleven un inadecuado desempeño laboral y con ello el fracaso en sus actividades diarias dentro de este entorno.

Pero, lo que sucede cuando las personas manifiestan de diversa manera síntomas de insatisfacción en su entorno laboral, constantes conflictos, el estrés laboral cada vez más creciente, malestar de todo tipo, problemas de interacción; estamos ante un problema que no es de carácter esencialmente social, sino frente a un déficit de inteligencia emocional que se manifiesta en todas estas actitudes y comportamientos que a la larga influyen de manera negativa en el desempeño laboral de la persona, y por ende, en su productividad.

Al encontrarse frente a este problema, se puede hacer mención que la inteligencia emocional es un aspecto que tiene mucha influencia en el entorno laboral y relevante para el desarrollo organizacional, ya que permite conocer y comprender el comportamiento propio y de las demás personas que marcan en principio el éxito en las relaciones en el trabajo, en consecuencia surgen las interrogantes que nos permitan entender el problema y su relación en el desempeño laboral de un determinado sector.

Ante la problemática que se avizora es sumamente importante definir dos términos que marcan en sí la orientación de la presente investigación: Inteligencia emocional y desempeño laboral; es así que todas las emociones son, esencial y básicamente, una serie de impulsos que nos encaminan a actuar, son programas de que hacen que reaccionemos de manera automática ante las diferentes situaciones, son programas con los que nos ha dotado la evolución. De hecho, la raíz etimológica de la palabra emoción proviene del verbo latino “moveré”, el cual significa «moverse» (RAE, 1994) que siempre que haya una emoción de por sí hay implícita, una tendencia a la acción. Los seres humanos tenemos esa rara sensación perteneciente al reino animal en la que las diferentes emociones, aquellos impulsos básicos que nos incitan a actuar parecieran estar separadas de las reacciones. Por otro lado, el desempeño laboral se entiende como: “La actuación de que manifiesta un trabajador al efectuar sus funciones y responsabilidades, que exige su cargo en el contexto laboral, lo cual permite demostrar su idoneidad, así mismo gestiona de manera apropiada sus actitudes y aptitudes.” (Morales, 2009, pág. 15)

Entonces hablar de inteligencia emocional supone mencionar a Goleman, (2004) quien manifiesta que la inteligencia emocional es la capacidad que poseen las personas para que sientan, entiendan, controlen y modifiquen el estado emocional en el que se encuentran, así como también el estado emocional de los demás. Es decir, la inteligencia emocional no tiene que ver con desaparecer nuestras emociones, sino encaminarlas de la forma más conveniente posible.

Así mismo Londoño (2009), nos explica que la inteligencia emocional se encuentra íntimamente relacionada con la capacidad de reconocer nuestros sentimientos, los sentimientos de los demás, y lo que incentiva a estos para manejar las relaciones con nosotros mismos y con los demás.

En este orden de ideas, surge la interrogante ¿En qué medida las personas somos capaces de conducir eficientemente nuestras emociones en nuestro entorno laboral?, ¿Es que acaso, no solo es necesario del coeficiente intelectual?, en este entender es necesario realizar una mirada más objetiva a la persona, su autoestima, el conocimiento que tiene sobre sí mismo, su autovaloración, la empatía que demuestra en sus actuación y las relaciones interpersonales que evidencia en todo momento ya que estos tiempos exige que el desempeño de la persona en todo aspecto sea producto del binomio entre coeficiente intelectual y la inteligencia emocional, ya que la experiencia ha demostrado que los más inteligentes no son los más exitosos, porque han llegado a la complejidad de desarrollo cognitivo, mas no al de sus emociones, ya que éste implica conducir eficientemente su vida y poder interactuar con los demás.

Haciendo una mirada panorámica en nuestro entorno nacional se puede evidenciar presencia alarmante de conflictos, maltrato al cliente en la gran mayoría de empresas e instituciones en nuestro país, erradamente se ha tratado de asociar el problema al clima institucional, desconociendo que la verdadera causa se origina en la persona, pues como se ha manifestado anteriormente si la persona internamente se encuentra en armonía o desarmonía, esto mismo reflejara al exterior. Es así podemos evidenciar claramente que estas personas carecen de una autoestima necesaria, así mismo que tengan la capacidad de conocer sus debilidades, siendo insensibles para poder ponerse en el lugar del otro, y muchas veces mostrando que tienen problemas de adaptación al entorno laboral en el que se desenvuelven y trayendo consigo graves problemas en su interrelación con los demás.

El fenómenos anteriormente descrito se puede apreciar en la provincia de Andahuaylas, departamento de Apurímac donde la gran mayoría de las instituciones sobre todo las del estado tienen grandes deficiencias que acarrear en el desempeño laboral de las personas y por ende la productividad, para precisar que este problema también salta a la vista en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, a razón de ello es necesario estudiar y precisar de manera concreta cómo la inteligencia emocional se relaciona con el desempeño laboral, por tal motivo el presente estudio titulado: “La

inteligencia emocional y su relación con desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, 2018”.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿De qué manera la inteligencia emocional se relaciona con el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Andahuaylas, 2018?

### **1.2.2. Problemas específicos**

- a) ¿Cómo se relaciona la autoestima con el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Andahuaylas?
- b) ¿Cómo se relaciona el autoconocimiento con el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Andahuaylas?
- c) ¿Cómo se relaciona empatía con el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Andahuaylas?

## **1.3. Delimitación**

### **1.3.1 Delimitación espacial**

La institución donde se desarrolló la investigación es la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Andahuaylas, Apurímac.

### **1.3.1. Delimitación temporal**

El ámbito de estudio corresponde a la observación realizada a los a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo durante los periodos 2018 e inicios del 2019.

### **1.3.2. Delimitación teórica**

El manejo de investigación corresponde a dos ejes fundamentales:

- Inteligencia emocional.
- Desempeño laboral.

## **1.4. Justificación**

Con respecto a la problemática planteada y el contexto de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo donde se realizó la investigación, se puede mencionar que el estudio se justifica en los siguientes aspectos:

### **1.4.1. Justificación teórica**

La presente investigación fue realizada con el propósito de poder realizar un aporte al conocimiento ya existente, acerca de la relación de la inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo; de igual manera es fundamental resaltar que la presente investigación es la primera que sistematiza los fenómenos que causan el deficiente manejo de la inteligencia emocional dentro del entorno laboral. A su vez, la información recogida permite que se planteen diversas alternativas para una gestión oportuna y adecuada de las emociones, teniendo en cuenta la idiosincrasia y la diversidad de este grupo humano, de modo que se logre ampliar en este campo de estudio nuevos hallazgos que brinden a futuras investigaciones un punto de partida en el contexto expuesto.

### **1.4.2. Justificación metodológica**

Para lograr los objetivos de estudio se acudió al empleo de técnicas de investigación como los cuestionarios, fichas de observación y su procesamiento de software para demostrar la relación de la inteligencia emocional en el desempeño laboral. Con ello se pretende conocer el nivel de autoestima, autoconocimiento, empatía y las relaciones interpersonales de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, 2018.

### **1.4.3. Justificación práctica**

La utilidad práctica de esta investigación se realizó porque existe la necesidad de conocer la relación a de la inteligencia emocional en desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo y brindar la información adecuada y contextualizada quienes puedan movilizar determinadas acciones para que a través de diversas acciones puedan impulsar el manejo adecuado de las emociones que así lo requiera; de esta manera poder contribuir en la en el agente principal de esta institución que es

la persona humana, así mismo centrar toda atención en salvaguarda de la armonía, tranquilidad, el adecuado clima institucional y las relaciones cordiales de sus integrantes; ya que de eso depende la productividad de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo.

## **1.5. Objetivos**

### **1.5.1. Objetivo general**

Determinar cómo se relacionan la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Andahuaylas, 2018.

### **1.5.2. Objetivos específicos**

- a) Determinar cómo se relacionan la autoestima y el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Andahuaylas, 2018.
- b) Determinar cómo se relacionan el autoconocimiento y el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Andahuaylas, 2018.
- c) Determinar cómo se relacionan la empatía y el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Andahuaylas, 2018.

## CAPÍTULO II

### FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN

#### 2.1 Antecedentes

##### 2.1.1. Antecedentes internacionales

Alonso (2010), indica en su investigación: “*Percepción sobre el manejo de la inteligencia emocional en el proceso de dotación del personal de empresas de consultoría*”, por la Universidad Rafael Landívar, México; el cual aplicó el estudio en una muestra de ocho personas, en cuatro empresas correspondientemente encargadas en reclutar y seleccionar personal, el objetivo que se planteó fue identificar la percepción que se tenía por parte de los encargados en reclutar y seleccionar el personal, sobre el manejo de la inteligencia de emocional en el ámbito laboral, como un requisito fundamental para la selección del personal, este hecho generó una investigación cualitativa que tuvo como fundamento recoger información valiosa a través del proceso inductivo que le permita analizar y describir la información recogida por medio de entrevistas semi estructuradas y de un carácter sumamente profundo. Lo importante de esta investigación radica que incluyó en el vocabulario organizacional términos valiosos como es la inteligencia emocional, y su beneficio para el éxito profesional y empresarial.

Se llegó a las siguientes conclusiones:

- La inteligencia emocional es importante para área laboral ya que de ello depende el desempeño laboral dentro de las empresas o instituciones.
- Los encargados del reclutamiento y selección de personal deberían tener en cuenta dentro de la batería de criterios una que mida el coeficiente emocional de los postulantes.
- A través del presente estudio podemos comprender la importancia de la inteligencia emocional en el entorno laboral, y considerando las apreciaciones que se plantean, podemos determinar que a futuro para la selección y contratación de personal uno de los criterios básicos que se tomará es el nivel de desarrollo de la inteligencia emocional, ya que

de ello depende el éxito laboral y la productividad de las organizaciones.

De León (2010), realizó una investigación titulada: *“Inteligencia emocional desde una perspectiva de género, realizado con jóvenes comprendidos entre las edades de 15 a 20 años, de ambos sexos, estudiantes del instituto normal mixto de Occidente Justo Rufino Barrios de San Marcos”*; uno de sus objetivos es demostrar si existe diferencias significativas de inteligencia emocional entre uno y otro sexo, para lo cual utilizo el diseño de experimental y utilizo como instrumento el test de inteligencia emocional T,I,E,-G.3.

Se llegó a las siguientes conclusiones:

- Mediante este estudio se dio la preponderancia que tiene la inteligencia emocional en el comportamiento humano, ya que no solo es necesario tener un buen coeficiente intelectual, sino que el éxito depende del nivel de desarrollo de la inteligencia emocional.
- La inteligencia emocional es el condicionamiento del comportamiento.
- Mientras más evolucionan las sociedades, más analfabetos emocionales existen, ya que la inteligencia emocional es algo que debe cultivarse en el día a día.
- Con este trabajo de investigación se puede aseverar la marcada importancia de la inteligencia emocional, ya que de ello depende el comportamiento, también podemos colegir que en la mientras más avanzada esta nuestra sociedad, más analfabeta se encuentra en el manejo de las emociones, eso quiere decir mientras una persona demuestre dominio de conocimientos y los avances tecnológicos. Su entorno personal es desastroso ya que solo sanen movilizar conocimientos más no los sentimientos que le permitan interactuar con sus familiares y personas cercanas.

Pereira (2012), en su tesis titulada *“Nivel de inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral (Estudio realizado en la empresa*

servipuertas S.A. de la ciudad de Quetzaltenago)” de la universidad Rafael Landívar de la ciudad de México, el presente estudio estuvo enfocado en el bienestar tanto físico y psicológico de su personal, ya que son los únicos capaces dentro de la empresa contribuir en el crecimiento, desempeño y desarrollo de empresa. Tal es así que se trabajó con una muestra de 36 personas de la mencionada empresa, para lo cual se manejó la hipótesis de la influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los trabajadores el cual se evaluaron bajo un método de escalas gráficas. En esta investigación se utilizó el método de investigación descriptiva.

Se llegó a las siguientes conclusiones:

- El personal de la empresa posee un nivel promedio de inteligencia emocional, lo que hace ver claramente que tienen un manejo adecuado y óptimo de las situaciones adversas.
- El 72% están por encima del rango promedio, el cual indica que la gran mayoría del personal tiene un buen desempeño laboral.
- El 81% de los evaluados se encuentran en un rango de desempeño superior, el cual indica que llena las expectativas de la organización.
- Tomando como base los resultados que han sido obtenidos por medio del coeficiente de correlación de Pearson, se ha podido identificar una correlación débil, lo cual quiere decir, que la inteligencia emocional no tiene influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa.
- Si bien es cierto que en la presente investigación se pudo demostrar que la inteligencia emocional no influye en el desempeño laboral de la empresa, se puede denotar que existe gran preocupación por fortalecer el recurso humano a través de diversas actividades que lo ayuden encontrarse en óptimas condiciones físicas y emocional, los cuales aporten de manera positiva en la productividad de la empresa.

### 2.1.2. Antecedentes nacionales

Carrasco (2017), realizó un trabajo de investigación denominado: *“Relación entre la inteligencia emocional, la autoeficacia y las variables sociodemográficas en pacientes ambulatorios del servicio de Psicología de una Clínica de Lima Metropolitana, por la Universidad Cayetano Heredia- Lima Perú”*. El estudio realizado aborda principalmente determinar la correlación de la inteligencia emocional en pacientes ambulatorios y comparar el nivel de Inteligencia Emocional y Autoeficacia General de los pacientes ambulatorios del servicio de psicología según variables sociodemográficas (sexo, edad y grado de instrucción) e identificar la correlación entre las dimensiones de Inteligencia Emocional y Autoeficacia general.

Se llegó a las siguientes conclusiones:

- Se ha demostrado que existe una correlación baja entre Inteligencia Emocional y Autoeficacia General, es importante tener en cuenta que los sujetos de la muestra presentaban algún malestar físico o emocional, a diferencia de la mayoría de los estudios hechos con nuestras variables. Esto explica que la relación entre inteligencia emocional y autoeficacia general se correlacionan de forma baja.
- En cuanto a la Inteligencia Emocional, se puso en evidencia que las mujeres, en su etapa de adultez media y con mayor grado de estudio tienen niveles adecuados de inteligencia emocional. Por lo tanto, se cumplirían las tres primeras hipótesis secundarias, demostrando que las personas con estas características identifican mejor sus emociones y también la de otros, comprenden sus estados emocionales y reflexionar sobre ellos.

Delgado (2015), realizó una investigación titulada *“Inteligencia emocional en trabajadores de empresas de telecomunicaciones y desarrollo de software en Perú”*, para optar por el título profesional de Lic. En Psicología en la Universidad Católica de Santa María, donde tuvo como objetivo determinar si existe diferencia en el grado de inteligencia emocional entre el personal de una empresa con trato constante con el público y el personal de una empresa con ausencia de trato con público.

La investigación llegó a las siguientes conclusiones:

- La totalidad de trabajadores de las empresas estudiadas presentaron niveles promedio, alto y muy alto, favorables o positivos en el componente interpersonal, dentro de la respuesta al test de inteligencia emocional, lo que quiere decir que hay buen interactuar entre trabajadores como con el público.
- No se encontró diferencia estadística significativa en el cociente de inteligencia emocional entre el personal de las empresas estudiadas.
- La hipótesis no fue comprobada, el personal de una empresa, por sus contactos personales, se asemeja al personal de la empresa que tiene escaso contacto con el público.

## **2.2. Marco teórico**

### **2.2.1. Inteligencia emocional**

#### **2.2.1.1. Definición**

Goleman (1996), lo define como “la capacidad que tenemos los humanos de sentir, entender, controlar y modificar nuestros estados emocionales en uno mismo y también en los demás. Este término no significa ahogar las emociones, sino más bien, dirigir las y equilibrarlas”.

#### **2.2.1.2. Breve reseña histórica**

En los años ochenta, los estudios al respecto se intensificaron y por fin se dio con los resultados de que las personas no solo somos producto del coeficiente intelectual, sino que se pudo establecer que las emociones toman un papel determinante y definitivo en la capacidad de las personas para vivir mejor.

La expresión inteligencia emocional (IE), fue acuñada en el año de 1990 por el psicólogo Pitter Salovey, de Yale y por John Mayer de la Universidad de Yale en EEUU, propusieron el término inteligencia emocional a fin de resaltar la importancia de las emociones en los procesos intelectuales y adaptativos. La definieron como "la habilidad para monitorear los sentimientos y las emociones propias y

las de los demás, para discriminar entre ellas y regularlas, utilizando esta información para solucionar los problemas".

Años más tarde, en 1995, la difusión de la Inteligencia Emocional se produce a gran velocidad gracias a Daniel Goleman y su bestseller del mismo nombre (Emotional Intelligence). Sin embargo, hay algunas afirmaciones en el libro de este autor que no coinciden con lo que Mayer y Salovey habían propuesto anteriormente, lo que desvirtuó el concepto de Inteligencia Emocional.

Posteriormente, en 1998 y hasta la actualidad, se han producido modificaciones del concepto propuesto por Salovey y Mayer, ya que han añadido una habilidad fundacional al modelo anterior, que culmina en cuatro habilidades básicas: percepción y valoración emocional; facilitación emocional; comprensión emocional; y regulación emocional reflexiva. Al mismo tiempo, se están desarrollando instrumentos de medición y se está ampliando la investigación sobre este tema.

### **2.2.1.3 La teoría de las inteligencias múltiples**

Para hablar sobre inteligencia emocional, uno de los antecedentes más cercanos fue la teoría propuesta por Howard Gardner en el año 1983, la teoría de las inteligencias múltiples, en la que proponía que cada persona tiene 7 inteligencias, y que estas podían estar en cada persona desarrolladas en medidas diferentes.

Es así como la inteligencia es definida como una habilidad para poder resolver un problema o manufacturar un producto valorado al menos en un contexto cultural (Gardner, 1994). Por ello es que este concepto permite el reconocimiento de la existencia de otras inteligencias en un mismo individuo. Además, para Gardner, más importante que saber que tan inteligente es una persona, es reconocer como cada uno manifiesta su inteligencia, ya que esta involucra varias dimensiones y no solo determinadas pruebas la pueden medir. Las inteligencias que este autor planteó son siete, y son las siguientes:

La inteligencia lingüística-verbal, es la capacidad de utilizar eficazmente las palabras, realizando una manipulación de

la estructura o sintaxis del lenguaje, la fonética y también la semántica, así como sus dimensiones prácticas. (Garnerd, 1994)

La inteligencia física-cenestésica, es la habilidad para emplear el cuerpo y expresar ideas y sentimientos, su coordinación, el equilibrio y la destreza, también la fuerza, flexibilidad y velocidad, así como propioceptivas y táctiles. (Garnerd, 1994)

La inteligencia lógica-matemática, es la capacidad de operar números, relaciones y patrones lógicos eficazmente, y también otras funciones y abstracciones de este tipo de habilidad. (Garnerd, 1994)

La inteligencia espacial, es la habilidad de apreciar certeramente la imagen visual y la imagen espacial, la capacidad de representar de manera gráfica las ideas, la de sensibilizar el color y la forma, también la figura, el espacio y sus interrelaciones. (Garnerd, 1994)

La inteligencia musical, es la capacidad de percepción, distinción, transformación y expresión del ritmo, el timbre y el tono de los sonidos musicales. (Garnerd, 1994)

La inteligencia interpersonal, es el poder distinguir y poder percibir los estados emocionales y los signos interpersonales de las demás personas, y responder efectivamente a estas acciones de manera práctica. (Garnerd, 1994)

La inteligencia intrapersonal, es la habilidad de la auto introspección, y del actuar de forma consecuente en base a este conocimiento, es el tener una autoimagen acertada, y la capacidad de la autodisciplina, la comprensión y el amor hacia uno mismo. (Garnerd, 1994)

La inteligencia naturalista es la capacidad de distinguir, clasificar y utilizar elementos del entorno, como objetos, animales o plantas. Tanto el medio ambiente, como la observación, la experimentación, la reflexión y el cuestionamiento de nuestro entorno.

La inteligencia intrapersonal y la naturalista están estrechamente relacionadas con la inteligencia social, que fue propuesta por Thorndike, pero tiempo después Gardner añadió la inteligencia naturalista en 1995 y la existencial en 1998. (Garnerd, 1994)

Carrillo y López (2013) resaltan que "Gardner considera que la inteligencia tiene varias dimensiones y que cada persona tiene una combinación de inteligencias (inteligencias múltiples) que se puede incrementar con la práctica". Cabe mencionar que este autor entiende a los seres humanos como seres con características especiales, ya que cada uno presenta diferentes formas de aprendizaje y diferentes procesos de pensamiento. Además, esto está en relación con la carga biológica, la interacción con el medio ambiente y nuestra cultura.

#### **2.2.1.4. Otras definiciones**

"La inteligencia emocional viene a ser la habilidad de que tenemos las personas de atención y percepción de los sentimientos de manera precisa y apropiada, la capacidad de asimilarlos y comprenderlos de forma adecuada y la destreza para realizar la regulación y modificación de nuestro estado de ánimo y el de los demás". (Mayer y Salovey, 1997)

El término de inteligencia emocional también se define como la capacidad humana de sentir, de entender, de controlar y de modificar los estados emocionales en uno mismo y también en los demás. (Goleman, 2004, p.15)

También se explica que la inteligencia emocional está en relación con la capacidad de reconocimiento de los propios sentimientos, los de los demás y la motivación para poder conducir las relaciones con nosotros mismos y con los demás de manera. (Londoño, 2009)

#### **2.2.1.5. Habilidades emocionales de la inteligencia emocional**

##### **Percepción emocional**

Es la habilidad para identificar nuestros sentimientos y el de los demás. También los estados fisiológicos y cognitivos que pueden producirse a consecuencia de emociones. Esta habilidad se relaciona

con atender y descodificar exactamente el lenguaje no verbal, tanto las expresiones faciales como las corporales, el tono de la voz, entre otros (Fernández & Extremera, 2005). También es importante resaltar que involucra a la habilidad de identificar la sinceridad de las emociones que otros expresan (Pérez, N. y Castejón, J., SF). Es así que “la percepción de las emociones inician el procesamiento de estas, a manera de que continúe la interpretación correspondiente” (García, 2003). Teniendo en cuenta que a las personas con esta habilidad desarrollada se les facilita la identificación de las emociones del resto, podrá regular y modificar su propia conducta. De igual forma, la persona conseguirá responder de manera rápida y eficiente en cuanto a su estado emocional. (Mejía, 2012)

#### Facilitación o asimilación emocional

Esta habilidad se refiere a la importancia de poder ser conscientes de los sentimientos que experimentamos al resolver un problema. Cuando afectan a nuestro sistema cognitivo, las emociones ayudarán o dificultarán nuestra toma de decisiones, también nos permitirán centrarnos en lo realmente importante. En otras palabras, esta capacidad indica que nuestras emociones afectarán positiva o negativamente a nuestro razonamiento y pensamiento. Por eso, nuestra perspectiva sobre un problema cambiará en función del estado emocional en el que nos encontremos. (Fernández & Extremera, 2005)

#### Comprensión emocional

Es la habilidad que poseen las personas para lograr un aislamiento de las señales emocionales, identificarlas, clasificarlas y poder etiquetarlas en base a la emoción a la que pertenezcan. De igual forma, se entiende como la capacidad de anticipación y retrospcción que tiene el ser humano para advertir la causa del sentimiento y cuáles son las consecuencias que puede generar el experimentarlo. Tiene que ver con la habilidad que tenemos para interpretar nuestras emociones y la manera en la que pasan de un estado a otro. (Fernández & Extremera, 2005). Otro autor manifiesta que “dicha habilidad hace referencia a la capacidad de discriminar las emociones ya sea que se

presenten de manera simple o compleja, entender la relación de estas y sus posibles consecuencias”. (Mejía, 2012)

#### Regulación emocional

Se presenta como la “habilidad que mayor complejidad posee, puesto que se refiere a la capacidad de apertura a los sentimientos (positivos y negativos), realizar una reflexión e identificación de estos y reconocer los favorecedores según su utilidad”. (Fernández & Extremera, 2005). También se menciona que “las emociones son informativas, y es por esto que podemos comprender mejor este mundo. Asimismo, involucra la habilidad para regular nuestras emociones y las emociones de los demás, a fin de ser controladas, logrando que se mantengan o incluso aumenten las emociones agradables y se moderen o minimicen las desagradables”. (García, 2003)

### **2.2.1.6. Etapas de la inteligencia emocional**

#### Autoconciencia

Esta etapa hace referencia al conocimiento que uno posee, saber sobre nuestras preferencias, nuestras sensaciones, nuestros estados y herramientas internas con las que se cuenta (Gabel, 2005). Además, esta etapa también involucra que la persona sepa reconocer sus sentimientos y magnitud de estos en cuanto a su desempeño laboral (Fragoso, 2015). Las competencias que se emplean dentro de esta dimensión son la autoconciencia emocional, la autoevaluación y la autoconfianza (Pertegal, 2011).

#### Autocontrol

“Abarca el manejo de nuestros sentimientos, impulsos y estados internos a manera de que puedan ser expresados adecuadamente” (Gabel, 2005). “Comprende competencias como el autocontrol emocional, la orientación a los resultados, la adaptabilidad y el optimismo” (Fragoso, 2015).

#### Motivación

Se expresa que “las acciones son orientadas por las emociones, por lo que ambas están íntimamente ligadas. Entonces esta etapa consistiría en la identificación del motivo para realizar algo, a modo de ordenar nuestras emociones y facilitar su consecución” (Teijido, sf).

#### Conciencia Social

“Es la capacidad que nos lleva a identificar los sentimientos, las necesidades y las preocupaciones de las demás personas (Gabel, 2005). También se menciona importancia de la empatía que uno pueda lograr a desarrollar, ya que esto permitirá la sintonización con las emociones que su entorno le pueda mostrar” (Bisquerra, sf) .

Esta dimensión está comprendida por las competencias de la empatía y la conciencia organizacional (Fragoso, 2015).

#### Manejo de relaciones

“Como indica Goleman, es aquella habilidad que tiene una persona de gestionar sus relaciones sociales de manera adecuada, logrando convertir estas en redes de soporte. Para lo que la persona deberá saber guiar sus propias emociones”. (Gabel, 2005)

Este autor continúa expresando que las competencias ubicadas en esta etapa son la inspiración de liderazgo, la influencia, el manejo de conflictos, el trabajo en equipo y la colaboración. Y la motivación fue la etapa que se eliminó del modelo inicial planteado por Goleman. (Fragoso, 2015)

#### Autoestima

Bonet (1997), sostiene que “la autoestima es la valoración que posee el ser humano de sí mismo, la actitud que manifiesta hacia sí mismo, la manera habitual de pensar, de sentir, de comportarse consigo mismo y que es una especie de academia social, inter personal”.

Por su parte, Gardner (2005) nos dice que la autoestima es un sentido del valor de nuestro ser, de nuestra forma de ser, de quiénes somos, de las cualidades corporales, mentales y espirituales que poseemos y que siguen conformando nuestra personalidad. La

autoestima se puede aprender, cambiar y mejorar. Entre los 5 y los 6 años empezamos a formarnos un concepto de cómo nos ven los demás, nuestros padres, nuestros profesores, compañeros y amigos, y las experiencias que tenemos.

### Autoconocimiento

“Es la capacidad de responder quienes somos, y cuanto nos conocemos a nosotros mismos. Es lo específico de cada persona, la consecuencia de sí mismo. Nos realizamos una identificación y evaluación, y tener un autoconcepto claro no es fácil. Esta disposición personal es lo que establece la autoestima”.

De todos los juicios a los que podemos someternos, el más importante será el nuestro propio, la imagen que tenemos de nosotros mismos es construida desde que nacemos mediante la interacción con nuestra familia, en especial con nuestras madres. En base a estas relaciones va siendo desarrollado un proceso de percepción de nosotros mismos, como una realidad diferente a la de los demás. La valoración de la imagen que desde niños nos hacemos, depende de la forma en que somos valorados por nuestras familias. (Suanes, 2009)

### Empatía

Miranda (2017) manifiesta que la primera definición de empatía fue realizada por Lipps en 1903 y consistía en “la tendencia del observador a proyectarse dentro de lo que está observando”; luego, Titchener exhibe el concepto como un intento activo de una persona para entender a otra. Moya, Herrero y Bernal (2010), muestran que la historia de este constructo estuvo marcada por las discrepancias, señalan que en el campo de la investigación la empatía fue estudiada desde áreas como la psicología, la filosofía, la teología, la metodología y la neurociencia, sin embargo, aún hay una falta de consenso respecto a este término.

“La empatía es la capacidad que tenemos los seres humanos para ponernos en el lugar de otro, considerando las cosas desde el punto de vista de esta, y así pueda comprender sus sentimientos” (Roca, 2003).

## **2.2.2 Desempeño laboral**

### **2.2.2.1. Definición**

El rendimiento es la eficacia del personal que trabaja en una organización, que es necesaria para que un individuo funcione con mucho trabajo y satisfacción laboral. En este sentido, el rendimiento de las personas es una combinación de su comportamiento y sus resultados, por lo que primero hay que modificar lo que se hace para poder medir y observar el rendimiento.

“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 dirigida a la evaluación la cual dará como resultado su desenvolvimiento” (Chiavenato, 2002).

“Es un proceso para determinar qué tan exitosa ha sido una organización (o un individuo o un proceso) en el logro de sus actividades y objetivos laborales. En general a nivel organizacional la medición del desempeño laboral brinda una evaluación acerca del cumplimiento de las metas estratégicas a nivel individual” (Robbins, 2004).

### **2.2.2.2. Propósito de la evaluación del desempeño laboral**

En la gestión de los recursos humanos, la evaluación del desempeño se utiliza con varios fines, ya que proporciona datos importantes sobre el rendimiento del empleado, los resultados obtenidos de la evaluación deben beneficiar a la organización y a los individuos. (Mondy y Noé, 2005)

Principales propósitos:

Incentivar ascensos aumentos salariales o programas de compensación.

- Traslados de puesto.
- Planeación y desarrollo de la carrera.
- Determinar necesidades de capacitación y desarrollo.



y tiene en cuenta el tratamiento de los recursos humanos como parte fundamental de la empresa, cuya productividad puede desarrollarse y mejorarse continuamente. También permite medir la productividad y el potencial de trabajo de un empleado, y tiene en cuenta el tratamiento de los recursos humanos como parte fundamental de la empresa, cuya productividad puede desarrollarse y mejorarse continuamente. También permite medir la productividad y el potencial de trabajo de un empleado, y tiene en cuenta el tratamiento de los recursos humanos como parte fundamental de la empresa, cuya productividad puede desarrollarse y mejorarse continuamente. También permite medir la productividad y el potencial de trabajo de un empleado, y tiene en cuenta el tratamiento de los recursos humanos como parte fundamental de la empresa, cuya productividad puede desarrollarse y mejorarse continuamente. También permite medir la productividad y el potencial de trabajo de un empleado, y tiene en cuenta el tratamiento de los recursos humanos como parte fundamental de la empresa, cuya productividad puede desarrollarse y mejorarse continuamente. También permite medir la productividad y el potencial de trabajo de un empleado, y tiene en cuenta el tratamiento de los recursos humanos como parte fundamental de la empresa, cuya productividad puede desarrollarse y mejorarse continuamente. También permite medir la productividad y el potencial de trabajo de un empleado, y tiene en cuenta el tratamiento de los recursos humanos como parte fundamental de la empresa, cuya productividad puede desarrollarse y mejorarse continuamente. También permite medir la productividad y el potencial de trabajo de un empleado, y tiene en cuenta el tratamiento de los recursos humanos como parte fundamental de la empresa, cuya productividad puede desarrollarse y mejorarse continuamente. También permite medir la productividad y el potencial de trabajo de un empleado, y tiene en cuenta el tratamiento de los recursos humanos como parte fundamental de la empresa, cuya productividad puede desarrollarse y mejorarse continuamente. También permite medir la productividad y el potencial de trabajo de un empleado, y tiene en cuenta el tratamiento de los recursos humanos como parte fundamental de la empresa, cuya productividad puede desarrollarse y mejorarse continuamente. También permite medir la productividad y el potencial de trabajo de un empleado, y tiene en cuenta el tratamiento de los recursos humanos como parte fundamental de la empresa, cuya productividad puede desarrollarse y mejorarse continuamente. También permite medir la productividad y el potencial de trabajo de un empleado, y tiene en cuenta el tratamiento de los recursos humanos como parte fundamental de la empresa, cuya productividad puede desarrollarse y mejorarse continuamente.

También permite medir la productividad y el potencial de trabajo de un empleado, y tiene en cuenta el tratamiento de los recursos humanos como parte fundamental de la empresa, cuya productividad puede desarrollarse y mejorarse continuamente.

### **2.2.2.3. Métodos para la evaluación del desempeño laboral**

“El sistema de evaluación que se seleccione depende del propósito que se tenga. Se pueden mencionar varios métodos para la evaluación del desempeño laboral” (Mondy y Noé, 2005).

## Escalas de calificación

Se utilizan para clasificar a los empleados en función de determinados factores, las calificaciones del rendimiento se registran en una escala, y la escala se divide en categorías, normalmente de 5 a 7 en números, que a menudo se dividen en objetivos. Este método permite utilizar más de un criterio de rendimiento y una de sus principales características es su sencillez, ya que facilita la evaluación rápida de los empleados. (Mondy y Noé, 2005)

Los factores a evaluar suelen ser de dos tipos: los relacionados con el puesto de trabajo y las características personales. Los factores que se seleccionan deben estar relacionados con los puestos de trabajo que se evalúan y se eligen en función de las necesidades de las empresas, en algunos casos el baremo puede estar diseñado para permitir evaluar el potencial de desarrollo del empleado. (Mondy y Noé, 2005)

## Incidentes críticos

Se caracterizan por la exigencia de llevar un registro positivo o negativo en la ejecución del trabajo, lo que se denomina un incidente crítico. Al final de un período determinado, se evalúan estos registros, además de otros aspectos deseados para la evaluación del rendimiento. Una de las ventajas de este método es que permite evaluar un periodo concreto en su totalidad, pero tiene un inconveniente, el tiempo de aplicación de este método depende del número de empleados a evaluar. (Mondy y Noé, 2005)

## Ensayo

“Es un método sencillo, consiste en que el evaluador deberá simplemente preparar un informe sobre el desempeño del empleado, pero presenta como limitante el nivel de habilidad de redacción que tenga el evaluador para ser objetivo al momento de realizarla”. (Mondy y Noé, 2005).

## Normas de trabajo

Compara el rendimiento de cada trabajador con un determinado nivel de producción esperado. La determinación de normas para todos los trabajos es factible, en la mayoría de los casos se utiliza para los trabajos de producción. Para determinar las normas de trabajo se pueden utilizar diversos métodos, como los estudios de tiempos y el muestreo de trabajo. (Mondy y Noé, 2005)

#### Jerarquización

“Este método sitúa a los empleados de un grupo consensuado en función de su nivel jerárquico, lo que presenta como dificultad el hecho de que se realicen comparaciones cuando los empleados realizan niveles comparables en su nivel jerárquico”. (Mondy y Noé, 2005).

#### Distribución forzada

En este método, el evaluador tiene que asignar a los empleados a un número limitado de categorías, como una distribución de frecuencia normal. En el método de distribución forzada, cada evaluador tiene que colocar a sus empleados en diferentes clasificaciones. Por regla general, hay que colocar una determinada proporción en cada categoría. El parámetro utilizado es el rendimiento global, aunque los empleados también podrían clasificarse en función de indicadores como el rendimiento de las ventas, el control de los costes, etc. Es posible que los menos favorecidos sientan que han sido calificados injustamente, ya que el método exige que algunos empleados reciban calificaciones bajas. (Mondy y Noé, 2005)

#### Informes con lista de verificación ponderada y elección forzada

Este método requiere que el evaluador seleccione de una serie de afirmaciones las que mejor o peor describen al empleado, y una de las dificultades de este método es que las afirmaciones descriptivas pueden ser las mismas. Con este método, el evaluador rellena un formato similar al de un informe de elección forzada, pero asigna valores diferentes a las distintas respuestas.

El formato contiene preguntas relacionadas con el comportamiento del empleado, y el evaluador responde a cada pregunta de forma positiva o negativa, pero no sabe el peso que debe darles. El inconveniente de esta solución es el elevado coste de la lista de control ponderada. Este método busca la objetividad, pero el evaluador no conoce los aspectos que conducen al éxito del rendimiento. (Mondy y Noé, 2005)

#### Escalas de calificación con ancla conductual

“Estas combinan elementos tradicionales de calificación con el método de incidentes críticos, al usarlo se describe de manera más objetiva el comportamiento en el puesto. Exige la participación del evaluador y del evaluado, y una ventaja es la fácil aceptación por ambas partes”. (Mondy y Noé, 2005).

#### Administración por objetivos

Este método evalúa y utiliza las aportaciones de los empleados, por lo que puede ser eficaz en la evaluación del rendimiento. En el centro del proceso de evaluación de las cualidades personales del empleado a su desempeño en el puesto, y el papel del supervisor cambia a la de un asesor y facilitador, y por lo tanto pasiva evaluado se convierte en activo, por lo que este método se utiliza en muchas empresas. Los empleados y los supervisores fijan los objetivos conjuntamente, lo que permite a ambas partes participar activamente en el proceso, facilitando así la consecución de los objetivos fijados. Al final del periodo de evaluación, las partes se reúnen para una entrevista en la que se revisan los objetivos alcanzados y se examinan las acciones necesarias para resolver los problemas restantes. Este método permite a los supervisores comunicarse abiertamente con los empleados durante el periodo de evaluación. (Mondy y Noé, 2005)

#### Autoevaluación

“Consiste en el punto de vista y las opiniones propias del desempeño del colaborador en el puesto de trabajo. Normalmente es poco objetiva y sincera debido al temor de perder el puesto”. (Mondy y Noé, 2005)

## Retroalimentación de 360°

Se trata de un método cada vez más popular, en el que intervienen elementos de evaluación de varios niveles dentro de la empresa, así como de fuentes externas. Permite una visión más objetiva del rendimiento de un individuo porque proporciona una visión más amplia del rendimiento de un empleado y minimiza los sesgos que resultan de las visiones limitadas del comportamiento. El desarrollo personal requiere una retroalimentación adecuada, honesta, bien planificada y específica. En este método, la evaluación se atribuye a todos los que tienen relación con el empleado evaluado (directivos, el propio empleado, supervisores, subordinados, compañeros de trabajo, miembros del equipo, clientes internos y externos).

Algunas empresas lo utilizan para obtener evaluaciones de uso convencional, pero en otras el proceso se utiliza estrictamente para el desarrollo de los empleados, y sólo los directivos evaluados ven los comentarios. Se centra en las habilidades necesarias a través de los límites de la organización. Además, al dividir la responsabilidad de la evaluación entre varias personas, se pueden reducir o eliminar muchos errores. Con las redes informáticas, los evaluadores pueden hacerlo de forma rápida y cómoda, ya que muchos instrumentos de evaluación están disponibles en línea. (Mondy y Noé, 2005)

## Eficiencia

La medición de la eficiencia se basa en la idea de comparar el rendimiento real de una empresa en relación con el óptimo Alvares, (2001). Por lo tanto, la eficiencia es un concepto relativo, basado en la comparación del rendimiento de un individuo con otros similares. En este sentido, Farrel (1957), definió una norma empírica de referencia, que es la frontera de producción, y que es consistente con las mejores empresas de la muestra.

## Clima Institucional

Existen varias definiciones de clima laboral o institucional. Por lo tanto, tenemos una definición que nos parece más adecuada para la realización de esta tesis porque la conceptualiza de forma clara y

precisa. Gibson y sus colegas (1984 s/a) sostienen que las personas son capaces de conocer, sentir, percibir el ambiente existente en el lugar donde se encuentran, y esto se debe al tipo de relaciones e interrelaciones que se dan en cualquier institución debido al comportamiento de la persona hacia la estructura de la institución y los procesos que se dan en ella. (AEDO, 2011)

#### Calidad de Servicio

“Tiene dos atributos que deben ser entendidos por los proveedores de servicio para que estos se distingan de sus competidores”. El primero es “la calidad la define el cliente, no el proveedor – vendedor” y el segundo es “los clientes evalúan la calidad de servicio comparando sus expectativas con sus percepciones de cómo se efectúa este” (Stanton, 2007).

### **2.3. Marco conceptual**

#### Adaptabilidad

Es la adaptación de las emociones, los pensamientos y los comportamientos a circunstancias o ideas desconocidas e imprevisibles. Es una adaptación adecuada a una situación cambiante. Es cambiar de dirección rápidamente cuando la realidad cambia, sin resistencia, sin protestar, sin necesidad de ser convencido y sin desviarse del propósito y los valores fundamentales de uno. Las personas flexibles son resistentes.

“Algunos autores dicen que la gente con una fuerte capacidad de flexibilidad son como los sauces que durante una tempestad pueden doblarse en muchas direcciones sin desprenderse del suelo y sin perder las ramas más fuertes” (Levy, 2010).

#### Autoconcepto

Es una condición psicológica esencial de la autoestima. Expresa ideas relacionadas con las cualidades esenciales y distintivas del yo, lo que significa pensar en el yo, formar ideas y profundizar en el conocimiento del yo. Son juicios e ideas sobre el yo que aprehendemos personalmente o con los que se relacionan otras personas con las que estamos asociados. El componente cognitivo indica las ideas, las opiniones, las creencias, las percepciones y el procesamiento de la información

relacionados con la personalidad y el comportamiento. La autoestima es un componente clave del autoconcepto porque se relaciona directamente con el aspecto evaluativo de la imagen de sí mismo del que se deriva la autosatisfacción. El autoconcepto, en la persona, crea una conciencia afectiva para la acción. Si se siente seguro de sí mismo, de su campo profesional, querido y respetado en el centro educativo y en la comunidad, sus oportunidades de actuación serán más favorables. (Oñate, 1989)

#### Autoconocimiento

“Conciencia de sí mismo significa tener un claro entendimiento de las emociones, fortalezas, debilidades, amenazas y capacidades. Esta es una habilidad crítica que muchas personas pasan por alto” (Levy, 2010).

#### Autoestima

El enfoque biopsicosocial: todos los elementos como el amor, el apego, el aprecio, el respeto y la aceptación que siento por mí mismo. El cuidado y el tiempo que dedico a mejorar todos los ámbitos de mi vida: mi cuerpo, mi salud, mi alimentación, mi reflexión, la meditación, la soledad, también se trata de compartir con los demás, se trata de dar siempre lo mejor de mí a los que nos rodean. Se trata de crecer cada día, tomando lo positivo de todo lo que encontramos. (Levy, 2010)

#### Calidad de servicio

Se puede definir como la mejora cualitativa de nuestra relación con el cliente para que quede gratamente sorprendido por el servicio que le ofrecemos, es decir, para que en cada contacto el cliente se lleve la mejor impresión posible de nuestros servicios. Cuando hablamos de calidad de servicio, nos referimos al alto rendimiento de personas felices y satisfechas, personas con visión de futuro, que conocen su sentido de la existencia, que superan las expectativas de sus clientes y que están comprometidas con el buen funcionamiento de la organización para la que trabajan. Por lo tanto, cuando hablamos de calidad de servicio, tenemos que comprobar si estamos haciendo nuestro trabajo con eficacia, lo que al fin y al cabo demostrará si la calidad de servicio que profesamos y queremos conseguir se aplica realmente. (Tovar, 2019)

#### Clima organizacional

Se refiere al ambiente que reina entre los miembros de la organización. Está estrechamente relacionado con el grado de motivación de los empleados e indica específicamente las propiedades motivacionales del entorno organizativo. Por lo tanto, es favorable cuando asegura la satisfacción de las necesidades personales y la elevación moral de los miembros y desfavorable cuando no satisface estas necesidades. (Chiavenato, 2002)

#### Desempeño laboral

“Es la eficacia del personal que trabaja en una organización, necesaria para que un individuo funcione con mucho trabajo y satisfacción laboral. En este sentido, el rendimiento de las personas es una combinación de su comportamiento y rendimiento, por lo que primero hay que modificar lo que se hace para poder medir y observar el rendimiento”. (Chiavenato, 2002)

#### Eficacia

“Es el nivel de consecución de metas y objetivos. La eficacia hace referencia a nuestra capacidad para lograr lo que nos proponemos. La eficacia es una capacidad de respuesta para alcanzar un resultado determinado, o para producir un efecto esperado”. (Porporatto, 2016)

#### Emoción

La emoción es un estado afectivo que experimentamos, una reacción subjetiva al entorno, acompañada de cambios orgánicos (fisiológicos y endocrinológicos) de origen innato, influidos por la experiencia. La emoción cumple la función de adaptación de nuestro cuerpo a lo que nos rodea. Es un estado que llega de forma repentina y violenta, en forma de crisis más o menos violentas y más o menos transitorias. La raíz de la palabra emoción es motere, el verbo latino "moverse", más el prefijo "e", que significa "alejarse", lo que implica que en toda emoción hay una tendencia implícita a actuar. (Levy, 2010)

#### Empatía

“Reconocer las emociones de los demás. Es la capacidad que permite al individuo imaginar las carencias, emociones o dificultades de otras personas, poniéndose en su lugar para responder adecuadamente a sus reacciones emocionales, es decir, es la capacidad de conocer y comprender lo que siente otra

persona. Identificar y comprender los deseos y sentimientos de los demás”. (Levy, 2010)

### Inteligencia emocional

“Es la capacidad que tiene el ser humano para identificar y gestionar nuestros propios sentimientos, motivarnos y estar al tanto de nuestras relaciones” (Goleman, 1996).

### Relaciones interpersonales

Una relación interpersonal es una interacción entre dos o más personas. Como tales, son relaciones sociales que están reguladas por las costumbres, las leyes y las instituciones de la interacción social. Toda relación interpersonal implica comunicación, que es la capacidad de las personas para adquirir información sobre su entorno y compartirla con los demás. El proceso de comunicación consiste en el envío de señales (sonidos, gestos, signos) para transmitir un mensaje. Las personas forman y mantienen relaciones satisfactorias con otras personas, acompañadas de cuestiones de confianza y compasión. Las relaciones interpersonales crean el contexto para la aplicación de la inteligencia emocional. La calidad de estas relaciones crea el clima social y emocional que prevalece en nuestro entorno familiar, social y laboral. (Levy, 2010)

## CAPÍTULO III

### METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

#### 3.1. Hipótesis

##### 3.1.1. Hipótesis general

Existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Andahuaylas, 2018.

##### 3.1.2. Hipótesis específicas

- a) Existe una relación significativa entre la autoestima y el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Andahuaylas.
- b) Existe una relación significativa entre el autoconocimiento y el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Andahuaylas.
- c) Existe una relación significativa entre la empatía y el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Andahuaylas.

#### 3.2. Variables

Variable 01: Inteligencia emocional

Dimensiones:

- Autoestima
- Autoconocimiento
- Empatía

Variable 02: Desempeño laboral.

Dimensiones:

- Eficiencia
- Clima institucional
- Calidad de servicio

### 3.3. Operacionalización de variables

Tabla 1:

*Operacionalización de variables*

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
Variable 1: INTELIGENCIA EMCIONAL	“Es la capacidad que tiene el ser humano para identificar y gestionar nuestros propios sentimientos, motivarnos y estar al tanto de nuestras relaciones” (Goleman, 1996).	La inteligencia emocional en el entorno laboral es de suma importancia ya que permite gestionar de manera adecuada las emociones y poder interactuar de eficazmente con los demás.	Autoestima Enfoque biopsicosocial: conjunto de los elementos como el amor, cariño, aprecio, respeto y aceptación que siento por mí.	- Autoconfianza - Autovaloración - Autoaceptación - Autodeterminación
			Autoconocimiento Conciencia de sí mismo significa tener un claro entendimiento de las emociones, fortalezas, debilidades, amenazas y capacidades.	- Autoconciencia - Autocomprensión - Autoconcepto - Autoevaluación
			Empatía El reconocimiento de las emociones ajenas.	- Capacidad de escucha - Comunicación asertiva - Asertividad - Autocritica
	“Es la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones la cual es necesaria para permitirle funcionar al		Eficiencia  Es una capacidad de respuesta para alcanzar un resultado determinado, o para producir un efecto esperado	- Puntualidad - Responsabilidad - Rapidez

Variable 2: DESEMPEÑO LABORAL	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 (Chiavenato, 2002).	El desempeño laboral es un aspecto de suma importancia dentro de las organizaciones, ya que permite al personal adoptar determinados resultados que puedan generar productividad y un trabajo de calidad.	Clima organizacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ambiente acogedor</li> <li>- Armonía</li> <li>- Compañerismo</li> </ul>
			Calidad de servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Confiabilidad</li> <li>- Seguridad</li> <li>- Rendimiento</li> </ul>

Fuente: Autoría Propia.

### **3.4. Metodología**

#### **3.4.1. Enfoque**

El presente trabajo de investigación desarrollado, es de enfoque cuantitativo, porque explica la realidad social vista desde una perspectiva externa y objetiva, “La recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías” (Sampieri, 2014, p.4.)

Su propósito es obtener los indicadores sociales de manera precisa, para generalizar los resultados conseguidos en poblaciones más extensas. Trabajan de manera fundamental con el número y con el dato cuantificable.

Cuando se está llevando a cabo el proceso de cuantificación numérica, el instrumento de recolección de datos es de gran importancia, por lo que deben estar correctos o señalar lo que se convenga medir de forma fácil y eficiente. Para el presente trabajo se utilizarán los siguientes niveles de investigación:

##### Investigación descriptiva

Los estudios descriptivos detallan situaciones y eventos, o sea, la forma de manifestarse de cada fenómeno y busca especificar propiedades importantes de estos, que se hayan sido analizados (Sampieri, 1998). Este trabajo, por la naturaleza de sus objetivos en relación al nivel de conocimiento que se desea alcanzar, es considerado de tipo descriptivo, ya que describe, analiza y evalúa la relación de las variables a través de los datos obtenidos.

##### Investigación Relacional

Las investigaciones correlacionales pretenden visualizar cómo se relacionan o no se relacionan o vinculan diversos fenómenos entre sí, cómo se comporta una variable conociendo el comportamiento de otra variable (Sampieri, 1998).

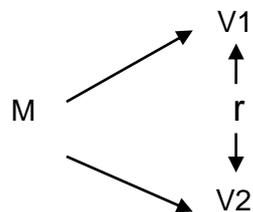
Esta investigación busca entender la relación o asociación entre las variables de estudio (inteligencia emocional y desempeño laboral) y de esta manera aportando los indicios de fenómeno.

### 3.4.2. Tipo de estudio

El presente proyecto de investigación tiene un enfoque cuantitativo, porque usa la recolección de datos para que la hipótesis pueda ser probada, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías. Tiene por finalidad recoger y sistematizar información y así acrecentar conocimientos teóricos sobre la relación de la inteligencia emocional con desempeño laboral, por tal motivo es básica – pura. Tiene un argumento teórico y su extensión fundamental consiste en dar posibilidad a nuevas fuentes referidas a la relación entre la inteligencia emocional y en el desempeño laboral, sin preocuparse de su aplicación en la parte práctica, por consiguiente, es de descriptivo relacional ya que tiene como objetivo central en describir la relación de la inteligencia emocional en el desempeño laboral.

### 3.4.3. Diseño de investigación

El presente trabajo pretende examinar la relación entre la inteligencia emocional y en el desempeño laboral; asumiendo esta posición tiene el diseño relacional y tiene el siguiente esquema:



Donde:

M = Muestra.

V1 = Variable 1

V2 = Variable 2

r = Relación de las variables de estudio

## 3.5. Población y muestra

### 3.5.1. Población

En la presente investigación, la población estará conformada por un total de 88 trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, entre

nombrados, contratados, contratos cas y locación de servicio; tal como se presenta en la siguiente tabla:

Tabla 2

*Trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo*

Condición laboral	Número de trabajadores
Nombrado	22
Estabilidad laborar por tiempo de servicio	10
Personal de Confianza	15
Contratados CAS	17
Locación de servicios	24
TOTAL	88

*Fuente:* Datos procesados de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo

### **3.5.2. Muestra**

Para el presente trabajo de investigación se consideró la muestra no probabilística esto debido a que la selección de un elemento de la población que va a formar parte de la muestra se basa hasta cierto punto en el criterio o interés del investigador, es así que del total de la población se tomó a 73 personas en condición de nombrados y estabilidad laborar por tiempo de servicio por consiguiente trabajadores permanentes de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo de la provincia de Andahuaylas.

## **3.6. Técnicas e instrumentos de evaluación**

### **3.6.1 Técnica**

La técnica utilizada es la encuesta, la cual consigna un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a la muestra representativa de las

comunidades altas del distrito de San Jerónimo con el fin de conocer los conflictos sociales y su incidencia en la gobernabilidad.

### 3.6.2 Instrumento

Para el presente trabajo se han elaborado dos instrumentos mediante cuestionarios, estos han sido diseñados para cada variable de investigación. Estos cuestionarios están conformados por ítems con alternativas de diferentes respuestas de modelo ordinal, con el propósito de obtener un comentario más acertado a la problemática. A continuación, se detallan sus características:

Tabla 3

*Técnicas e instrumentos*

TÉCNICAS	INSTRUMENTOS	VALORES
<b>Encuesta</b>	Inteligencia emocional	Nunca = 1
		Muy pocas veces = 2
		A veces = 3
		Siempre = 4
<b>Encuesta</b>	Desempeño laboral	Nunca = 1
		Muy pocas veces = 2
		A veces = 3
		Siempre = 4

*Fuente:* Elaboración para la aplicación de encuesta

### Confiabilidad y validez de instrumentos

Antes de aplicar nuestras encuestas a los 73 trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, estos instrumentos fueron sometidos a una minuciosa revisión por docentes expertos en investigación, en cuanto a forma y a fondo, cuyas apreciaciones lo veremos más adelante.

### Prueba de validación (Prueba binominal o V de Aiken)

Es fundamental saber el grado de acuerdo en un juicio de expertos para poder hacer un estimado de la confiabilidad, debido a que un juicio comprende elementos subjetivos (Aiken, 2003). Si la medida que ha sido obtenida es alta, significa que hay consenso entre los calificadores y manifiesta la

intercambiabilidad de los instrumentos de medición y reproducibilidad de la medida. (Ato, Benavente & López, 2006).

Para obtener los resultados de validez se siguió el siguiente proceso, obteniendo los siguientes puntajes:

Tabla 4:

*Resumen de puntajes obtenidos por jueces*

<b>JUECES</b>	<b>Claridad</b>	<b>Objetividad</b>	<b>Consistencia</b>	<b>Coherencia</b>	<b>Pertinencia</b>	<b>Suficiencia</b>
<b>J1</b>	4	4	4	4	4	4
<b>J2</b>	4	4	4	4	4	4
<b>J3</b>	4	4	4	4	4	4
<b>J4</b>	4	4	4	4	4	4
<b>J5</b>	4	3	4	4	3	4

*Fuente:* procesamientos de datos en el SPSS V25

Tabla 5

*Analizando la V de Aiken procesada*

<b>JUECES</b>	<b>Claridad</b>	<b>Objetividad</b>	<b>Consistencia</b>	<b>Coherencia</b>	<b>Pertinencia</b>	<b>Suficiencia</b>
<b>J1</b>	0.75	0.75	0.75	0.75	0.75	0.75
<b>J2</b>	0.75	0.75	0.75	0.75	0.75	0.75
<b>J3</b>	0.75	0.75	0.75	0.75	0.75	0.75
<b>J4</b>	0.75	0.75	0.75	0.75	0.75	0.75
<b>J5</b>	0.75	0.50	0.75	0.75	0.50	0.75
<b>Total</b>	0.75	0.70	0.75	0.75	0.70	0.75

*Fuente:* procesamientos de datos en el SPSS V25

De los resultados podemos concluir que:

La evaluación de contenido de los instrumentos usados en la investigación fue realizada por cinco Jueces, de los cuales en la primera tabla se muestra los puntajes reales, en la segunda tabla se somete a la sustracción del puntaje menor de los valores asignados en el instrumento para luego dividirlo por el puntaje mayor, obteniendo resultados en decimales, los cuales asignaran la valoración entre 0 – 1, como se detalla a continuación:

Tabla 6

*Resumen de resultados por dimensión*

	<b>V Aiken</b>
<b>Claridad</b>	0.75
<b>Objetividad</b>	0.70
<b>Consistencia</b>	0.75
<b>Coherencia</b>	0.75
<b>Pertinencia</b>	0.70
<b>Suficiencia</b>	0.75
<b>Total</b>	0.73

*Fuente:* procesamientos de datos

Por lo tanto, el puntaje total del V de Aiken con el fin de cuantificar la relevancia del instrumento a partir de la valoración de cinco jueces con respecto a los criterios de calificación se obtuvo que, en el criterio de claridad es de 0.75, objetividad es de 0.70, consistencia es de 0.75, coherencia 0.75, pertinencia es 0.70, suficiencia es de 0.75 y teniendo un puntaje total de 0.73.

Y teniendo en consideración que:



El instrumento usado por la presente investigación y con la puntuación obtenida por cinco jueces es de 0.73 lo cual significa que el instrumento es confiable.

Finalmente se puede concluir que la validez de contenido por criterio de jueces, de los resultados hallados y aceptar como válidos los ítems superiores a 0,50.

### 3.7. Métodos de análisis de datos

Una vez que han sido aplicados, se analizaron los instrumentos en dos partes:

La primera parte fue analizada mediante la estadística descriptiva, describiendo todos los datos que han sido obtenidos. Por otro lado, la segunda fue analizada por medio de la estadística inferencial para identificar la prueba de hipótesis que ha sido planteada en el presente trabajo. Para ello se hizo uso de programas estadísticos, del cual se muestran apreciaciones en los capítulos siguientes. Posteriormente se realizará el análisis e interpretación y descripción de los resultados.

#### a) SPSS V22 (Statistical Package for the Social Sciences)

Es un paquete estadístico, que sujeta todos los análisis estadísticos estando así el más utilizado en la investigación con encuestas. “El uso de paquetes estadísticos del SPSS brinda la facilidad y rapidez en la realización de cálculos y análisis eliminando una gran cantidad de procesos repetitivos de conteo y procesamiento de los datos”. (Díaz, 2009)

El software estadístico fue aparato para el procesamiento de los datos que se obtuvieron en la empeño del investigación de las encuestas que a priori han sido resueltas por los estudiantes de la sociedad gremial de contabilidad en la Universidad tecnológica de los andes compañía Andahuaylas; quienes representan la indicio poblacional del remembranza cometido de investigación.

#### b) Alfa de Cronbach

Este coeficiente analiza específicamente la consistencia interna de la escala como una dimensión de su confiabilidad mediante el cálculo de la correlación entre los ítems de la escala. Por tanto, el estadístico alfa de Cronbach se puede considerar junto con el coeficiente de correlación.

En la que cero significa nula fiabilidad de los resultados y uno quiere decir fiabilidad perfecta de los resultados (En base a la tabla de Hernández, Fernández y Batista). Para que esta investigación tenga fiabilidad y consistencia en su instrumento.

#### c) Distribución de frecuencias

“Comúnmente llamada tabla de frecuencias, se utiliza para hacer la presentación de datos provenientes de las observaciones realizadas en el estudio, estableciendo un orden mediante la división en clases y registro de la cantidad de observaciones correspondientes a cada clase” (Ávila, 2006, pág. 102)

#### d) Representación gráfica.

“A partir de la distribución de frecuencias se procede a presentar los datos por medio de gráficas. La información puede describirse por medio de gráficos a fin de facilitar la lectura e interpretación de las variables medidas” (Baray, 2006, p. 105)

Se entiendo como histograma a un gráfico que está conformado por barras en sentido vertical elaboradas y ubicadas encima de una línea recta horizontal que se encuentra delimitada por los intervalos de la variable que está siendo mostrada. Los intervalos provienen de una tabla de distribución de frecuencias. Cada barra tiene una altura que va en relación al número de observaciones que hay en ese intervalo, y por ende, es proporcional a este. Puede ser indicado el número de observaciones encima de las barras. (Newbold, Carlson & Thorne, 2008, pág. 28)

#### e) Coeficiente de correlación Rho de Spearman

Los coeficientes rho de Spearman, simbolizado como  $r_s$ , y tau de Kendall, simbolizado como  $t$ , son medidas de correlación que son utilizadas para variables que midan su nivel de manera ordinal (ambas), de forma que las unidades de análisis de la muestra se puedan ordenar en base a rangos (jerarquías). Son coeficientes que se utilizan para relacionar de manera estadística escalas tipo Likert por los investigadores que las consideran ordinales. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 322). Así mismo el autor hace mención que el coeficiente rho de Spearman puede variar de

-1.00 a +1.00, donde: -1.00 = correlación negativa perfecta. +1.00 = Correlación positiva perfecta.

## CAPÍTULO IV

### PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

#### 4.1. Resultados de investigación

Con el propósito de observar la inteligencia emocional y como se relacionan con el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, provincia de Andahuaylas, departamento de Apurímac, se elaboró dos instrumentos, tanto para la primera como para la segunda variable, de allí que para la dimensión de autoestima se formuló seis ítems, asimismo para la dimensión de autoconocimiento se elaboró cuatro ítems, del mismo modo que para la dimensión de empatía se planteó cuatro ítems, en cuanto a la dimensión de eficiencia está integrada por tres ítems, para la dimensión de clima organizacional se diseñó cuatro variables y por último la dimensión de calidad de servicio de formuló tres ítems; todas estas con respuestas de alternativa ordinal, del cual los resultados fueron ubicados en sus respectivos intervalos de acuerdo a su clasificación, luego de la tabulación de estos intervalos por dimensiones lo que se mostrará en las siguientes tablas:

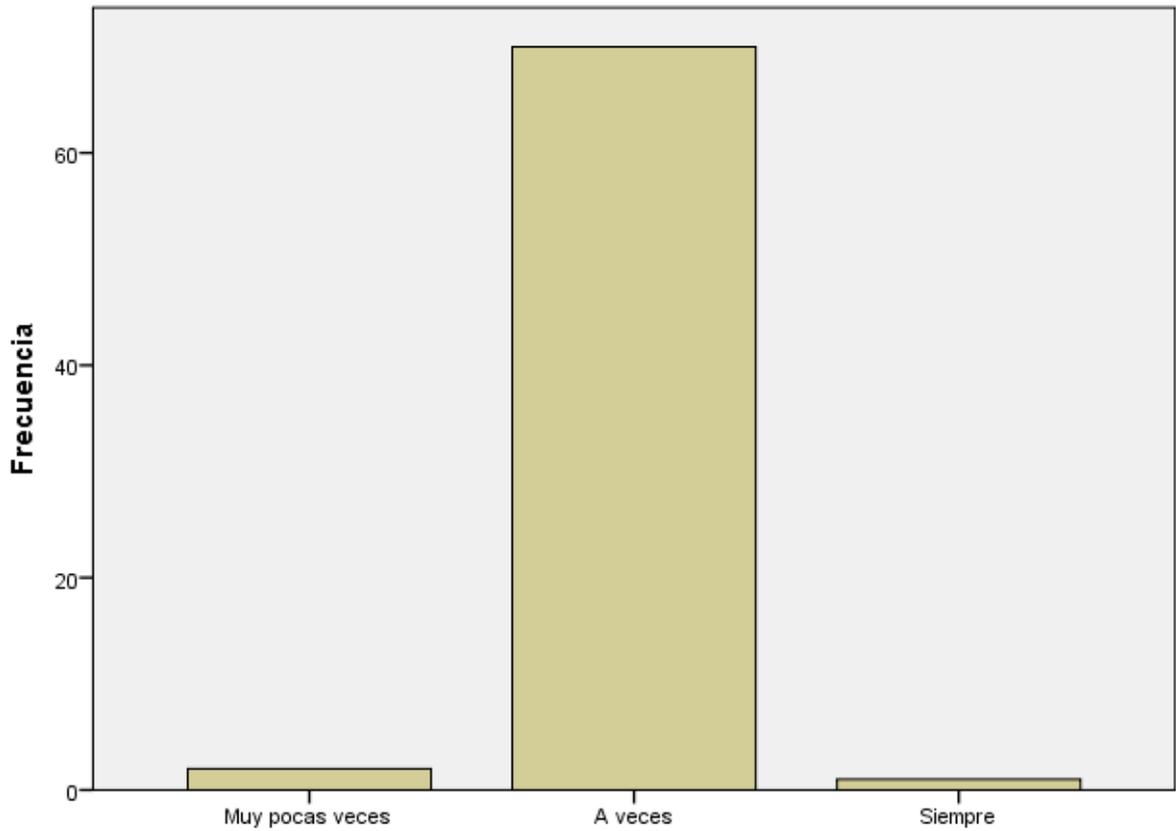
#### Resultados de la variable Inteligencia emocional

Tabla 7

*Autoestima - Indicador autoconfianza*

<b>¿Usted sabe que es esencial y parte importante en la institución?</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	2	2,7	2,7	2,7
	A veces	70	95,9	95,9	98,6
	Siempre	1	1,4	1,4	100,0
	Total	73	100,0	100,0	

*Fuente:* Datos obtenidos de la aplicación de la encuesta.



*Figura 1: Porcentaje de autoestima - Indicador autoconfianza*

*Fuente: Datos obtenidos de la aplicación de la encuesta.*

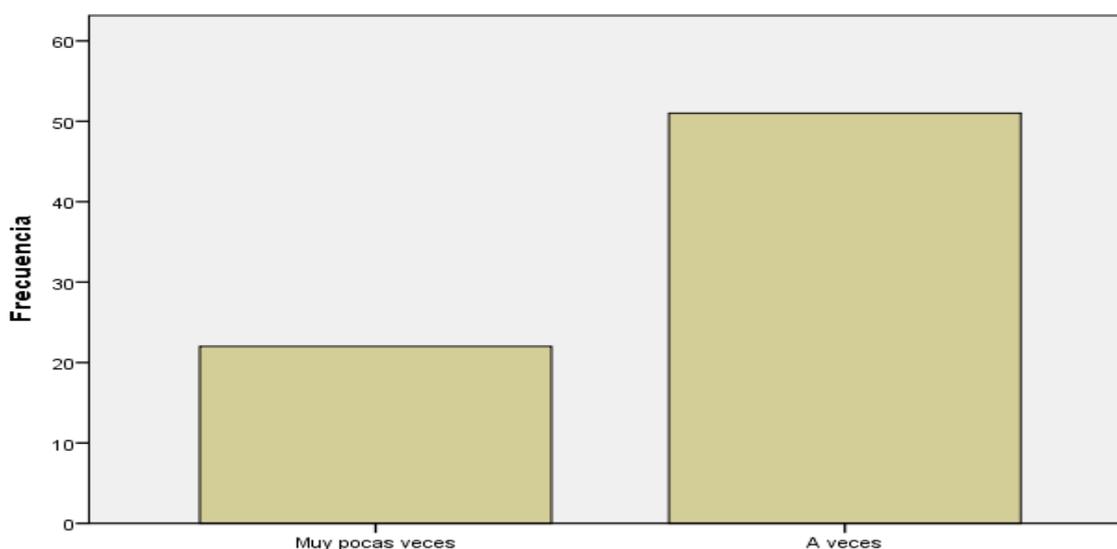
De la tabla N° 7 y figura N° 1, de la dimensión de autoestima la pregunta ¿Usted sabe que es esencial y parte importante en la institución?, se obtuvo un 95,9% de los encuestados marcaron la alternativa de A veces, 2,7 % optó por la alternativa Muy pocas veces, otro 1,4% marco la alternativa de siempre

Tabla 8

*Autoestima - Indicador autoconfianza*

¿Usted tiene fe en sí mismo(a), a pesar de que las condiciones no son las más favorables?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	22	30,1	30,1	30,1
	A veces	51	69,9	69,9	100,0
	Total	73	100,0	100,0	

*Fuente:* Datos obtenidos de la aplicación de la encuesta.



*Figura 2:* Porcentaje de dimensión autoestima - Indicador autoconfianza

*Fuente:* Datos obtenidos de la aplicación de la encuesta.

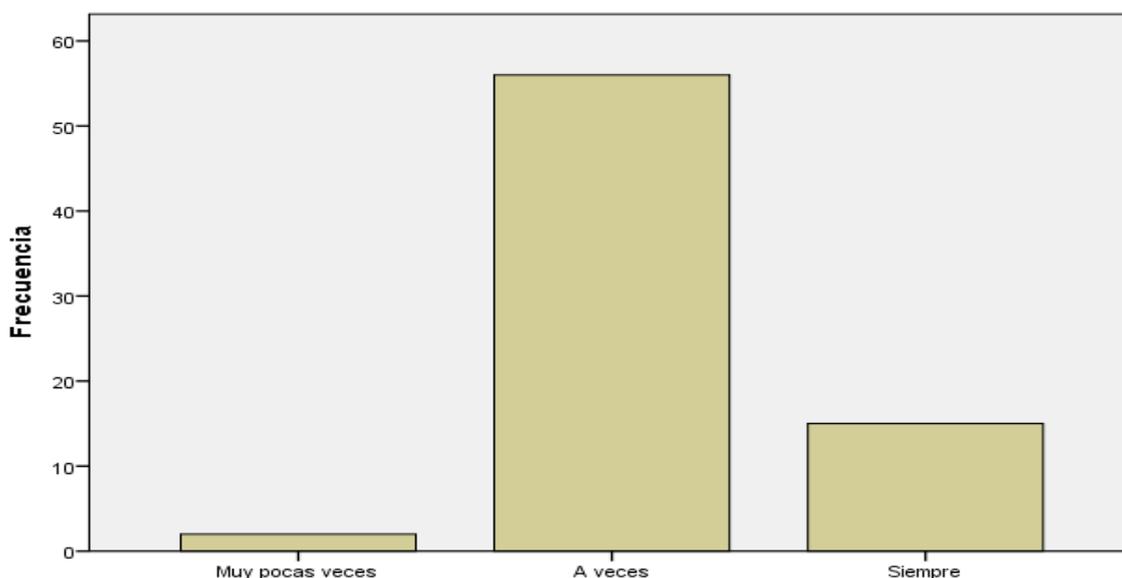
Con respecto a la figura N° 2 y tabla N° 8, de la dimensión de autoestima la pregunta ¿Usted tiene fe en sí mismo(a), a pesar de que las condiciones no son las más favorables?, se obtuvo un 69,9% de los encuestados marcaron la alternativa de A veces, 30,1% optó por la alternativa Muy pocas veces.

Tabla 9

*Autoestima - Indicador autovaloración*

<b>¿Se valora y valora a los demás, a pesar que estas personas no sean parte de su contexto más cercano?</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	2	2,7	2,7	2,7
	A veces	56	76,7	76,7	79,5
	Siempre	15	20,5	20,5	100,0
	Total	73	100,0	100,0	

*Fuente:* Datos obtenidos de la aplicación de la encuesta.



*Figura 3:* Autoestima autovaloración.

*Fuente:* Datos obtenidos de la aplicación de la encuesta.

De la tabla N° 9 y figura N° 3, de la dimensión autoestima, indicador autovaloración se aprecia con referencia a la pregunta ¿Se valora y valora a los demás, a pesar que estas personas no sean parte de su contexto más cercano? Que un 76,7% de los encuestados marcaron la alternativa A veces, mientras que un 20,5% de los encuestados optaron por la alternativa siempre y un 2,7 % coincidieron en la alternativa de muy pocas veces.

Tabla 10:

*Autoestima - Indicador autovaloración*

¿Considera que las personas que trabajan a su alrededor confían plenamente y esperan mucho de usted?				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	47	64,4	64,4
	A veces	23	31,5	95,9
	Siempre	3	4,1	100,0
	Total	73	100,0	100,0

Fuente: Datos obtenidos de la aplicación de la encuesta.

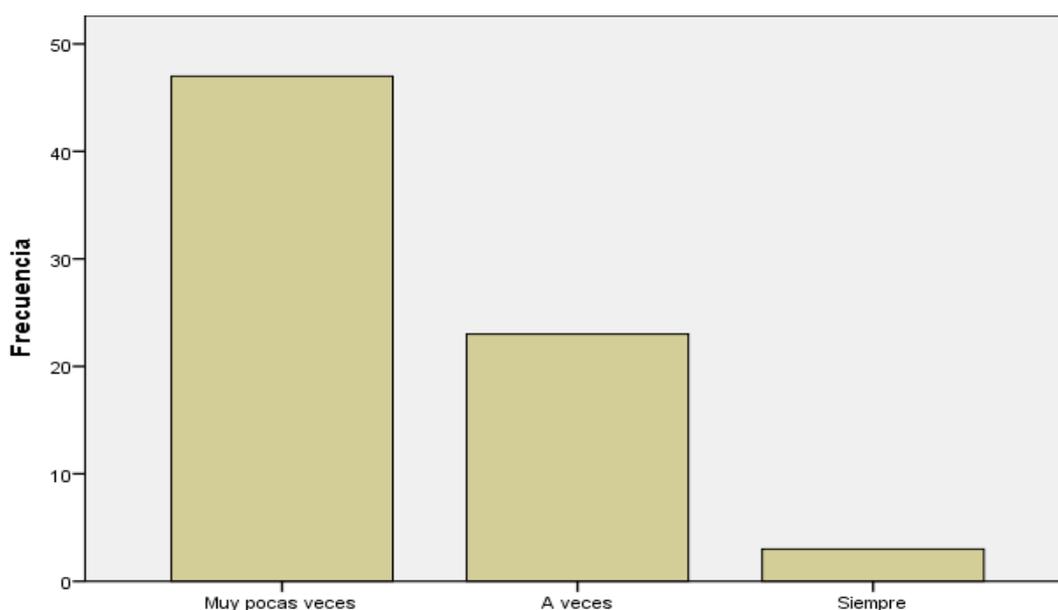


Figura 4: Porcentaje de indicador autovaloración

Fuente: Datos obtenidos de la aplicación de la encuesta.

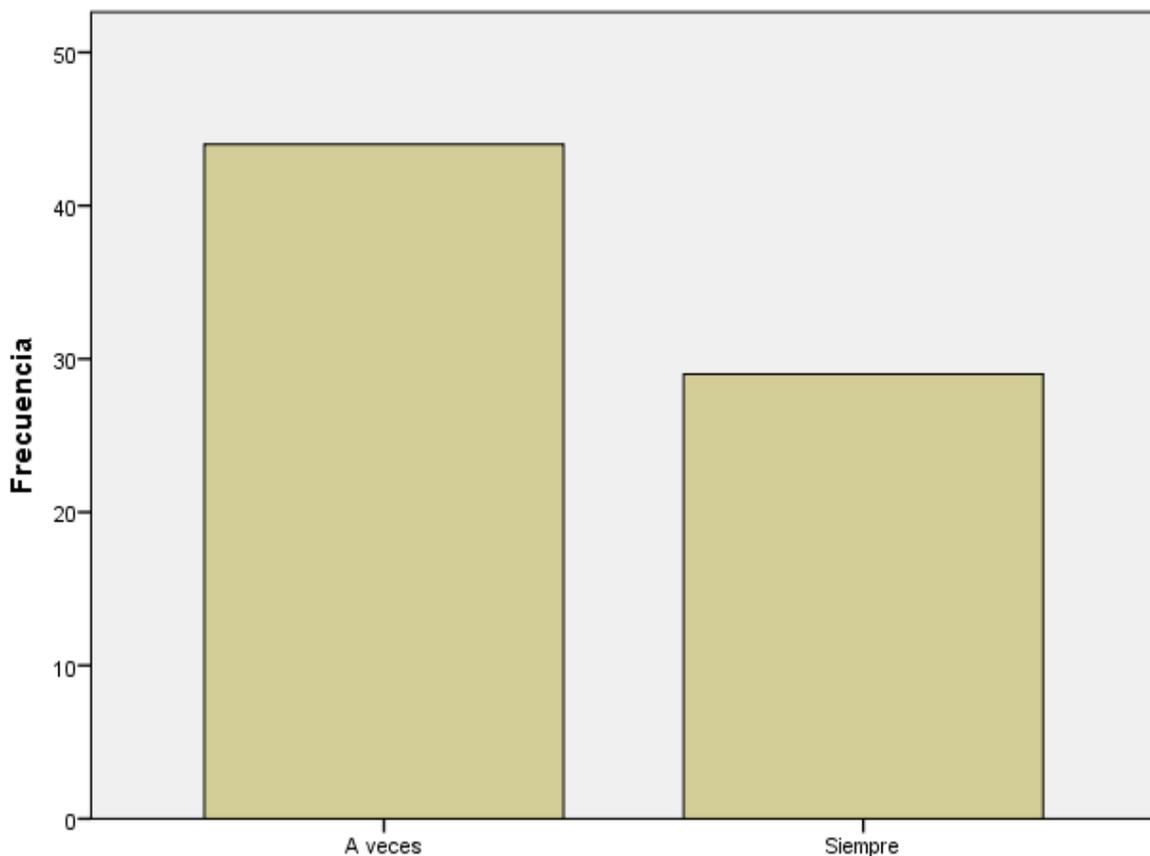
De la tabla N° 10 y figura N° 4 de la dimensión autoestima, indicador autovaloración se aprecia con relación a la pregunta ¿Considera que las personas que trabajan a su alrededor confían plenamente y esperan mucho de usted? Un 64,4% de los encuestados optaron por la alternativa muy pocas veces, mientras que un 31,5% consideraron la alternativa a veces y un 4,1% macaron la alternativa siempre.

Tabla 11

*Autoestima - Indicador auto aceptación*

		¿Usted se acepta tal como es?			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	44	60,3	60,3	60,3
	Siempre	29	39,7	39,7	100,0
	Total	73	100,0	100,0	

*Fuente:* Datos obtenidos de la aplicación de la encuesta.



*Figura 5:* Porcentaje autoestima - Indicador autoaceptación

*Fuente:* Datos obtenidos de la aplicación de la encuesta.

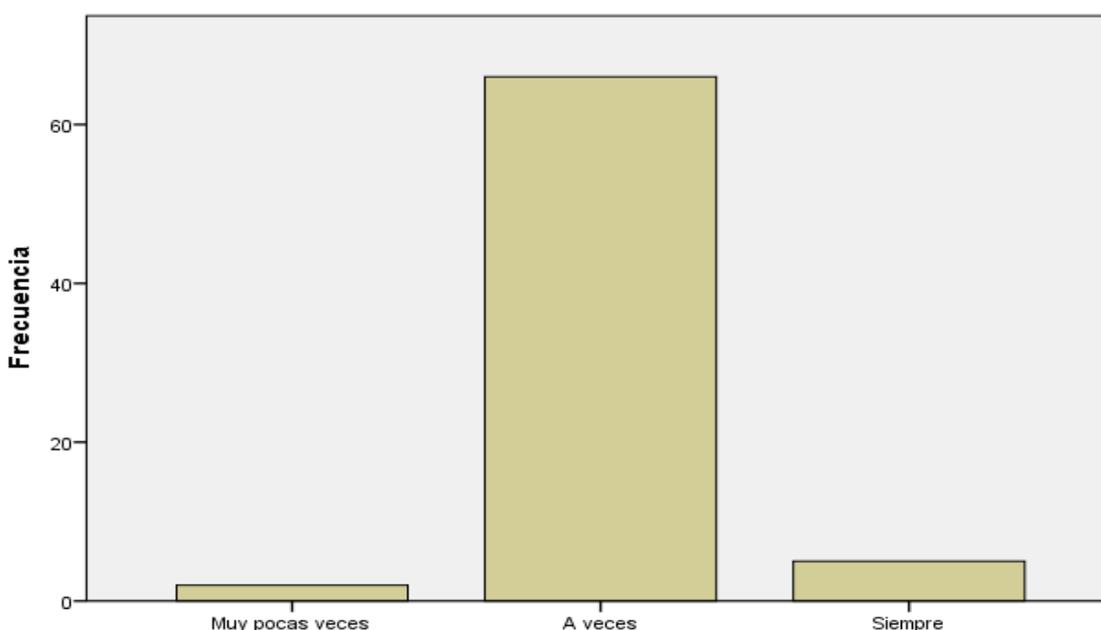
De la tabla N° 11 y figura N° 5, dimensión autoestima, indicador autoaceptación con respecto a la pregunta ¿Usted se acepta tal como es? Un 60,3% de personas encuestadas respondieron que a veces se aceptan tal como son, mientras que un 39,7% respondió que siempre se acepta tal cual es.

Tabla 12

*Autoestima - Indicador autodeterminación*

¿Usted tiene metas concretas, por lo que se esfuerza día a día para ser mejor y lograr objetivos?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	2	2,7	2,7	2,7
	A veces	66	90,4	90,4	93,2
	Siempre	5	6,8	6,8	100,0
	Total	73	100,0	100,0	

*Fuente:* Datos obtenidos de la aplicación de la encuesta.



*Figura 6:* Porcentaje autoestima - Indicador autodeterminación

*Fuente:* Datos obtenidos de la aplicación de la encuesta.

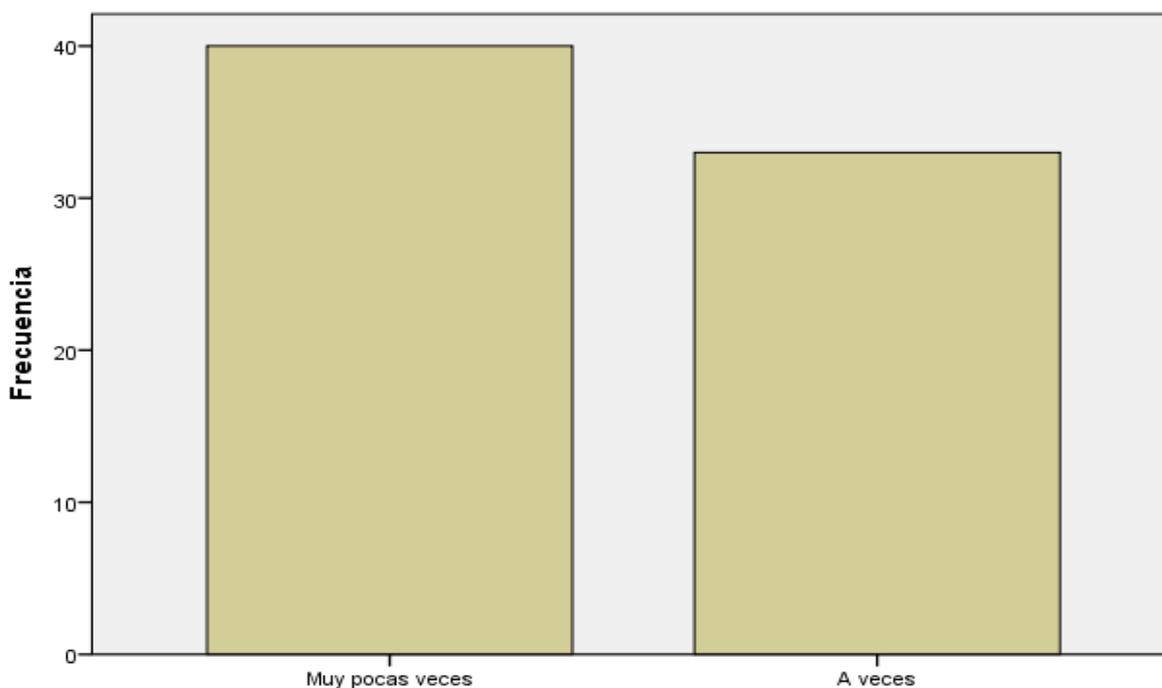
De la tabla N° 12 y figura N° 6 de la dimensión de autoestima, indicador autodeterminación con referencia a la interrogante ¿Usted tiene metas concretas, por lo que se esfuerza día a día para ser mejor y lograr objetivos? un 90.4% de los encuestados opinaron a veces, a diferencia de un 6,8% mencionaron siempre y un 2,7% optaron por la alternativa muy pocas veces.

Tabla 13

Dimensión autoconocimiento – Indicador autoconciencia

<b>¿Usted es consciente de sus actos, las consecuencias y es capaz de pedir disculpas cuando sea necesario?</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	40	54,8	54,8	54,8
	A veces	33	45,2	45,2	100,0
	Total	73	100,0	100,0	

*Fuente:* Datos obtenidos de la aplicación de la encuesta.



*Figura 7:* Porcentaje dimensión autoconocimiento – Indicador autoconciencia

*Fuente:* Datos obtenidos de la aplicación de la encuesta.

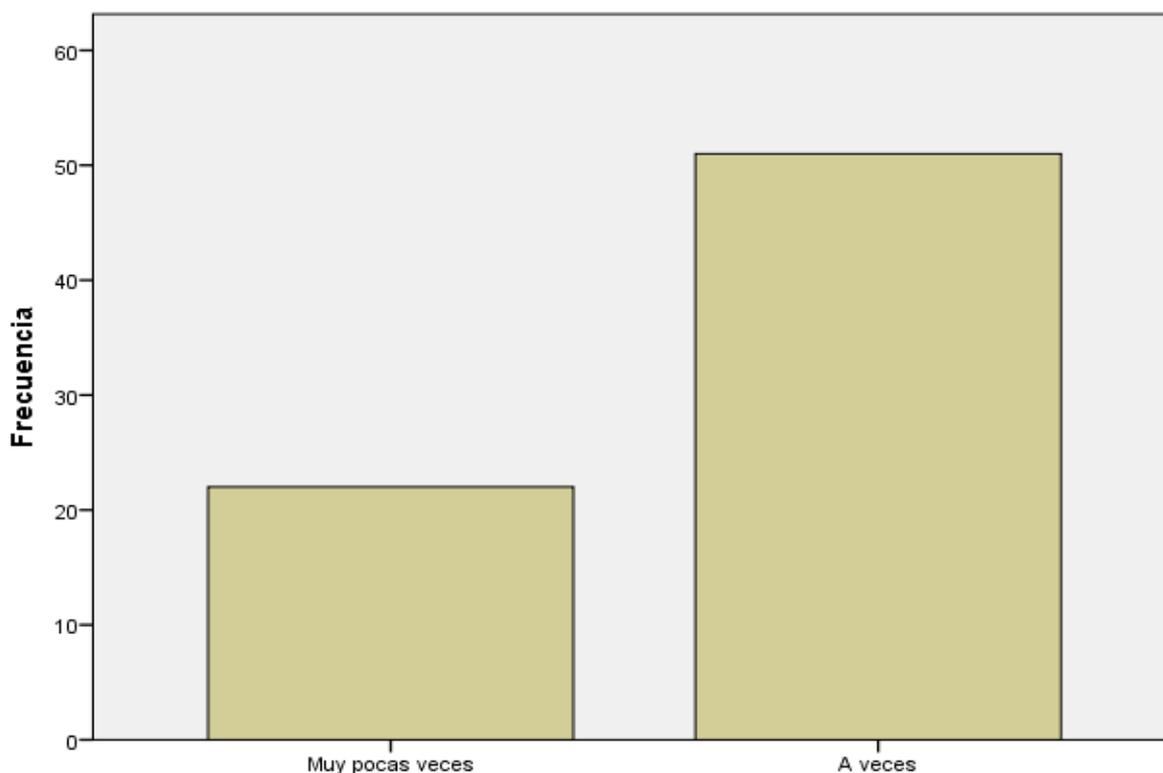
De la tabla N° 13 y figura N° 7, de la dimensión autoconocimiento, indicador autoconciencia, se formuló la pregunta ¿Usted es consciente de sus actos, las consecuencias y es capaz de pedir disculpas cuando sea necesario? Un 54,8% de las personas encuestadas optó por la alternativa muy pocas veces, mientras que un 45,2% de las los encuestados se inclinó por la alternativa a veces

Tabla 14

*Dimensión autoconocimiento - Indicador auto comprensión*

¿Usted es capaz de identificar sus emociones, aunque este enojado?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	22	30,1	30,1	30,1
	A veces	51	69,9	69,9	100,0
	Total	73	100,0	100,0	

*Fuente:* Datos obtenidos de la aplicación de la encuesta.



*Figura 8:* Porcentaje dimensión autoconocimiento - Indicador autocomprensión

*Fuente:* Datos obtenidos de la aplicación de la encuesta.

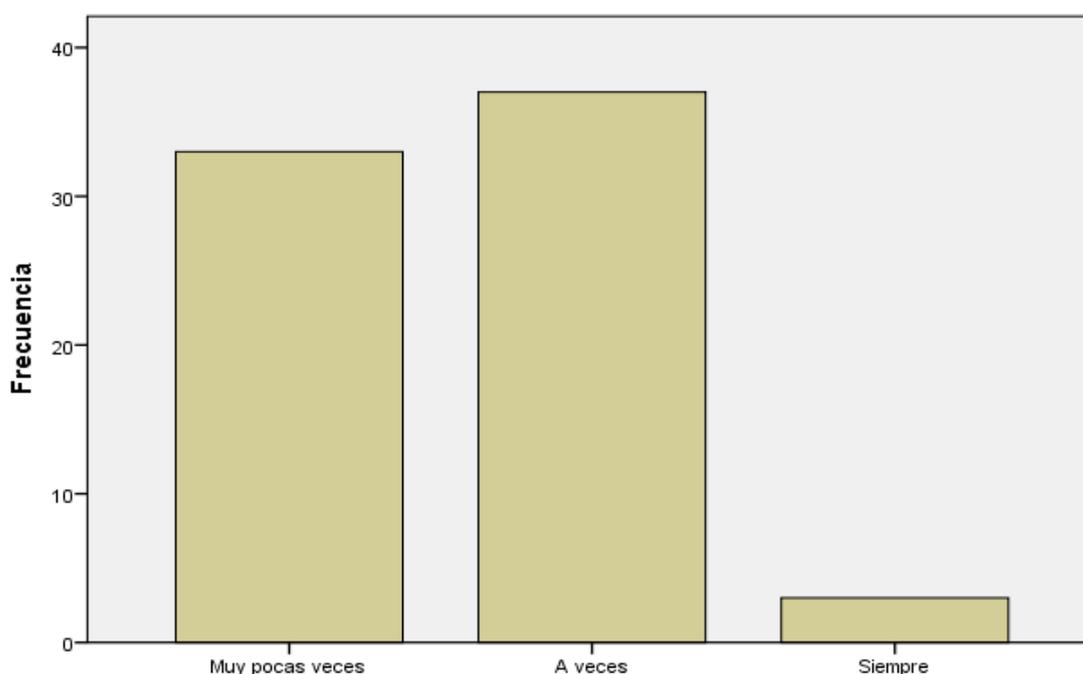
De la tabla N° 14 y figura N° 9 de la dimensión de autococimiento, dimensión autocomprensión, se formuló la interrogante ¿Usted es capaz de identificar sus emociones, aunque este enojado? Un 69,9% optó por la alternativa a veces, y un 30,1% consideró la alternativa de muy pocas veces

Tabla 15

*Dimensión autoconocimiento - Indicador autoconcepto*

<b>¿Usted tiene un concepto claro de sí mismo y la opinión que tienen los demás sobre usted?</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	33	45,2	45,2	45,2
	A veces	37	50,7	50,7	95,9
	Siempre	3	4,1	4,1	100,0
	Total	73	100,0	100,0	

*Fuente:* Datos obtenidos de la aplicación de la encuesta.



*Figura 9:* Porcentaje autoconocimiento - Indicador autoconcepto

*Fuente:* Datos obtenidos de la aplicación de la encuesta.

De la tabla N° 15 y figura N° 9 de la dimensión de autococimiento, indicador autoconcepto, se formuló la interrogante ¿Usted tiene un concepto claro de sí mismo y la opinión que tienen los demás sobre usted? Un 5,7% de los encuestados respondieron por la alternativa a veces, un 45,2%% consideró la alternativa de muy pocas veces y un 4,1% de consideró la alternativa siempre

Tabla 16

*Dimensión autoconocimiento, Indicador autoevaluación*

---

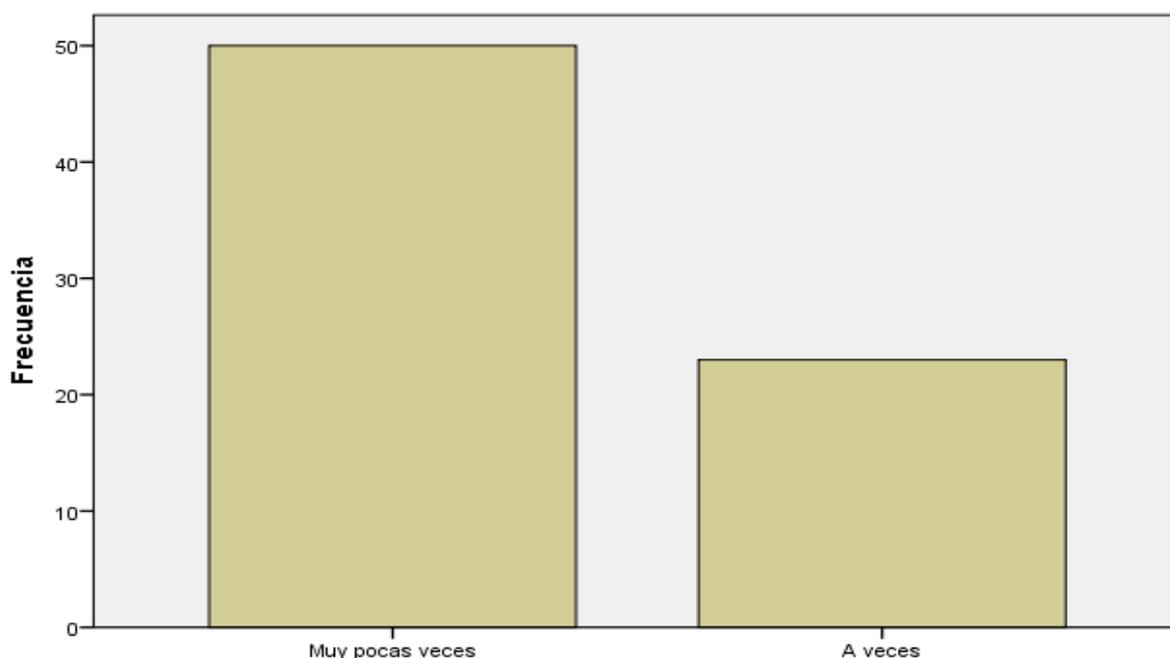
**¿Usted evalúa permanentemente sus acciones, emociones y trata de fortalecer lo positivo; corregir y evitar las acciones negativas?**

---

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	50	68,5	68,5	68,5
	A veces	23	31,5	31,5	100,0
	Total	73	100,0	100,0	

---

*Fuente:* Datos obtenidos de la aplicación de la encuesta.



*Figura 10:* Porcentaje dimensión autoconocimiento - Indicador autoevaluación

*Fuente:* Datos obtenidos de la aplicación de la encuesta.

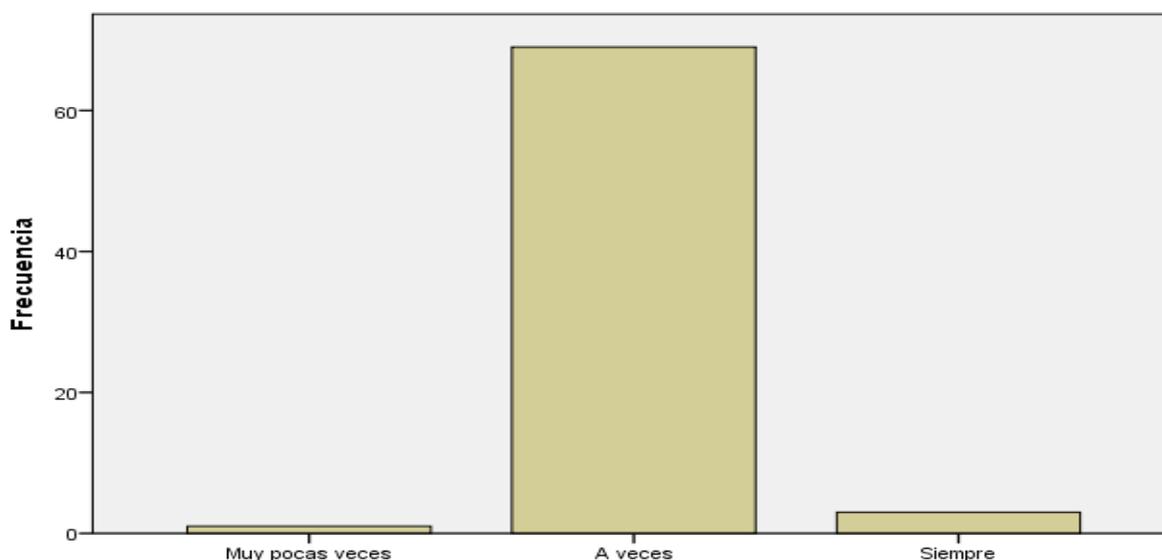
De la tabla N° 12 y figura N° 10 de la dimensión de autoconocimiento, indicador autoevaluación, se formuló la pregunta ¿Usted evalúa permanentemente sus acciones, emociones y trata de fortalecer lo positivo; corregir y evitar las acciones negativas? Un 68,5% de los encuestados respondieron por la alternativa muy pocas veces y un 31,5% consideró la alternativa de a veces

Tabla 17

*Dimensión de empatía - Indicador capacidad de escucha*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	1	1,4	1,4	1,4
	A veces	69	94,5	94,5	95,9
	Siempre	3	4,1	4,1	100,0
	Total	73	100,0	100,0	

*Fuente:* Datos obtenidos de la aplicación de la encuesta.



*Figura 11:* Porcentaje dimensión de empatía - Indicador capacidad de escucha

*Fuente:* Datos obtenidos de la aplicación de la encuesta.

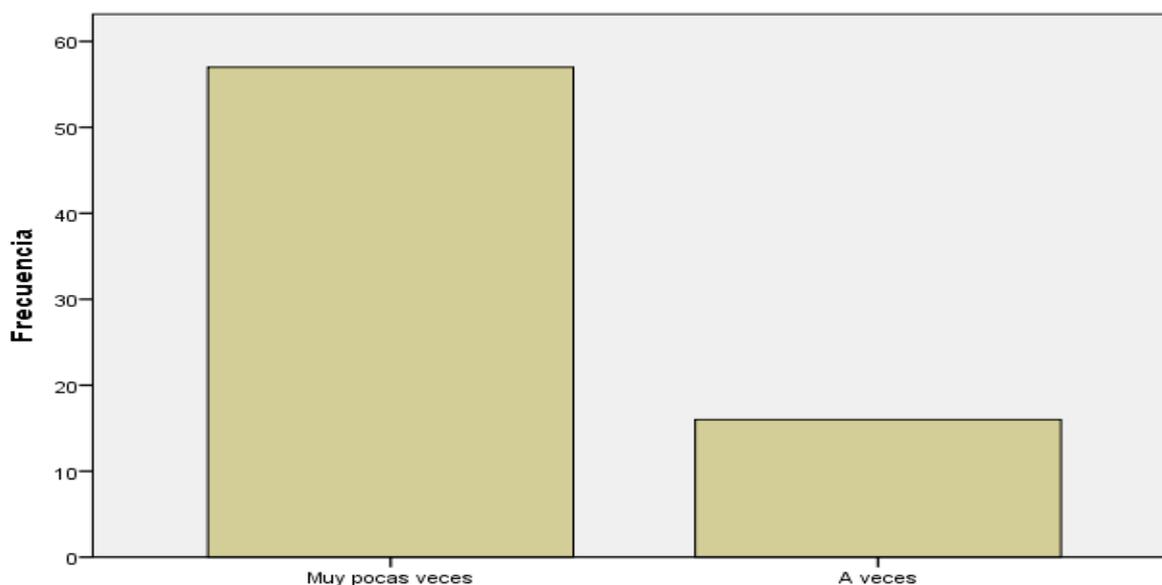
De la tabla N° 17 y figura N° 11 de la dimensión de Empatía, indicador capacidad de escucha, se formuló la siguiente pregunta ¿Cuándo usted está con tus compañeros de trabajo trata de escuchar atentamente, para así hablar en el momento oportuno y de manera apropiada? Un 94,5% optó por la alternativa a veces, un 4,15 de los encuestados se inclinaron por la alternativa siempre y un 1,4% respondieron Muy pocas veces

Tabla 18

*Dimensión empatía - Indicador comunicación asertiva*

<b>¿Usted se comunica abiertamente con sus demás compañeros de trabajo y manifiesta lo que le agrada y desagrada sin ofender, ni incomodar a nadie?</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	57	78,1	78,1	78,1
	A veces	16	21,9	21,9	100,0
	Total	73	100,0	100,0	

*Fuente:* Datos obtenidos de la aplicación de la encuesta.



*Figura 12:* Porcentaje dimensión empatía - Indicador comunicación asertiva

*Fuente:* Datos obtenidos de la aplicación de la encuesta.

De la tabla N° 18 y figura N° 12 de la dimensión de Empatía, indicador comunicación asertiva, se formuló la pregunta ¿Usted se comunica abiertamente con sus demás compañeros de trabajo y manifiesta lo que le agrada y desagrada sin ofender, ni incomodar a nadie? un 78.1% optó por la alternativa muy pocas veces y un 21% de los encuestados se inclinaron por la alternativa a veces

Tabla 19

Dimensión empatía - Indicador asertividad

¿Usted constantemente se autocritica en espacios donde pueda encontrarse a usted mismo(a)?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	8,2	8,2	8,2
	Muy pocas veces	66	90,4	90,4	98,6
	A veces	1	1,4	1,4	100,0
	Total	73	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la aplicación de la encuesta.

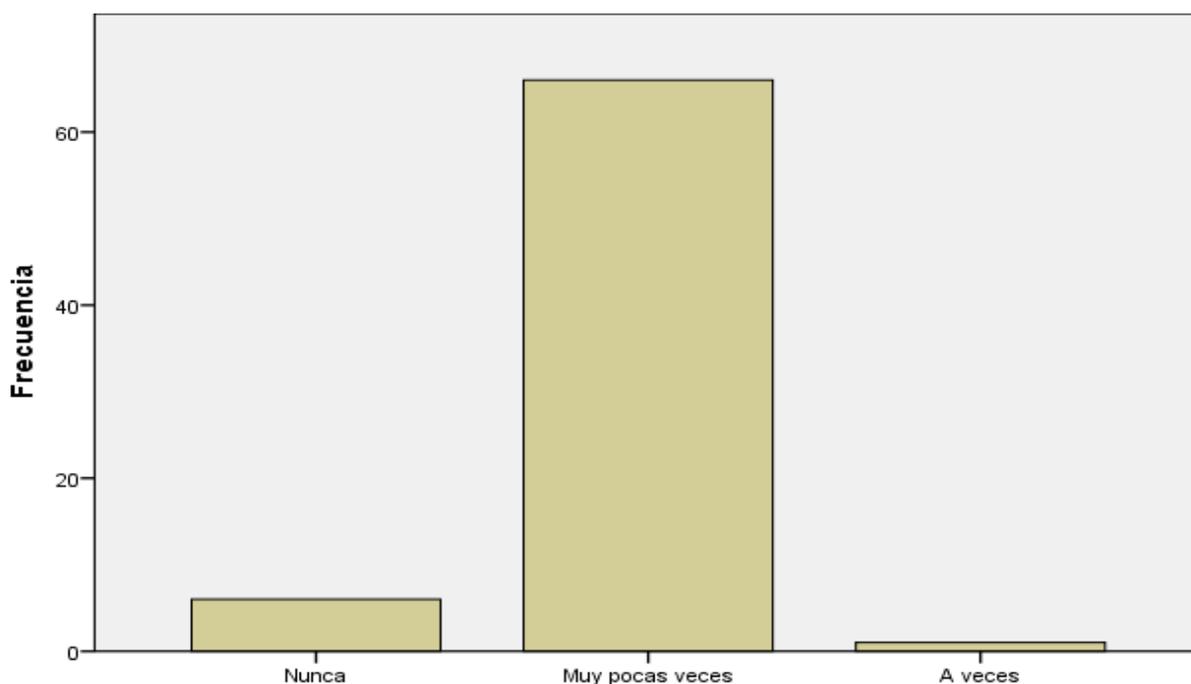


Figura 13: Porcentaje empatía - Indicador asertividad

Fuente: Datos obtenidos de la aplicación de la encuesta.

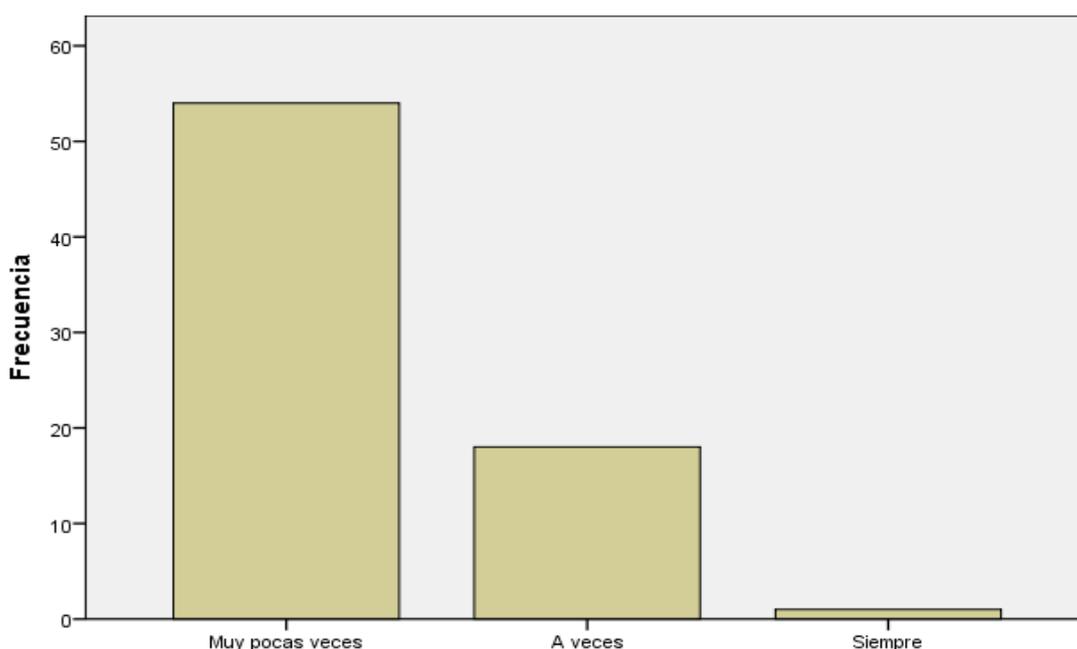
De la tabla N° 19 y figura N° 13 de la dimensión de empatía, indicador asertividad, se formuló la interrogante ¿Usted constantemente se autocritica en espacios donde pueda encontrarse a usted mismo(a)?, un 90,4% de los encuestados respondieron por la alternativa muy pocas veces, un 8.2% consideró la alternativa de nunca y un 1,4% de consideró la alternativa a veces

Tabla 20

*Dimensión empatía - Indicador comunicación autocrítica*

<b>¿Usted sabe cuándo actuar y es capaz de ajustarse a diversas situaciones, aunque no sean las más cómodas para usted?</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	54	74,0	74,0	74,0
	A veces	18	24,7	24,7	98,6
	Siempre	1	1,4	1,4	100,0
	Total	73	100,0	100,0	

*Fuente:* Datos obtenidos de la aplicación de la encuesta.



*Figura 14:* Porcentaje empatía - Indicador comunicación autocrítica

*Fuente:* Datos obtenidos de la aplicación de la encuesta.

De la tabla N° 20 y figura N° 14 de la dimensión de empatía, indicador comunicación autocrítica, se formuló la pregunta ¿Usted sabe cuándo actuar y es capaz de ajustarse a diversas situaciones, aunque no sean las más cómodas para usted? Un 74,0% de las personas encuestadas marcaron la alternativa muy pocas veces, un 24,7% eligieron la alternativa a veces y un 1,4% optaron por la alternativa siempre.

Tabla 21

*Dimensión eficiencia - Indicador puntualidad*

<b>¿Usted llega al trabajo minutos antes de la hora establecida, pues considera que es importante la puntualidad?</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	3	4,1	4,1	4,1
	A veces	70	95,9	95,9	100,0
	Total	73	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la aplicación de la encuesta.

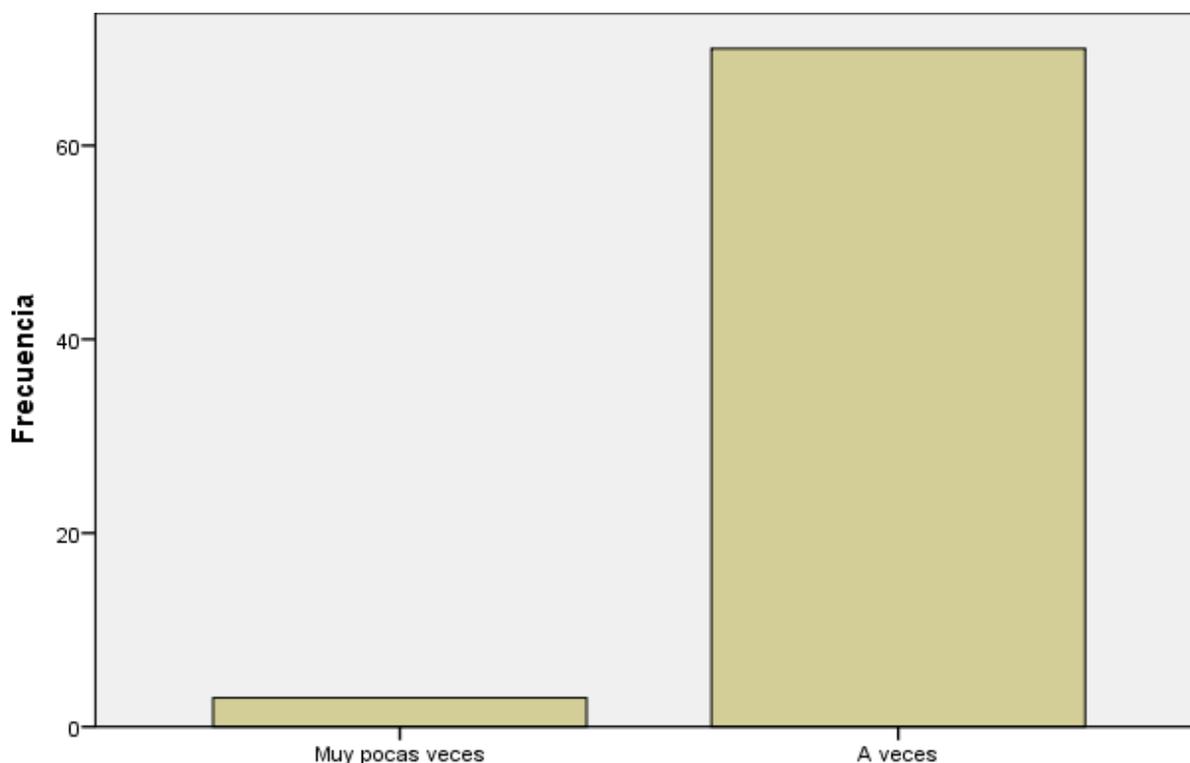


Figura 15: Porcentaje eficiencia - Indicador puntualidad

Fuente: Datos obtenidos de la aplicación de la encuesta.

De la tabla N° 21 y figura N° 15 de la dimensión eficiencia, indicador puntualidad, se formuló la pregunta ¿Usted llega al trabajo minutos antes de la hora establecida, pues considera que es importante la puntualidad? Un 95,9% optaron por la alternativa a veces, mientras que un 4,1% decidieron por la opción muy pocas veces

Tabla 22

*Dimensión eficiencia - Indicador responsabilidad*

<b>¿Usted conoce sus funciones, responsabilidades y prohibiciones en su institución como servidor público?</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	25	34,2	34,2	34,2
	A veces	48	65,8	65,8	100,0
	Total	73	100,0	100,0	

*Fuente:* Datos obtenidos de la aplicación de la encuesta.

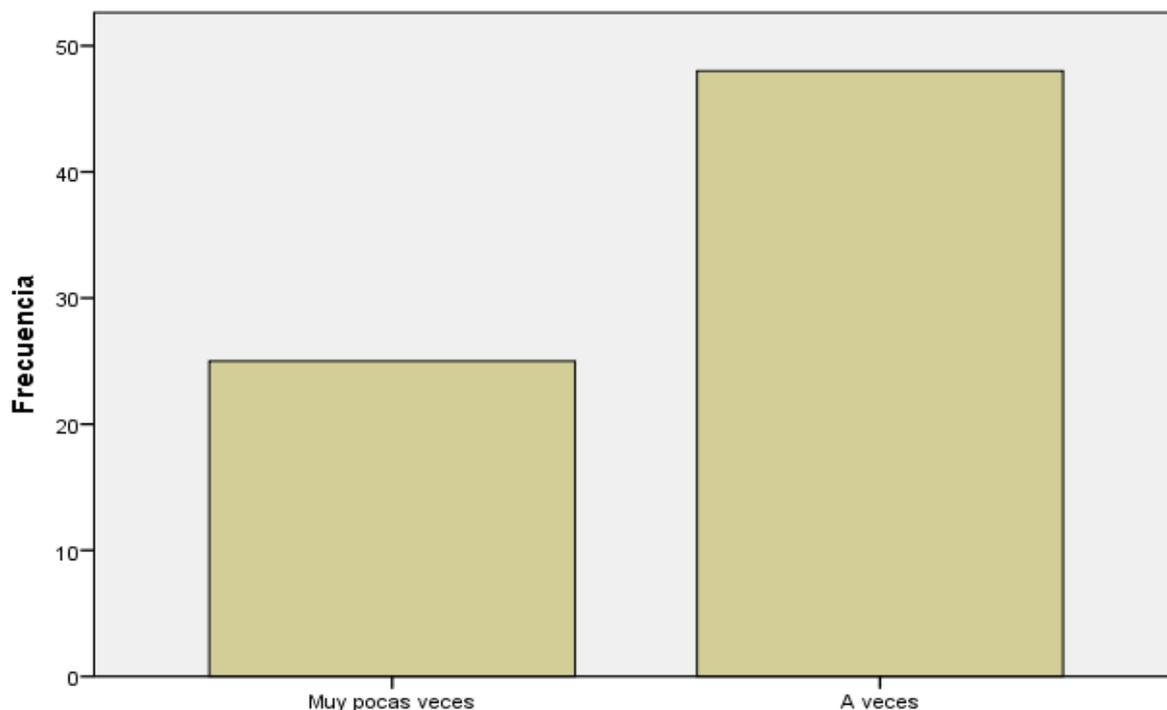


Figura 16: *Porcentaje eficiencia - Indicador responsabilidad*

*Fuente:* Datos obtenidos de la aplicación de la encuesta.

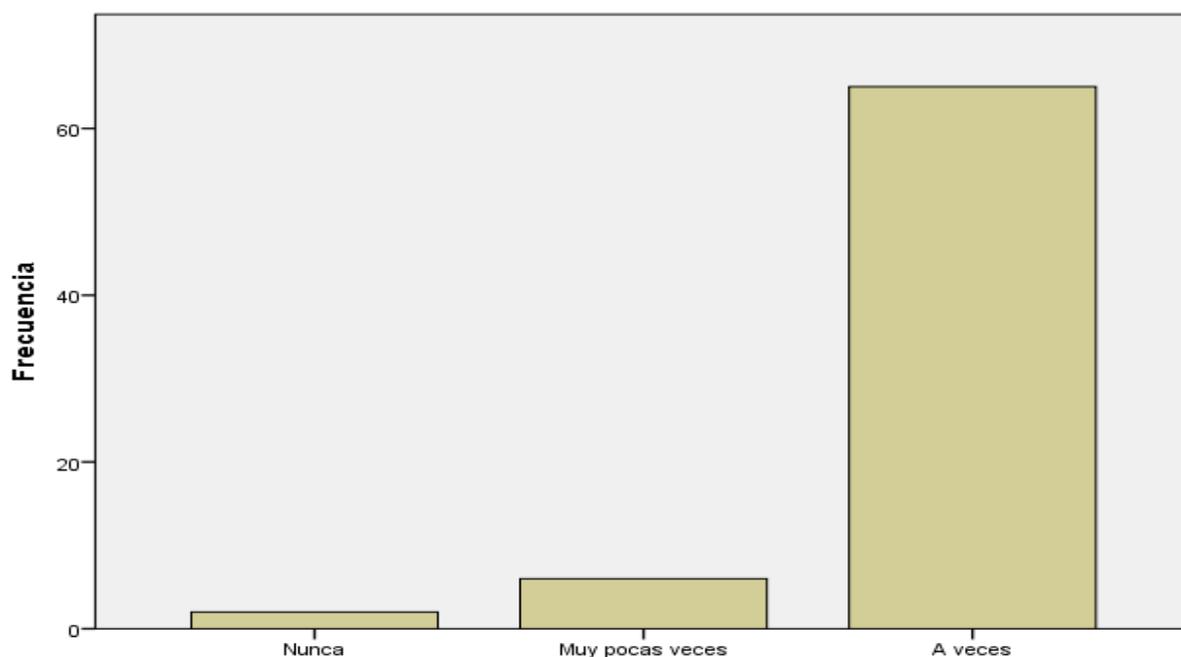
De la tabla N° 22 y figura N° 16 de la dimensión eficiencia, indicador responsabilidad, se formuló la pregunta ¿Usted conoce sus funciones, responsabilidades y prohibiciones en su institución como servidor público?, un 65,8% de las personas interrogadas optaron por la alternativa a veces, un 34,2% seleccionaron la alternativa de muy pocas veces.

Tabla 23

*Dimensión eficiencia - Indicador rapidez*

<b>¿Usted realiza sus actividades de manera ágil y en el menor tiempo posible?</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	2,7	2,7	2,7
	Muy pocas veces	6	8,2	8,2	11,0
	A veces	65	89,0	89,0	100,0
	Total	73	100,0	100,0	

*Fuente:* Datos obtenidos de la aplicación de la encuesta.



*Figura 17:* Porcentaje dimensión eficiencia - Indicador rapidez

*Fuente:* Datos obtenidos de la aplicación de la encuesta.

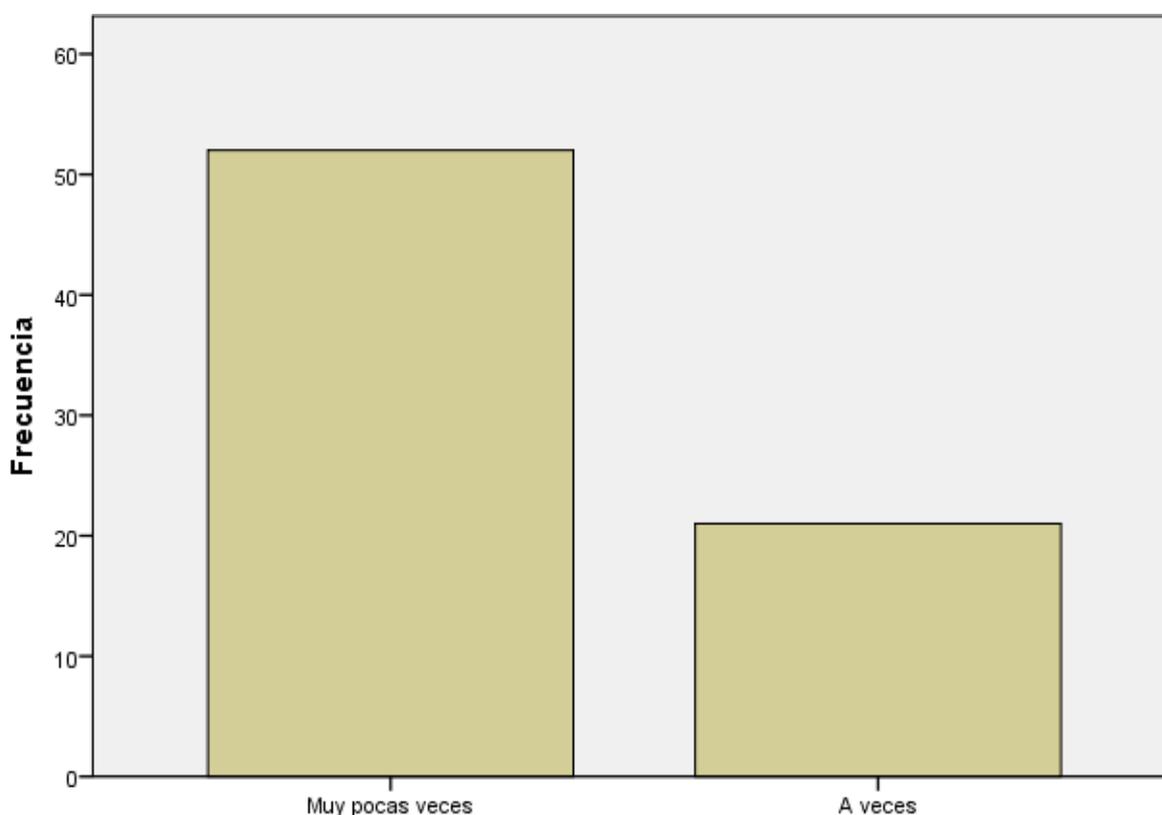
De la tabla N° 23 y figura N° 17 de la dimensión eficiencia, indicador rapidez, se formuló la pregunta ¿Usted realiza sus actividades de manera ágil y en el menor tiempo posible?, un 89,0% de los encuestados optaron por la alternativa muy pocas veces, entre tanto un 8,9% de los encuestados eligieron 8,2% y un 2,7% de los interrogados prefirieron la alternativa nunca

Tabla 24

*Dimensión clima institucional – Indicador ambiente acogedor*

<b>¿Usted considera que la confianza es importante, por eso confía en sus compañeros de trabajo?</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	52	71,2	71,2	71,2
	A veces	21	28,8	28,8	100,0
	Total	73	100,0	100,0	

*Fuente:* Datos obtenidos de la aplicación de la encuesta.



*Figura 18:* Porcentaje clima institucional – Indicador ambiente acogedor

*Fuente:* Datos obtenidos de la aplicación de la encuesta.

De la tabla N° 24 y figura N° 18, de la dimensión eficiencia, indicador ambiente acogedor, se formuló la pregunta ¿Usted considera que la confianza es importante, por eso confía en sus compañeros de trabajo? Un 71,2% de los encuestados prefirieron marcar la alternativa de Muy pocas veces, a diferencia de un 28,8% de los encuestados dijeron que a veces

Tabla 25:

*Dimensión clima institucional - Indicador armonía*

<b>¿Cuándo ve que un compañero esta sobre cargado de trabajo y usted dispone de tiempo, lo apoya desinteresadamente por el bien de la institución?</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	60	82,2	82,2	82,2
	A veces	13	17,8	17,8	100,0
	Total	73	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos de la aplicación de la encuesta.

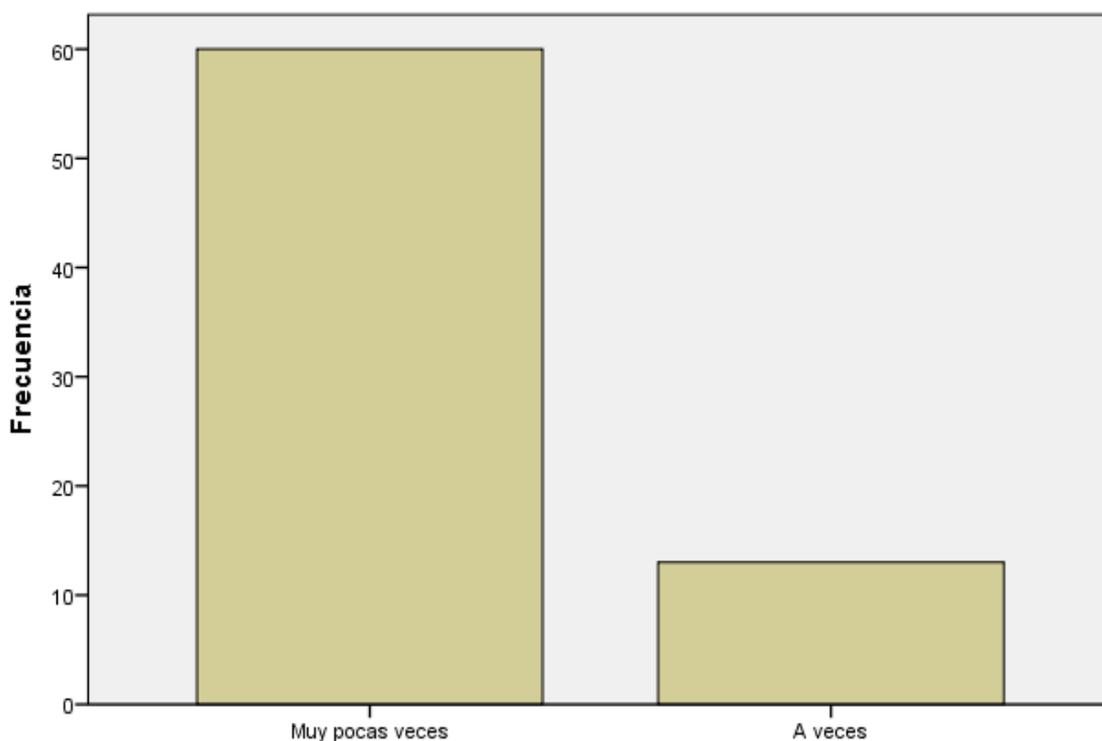


Figura 19: Porcentaje clima institucional - Indicador armonía

Fuente: Datos obtenidos de la aplicación de la encuesta.

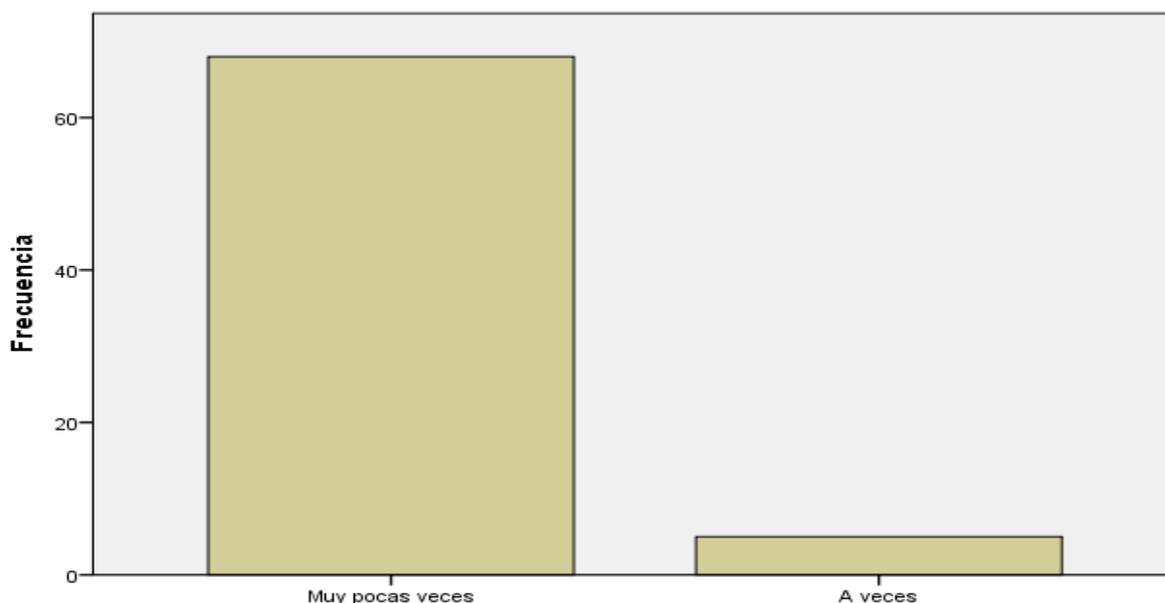
De la tabla N° 25 y figura N° 19, de la dimensión clima institucional, indicador armonía, se formuló la pregunta ¿Cuándo ve que un compañero esta sobre cargado de trabajo y usted dispone de tiempo, lo apoya desinteresadamente por el bien de la institución?, un 82,2% de los encuestaron decidieron por la opción muy pocas veces y un 17,8% mencionaron a veces

Tabla 26:

*Dimensión clima institucional - Indicador trabajo en equipo*

		¿Usted considera que trabajar de manera conjunta es mucho más productivo, por eso propicia el trabajo en equipo?			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	68	93,2	93,2	93,2
	A veces	5	6,8	6,8	100,0
	Total	73	100,0	100,0	

*Fuente:* Datos obtenidos de la aplicación de la encuesta.



*Figura 20:* Porcentaje clima institucional - Indicador trabajo en equipo

*Fuente:* Datos obtenidos de la aplicación de la encuesta.

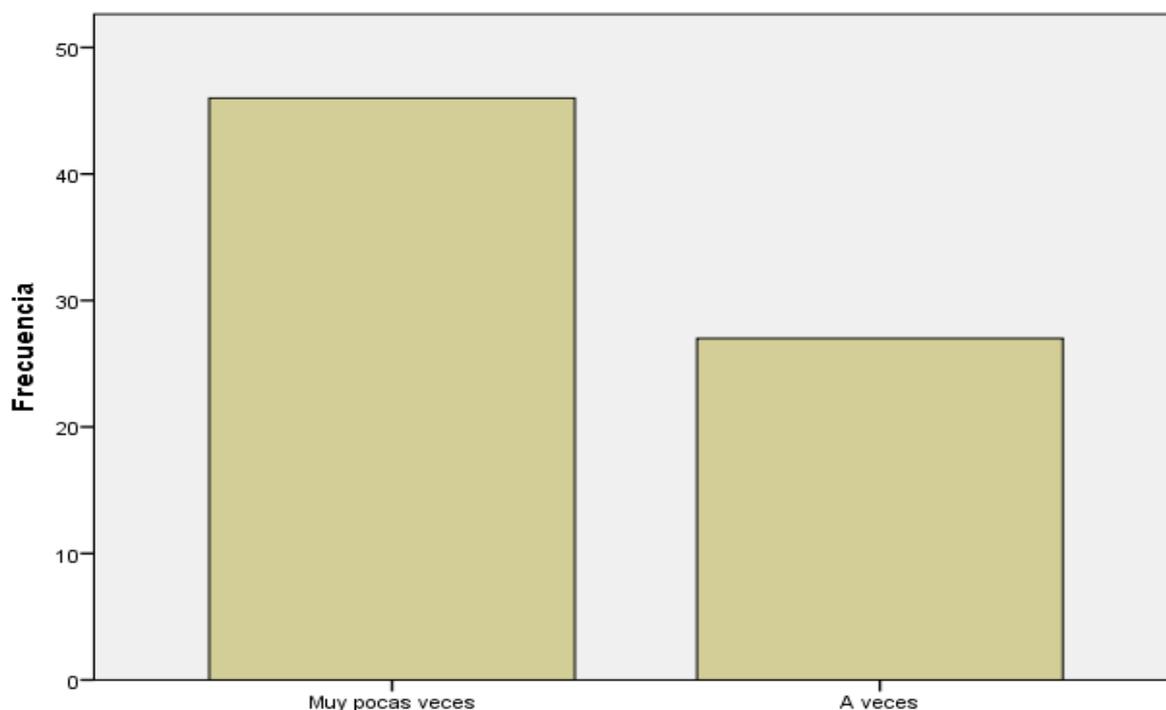
De la tabla N° 26 y figura N° 20, de la dimensión clima institucional, indicador trabajo en equipo, se formuló la pregunta ¿Usted considera que trabajar de manera conjunta es mucho más productivo, por eso propicia el trabajo en equipo?, un 93,2% de personas seleccionaron la opción de muy pocas veces, un 6,8% de personas eligieron por la alternativa a veces

Tabla 27

*Dimensión clima institucional - Indicador compañerismo*

¿Usted brinda apoyo a quien lo necesita, sin esperar nada a cambio?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	46	63,0	63,0	63,0
	A veces	27	37,0	37,0	100,0
	Total	73	100,0	100,0	

*Fuente:* Datos obtenidos de la aplicación de la encuesta.



*Figura 21:* Porcentaje dimensión clima institucional - Indicador compañerismo

*Fuente:* Datos obtenidos de la aplicación de la encuesta.

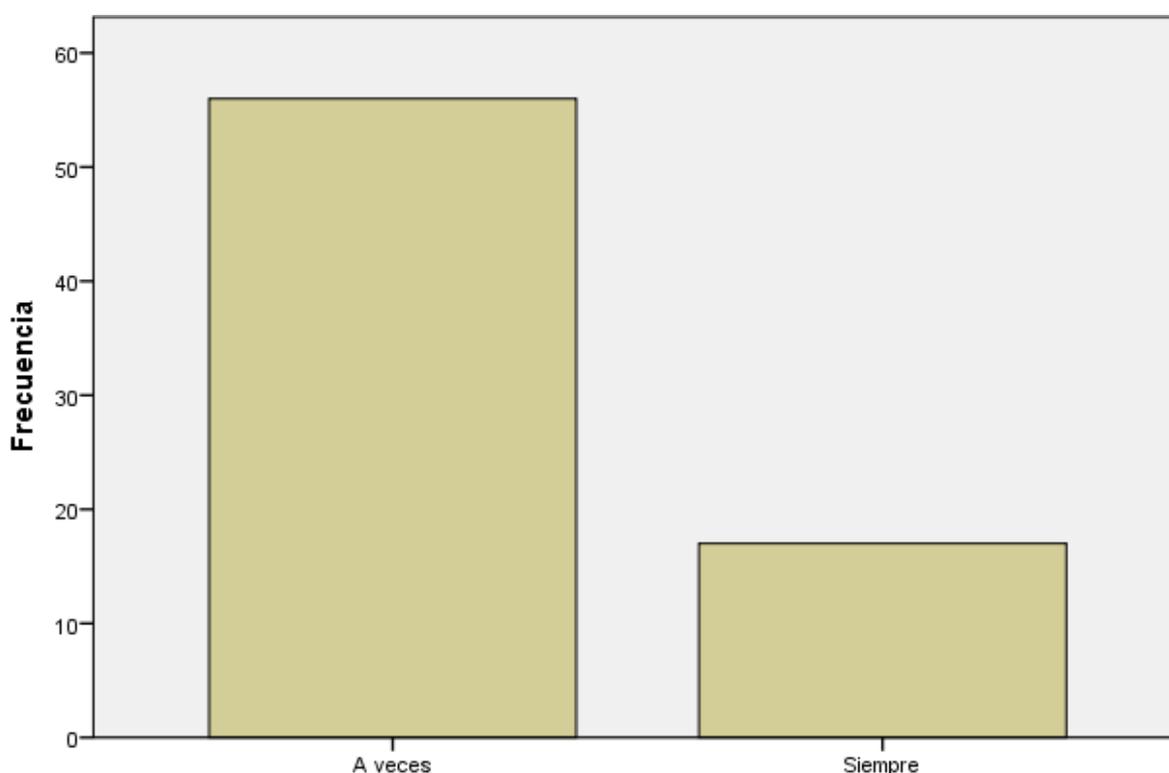
De la tabla N° 27 y figura N° 21, de la dimensión clima institucional, indicador compañerismo, se formuló la pregunta ¿Usted brinda apoyo a quien lo necesita, sin esperar nada a cambio? Un 63% marcó la alternativa muy pocas veces, mientras que un 37% optó por la alternativa a veces.

Tabla 28

*Dimensión calidad de servicio – Indicador confiabilidad*

<b>¿Usted cumple su labor, aunque tenga que quedarse fuera del horario establecido?</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	56	76,7	76,7	76,7
	Siempre	17	23,3	23,3	100,0
	Total	73	100,0	100,0	

*Fuente:* Datos obtenidos de la aplicación de la encuesta.



*Figura 22:* Porcentaje calidad de servicio – Indicador confiabilidad

*Fuente:* Datos obtenidos de la aplicación de la encuesta.

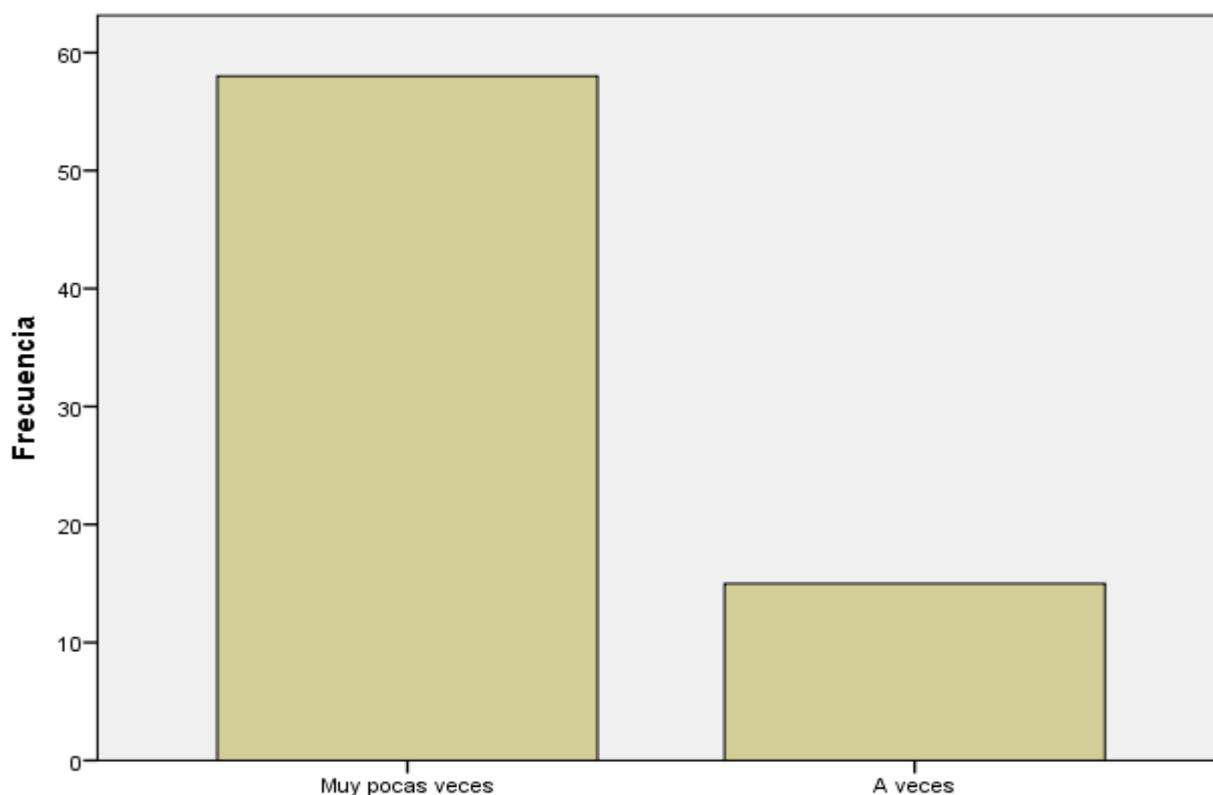
De la tabla N° 28 y figura N° 22, de la dimensión calidad de servicio, indicador confiabilidad, se formuló la interrogante ¿Usted cumple su labor, aunque tenga que quedarse fuera del horario establecido? Un 76,7% de las personas encuestadas optaron por la alternativa a veces, a su vez un 23,3% de las personas intervenidas mencionó siempre

Tabla 29:

*Dimensión calidad de servicio – Indicador seguridad*

¿Usted se mantiene actualizado y es parte del cambio?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	58	79,5	79,5	79,5
	A veces	15	20,5	20,5	100,0
	Total	73	100,0	100,0	

*Fuente:* Datos obtenidos de la aplicación de la encuesta.



*Figura 23:* Dimensión calidad de servicio – Indicador seguridad

*Fuente:* Datos obtenidos de la aplicación de la encuesta.

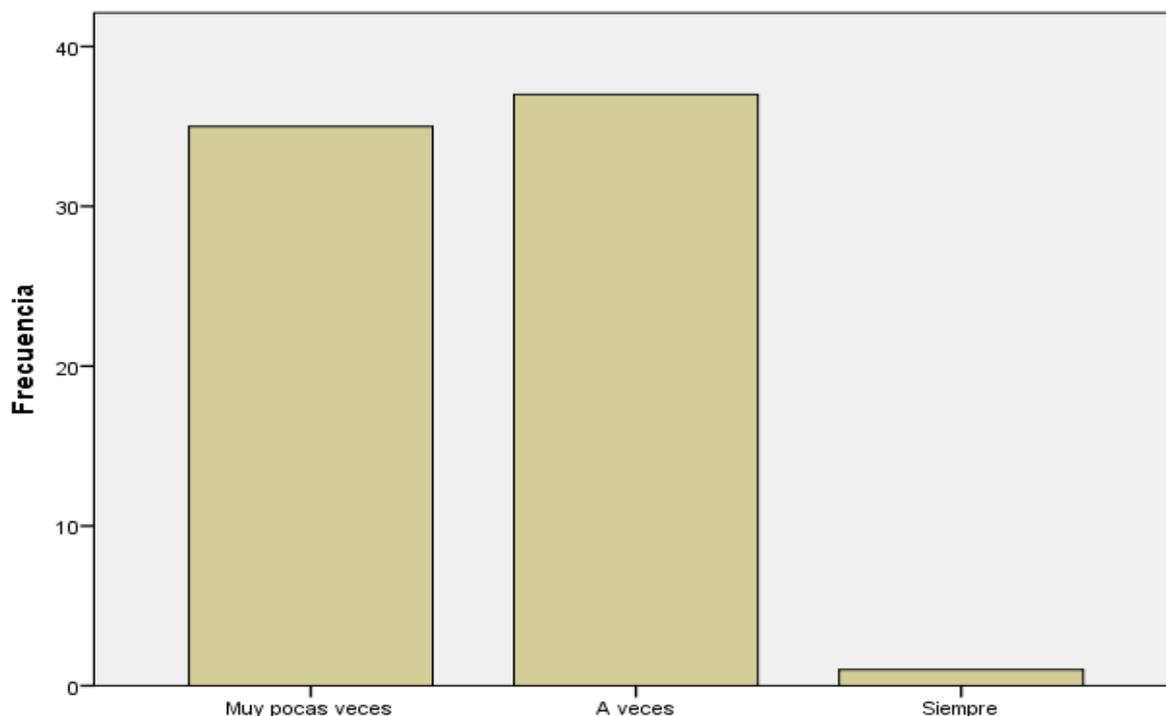
De la tabla N° 29 y figura 23, de la dimensión calidad de servicio, indicador seguridad, se formuló la pregunta ¿Usted se mantiene actualizado y es parte del cambio? Un 79,5% eligió la alternativa muy pocas veces, mientras que un 20,5% de los intervenidos eligieron la alternativa a veces

Tabla 30

*Dimensión calidad de servicio – Indicador rendimiento*

¿Cuándo es necesario usted invierte en capacitarse?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy pocas veces	35	47,9	47,9	47,9
	A veces	37	50,7	50,7	98,6
	Siempre	1	1,4	1,4	100,0
	Total	73	100,0	100,0	

*Fuente:* Datos obtenidos de la aplicación de la encuesta.



*Gráfico 24:* Dimensión calidad de servicio – Indicador rendimiento

*Fuente:* Datos obtenidos de la aplicación de la encuesta.

De la tabla N° 30 y figura N° 24, de la dimensión calidad de servicio, indicador rendimiento, se formuló la pregunta ¿Cuándo es necesario usted invierte en capacitarse?, un 50,7% de los encuestados optaron por la alternativa a veces, mientras que un 47,9% afirma que muy pocas veces y un 1,4% optó por la alternativa siempre

## 4.2. Análisis descriptivo a nivel de variables

A continuación, se describen las particularidades de la inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Andahuaylas, 2018.

Tabla 31

*Representación de frecuencia, según la V 1 "Inteligencia emocional"*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy pocas veces	26	35,6
	A veces	47	64,4
	Total	73	100,0

*Fuente:* Datos obtenidos de la aplicación de la encuesta.

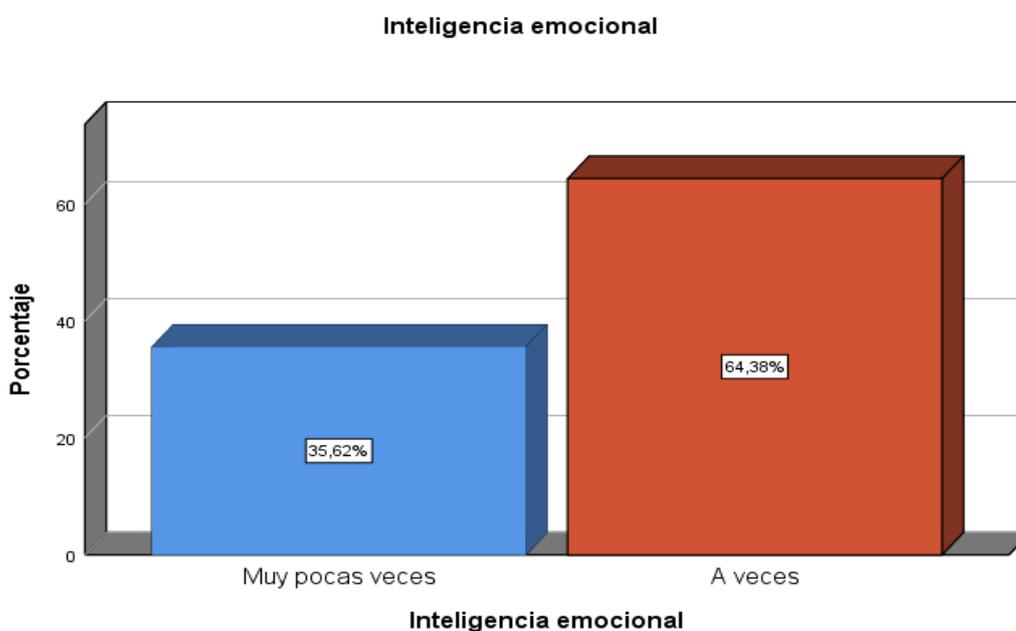


Figura 25: *Resultados de porcentaje, según la variable "Inteligencia emocional"*

*Fuente:* Procesamiento de datos

Los resultados permiten evidenciar acerca de la inteligencia emocional de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Andahuaylas, 2018.

La tabla 31 y gráfico 25, expone la respuesta de los trabajadores acerca de la variable inteligencia emocional, resultado que el 35,6% (26 trabajadores) indican muy

pocas veces y el 64,4% (47 trabajadores) indican a veces sobre la inteligencia emocional.

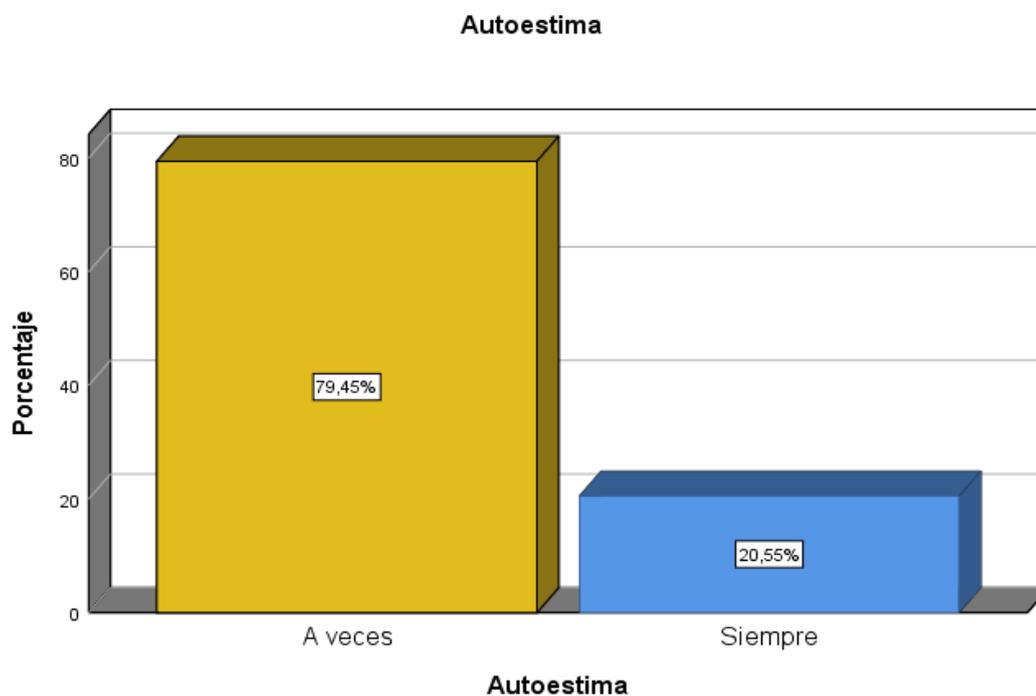
Se puede indicar que la mayoría de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Andahuaylas, 2018, afirman que están a veces con la inteligencia emocional en un 65,4%.

Tabla 32

*Representación de frecuencia, según la V 1-D1 "Autoestima"*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A veces	58	79,5
	Siempre	15	20,5
	Total	73	100,0

*Fuente:* Datos obtenidos de la aplicación de la encuesta.



*Figura 26:* Resultados de porcentaje, según la V1-D1 "Autoestima"

*Fuente:* Procesamiento de datos

Los resultados permiten evidenciar acerca de autoestima de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Andahuaylas, 2018.

La tabla 32 y gráfico 26, expone la respuesta de los trabajadores acerca de autoestima, resultado que el 79,5% (58 trabajadores) indican a veces y el 20,5% (15 trabajadores) indican siempre tener autoestima.

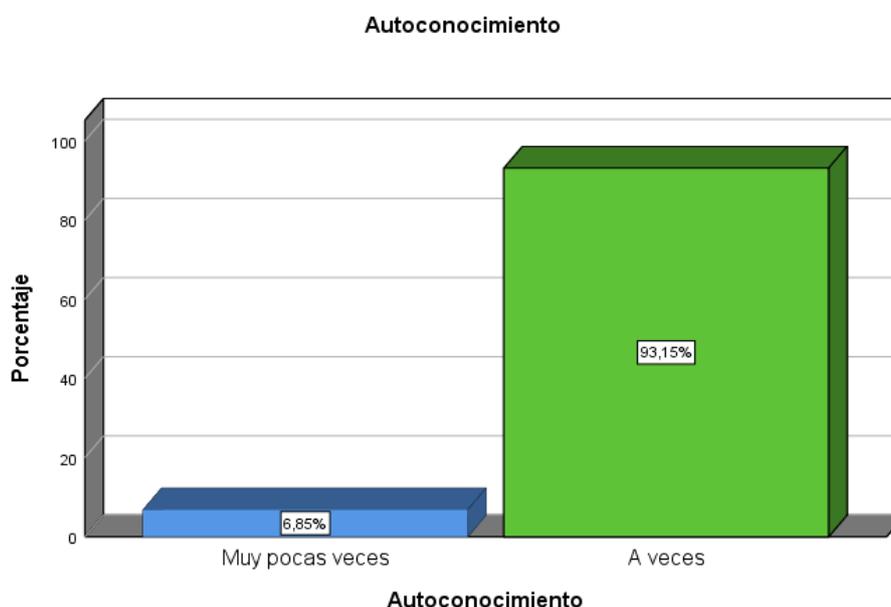
Se puede indicar que la mayoría de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Andahuaylas, 2018, afirman que a veces tienen una autoestima en un 79,5%.

Tabla 33

*Representación de frecuencia, según la V 1-D2 “Autoconocimiento”*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy pocas veces	5	6,8
	A veces	68	93,2
	Total	73	100,0

*Fuente:* Datos obtenidos de la aplicación de la encuesta.



*Gráfico 27:* Resultados de porcentaje, según la V1-D2 “Autoconocimiento”

*Fuente:* Datos obtenidos al aplicar el instrumento

Los resultados permiten evidenciar acerca de autoestima de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Andahuaylas, 2018.

La tabla 33 y gráfico 27, expone la respuesta de los trabajadores acerca de autoconocimiento, resultado que el 6,8% (5 trabajadores) indican muy pocas veces y el 93,2% (68 trabajadores) indican a veces tener autoconocimiento.

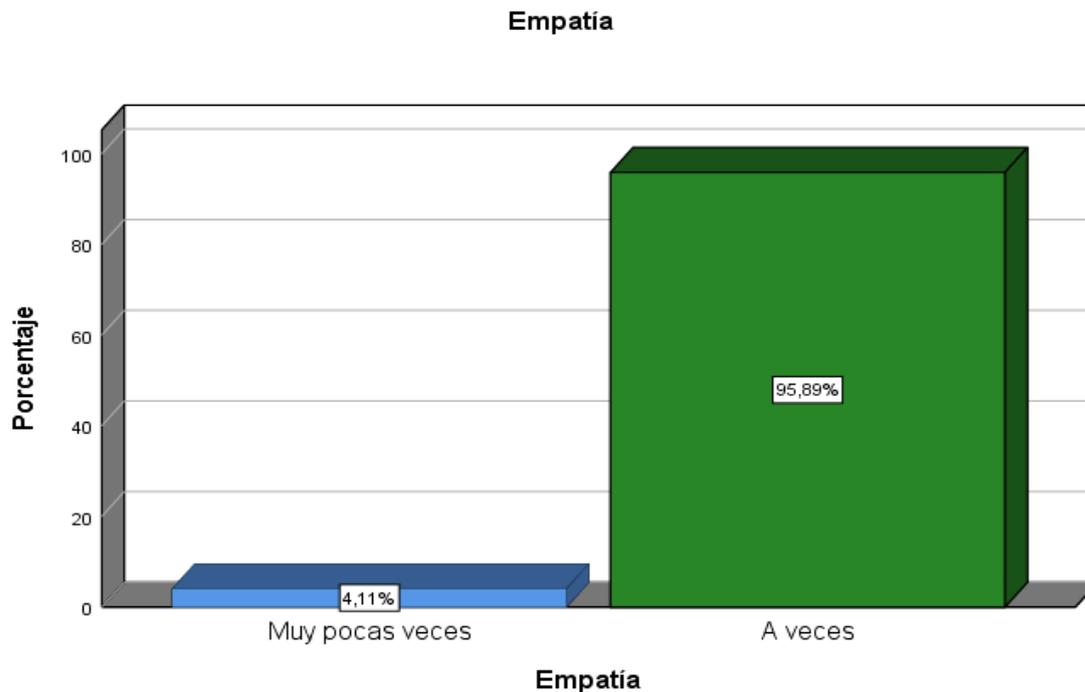
Se puede indicar que la mayoría de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Andahuaylas, 2018, afirman que a veces tienen un autoconocimiento en un 93,2%.

Tabla 34

*Representación de frecuencia, según la V 1-D3 "Empatía"*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy pocas veces	3	4,1
	A veces	70	95,9
	Total	73	100,0

*Fuente:* Datos obtenidos de la aplicación de la encuesta



*Figura 34:* Resultados de porcentaje, según la V1-D3 "Empatía"

*Fuente:* Datos obtenidos al aplicar el instrumento

Los resultados permiten evidenciar acerca de empatía de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Andahuaylas, 2018.

La tabla 34 y gráfico 28, expone la respuesta de los trabajadores acerca de empatía, resulto que el 4,1% (3 trabajadores) indican muy pocas veces y el 95,9% (70 trabajadores) indican a veces tener empatía.

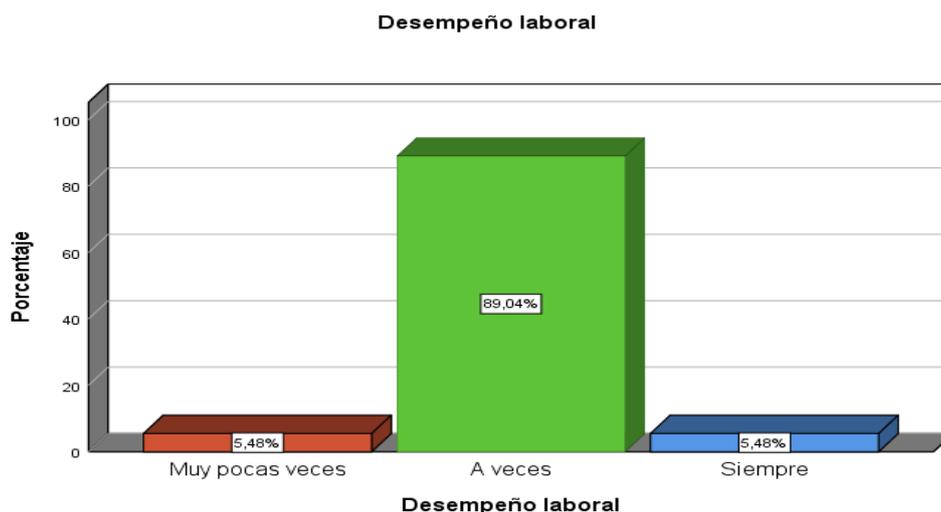
Se puede indicar que la mayoría de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Andahuaylas, 2018, afirman que a veces tienen un autoconocimiento en un 93,2%.

Tabla 35

*Representación de frecuencia, según la V 2 “Desempeño Laboral”*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy pocas veces	4	5,5
	A veces	65	89,0
	Siempre	4	5,5
	Total	73	100,0

*Fuente:* Datos obtenidos de la aplicación de la encuesta.



*Gráfico 29:* Resultados de porcentaje, según la V2 “Desempeño Laboral”

*Fuente:* Datos obtenidos al aplicar el instrumento

Los resultados permiten evidenciar acerca de desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Andahuaylas, 2018.

La tabla 35 y gráfico 29, expone la respuesta de los trabajadores acerca de desempeño laboral, resultado que el 5,5% (4 trabajadores) indican muy pocas veces, el 89,0% (65 trabajadores) indican a veces y el 5,5% (4 trabajadores) indican siempre tener desempeño laboral.

Se puede indicar que la mayoría de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Andahuaylas, 2018, afirman que a veces tienen un desempeño laboral en un 89,0%.

Tabla 36

*Representación de frecuencia, según la V 2-D1 "Eficiencia"*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy pocas veces	1	1,4
	A veces	69	94,5
	Siempre	3	4,1
Total		73	100,0

*Fuente:* Datos obtenidos de la aplicación de la encuesta.

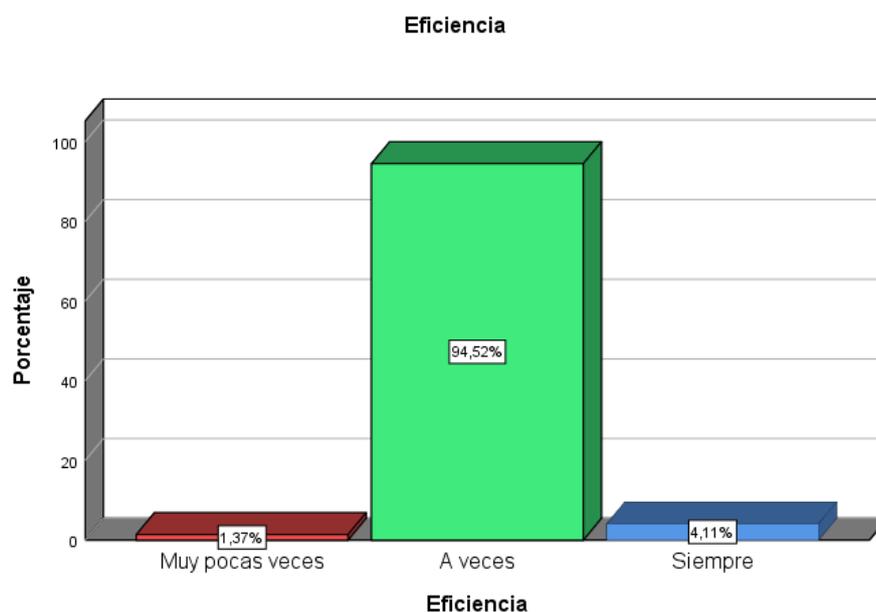


Figura 30: Resultados de porcentaje, según la V2-D1 “Desempeño Laboral”

Fuente: Datos obtenidos al aplicar el instrumento

Los resultados permiten evidenciar acerca de eficiencia del desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Andahuaylas, 2018.

La tabla 36 y gráfico 30, expone la respuesta de los trabajadores acerca de eficiencia, resultado que el 1,4% (1 trabajadores) indican muy pocas veces, el 94,5% (69 trabajadores) indican a veces y el 4,1% (3 trabajadores) indican siempre tener desempeño labora eficiente.

Tabla 37

Representación de frecuencia, según la V 2-D2 “Clima favorable”

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy pocas veces	22	30,1
	A veces	44	60,3
	Siempre	7	9,6
	Total	73	100,0

Fuente: Datos obtenidos de la aplicación de la encuesta.

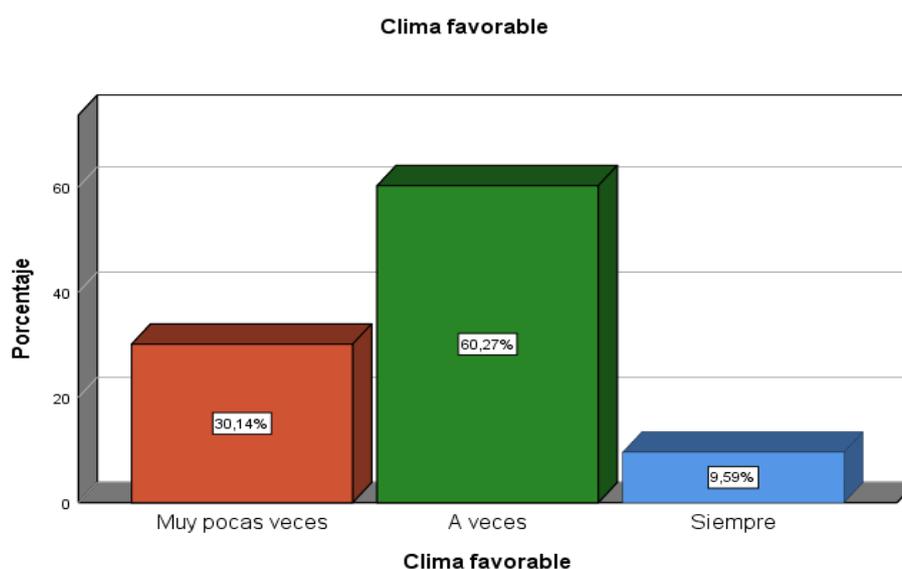


Gráfico 31: Resultados de porcentaje, según la V2-D2 “Clima favorable”

Fuente: Datos obtenidos al aplicar el instrumento

Los resultados permiten evidenciar acerca de clima favorable dentro del desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Andahuaylas, 2018.

La tabla 37 y gráfico 31, expone la respuesta de los trabajadores acerca de clima favorable, resultado que el 30,1% (22 trabajadores) indican muy pocas veces, el 60,3% (44 trabajadores) indican a veces y el 9,6% (7 trabajadores) indican siempre clima favorable dentro del desempeño laboral.

Se puede indicar que la mayoría de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Andahuaylas, 2018, afirman que a veces tienen un clima favorable dentro del desempeño laboral en un 60,3%.

Tabla 38

Representación de frecuencia, según la V 2-D3 "Calidad de servicio"

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy pocas veces	3	4,1
	A veces	65	89,0
	Siempre	5	6,8

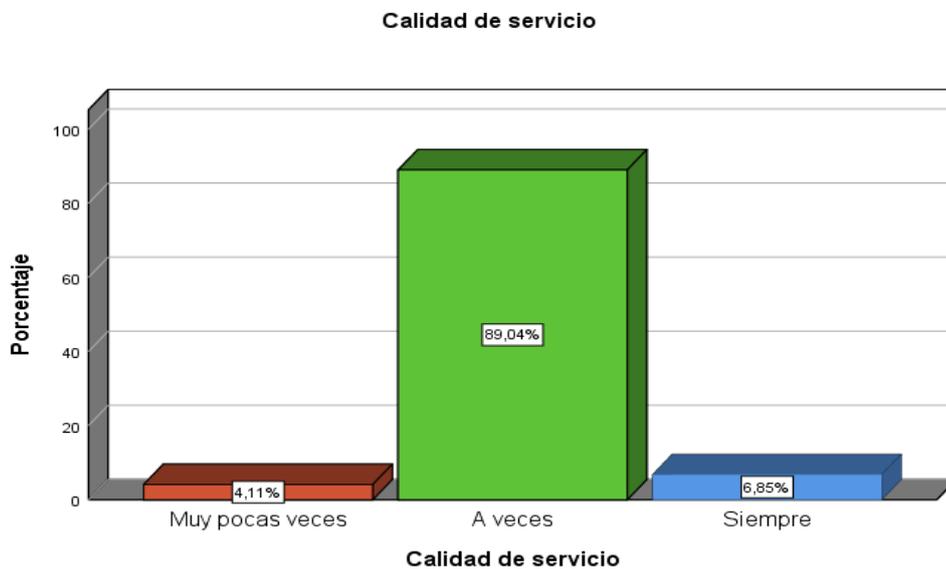


Figura 32: Resultados de porcentaje, según la V2-D2 "Calidad de servicio"

Fuente: Datos obtenidos al aplicar el instrumento

Los resultados permiten evidenciar acerca de calidad de servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Andahuaylas, 2018.

La tabla 38 y gráfico 32, expone la respuesta de los trabajadores acerca de calidad de servicio, resultado que el 4,1% (3 trabajadores) indican muy pocas veces, el 89,0% (65 trabajadores) indican a veces y el 6,8% (5 trabajadores) indican siempre sobre la calidad de servicio.

Se puede indicar que la mayoría de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Andahuaylas, 2018, afirman que a veces tienen una calidad de servicio en un 89,0%.

### 4.3. Contrastación de hipótesis

A través de la utilización de la estadística inferencial se procede a determinar la prueba de hipótesis general del presente trabajo de investigación. Para ello, se usó el coeficiente de correlación Pearson, el cual sirve y es comúnmente usado en tesis descriptivas correlacionales, los resultados se reflejan en una tabla, en la que se muestra cuál es el nivel de correlación así como la significatividad que presentan dos variables, como se ve a continuación:

Tabla 39

*Niveles de Coeficiente de Correlación Spearman*

Valor	Significado
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

*Fuente:* Hernández, Fernández y baptista, 2014

#### Prueba de hipótesis general

**H<sub>1</sub>:** Existe una relación significativa entre Inteligencia emocional y el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Andahuaylas, 2018.

**H<sub>0</sub>:** No existe una relación significativa entre Inteligencia emocional y el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Andahuaylas, 2018.

Tabla 40:

*Resultados contrastados de hipótesis general*

		V1 : Inteligencia emocional (Agrupada)			V2: Desempeño laboral (Agrupada)
Rho de Spearman	V1: Inteligencia emocional (Agrupada)	Coeficiente de correlación	de	1,000	,340**
		Sig. (bilateral)		.	,003
		N		73	73
	V2: Desempeño laboral (Agrupada)	Coeficiente de correlación	de	,340**	1,000
		Sig. (bilateral)		,003	.
		N		73	73

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

La tabla 40, señala una correlación significativa por ser el Sig. (biliteral) menor a 0,01; por tanto, el resultado es a un nivel de confianza del 99%. Es positiva baja, conforme al Rho de 0,340\*\* encontrado. Entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general, existe relación entre Inteligencia emocional y el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Andahuaylas, 2018.

Por lo expuesto, podemos inferir que la inteligencia emocional y el desempeño laboral varían en el mismo sentido.

**Prueba de hipótesis específica 1**

**H<sub>1</sub>:** Existe una relación significativa entre la autoestima y el desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad Distrital de San Jerónimo.

**H<sub>0</sub>:** No existe una relación significativa entre la autoestima y el desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad Distrital de San Jerónimo.

Tabla 41:

*Resultados contrastados de hipótesis específica 1*

		<b>V1 d1: autoestima (Agrupada)</b>		<b>V2: Desempeño laboral (Agrupada)</b>			
Rho	de	<b>V1</b>	<b>d1:</b>	Coeficiente	de	1,000	,301**
Spearman		<b>autoestima (Agrupada)</b>		correlación		.	<b>,000</b>
				Sig.			
				(bilateral)			
				N		73	73
		<b>V2:</b>		Coeficiente	de	,301**	1,000
		<b>Desempeño laboral (Agrupada)</b>		correlación		<b>,000</b>	.
				Sig.			
				(bilateral)			
				N		73	73

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

*Fuente:* Datos obtenidos al aplicar instrumento.

La tabla 41, señala una correlación significativa por ser el Sig. (biliteral) menor a 0,01; por tanto, el resultado a un nivel de confianza del 99%. Es positiva baja, conforme al Rho es 0,301\*\* encontrado. Entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 1, existe relación significativa entre la autoestima y el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo.

Por lo expuesto, podemos inferir que la autoestima y el desempeño laboral varían en el mismo sentido.

### **Prueba de hipótesis específica 2**

**H<sub>1</sub>:** Existe una relación significativa entre autoconocimientos y el desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad Distrital de San Jerónimo.

**H<sub>0</sub>:** No existe una relación significativa entre autoconocimientos y el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo.

Tabla 42:

*Resultados contrastados de hipótesis específica 2*

		V1 d2: autoconocimientos (Agrupada)	V2: Desempeño o laboral (Agrupada)
Rho de Spearman	V1 autoconocimientos (Agrupada)	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,229* . 73
	V2: Desempeño laboral (Agrupada)	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,00 0 73

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

*Fuente:* Datos obtenidos al aplicar instrumento.

La tabla 42, señala una correlación significativa por ser el Sig. (bilateral) menor a 0,01; por tanto, el resultado a un nivel de confianza del 99%. Es positiva baja, conforme al Rho de 0,229\*\* encontrado. Entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 2, existe relación significativa entre autoconocimiento y el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo.

Por lo expuesto, podemos inferir que autoconocimiento y el desempeño laboral varían en el mismo sentido.

**Prueba de hipótesis específica 3**

**H<sub>1</sub>:** Existe una relación significativa entre empatía y el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo.

**H<sub>0</sub>:** No existe una relación significativa entre empatía y el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo.

**Tabla 43:***Resultados contrastados de hipótesis específica 3*

		<b>V1 d3: Empatía (Agrupada)</b>	<b>V2: Desempeño laboral (Agrupada)</b>
Rho de Spearman	<b>V1 d3: Empatía (Agrupada)</b>	1,000	,203*
			,017
		N	73
	<b>V2: Desempeño laboral (Agrupada)</b>	,203*	1,000
			,017
		N	73

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

*Fuente:* Datos obtenidos al aplicar instrumento.

La tabla 43, señala no hay una correlación significativa por ser el Sig. (bilateral) mayor a 0,01; por tanto, el resultado a un nivel de confianza del 99%. Es positiva baja, conforme al Rho de 0,203\* encontrado. Entonces se acepta la hipótesis nula específica 3, no existe relación significativa entre empatía y el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo.

Por lo expuesto, podemos inferir que empatía y el desempeño laboral varían en el mismo sentido.

## CAPÍTULO V

### DISCUSIÓN

#### Discusión de resultados de la investigación

Los resultados alcanzados en este trabajo de investigación, que tiene como objetivo determinar si la inteligencia emocional está relacionada con el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad del distrito San Jerónimo, Andahuaylas, 2018,

Primero: En este estudio se ha propuesto un objetivo general, que es determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Andahuaylas, 2018. En la Tabla 40, se puede observar claramente que existe una correlación entre las dos variables, y el coeficiente de correlación es 0,340\*\* (rho de Spearman), entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general, existe relación entre Inteligencia emocional y el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Andahuaylas, 2018.

Por tanto, esto significa que ambas variables tiene una relación directa para el desempeño laboral. Es decir, si aumenta la inteligencia emocional en los trabajadores de la Municipalidad de San Jerónimo, también aumentará el desempeño laboral; si la situación es contraria, estas dos variables también disminuirán en su aplicación. De igual manera, la representación de dos asteriscos significa que la correlación es muy significativa a un nivel de confianza del 99%, lo que lleva a la conclusión de que la precisión del resultado es bastante confiable.

La inteligencia emocional es la capacidad que tienen los individuos para reconocer sus propias emociones y la de los demás, sin embargo, en nuestro accionar diario cuanto de esta inteligencia se moviliza para poder actuar de manera acertada en diferentes contextos, referido a la variable de inteligencia emocional se planteó tres dimensiones la primera Autoestima con sus respectivos indicadores autoconfianza para lo cual se planteó dos ítems, autovaloración con un ítems, autoaceptación con dos ítems y autodeterminación con un ítems; mientras que la dimensión de autoconocimiento tuvo cuatro indicadores autoconciencia, autocomprensión, autoconcepto y autoevaluación y para cada uno de estos indicadores se empleó un ítems respectivamente, entre tanto la dimensión de empatía tuvo también cuatro indicadores capacidad de escucha, comunicación asertiva, asertividad y autocritica, de igual forma un ítems para cada indicador correspondientemente. La variable de dos desempeño laboral, está conformada

por tres dimensiones, la primera dimensión que se desarrolló es eficacia con tres indicadores: puntualidad, responsabilidad y rapidez con un ítems para cada indicador, la dimensión dos es clima institucional para lo cual se desarrolló cuatro indicadores: ambiente acogedor, armonía, compañerismo y trabajo en equipo, para lo cual se planteó un ítems para cada indicador, y finalmente la dimensión de calidad de servicio estuvo conformada por tres indicadores confianza, seguridad y rendimiento, cada uno con un ítems convenientemente.

Segundo: De los resultados obtenidos en la variable inteligencia emocional y su dimensión de autoestima, en la tabla No 5 se aprecia que 95,9% solo a veces se siente esencial y parte de su institución, en la tabla 6 se puede ver que el 69,9% a veces tiene fe en sí mismo, en la tabla 7 el 76,7% a veces se valora y valora a los demás, en la tabla 8 el 64,4% considera que muy pocas veces las personas de su alrededor confían en ellos, en la tabla 9 el 60,3% a veces se acepta tal como es, en la tabla 10 un 90,4% menciona que a veces tiene metas concretas, en la tabla 11 el 54,8% afirma que muy pocas veces es consciente de sus actos y pide disculpas cuando se equivoca, en la tabla 12 un 69,9% menciona que veces es capaz de identificar sus emociones así que este enojado, en la tabla 13 el 50,7% a veces tiene un concepto claro de sí mismo, en la tabla 14 el 68,5% menciona que se autoevalúa permanentemente, en la tabla 15 el 94,5% a veces practica un escucha activa, en la tabla 16 el 78,1% muy pocas veces maneja una comunicación efectiva entre sus compañeros de trabajo, en la tabla 17 el 90,4% menciona que muy pocas contantemente se autocritica, en la tabla 18 el 74% menciona que muy pocas veces sabe actuar y es capaz de ajustarse a diversas situaciones, en la tabla 19 el 95,9% afirma que a veces llega con anterioridad al trabajo, en la tabla 20 el 65,8% afirma que a veces es capaz de identificar sus funciones, responsabilidades y prohibiciones, en la tabla 21 el 89% a veces realiza sus actividades de manera ágil. En la tabla 22 el 71,2% muy pocas tiene confianza en sus compañeros de trabajo, en la tabla 23 el 82,2% muy pocas veces apoya desinteresadamente a sus compañeros, en la tabla 24 el 63% muy pocas veces brinda a poyo a quien lo necesita sin esperar nada a cambio, en la tabla 25 el 76,7% confirma que a veces cumple con su labor aunque tenga que quedarse fuera del tiempo de trabajo, en la tabla 26 el 79,5% menciona que muy pocas veces se mantiene actualizado y es parte del cambio y en la tabla 27 el 50,7% de los encuestados mencionan que a veces invierte para capacitarse.

Tercero: De los resultados antes expuestos se puede afirmar que de los 73 trabajadores encuestados más de 50% de ellos en sus respuestas consideran a veces y muy pocas en indicadores que delatan su estado actual emocional, así como también como

estos influyen en su desempeño laboral, con respecto a ello el resultado del coeficiente de Pearson aprecia que, *La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas)*, se encuentra entre 0.5 y 1, en consecuencia, se determina que se encuentra que existe hay una correlación positiva moderada entre la Inteligencia Emocional y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo. En resumen, según los resultados ambas variables tienen una relación directa, es decir sufren cambios de una manera proporcional entre sí, lo que se relaciona con el los resultados obtenidos con (Pinto, F y Del Pilar, R, 2017) quien realizó el trabajo d investigación denominado “La inteligencia emocional y desempeño laboral de las teleoperadoras de ESSALUD EN LIMA” donde concluye que si existe relación significativa y directa entre la variable inteligencia emocional y desempeño laboral (Rho Spearman 0,714).

Quinto: Así mismo, otros estudio que llegó al mismo resultado obtenido; fue la investigación realizada por (Carmona,P y Vargas, J, 2015) quien en el estudio denominado: “Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral” en este estudio llegó a determinar que existe una alta relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral , es decir mientras más complejo sea el trabajo, se hace más necesaria la inteligencia emocional y no existe de un modo independiente tanto una como la otra, de esta manera reforzando el postulado de Daniel Goleman: *Es la capacidad que tiene el ser humano para identificar y gestionar nuestros propios sentimientos, motivarnos y estar al tanto de nuestras relaciones* (Goleman, 1996)

## CONCLUSIONES

- Con respecto al objetivo general, con el resultado del coeficiente de Spearman es de 0,340\*\* aprecia que, *La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas)*, se encuentra entre 0.2 y 0.39, en consecuencia, se determina que se encuentra que existe hay una correlación positiva baja entre la inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo. En resumen, según los resultados ambas variables tienen una relación directa, es decir sufren cambios de una manera proporcional entre sí.
- Con respecto al objetivo específico 1, con el resultado del coeficiente de Spearman es de 0,301\*\* aprecia que, *La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas)*, se encuentra entre 0.2 y 0.39, en consecuencia, se determina que se encuentra que existe hay una correlación positiva baja entre autoestima y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo. En resumen, según los resultados ambas variables tienen una relación directa, es decir sufren cambios de una manera proporcional entre sí.
- Se halló correlación significativa por ser el Sig. (biliteral) menor a 0,01; por tanto, el resultado es a un nivel de confianza del 99%. Es positiva baja, conforme al correlación Spearman de 0,229\*\* encontrado. Entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 2, existe relación significativa autoconocimiento y el y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo. En resumen, según los resultados ambas variables tienen una relación directa, es decir sufren cambios de una manera proporcional entre sí.
- Se halló correlación que no es significativa por ser el Sig. (biliteral) mayor a 0,01; por tanto, el resultado es a un nivel de confianza del 99%. Es positiva baja, conforme al correlación Spearman de 0,203\* encontrado. Entonces se acepta la hipótesis nula es decir se rechaza la hipótesis específica 3, no existe relación significativa de empatía y el y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo.

## RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a las personas que gerencian la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, realizar talleres de inteligencia emocional y coaching para brindar orientación especializada a sus trabajadores, y además implementarlos como políticas institucionales para que los trabajadores puedan tener acompañamiento de un profesional en Psicología y puedan afianzar de manera positiva su inteligencia emocional.
2. Se recomienda a los miembros del sindicato de trabajadores (SITRAMUN), soliciten a la autoridad de turno (alcalde) y gerente municipal generar espacios donde se pueda realizar trabajo en equipo, así como evaluaciones temporales de los mismos para conocer las fortalezas y debilidades. De esta manera propiciar el apoyo mutuo y la confianza en cada uno de los trabajadores de dicha institución.
3. Se recomienda que las autoridades actuales también dejen espacio para la autorreflexión para que cada trabajador pueda apreciar su entorno laboral, lo que le gusta y lo que no le gusta, con el fin de promover un buen clima laboral
4. Se sugiere a todos los trabajadores que, de manera independiente, generen espacios propios para reforzar su autoestima, autoconocimiento y empatía, ya que estos inconscientemente influyen no solo en su ambiente laboral, sino también en su entorno familiar y social.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Carrillo, M y Lopez, A. (2013). *La Teoría de las Inteligencias Múltiples en la enseñanza*.

Bisquerra, R. I. (sf). *El modelo de Goleman: Inteligencia emocional*.

Carmona, P y Vargas, J. (2015). influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral. *Sapienza organizacional*.

Chiavenato, I. (2002). *Gestión del talento humano*. (3ª. Edición). Bogota - Colombia: Editorial McGraw-Hill Interamericana, S.A.

Fernández, P. y Extremera, N. (2005). La Inteligencia Emocional y la Educación de las emociones desde el Modelo de Mayer y Salovey. *Revista Interuniversitaria de Formación del profesorado*.

Fragoso-Luzuriaga, R. (2015). Inteligencia emocional y competencias emocionales en educación superior, ¿un mismo concepto? *Revista Iberoamericana de Educación Superior*.

Gabel, R. I. (2005). *Inteligencia emocional: Perspectivas y Aplicaciones ocupacionales*. Mexico.

García, M. (2003). Inteligencia Emocional: Estudiando otras perspectivas. *UMBRAL: Revista de Educación, cultura y sociedad*.

Garnerd, H. (1994). *Estructuras de la mente*. Mexico: Fondo Cultural de economía.

Goleman, D. (1996). *Inteligencia emocional*. México.

Goleman, D. (2004). *La inteligencia emocional en la empresa*. Buenos Aires, Argentina: Editorial Vergara.

Goleman, D. (2004). *La inteligencia emocional*.

Hernández, R., Fernández, C., y Batista. (2006). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill Interamericana.

Levy, N. (2010). *“La Sabiduría de las emociones”*. Edit. Plaza & Janes.

Londoño, M. (2009). *Como sobrevivir al cambio: inteligencia emocional y social en la empresa*. . Madrid - España: FC edxitorial.

Mayer, J. D. y Salovey, P. . (1997 ). *What is emotional intelligence? Emotional Development and Emotional Intelligence: Implications for Educators* . New York: Basic Books.

Mejía, J. (2012). Reseña teórica de la inteligencia emocional: modelos e instrumentos de medición. *Revista Científica*.

Mondy, R. y, Noé, R. . (2005). *Administración de Recursos Humanos*. (9ª. Edición). México: Editorial Pearson Educación.

Morales, A. (2009). *Capital humano, hacia un sistema de gestion en la empresa cubana*. Cuba: Editora politica.

Oñate, M. (1989). *El autoconcepto: Formación, medida e implicaciones en la personalidad*. .

Pérez, N. y Castejón, J. (SF). Relaciones entre la inteligencia emocional y el cociente intelectual con el rendimiento académico en estudiantes universitarios. *Revista electronica de motivacion y emocion*.

Pertegal, L. (2011). *Identificación de competencias genéricas de carácter socioemocional: aplicación al desarrollo profesional de ingenieros informáticos y Maestros*. FE.

Porporatto, M. (27 de Abril de 2016). <https://quesignificado.com/eficacia/>.

RAE, R. A. (1994). *Diccionari de la Real Academia Española*. Madrid - España.

Robbins, P. (2004). *Comportamiento Organizacional*. (10ª. Edición). Mexixo: Editorial Pearson Education.

Sabino, C. (2002). *El proceso de investigación. Una introduccion teorica Práctica*. Venezuela: Panapo.

Teijido, M. L. (sf). *La inteligencia Emocional: Marco teórico e investigación*.

Tovar, E. (29 de Junio de 2019). *Calidad de servicio y desarrollo personal*. Obtenido de <https://www.monografias.com/trabajos94/calidad-servicio-y-desarrollo-personal/calidad-servicio-y-desarrollo-personal.shtml>.

## **Anexos**

**Anexo 1: Matriz de consistencia**

“La inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Andahuaylas, 2018”			
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES
<p><b>Problema general</b></p> <p>¿De qué manera la inteligencia emocional se relaciona con el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, 2018?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <p><b>a)</b> ¿Cómo se relaciona la autoestima con el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo?</p> <p><b>b)</b> ¿Cómo se relaciona el autoconocimiento con el desempeño laboral en los</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Determinar cómo se relacionan la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, 2018.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p><b>a)</b> Determinar cómo se relacionan la autoestima y el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, 2018.</p>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p>Existe una relación significativa entre Inteligencia emocional y el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Andahuaylas, 2018.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p><b>a)</b> Existe una relación significativa entre La autoestima y el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, 2018.</p>	<p>Inteligencia emocional</p> <p>-Autoestima</p> <p>-Autoconocimiento</p> <p>- Empatía</p> <p>Desempeño laboral</p> <p>-Eficiencia</p> <p>-Clima institucional</p> <p>-Calidad de servicio</p>

<p>trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo?</p> <p><b>c)</b> ¿Cómo se relaciona empatía con el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo?</p>	<p><b>b)</b> Determinar cómo se relacionan el autoconocimiento y el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad distrital de San Jerónimo, 2018.</p> <p><b>c)</b> Determinar cómo se relacionan la empatía y el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, 2018.</p>	<p><b>b)</b> Existe una relación significativa entre el autoconocimiento y el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, 2018.</p> <p><b>c)</b> Existe una relación significativa entre la empatía y el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, 2018.</p>	
<p><b>MÉTODO Y DISEÑO</b></p>	<p><b>POBLACIÓN Y MUESTRA</b></p>	<p><b>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS</b></p>	
<p><b>TIPO:</b></p> <p>Investigación descriptivo – correlacional.</p>	<p><b>POBLACIÓN:</b> 88 trabajadores, nombrados, estabilidad laboral por tiempo de servicio, CAS y Locación de Servicios.</p> <p><b>MUESTRA:</b></p>	<p><b>TÉCNICAS.</b></p> <p>Encuesta.</p> <p>Observación directa</p> <p>Revisión bibliográfica.</p>	

<p><b>DISEÑO:</b></p> <p>No experimental, correlacional.</p>	<p>73 trabajadores nombrados.</p>	<p><b>INSTRUMENTOS.</b></p> <p>Cuestionario</p> <p>Fichas de observación</p> <p>Fichas de recopilación de datos.</p> <p><b>TRATAMIENTO ESTADISTICO:</b></p> <p><b>Programa</b> estadístico informático SPSS 24.</p>
--	-----------------------------------	---

**Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables**

Variables	Dimensiones	Indicadores
<p><b>INTELIGENCIA EMOCIONAL</b></p> <p>Es la capacidad que tiene el ser humano para identificar y gestionar nuestros propios sentimientos, motivarnos y estar al tanto de nuestras relaciones (Goleman, 1996).</p>	<p>Autoestima</p> <p>Enfoque biopsicosocial: conjunto de los elementos como el amor, cariño, aprecio, respeto y aceptación que siento por mí.</p>	<p>Autoconfianza</p> <p>Autovaloración</p> <p>Autoaceptación</p> <p>Autoconfianza</p>
	<p>Autoconocimiento</p> <p>Conciencia de sí mismo significa tener un claro entendimiento de las emociones, fortalezas, debilidades, amenazas y capacidades.</p>	<p>Autoconciencia</p> <p>Autocomprensión</p> <p>Autoconcepto</p> <p>Autoevaluación</p>
	<p>Empatía</p> <p>El reconocimiento de las emociones ajenas.</p>	<p>Capacidad de escucha</p> <p>Comunicación asertiva</p> <p>Asertividad</p> <p>Autocritica</p>
<p><b>DESEMPEÑO LABORAL</b></p>	<p>Eficiencia</p> <p>Es una capacidad de respuesta para alcanzar un resultado determinado, o para producir un efecto esperado.</p>	<p>Puntualidad</p> <p>Responsabilidad</p> <p>Rapidez</p>

<p>Es la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones la cual es necesaria para permitirle funcionar al 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 (Chiavenato, 2002).</p>	<p>Clima organizacional</p> <p>Ambiente existente entre los miembros de la organización. Está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional.</p>	<p>Ambiente acogedor</p> <p>Armonía</p> <p>Compañerismo</p>
	<p>Calidad de servicio</p> <p>Mejora cualitativa de nuestras relaciones con el cliente, de manera que éste quede gratamente sorprendido con el servicio ofrecido, es decir, lograr que, en cada contacto, el cliente se lleve la mejor impresión acerca de nuestros servicios.</p>	<p>Confiabilidad</p> <p>Seguridad</p> <p>Rendimiento</p>

**Anexo 3: Matriz de instrumento de recojo de datos, instrumentos.**

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	PESO %	N° DE ITEMS	ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN
<b>INTELIGENCIA EMOCIONAL</b>	Autoestima	Autoconfianza Autovaloración Autoaceptación Autoconfianza.	<b>25%</b>	<b>6</b>	1.¿Usted sabe que es esencial y parte importante en la institución?	
					2.¿Usted tiene fe en sí mismo(a), a pesar de que las condiciones no son las más favorables?	
					3. ¿Se valora y valora a los demás, a pesar que estas personas no sean de su contexto más cercano?	
					4.¿Considera que las personas que trabajan a su alrededor confían plenamente y esperan mucho de usted?	
					5.¿Usted se acepta tal como es?	
					6.¿Usted tiene metas concretas, por lo que se esfuerza día a día para ser mejor y lograr objetivos?	
			<b>16.6%</b>	<b>4</b>	7.¿Usted es consciente de sus actos, las consecuencias y es capaz de pedir disculpas cuando sea necesario?	

	Autoconocimiento	Autoconciencia Autocomprensión Autoconcepto Autodeterminación			8. ¿Usted es capaz de identificar sus emociones, aunque este enojado? 9. ¿Usted tiene un concepto claro de sí mismo y la opinión que tienen los demás sobre usted? 10. ¿Usted evalúa permanentemente sus acciones, emociones y trata de fortalecer lo positivo; corregir y evitar las acciones negativas?	NUNCA (1) MUY POCAS VECES (2) A VECES (3) SIEMPRE (4)
	Empatía	Capacidad de escucha Comunicación asertiva Asertividad Autocritica	<b>16.6%</b>	<b>4</b>	11. ¿Cuándo usted esta con tus compañeros de trabajo trata de escuchar atentamente, para así hablar en el momento oportuno y de manera apropiada? 12. ¿Usted se comunica abiertamente con sus demás compañeros de trabajo y manifiesta lo que le agrada y desagrada sin ofender, ni incomodar a nadie? 13. ¿Usted constantemente se autocritica en espacios donde pueda encontrarse a usted mismo(a)?	

					14. ¿Usted sabe cuándo actuar y es capaz de ajustarse a diversas situaciones, aunque no sean las más cómodas para usted?
<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>	Eficiencia	Puntualidad Responsabilidad Rapidez	<b>12.5%</b>	<b>3</b>	1. ¿Usted llega al trabajo minutos antes de la hora establecida, pues considera que es importante la puntualidad?
					2. ¿Usted conoce sus funciones, responsabilidades y prohibiciones en su institución como servidor público?
					3. ¿Usted realiza sus actividades de manera ágil y en el menor tiempo posible?
	Clima institucional	Ambiente acogedor Armonía Compañerismo Trabajo en equipo	<b>16.6%</b>	<b>4</b>	4. ¿Usted considera que la confianza es importante, por eso confía en sus compañeros de trabajo?
					5. ¿Cuándo ve que un compañero está sobrecargado de trabajo y usted dispone de tiempo, lo apoya desinteresadamente por el bien de la institución?
					6. ¿Usted considera que trabajar de manera conjunta es mucho más productivo, por eso propicia el trabajo en equipo?

					7.¿Usted brinda apoyo a quien lo necesita, sin esperar nada a cambio?	
	Calidad de Servicio	Confiabilidad Seguridad Rendimiento	12.5%	3	8.¿Usted cumple su labor, aunque tenga que quedarse fuera del horario establecido?	
9.¿Usted se mantiene actualizado y es parte del cambio?						
10.¿Cuándo es necesario usted invierte en capacitarse?						



**UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS**  
**Facultad de Ciencias de la Empresa**  
**Escuela profesional de Administración de Empresas**



**ENCUESTA**

Tenga usted un buen día, por favor dedique unos momentos de su tiempo a completar esta encuesta de forma sincera, sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y serán utilizadas únicamente para el trabajo de investigación titulado: “Inteligencia emocional y la relación con el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, 2018”.

Responda las preguntas marcando con un aspa “X” la alternativa que Ud. Considere pertinente.

**I. Datos generales:**

**Edad:** \_\_\_\_\_ **Tiempo de servicio** \_\_\_\_\_

Por favor muestre su grado de acuerdo o desacuerdo con las afirmaciones que aparecen a continuación, marcando con una X, según las siguientes opciones:

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
NUNCA	MUY POCAS VECES	A VECES	SIEMPRE

N°	ITEMS	1	2	3	4
<b>A.</b>	<b>INTELIGENCIA EMOCIONAL</b>				
1	¿Usted sabe que es esencial y parte importante en la institución?				
2	¿Usted tiene fe en sí mismo(a), a pesar de que las condiciones no son las más favorables?				

3	¿Se valora y valora a los demás, a pesar que estas personas no sean de su contexto más cercano?				
4	¿Considera que las personas que trabajan a su alrededor confían plenamente y esperan mucho de usted?				
5	¿Usted se acepta tal como es?				
6	¿Usted tiene metas concretas, por lo que se esfuerza día a día para ser mejor y lograr objetivos?				
7	¿Usted es consciente de sus actos, las consecuencias y es capaz de pedir disculpas cuando sea necesario?				
8	¿Usted es capaz de identificar sus emociones, aunque este enojado?				
9	¿Usted tiene un concepto claro de sí mismo y la opinión que tienen los demás sobre usted?				
10	¿Usted evalúa permanentemente sus acciones, emociones y trata de fortalecer lo positivo; corregir y evitar las acciones negativas?				
11	¿Cuándo usted esta con tus compañeros de trabajo trata de escuchar atentamente, para así hablar en el momento oportuno y de manera apropiada?				
12	¿Usted se comunica abiertamente con sus demás compañeros de trabajo y manifiesta lo que le agrada y desagrada sin ofender, ni incomodar a nadie?				
13	¿Usted constantemente se autocrítica en espacios donde pueda encontrarse a usted mismo(a)?				
14	¿Usted sabe cuándo actuar y es capaz de ajustarse a diversas situaciones, aunque no sean las más cómodas para usted?				

<b>B.</b>	<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
1	¿Usted llega al trabajo minutos antes de la hora establecida, pues considera que es importante la puntualidad?				
2	¿Usted conoce sus funciones, responsabilidades y prohibiciones en su institución como servidor público?				
3	¿Usted realiza sus actividades de manera ágil y en el menor tiempo posible?				
4	¿Usted considera que la confianza es importante, por eso confía en sus compañeros de trabajo?				
5	¿Cuándo ve que un compañero esta sobre cargado de trabajo y usted dispone de tiempo, lo apoya desinteresadamente por el bien de la institución?				
6	¿Usted considera que trabajar de manera conjunta es mucho más productivo, por eso propicia el trabajo en equipo?				
7	¿Usted brinda apoyo a quien lo necesita, sin esperar nada a cambio?				
8	¿Usted cumple su labor, aunque tenga que quedarse fuera del horario establecido?				
9	¿Usted se mantiene actualizado y es parte del cambio?				
10	¿Cuándo es necesario usted invierte en capacitarse?				

**GRACIAS POR TU TIEMPO**

**Anexo 4: Ficha de validación por criterio de jueces o expertos**

**FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICO DE EXPERTO**

I. GENERALIDADES

TITULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN: Inteligencia emocional y la relación con el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Andahuaylas, 2018.

II. DATOS DEL EXPERTO:

Nombres y apellidos: Oscar Apaza Apaza  
Grado académico: Magister en Gestión Pública y Gobernabilidad  
Fecha: 29 / 11 / 2018

III OBERVACIONES EN CUANTO A:

FORMA: (Ortografía, coherencia, redacción)

.....  
.....  
.....

ESTRUCTURA (Referido a la coherencia, dimensión, indicadores e ítems)

.....  
.....  
.....

CONTENIDO (Referido a la representación de los reactivos, al grupo muestral)

.....  
.....  
.....

IV. VALIDACIÓN:

Luego de observado el instrumento procede  no procede  para su aplicación.

.....  
.....  
.....

  
UNIVERSIDAD NACIONAL  
SANTA TERESA DE MARIÁ  
Mg. Oscar Apaza Apaza  
DIRECTOR  
FIRMA

**FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICO DE EXPERTO**

**I. GENERALIDADES**

TITULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN: Inteligencia emocional y la relación con el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Andahuaylas, 2018.

**II. DATOS DEL EXPERTO:**

Nombres y apellidos: Dionicia Ticona Valdivia  
Grado académico: Magister en Educación  
Fecha: 11 / 12 / 2018

**III. OBSERVACIONES EN CUANTO A:**

FORMA: (Ortografía, coherencia, redacción)

ESTRUCTURA (Referido a la coherencia, dimensión, indicadores e ítems)

CONTENIDO (Referido a la representación de los reactivos, al grupo muestral)

**IV. VALIDACIÓN:**

Luego de observado el instrumento procede  no procede  para su aplicación.

Es aplicable.

 COLEGIO DE PROFESORES DEL PERÚ  
  
Mg. Dionicia Ticona Valdivia  
CPPe. 129628

Sello y firma del evaluador

DNI.....

**FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICO DE EXPERTO**

I. GENERALIDADES

TITULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN: Inteligencia emocional y la relación con el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Andahuaylas, 2018.

II. DATOS DEL EXPERTO:

Nombres y apellidos: Carlos Huamanquispe Apaza  
Grado académico: Licenciado en Administración de Empresas  
Fecha: 16/04/2019

III. OBSERVACIONES EN CUANTO A:

FORMA: (Ortografía, coherencia, redacción)

Mejoras la redacción en concordancia de las ideas

ESTRUCTURA (Referido a la coherencia, dimensión, indicadores e ítems)

CONTENIDO (Referido a la representación de los reactivos, al grupo muestral)

IV. VALIDACIÓN:

Luego de observado el instrumento procede  no procede  para su aplicación.

Carlos Huamanquispe Apaza  
CLAD: 18959

Sello y firma del evaluador

DNI: 90072894

**Anexo 5: Fotografías de la investigación**

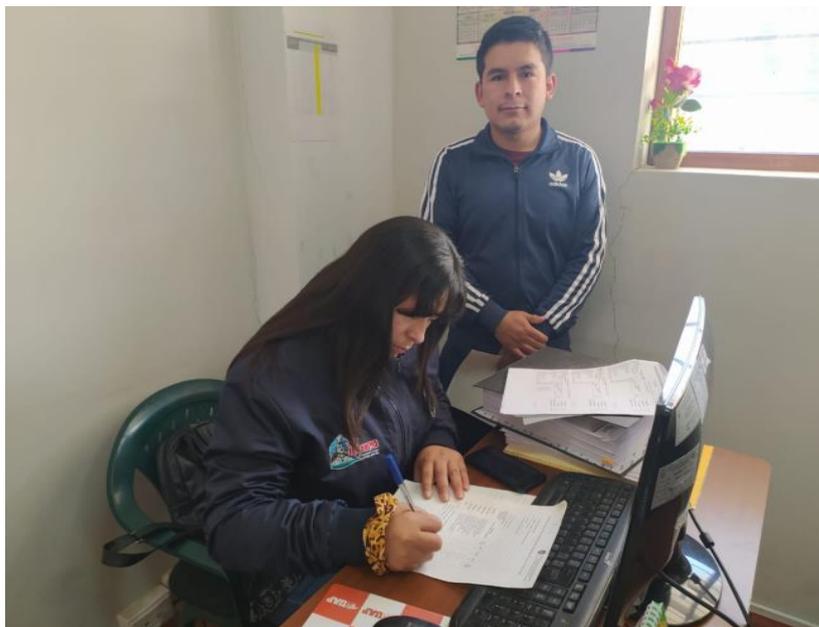


Imagen 1: Aplicación de encuesta a la jefa de personal institucional de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo



Imagen 3: Aplicación de encuesta al jefe de registro civil de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo



Imagen 3: Aplicación de encuesta a personal de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo



Imagen 4: Aplicación de encuesta Policía municipal de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo



Imagen 5: Aplicación de encuesta a personal de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo



Imagen 6: Aplicación de encuesta a personal de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo

Anexo 6 : Base de datos de la encuesta

TRABAJADORES	PREGUNTAS POR ITEMS Y DIMENSION																							
	AUTOESTIMA				AUTOCONOCIMIENTOS				EMPATIA				EFICIENCIA			CLIMA FAVORABLE				CALIDAD DE SERVICIO				
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	1	2	3	4	1	2	3		
1	3	2	3	2	4	4	3	2	4	3	4	3	2	3	3	2	3	3	3	4	3	3		
2	2	3	2	3	4	4	3	2	3	4	3	4	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3
3	3	2	3	3	4	4	2	2	4	3	4	3	2	3	3	2	3	3	3	4	3	3		
4	4	2	3	3	4	3	2	3	4	3	4	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	2
5	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	4
6	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	4	2	3
7	2	2	3	3	4	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3
8	3	2	4	2	4	4	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2
9	3	3	3	3	4	4	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2
10	3	3	3	2	4	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	4	3	3
11	3	3	3	2	4	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	1	2	2	2	3	3	2	2
12	3	3	3	3	4	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3
13	3	3	3	2	4	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3
14	3	3	3	2	4	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	4	2	3
15	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3
16	3	3	4	4	4	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3
17	3	3	3	2	4	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2
18	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3
19	3	2	3	2	4	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	4	2	3
20	3	2	3	2	4	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3
21	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2
22	3	3	3	2	4	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3
23	3	2	4	4	4	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3
24	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3
25	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	4	2	2
26	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3
27	3	3	3	2	4	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2
28	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3
29	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2
30	3	3	4	4	4	3	2	3	3	2	3	2	2	4	3	3	3	2	2	2	2	4	2	2
31	3	2	3	2	4	3	3	3	3	2	3	2	1	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3
32	3	3	3	2	4	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2
33	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2
34	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2
35	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	4	2	2
36	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3
37	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2
38	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2
39	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	4	2	2
40	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3
41	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3
42	3	3	4	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3
43	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	1	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2
44	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3
45	3	3	4	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	4	2	2
46	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2
47	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3
48	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3
49	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	1	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2
50	3	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2
51	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2
52	3	2	4	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2
53	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	4	2	3
54	3	3	4	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3
55	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	1	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2
56	3	3	4	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2
57	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2
58	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2
59	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	4	2	2
60	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3
61	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2
62	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2
63	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	4	2	2
64	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
65	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3
66	3	3	4	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3
67	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	1	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2
68	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3
69	3	3	4	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	4	2	2
70	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2
71	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3
72	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	4	2	3
73	3	3	4	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3
TOTAL																								