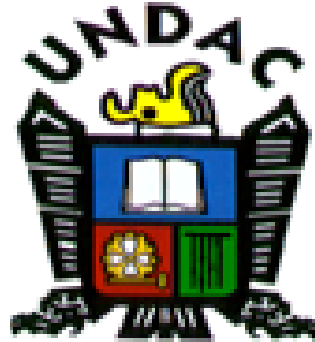


UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



T E S I S

**Inteligencia emocional y desempeño laboral de los colaboradores de la
Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de
Pasco - 2021**

Para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

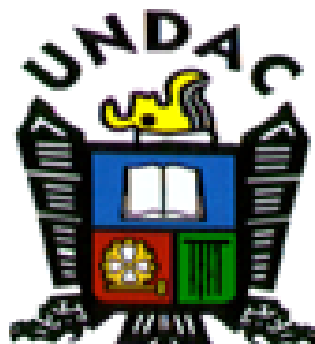
Autores: Bach. Anthony Jhoel CHAMORRO HINOSTROZA

Bach. Katty Stefany NESTARES CONDOR

Asesor: Dr. Otto MENDIOLAZA ZUÑIGA

Cerro de Pasco - Perú - 2022

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



T E S I S

**Inteligencia emocional y desempeño laboral de los colaboradores de la
Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de
Pasco - 2021**

Sustentada y aprobada ante los miembros del jurado:

Dr. José Luis GUERRERO FEBRES
PRESIDENTE

Dr. José Antonio CARDENAS SINCHE
MIEMBRO

Mg. Jannet Karim FUSTER GOMEZ
MIEMBRO

DEDICATORIA

A Dios, por brindarme siempre salud y vida.

A mis Padres Jacinto y Nida María. Por su apoyo desde que empecé a estudiar.

Anthony Jhoel

A Dios, por darme fortaleza y sabiduría en todo momento, cuidarme y protegerme siempre.

A mis queridos padres Marco y Paulina por su apoyo incondicional en mi sólida formación profesional.

Kattya Stefany

AGRADECIMIENTO

Nuestro profundo agradecimiento a nuestra casa superior de estudios de la región Pasco, Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Formación Profesional de Administración.

A nuestros señores profesores catedráticos, nuestros reconocimientos por brindarnos sus conocimientos en bien de nuestra formación.

Al Dr. Otto MENDIOLAZA ZUÑIGA, por su sacrificado tiempo en darnos su continuo asesoramiento para el desarrollo del presente trabajo de investigación.

Al personal de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Pasco por brindarnos toda su colaboración e información necesaria para la culminación de nuestro trabajo investigativo.

A nuestros familiares y amigos nuestros profundos y sinceros agradecimientos que de una u otra forma nos apoyaron en la realización de nuestra tesis.

Los autores.

RESUMEN

Con la presente investigación, se buscó: determinar la relación que existe entre la Inteligencia emocional con el desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Pasco – 2021.

La investigación fue de tipo aplicada y de diseño descriptivo correlacional; el método deductivo nos permitió abordar las principales teorías de nuestras variables: Inteligencia emocional y desempeño laboral; el método utilizado es el inductivo, lo que permitió el análisis de nuestro objeto de estudio desde la realidad. La muestra fue de 15, se utilizó como instrumento un cuestionario por cada variable, con respuestas en la escala de Likert.

Nuestra investigación concluye que, existe una fuerte relación. entre la Inteligencia emocional con el desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Pasco – 2021., habiéndose determinado que la correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). Al hallarse una correlación de Pearson de 0,926.

Finalmente, ponemos a disposición varias recomendaciones, que pueden ser implementadas por la actual gestión, lo que redundara en mejorar la inteligencia emocional de sus trabajadores y por ende en brindar un mejor servicio a la población.

Palabras claves: Inteligencia emocional, desempeño laboral, autoconciencia, autocontrol, empatía, habilidades sociales.

ABSTRACT

With the present investigation, it was sought: to determine the relationship that exists between Emotional Intelligence with the work performance of the collaborators of the Administration and Finance Management of the Provincial Municipality of Pasco - 2021.

The research was of an applied type and descriptive correlational design; the deductive method allowed us to address the main theories of our variables: emotional intelligence and job performance; the method used is inductive, which allowed the analysis of our object of study from reality. The sample was 15, a questionnaire was used as an instrument for each variable, with responses on the Likert scale

Our research concludes that there is a strong relationship. between Emotional Intelligence and job performance of employees of the Administration and Finance Management of the Provincial Municipality of Pasco - 2021., having determined that the correlation is significant at the 0.01 level (bilateral). When finding a Pearson correlation of 0.926.

Finally, we make several recommendations available, which can be implemented by the current management, which will result in improving the emotional intelligence of its workers and therefore in providing a better service to the population.

Keywords: Emotional intelligence, job performance, self-awareness, self-control, empathy, social skills.

INTRODUCCIÓN

SEÑOR PRESIDENTE, SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO CALIFICADOR:

En cumplimiento a las disposiciones vigentes del Reglamento General de Grados Académicos y Títulos Profesionales de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, dejamos a consideración la Tesis intitulada: “Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral de los Colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Pasco – 2021”, con el propósito de optar el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Con la modernización de la gestión pública, se busca que las entidades públicas (en nuestro caso, la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Pasco) respondan de manera eficiente y oportuna a las necesidades y gestiones de la ciudadanía, es de vital importancia que los servidores públicos perciban el rol que les toca desempeñar dentro del Estado y sus instituciones. Deben tener presente en todo momento a los ciudadanos o vecinos, de tal manera que sus respuestas y acciones sean valiosas, pertinentes, oportunas, efectivas y eficaces, buscando en todo momento el bienestar y desarrollo del poblador.

“Si nos fijamos con atención en cualquier factor que influye en la eficacia organizativa, descubriremos que la inteligencia emocional desempeña un papel importante” (Goleman y Cherniss, 2005, p. 42).

La inteligencia emocional se resume en un amplio número de habilidades, aptitudes, así como rasgos de personalidad: entre los que más destacan la empatía, expresión de las emociones, comprensión de los sentimientos y control de nuestro genio.

El desempeño laboral de los colaboradores, tendrá mucho que ver con el comportamiento y los resultados obtenidos, muchos estudiosos coinciden en que un papel importante juega la motivación que estos tengan. A mayor y mejor motivación,

mejor conseguirán desempeñar su trabajo y fruto de ello se logrará brindar un mejor servicio.

Es por ello que consideramos necesario realizar la presente investigación, cuyos temas están organizados de acuerdo al modelo del reglamento y contiene los capítulos siguientes:

El Capítulo I, Problema de Investigación, en esta parte nace la idea, se plantea el problema, se establecen los objetivos, la justificación del estudio y las limitaciones de la investigación.

En el Capítulo II, Marco Teórico, integramos la investigación con los antecedentes de estudios similares, las teorías relacionadas a nuestras variables, las mismas que dan el sustento científico, el planteamiento de las hipótesis, la identificación de variables y la operacionalización de las mismas.

En el Capítulo III, Metodología y Técnicas de Investigación, en este capítulo nos referimos a metodología empleado en la investigación, para ello abordamos la población y la muestra respectiva, las técnicas para la recolección, procesamiento y análisis de datos, así como la selección, validación y confiabilidad del instrumento de investigación y la respectiva orientación ética.

En el Capítulo IV, Resultados y Discusión, presentamos el trabajo de campo, el análisis de los resultados mediante tablas y gráficos estadísticos, la contrastación de la hipótesis, finalmente se presentan las conclusiones y las respectivas recomendaciones, que esperamos sean de mucha utilidad para la actual gestión.

LOS AUTORES

ÍNDICE

DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
RESUMEN	
ABSTRACT	
INTRODUCCIÓN	
ÍNDICE	
ÍNDICE DE TABLAS	
ÍNDICE DE FIGURAS	

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Identificación y determinación del Problema	1
1.2. Delimitación de la Investigación	3
1.2.1. Delimitación Temporal.....	3
1.2.2. Delimitación Espacial	4
1.2.3. Delimitación Social	4
1.2.4. Delimitación Conceptual.....	4
1.3. Formulación del problema.....	4
1.3.1. Problema General	4
1.3.2. Problemas Específicos.....	5
1.4. Formulación de Objetivos.....	5
1.4.1. Objetivo General	5
1.4.2. Objetivos Específicos	5
1.5. Justificación de la Investigación.....	6
1.6. Limitaciones de la investigación.....	7

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de Estudio	8
------------------------------------	---

2.1.1. Antecedentes Internacionales	8
2.1.2. Antecedentes Nacionales.....	11
2.1.3. Antecedentes Locales	13
2.2. Bases teóricas – Científicas	14
2.2.1. Inteligencia Emocional	14
2.2.2. Definición Según Autores.....	16
2.2.3. Dimensiones de la Variable Inteligencia Emocional.....	18
2.2.4. Desempeño Laboral.....	22
2.2.5. Definición Según Autores	22
2.2.6. Dimensiones de la variable desempeño laboral	25
2.3. Definición de Términos.....	28
2.4. Formulación de Hipótesis.....	30
2.4.1. Hipótesis General.....	30
2.4.2. Hipótesis Específicas	30
2.5. Identificación de Variables	30
2.6. Definición Operacional de Variables e Indicadores:.....	31

CAPITULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de Investigación.....	33
3.2. Nivel de Investigación.....	33
3.3. Métodos de Investigación.....	34
3.4. Diseño de Investigación	34
3.5. Población y Muestra	35
3.5.1. Población	35
3.5.2. Muestra	35
3.6. Técnicas e instrumentos de Recolección de Datos.....	35
3.6.1. Técnicas.....	35
3.6.2. Instrumentos.	35

3.7. Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación....	36
3.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	36
3.9. Tratamiento Estadístico.....	37
3.10. Orientación ética filosófica y epistémica	37

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Descripción del trabajo de campo.....	38
4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados.	39
4.3. Prueba de Hipótesis	50
4.4. Discusión de resultados	55

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

ANEXOS

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Componentes de la IE con diferentes ejemplos	15
Tabla 2 Población de Estudio	35
Tabla 3 Resultados de la Variable Inteligencia Emocional.....	39
Tabla 4 Resultados de la Dimensión Autoconciencia	40
Tabla 5 Resultados de la Dimensión Autocontrol	41
Tabla 6 Resultados de la Dimensión Empatía.	42
Tabla 7 Resultados de la Dimensión Habilidades sociales	43
Tabla 8 Resultados de la Variable Desempeño Laboral	44
Tabla 9 Resultados de la Dimensión Calidad y Productividad	45
Tabla 10 Resultados de la Dimensión Conocimiento.....	46
Tabla 11 Resultados de la Dimensión Compromiso y presentismo	47
Tabla 12 Resultados de la Dimensión Iniciativa / Liderazgo	48
Tabla 13 Resultados de la Dimensión Trabajo en Equipo	49
Tabla 14 Prueba de Hipótesis General.....	50
Tabla 15 Prueba de Hipótesis Especifica 1	51
Tabla 16 Prueba de Hipótesis Especifica 2	52
Tabla 17 Prueba de Hipótesis Especifica 3	53
Tabla 18 Prueba de Hipótesis Especifica 4	54

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Resultados de la Variable Inteligencia Emocional	39
Figura 2 Resultados de la Dimensión Autoconciencia	40
Figura 3 Resultados de la Dimensión Autocontrol	41
Figura 4 Resultados de la Dimensión Empatía.....	42
Figura 5 Resultados de la Dimensión Habilidades sociales.....	43
Figura 6 Resultados de la Variable Desempeño Laboral.....	44
Figura 7 Resultados de la Dimensión Calidad y Productividad.....	45
Figura 8 Resultados de la Dimensión Conocimiento	46
Figura 9 Resultados de la Dimensión Compromiso y presentismo	47
Figura 10 Resultados de la Dimensión Iniciativa / Liderazgo	48
Figura 11 Resultados de la Dimensión Trabajo en Equipo	49

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Identificación y determinación del Problema

A mediados de los noventa, es cuando la inteligencia emocional se convierte en un tema de interés frecuente por parte de la sociedad, de tal forma que empiezan a aparecer artículos, primero en revistas de divulgación y después en las científicas, y “libros como el de los psicólogos americanos Peter Salovey y John Mayer” (1990) y el de Goleman.

Podemos mencionar que la publicación de Emotional Intelligence de Daniel Goleman (1995) “significa una difusión sin precedentes de un concepto que hasta entonces había pasado desapercibido para el gran público”. La inteligencia Emocional. A partir de esta publicación, aparecen diversas posturas teóricas, de las cuales se desprenden distintas definiciones e instrumentos de medición. En el ámbito organizacional, este tema también ha traído cambios significativos.

El término Inteligencia Emocional (IE) es relativamente reciente y refleja la fusión de dos conceptos que la componen: razón y emoción. Históricamente, ambos términos se han desarrollado de forma separada. Así, cuando se hablaba de inteligencia se hacía referencia a una “inteligencia racional” basada en la toma

de decisiones y el pensamiento cognitivo. Para la “mente racional” (López et al., p. 16)

Actualmente La mayoría de organizaciones valoran más la competencia emocional, más incluso que la inteligencia racional, numerosos estudios han puesto de manifiesto que una de las competencias fundamentales en la consecución del éxito profesional es la Competencia Emocional. Ya que las emociones son el principal soporte para el comportamiento de las personas y por ende influyen en el resultado de sus labores o trabajo.

Tal como lo manifiestan Goleman y Cherniss (2005) Las organizaciones necesitan contratar teniendo en cuenta la inteligencia emocional, además de las aptitudes técnicas o experiencia laboral que busquen. Cuando se trata de ascensos y de planificar sucesiones, la IE debería ser uno de los criterios más importantes, sobre todo cuando un puesto requiere liderazgo. La IE debería ser un criterio básico a la hora de seleccionar y formar a los candidatos con un potencial elevado. Y en formación y desarrollo, la IE también debería pasar a ser un componente importante. (p. 103)

Consideramos que para nuestra investigación es importante el hecho de la aparición de emociones las cuales pudiesen repercutir de manera negativa en el Desempeño Laboral de los trabajadores, por lo que es importante considerar “la capacidad de reconocer los sentimientos en sí mismo y en otros, siendo hábil para gerenciarlos al trabajar con otros”, esta afirmación es definida por Goleman, (1995), como Inteligencia Emocional.

Las organizaciones actualmente les dan mayor importancia a las características individuales relacionadas con la creatividad, la lógica, la flexibilidad y la capacidad de comprensión de las situaciones laborales y según algunos estudios estos están relacionados con el manejo de las emociones.

Debemos entender que la Inteligencia Emocional, según Guerri, (2014) Es un tipo de aptitud psicológica que gobierna y dirige nuestras emociones en

todos los aspectos. Es la actitud para disfrutar de los acontecimientos de la vida, a partir de un estado de tranquilidad y auto aceptación, que le permite al sujeto actuar sobre sus carencias y expandir sus fortalezas con sentido crítico y constructivo. (p. 16)

En nuestro caso específico de los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Pasco, pensamos que no se toma en consideración al trabajador como un sujeto integral conformado por un sinnúmero de sentimientos y emociones, tal como lo manifiesta Torrabadella (2009) “La capacidad de reconocer cómo te sientes, te permite comprenderte, controlar de forma inteligente tus actos y, en consecuencia, comprender mejor a los demás” (p. 22), muchas veces, en las labores no se toma en consideración la variable emocional, la cual es la esencia motivadora de toda acción desarrollada por el ser humano.

Es importante mencionar que una adecuada Inteligencia Emocional es indispensable y primordial, para lograr un mejor desempeño laboral considerándola como la base para el desarrollo e implementación de comportamientos eficaces, los cuales influyen de manera positiva en los resultados de la organización.

En nuestro caso los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Pasco - 2021, para poder realizar considerablemente mejor su labor, es decir tener un mejor desempeño laboral en las actividades que realicen, deben estar bien emocionalmente, toda vez que su trabajo está en contacto directo con la población.

1.2. Delimitación de la Investigación

1.2.1. Delimitación Temporal

El espacio de tiempo para el análisis de nuestra investigación comprenderá el año 2021.

1.2.2. Delimitación Espacial

La investigación se llevará a cabo en las instalaciones de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Pasco, ubicado en el distrito de Chaupimarca de la Provincia y Región de Pasco.

1.2.3. Delimitación Social

Para la presente investigación lo constituyen, los colaboradores nombrados y contratados de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Pasco.

1.2.4. Delimitación Conceptual

En nuestra investigación lo constituye la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Pasco, con los siguientes conceptos:

Inteligencia Emocional: “Se refiere a la capacidad humana de sentir, entender, controlar y modificar los estados emocionales de uno mismo y también de los demás. Inteligencia Emocional no significa ahogar las emociones, sino dirigir las y equilibrarlas”. (Guerra, 2014, p. 16)

Desempeño Laboral: Según Robbins y Judge (2009) “es la capacidad de organizar y coordinar las actividades que al unirse conforman el comportamiento de las personas involucradas en el proceso productivo”.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema General

¿Cómo se relaciona la inteligencia emocional con el desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Pasco – 2021?

1.3.2. Problemas *Específicos*

- a) ¿De qué manera se relaciona la autoconciencia con el desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Pasco – 2021?
- b) ¿Cómo se relaciona el autocontrol con el desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Pasco – 2021?
- c) ¿En qué forma se relaciona la empatía con el desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Pasco – 2021?
- d) ¿Cómo se relaciona las habilidades sociales con el desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Pasco – 2021?

1.4. Formulación de Objetivos

1.4.1. Objetivo *General*

Determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional con el desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Pasco – 2021.

1.4.2. Objetivos *Específicos*

- a) Establecer la relación que existe entre la autoconciencia con el desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Pasco – 2021.
- b) Comprobar la relación que existe entre el autocontrol con el desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Pasco – 2021.

- c) Determinar la relación que existe entre la empatía con el desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Pasco – 2021.
- d) Fijar la relación que existe entre las habilidades sociales con el desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Pasco – 2021.

1.5. Justificación de la Investigación

1.5.1. Justificación Teórica

La presente investigación tiene como finalidad lograr que los trabajadores desarrollen al máximo su inteligencia emocional para mejorar su desempeño laboral.

Actualmente la inteligencia emocional es un tema muy importante en las organizaciones, por lo que nuestro interés es que la administración de las entidades públicas en nuestro caso concreto la Municipalidad Provincial de Pasco, para lograr un mejor desempeño laboral de sus trabajadores utilice las bases teóricas de la Inteligencia Emocional en el desarrollo de las actividades diarias de sus colaboradores, para lograr un mejor uso de sus habilidades, capacidades y destrezas.

El presente estudio permite recabar información novedosa sobre el tema de Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral y va a contribuir a que se amplíe el cuerpo de conocimientos sobre las variables investigadas. Dicha información queda a disposición de la comunidad científica para ser utilizado como una evidencia empírica en futuros trabajos de investigación.

1.5.2. Justificación Metodológica

Con la investigación se genera la aplicación de los instrumentos de recolección de datos válidos y confiables para medir la relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral, en nuestro caso la aplicación del cuestionario.

1.5.3. Justificación Práctica

La presente investigación se justifica porque hoy en día las organizaciones no solo están evaluando el coeficiente intelectual de sus trabajadores, sino lo que más se está priorizando es la inteligencia emocional, por lo que considero que los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Pasco, Región Pasco, cuenten con conocimientos sobre el tema y así logren tener un mejor desempeño laboral.

1.6. Limitaciones de la investigación

Nuestra principal limitación considero que será de carácter económico para poder financiar el estudio, ya que todos los gastos que se efectuarán durante su desarrollo, serán financiados con nuestro propio ingreso.

Así mismo consideramos la falta de cooperación y apertura por parte de los encuestados, por las actuales circunstancias que viene atravesando la población mundial producto de la pandemia por el COVID 19.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de Estudio

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Carranco (2018) En la tesis titulada: “Evaluación del nivel de inteligencia emocional (ie) y su influencia en el desempeño laboral de profesionales odontólogos del Distrito de Salud 10d01 Ibarra - Pimampiro – Urcuquí”, tesis de pregrado de la Universidad Central del Ecuador, fue un estudio de tipo observacional, transversal, con una muestra de 40 personas.

Las conclusiones principales nos manifiestan que:

Respecto al nivel de Inteligencia Emocional en los profesionales odontólogos del Distrito de Salud 10D01 (Ibarra – Pimampiro – Urcuquí), se determinó que se encuentra en grado alto, con un valor del 77,5%.

Se estableció que existe una relación e influencia significativa media entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los Odontólogos del Distrito de Salud 10D01, ya que aquellos profesionales que presentan un grado medio – alto en las competencias emocionales, evidencian un valor similar en la apreciación y desempeño de su ejercicio profesional con respecto a la satisfacción laboral, jornada laboral y servicio al usuario. (Carranco, 2018, p. 54)

Jurado (2018) En la tesis titulada: “Aplicación de la inteligencia emocional en el área comercial, Agencia Plaza Eguino Banco FIE S.A.” Tesis de Licenciatura por la Universidad Mayor de San Andrés, el tipo de estudio utilizado fue exploratorio y el método fue inductivo.

En sus conclusiones nos menciona:

Se formuló el marco teórico que visibiliza los tópicos necesarios para la implementación de dinámicas grupales basados en la inteligencia emocional, las mismas son de gran ayuda, ya que al mencionar el escenario donde se presenta una resistencia al cambio y diferentes tipos de emociones de los funcionarios del Área Comercial que influyen directamente a Banco FIE S.A. las dinámicas grupales ayudan a implementar la inteligencia emocional dentro de la empresa unificando lo intelectual con lo emocional. (Jurado, 2018, p. 29)

Férreo (2016) en la tesis titulada: “Impacto del programa PIEI en los niveles de inteligencia emocional de supervisores de equipos de trabajo y en el desempleo laboral de su equipo en un centro de llamadas”, tesis doctoral de la Universidad Complutense de Madrid, se contó con una muestra de 282 personas.

Entre las principales conclusiones que nos presenta son:

Actualmente la literatura es muy amplia sobre el constructo de la IE, como se demuestra en el apartado de Fundamentación Teórica. Algunas limitaciones y dudas de los comienzos, han sido superadas en estos últimos años, y el constructo se va confirmando. (Férreo, 2016, p. 214)

“Existen cada vez más evidencias acerca de la fundamentación neurológica de la IE, como se ha puesto de manifiesto, incluso sin

necesidad de recurrir a una gran exhaustividad". (Férreo, 2016, p. 214)

A través de lo analizado en el apartado, Fundamentación Teórica, se deduce que las emociones pueden influir en el ámbito laboral. Estas habilidades emocionales son cruciales y, por lo tanto, como defiende Opengart (2007) los profesionales de Recursos Humanos tienen la responsabilidad de ayudar a los empleados para desarrollar estas capacidades. Los avances del constructo de la IE están ayudando a que esto sea así, para bien de los profesionales, de las propias organizaciones, y en última instancia para el mayor bienestar de las personas. (Férreo, 2016, p. 215)

Páez y Castaño (2015) estudiaron la Inteligencia emocional y su relación con el rendimiento académico en estudiantes universitarios. El estudio tuvo como objetivo describir la inteligencia emocional y determinar su relación con el rendimiento académico en estudiantes universitarios. Participaron 263 estudiantes, a quienes se les aplicaron diversos instrumentos, entre ellos el cuestionario EQ-i de BarOn para medir la inteligencia emocional.

Se encontró que, un coeficiente de inteligencia emocional promedio de 46,51, sin diferencias según género, pero sí con diferencias según la carrera que estudian: 62,9 para Economía; 55,69 en Medicina; 54,28 en Psicología y 36,58 para Derecho. Se encontró correlación entre el valor de la Inteligencia Emocional y nota promedio, siendo el mayor puntaje para Medicina, seguido de Psicología; no se encontró relación con las otras carreras. Así mismo se encontró correlación entre inteligencia emocional y rendimiento académico. (Páez y Castaño, 2015, p.281)

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Vilca (2022) En la tesis titulada: “Análisis de la inteligencia emocional y la productividad laboral en la Empresa Ricos Pan de la Ciudad de Juliaca periodo 2021”, tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración por la Universidad Nacional del Altiplano. Es de enfoque cuantitativo, con alcance descriptivo, de diseño no experimental. La técnica utilizada fue la encuesta, la muestra estuvo compuesta por 45 personas.

La conclusión principal nos menciona que:

De acuerdo al estudio realizado, los trabajadores de la empresa Ricos Pan presentan niveles bajos en cuanto a las tres dimensiones de la Inteligencia Emocional, según los resultados el 67% de trabajadores demuestran poca atención a las emociones, el 59% de los mismos demuestran baja claridad/comprensión de sus emociones y el 48% de los colaboradores demuestra una baja regulación/reparación emocional; lo cual indica que existe dificultad para conocer e interpretar sus emociones, lo que se refleja en una deficiente y poca motivación de sus trabajadores, asimismo en ocasiones se dejan dominar por sus impulsos o sus desaciertos personales, lo que influye de manera negativa en la productividad y labores diarias en la empresa. (Vilca, 2022, p. 85)

Orezzoli (2021) En la tesis titulada: “Relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral en el ámbito organizacional” Trabajo para optar el Título Profesional de Licenciado en Psicología. Fue una investigación exploratoria, el diseño de investigación seleccionado en los estudios fue de tipo correlacional y transversal.

En sus conclusiones nos menciona que:

En base a los artículos científicos analizados se identificó que la inteligencia emocional representada en aptitudes emocionales y sociales influye de forma significativa y positiva, de forma directa o indirecta sobre el desempeño en las organizaciones. (Orezzoli ,2021, p. 25)

La inteligencia emocional se relaciona positivamente con el desempeño laboral, puesto que niveles altos de inteligencia emocional predicen un mejor en las organizaciones. (Orezzoli ,2021, p. 25)

Choquecondo y Ramírez (2020) En la tesis titulada: “Inteligencia emocional y su relación con el compromiso organizacional del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de La Joya, Arequipa 2019”, tesis de licenciatura Por la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. El tipo de investigación fue cuantitativo de tipo correlacional, el diseño de investigación es No experimental, Transversal. La muestra fue de 110 trabajadores, su conclusión principal nos manifiesta que

Respecto a la relación de la inteligencia emocional con el compromiso organizacional del personal administrativo, los resultados arrojaron una correlación de, 0,731 es decir que existe una correlación positiva alta. Al ser positiva ambas variables se correlacionan directamente. Donde a menor inteligencia emocional menor compromiso organizacional del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de la Joya, Arequipa 2019. (Choquecondo y Ramírez, 2020, p. 87)

Bayona (2018) en la tesis intitulada: Relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral del personal subalterno de una institución castrense del Perú, 2018. De la facultad de Ciencias Empresariales - Universidad San Ignacio de Loyola, fue un estudio de tipo Descriptiva – Correlacional, de

diseño no experimental - Transversal la muestra fue de 80 oficiales sub alternos integrantes de la Marina de Guerra del Perú, donde se concluye que:

A partir de los resultados obtenidos se concluye que existe relación estadísticamente significativa y positiva entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en el personal subalterno de una institución castrense del Perú, 2018. Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. (Bayona, 2018, p. 101)

A partir de los resultados obtenidos se concluye que existe relación estadísticamente significativa y positiva entre la inteligencia intrapersonal y el desempeño laboral en el personal subalterno de una institución castrense del Perú, 2018. Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. (Bayona, 2018, p. 101)

Merino (2018) en la tesis que titula: Inteligencia emocional del personal que labora en el Hogar de la Paz Hermanos Misioneros de la Caridad del distrito de La Perla – Callao, 2017, de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, con una muestra de 35 personas, llegó a las principales conclusiones:

“ El nivel de la inteligencia emocional en general en el Hogar de La Paz Hermanos de La Caridad del distrito de La Perla – Callao se considera “Baja”, por debajo del promedio”. (p. 79)

2.1.3. Antecedentes Locales

Arrieta (2021) En la tesis que título: “Inteligencia emocional y liderazgo transformacional en la Unidad de Gestión Educativa Local Oxapampa, Región Pasco 2019”, tesis de Maestría de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, su diseño es no experimental – descriptivo de corte transversal, se contó con una muestra de 80 trabajadores, su conclusión principal nos manifiesta que:

“Se acepta la hipótesis nula (H0G) y se rechaza la hipótesis alternativa (HG), al no encontrar diferencias significativas entre

inteligencia emocional y liderazgo transformacional en la Unidad de Gestión Educativa Local Oxapampa”. (Arrieta, 2021, p. 74)

Bonilla y Condor (2020) En la tesis titulada: “La ética pública y el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Ulcumayo – 2018”. La investigación fue de tipo aplicada y de diseño descriptivo no correlacional; se utilizó el método deductivo, la muestra fue de 27 trabajadores, su conclusión principal nos manifiesta que:

“Existe relación directa entre la variable ética pública y el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Ulcumayo, 2018, Con un valor de significancia (valor crítico observado) $0,000 < 0,005$ ”. (Bonilla y Condor, 2020, p. 76)

2.2. Bases teóricas – Científicas

2.2.1. *Inteligencia Emocional*

Durante la década de los años ochenta, fueron diversos los autores que comenzaron a darse cuenta que las emociones pueden convertirse en los principales indicadores de medición de la inteligencia en el ser humano y no el coeficiente intelectual como se creía. Ya que, según Ramos et al., (2012) “Las emociones motivan nuestro comportamiento. Por eso es tan importante sintonizar con nuestras emociones a fin de que nos indiquen la acción correcta” (p. 37). Tal es así que en dichos años se empezó a hablar como la época del cerebro, lo que se convirtió en un complicado campo de estudio de la Psicología.

En nuestro organismo las emociones tienen una función adaptativa a lo que nos rodea. Es un estado que súbita y bruscamente sobreviene en forma de crisis más o menos violentas y pasajeras.

La aparición del sistema límbico permitió la posibilidad de sentir y expresar emociones. El sistema límbico interacciona de forma rápida con el sistema hormonal y con el sistema nervioso autónomo, lo que permite a la

emoción actuar súbita y repentinamente sobre nosotros, haciéndonos sentir en nuestro cuerpo cambios físicos (latido cardiaco, sudoración, tono muscular, flujo sanguíneo, sistema digestivo...) y estados cognitivos (felicidad, tristeza...). Y todo esto ocurre automáticamente, sin la necesidad de pensar. (Ballesteros, 2018, p.27)

La inteligencia emocional es definida como un conjunto de habilidades que un individuo consigue por nacimiento o asimila durante su vida, donde destaca la empatía, la motivación de uno mismo, el autocontrol, el entusiasmo y el manejo de emociones.

La IE se diferencia de la inteligencia social y de las habilidades sociales en que incluye emociones internas, privadas, que son importantes para el crecimiento personal y el ajuste emocional. Por otra parte, los aspectos personal e interpersonal también son bastante independientes y no tienen que darse de forma conjunta. Tenemos personas muy habilidosas en la comprensión y regulación de sus emociones y muy equilibradas emocionalmente, pero con pocos recursos para conectar con los demás. Lo contrario también ocurre, pues hay personas con una gran capacidad empática para comprender a los demás, pero que son muy torpes para gestionar sus emociones, porque sufren de continuos altibajos emocionales. En la tabla 1 se presentan los componentes de la IE con diferentes ejemplos. (Fernández y Ramos, 2004, p. 15)

Tabla 1 Componentes de la IE con diferentes ejemplos

	Competencia personal	Competencia social
Percepción	Cuando le digo algo agradable a mi hijo, mi rostro refleja esa emoción	Intuyo el estado de ánimo de mis amigos sólo con observarlos
Comprensión	Ahora me encuentro muy enfadado con mi pareja, pero sé que se me pasará dentro de un rato.	Sé identificarme con las emociones que sienten mis amigos (empatía)
Regulación	Sé qué hacer para superar la tristeza	Soy de las personas que buscan alternativas positivas en las discusiones

Tomado de (Fernández y Ramos, 2004, p. 15)

Las personas que tienen alta inteligencia emocional destacan por su:

- ✓ Capacidad de escucha.
- ✓ Empatía.
- ✓ Capacidad de comunicación.
- ✓ Adaptabilidad.
- ✓ Creatividad ante los obstáculos.
- ✓ Capacidad de control de sí mismo.
- ✓ Confianza en sí mismo.
- ✓ Motivación.
- ✓ Eficacia grupal e interpersonal.
- ✓ Actualización
- ✓ Capacidad de cooperación-colaboración.
- ✓ Trabajo en equipo.
- ✓ Capacidad de negociación.
- ✓ Eficacia en la organización.
- ✓ Proactividad.
- ✓ Potencial de liderazgo

2.2.2. Definición Según Autores

Mayer y Salovey (1997): La inteligencia emocional es: “la habilidad para percibir, valorar y expresar emociones con exactitud, la habilidad para acceder y/o generar sentimientos que faciliten el pensamiento; la habilidad para comprender emociones y el conocimiento emocional y la habilidad para regular las emociones proviniendo un crecimiento emocional e intelectual” (Mayer y Salovey, 1997, p. 4)

Shapiro (1997): El término inteligencia emocional se identifica con “las cualidades emocionales necesarias para el logro del éxito, entre las cuales se pueden incluir: la empatía, la expresión y la comprensión de los sentimientos, el control del genio, la independencia, la capacidad de adaptación, la simpatía, la

capacidad de resolver los problemas en forma interpersonal, la persistencia, la cordialidad, la amabilidad y el respeto”.

Simmons y Simmons (1997): “La inteligencia emocional es el conjunto de necesidades emocionales, de impulsos y de valores verdaderos de una persona, y dirige toda su conducta visible”.

Cooper (1998): “hace referencia a la inteligencia emocional como aquello que nos motiva a buscar nuestro potencial único y nuestro propósito que activa nuestros valores íntimos y aspiraciones transformándolos en cosas en las cuales pensamos”.

“Es también la capacidad de sentir, entender y aplicar eficazmente el poder y la agudeza de las emociones como fuente de energía humana, información, conexión e influencia”. (p.135)

Goleman (2004), señala a la inteligencia emocional como “la capacidad de lograr identificar nuestros propios sentimientos y los sentimientos de los demás, de motivarnos y de aprender a manejar bien nuestras emociones y relaciones interpersonales”.

Señala cinco dimensiones que pueden ser agrupadas en dos: La primera en aptitudes personales (el autoconocimiento, la autorregulación o el control interno y la motivación) y la segunda son las aptitudes sociales (la empatía y las habilidades sociales), quienes definen el manejo de las relaciones sociales. (Goleman, 2004)

Martín y Boeck (1997), definen a la inteligencia emocional “como la cualidad de la comprensión de las emociones propias y la capacidad de ser empáticos, que es ponerse en el lugar de las otras personas. La emoción une a los sentimientos y los pensamientos, quienes determinan el nivel del potencial

mental y además de pasar un coeficiente intelectual más elevado, para lograr esto se requiere contar con ciertas cualidades entre ellas el optimismo”.

2.2.3. Dimensiones de la Variable Inteligencia Emocional

2.2.3.1. Autoconocimiento.

En cuanto al autoconocimiento, Goleman (1996) afirma que “reconocer un sentimiento mientras éste se presenta, es la clave de la inteligencia emocional, es decir, conocer y adecuar las emociones es imprescindible para poder llevar una vida satisfactoria”.

Para conocer y adecuar las emociones, se tienen que reconocer, es decir, tomar conciencia de lo que se está sintiendo. “Esta es una habilidad que utilizamos para reconocer nuestras emociones y sus consecuencias. Si queremos desarrollar esta capacidad es el momento de mirar en nuestro interior” (Guerri, 2014, p. 35)

Toda la inteligencia emocional se basa en la capacidad de reconocer sentimientos. Asimismo, está referido a la aptitud personal, y esta aptitud determina el dominio del ser humano, pudiéndose subdividir en la conciencia emocional, la autoevaluación precisa y la confianza en uno mismo

2.2.3.2. Autorregulación.

“Es la habilidad de lidiar con los propios sentimientos, adecuándolos a cualquier situación. Las personas que carecen de esta habilidad caen constantemente en estados de inseguridad, mientras que aquellas que poseen un mejor control emocional tienden a recuperarse más rápidamente de los reveses y contratiempos de la vida”. (Goleman, 1996)

Este indicador de la inteligencia emocional tal como explica Goleman (1996) se divide en: autocontrol, confiabilidad, escrupulosidad, adaptabilidad e innovación.

- Autocontrol. “Manejar las emociones y los impulsos perjudiciales”. (Goleman, 1996)
- Confiabilidad. “Mantener normas de honestidad e integridad”. (Goleman, 1996)
- Escrupulosidad. “Aceptar la responsabilidad del desempeño”. (Goleman, 1996)
- Adaptabilidad. “Flexibilidad para manejar el cambio”. (Goleman, 1996)
- Innovación. “Estar abierto y dispuesto a aceptar lo novedoso”. (Goleman, 1996)

2.2.3.3. Motivación.

Según Ander-egg (1991), la motivación es la capacidad para enviar energía en una dirección específica con un propósito específico. En el contexto de la inteligencia emocional significa usar el sistema emocional para catalizar todo el sistema y mantenerlo en funcionamiento.

En esta perspectiva, Goleman (1996) expone que hay cuatro fuentes principales de motivación: el individuo mismo (pensamiento positivo, visualización, respiración abdominal, gestión desagregada); los amigos, la familia y colegas, realmente nuestros soportes más relevantes; un mentor emocional (real o ficticio) y el propio entorno (aire, luz, sonido, objetos motivacionales). “Significa saber dirigir las emociones hacia un objetivo, lo cual nos permite mantener la motivación y fijar nuestra atención en las metas en lugar de en los obstáculos. En esto es necesaria cierta dosis de optimismo e iniciativa, de forma que seamos emprendedores y actuemos de forma positiva ante los contratiempos”. (Guerri, 2014, p. 42)

En este contexto, para que exista un buen manejo de este parámetro de la inteligencia emocional es necesario tomar el mando de

los pensamientos, dirigir oportunamente las excitaciones nerviosas y llegar a ser buenos para la solución de problemas.

- Afán de triunfo. Esforzarse para mejorar o cumplir una norma de excelencia.
- Compromiso. Aliarse a las metas grupales.
- Iniciativa. Disposición para aprovechar las oportunidades.
- Optimismo. Tenacidad frente a los obstáculos.

2.2.3.4. Empatía.

“Es la habilidad que permite a las personas reconocer las necesidades y los deseos de otros, permitiéndoles relaciones más eficaces”, (Goleman, 1996). Las personas dotadas de esta aptitud, están atentas a las pistas emocionales y saben escuchar, muestran sensibilidad hacia los puntos de vista de los otros y los comprenden, “La empatía es la capacidad cognitiva de percibir lo que sienten los demás. La clave radica en captar los mensajes tanto verbales como no verbales de nuestro interlocutor. Así, por un lado, tenemos que la mente racional se transmite a través de las palabras, y por otro, que la mente emocional se transmite a través del lenguaje corporal” (Guerra, 2014, p. 44).

Básicamente busca:

- Comprender a los demás. Percibir los sentimientos y perspectivas ajenos e interesarse activamente en sus preocupaciones.
- Ayudar a los demás a desarrollarse. Percibir las necesidades de desarrollo ajenas y fomentar sus aptitudes.
- Orientación al servicio. Prever, reconocer y satisfacer las necesidades.
- Aprovechar la diversidad. Cultivar oportunidades a través de diferentes tipos de personas.

- Conciencia política. Interpretar las corrientes emocionales de un grupo y sus relaciones de poder.

2.2.3.5. Habilidades sociales

El arte de relacionarse en gran parte, es debido a la habilidad de producir sentimientos en los demás. Según Guerri (2014) “es la capacidad de conocer los sentimientos de los demás y de poder hacer algo para transformarlos. El requisito fundamental para llegar a controlar las emociones de los demás se basa en el desarrollo de dos habilidades emocionales de las que hemos hablado anteriormente: el autocontrol y la empatía” (p.48). Esta habilidad, es la base en la que se sustenta la popularidad, el liderazgo y la eficiencia interpersonal. Las personas con esta cualidad son más eficientes en todo lo relacionado con la interacción entre individuos. Durante el desarrollo de las habilidades de comunicación efectivas, de comprensión y valoración de las emociones de los otros, la gestión de la inteligencia emocional pasa de intrapersonal a interpersonal. Los grandes temas de este apartado tal como expone Goleman (1996) son la auto apertura, el ser asertivo y la escucha activa y tiene que ver con:

- Influencia. Aplicar tácticas efectivas para inducir cambios en las personas y en los grupos.
- Comunicación. Ser capaz de escuchar abiertamente y transmitir mensajes claros y convincentes.
- Manejo de conflictos. Negociar y resolver desacuerdos.
- Liderazgo. Inspirar y guiar a grupos e individuos.
- Catalizador del cambio. Iniciar o manejar el cambio.
- Establecer vínculos. Alimentar las relaciones sentimentales.
- Colaboración y cooperación. Trabajar con otros para alcanzar metas compartidas.

- Habilidades de equipo. Crear sinergia grupal para alcanzar las metas colectivas.

2.2.4. Desempeño Laboral

El desempeño laboral es el grado en el que el empleado cumple los requisitos de su puesto de trabajo, además afirma que la evaluación de desempeño es un proceso de reducción de incertidumbre y al mismo tiempo de búsqueda de consonancia.

“El desempeño laboral consiste en la planeación, organización, dirección y control de todo el flujo de actividad de la empresa en todas las áreas y en todos los niveles para asegurar el alcance de los propósitos de la empresa y la entrega de sólidos resultados excelentes”. (Chiavenato, 2009).

El desempeño laboral es considerado uno de los pilares fundamentales dentro de la organización, que contribuye a su crecimiento, gracias a éste las empresas pueden cumplir sus objetivos en el tiempo planteado, contando un personal calificado para proporcionar productos o servicios de calidad. (Guartán et al, 2019)

La evaluación reduce la incertidumbre del empleado al proporcionarle retroalimentación de su desempeño y busca la consonancia porque permite intercambiar ideas para lograr la concordancia de conceptos entre el empleado y su gerente. La evaluación de desempeño debe mostrar al empleado lo que las personas piensan de su trabajo y de su contribución a la organización y cliente

2.2.5. Definición Según Autores

Zerrilli (1973): “define el desempeño como una calificación sistemática del valor que una persona manifiesta por sus características personales respecto a la organización de la que forma parte, que es evaluado por un jefe o más, de forma periódica”.

Sikula (1989): determina que el desempeño vendría a ser “la atribución de un valor que se da a cada actuación del empleado, con el propósito de facilitar la toma de decisiones y lograr resultados”.

Koontz y Weihrich (1990): “precisa que los objetivos fijados por la alta gerencia para llevar a cabo los planes y alcanzar su propósito para medir y dar corrección de actividades de los subordinados”.

Werther y Davis (2008), determinan que “es un proceso mediante el cual las organizaciones valoran el rendimiento global de los trabajadores”.

Harper y Lynch (1992), determinan que la evaluación de desempeño se elabora sobre objetivos planteados, asimismo sobre responsabilidades asumidas y características personales. En ese orden, plantean los autores que es una técnica o procedimiento que intenta estimar, de la forma más sistemática y objetiva posible, el rendimiento de los empleados de una organización.

Laguna y Mendoza (1994), precisan los modelos de satisfacción de Vroom, destacan que las personas están satisfechas con su trabajo hasta el nivel que les permita obtener lo que desean, en ese sentido, su desempeño será eficiente siempre y cuando los conduzca a la satisfacción de sus necesidades.

Milkovich y Boudreau (1994), refiere que “las mediciones individuales de este no podrían revelar si el bajo desempeño se debe a una asistencia irregular o a una baja motivación.” En ese sentido, se puede colegir que el desempeño en un puesto de trabajo cambia de persona a persona, precisa que este va influir en las habilidades, trabajo en grupo, supervisión, motivación, capacitación del trabajador y factores situacionales de cada persona; toda vez, que habilidad refleja las capacidades y técnicas de trabajo, conocimiento del puesto de trabajo, las capacidades interpersonales.

Chiavenato (2001), define al desempeño de una persona en el cargo como “un sistema de calificación y de su capacidad de desarrollo”.

Puchol (1995), precisa que “es un método continuo, sistemático, orgánico y en cascada, de opiniones acerca de los trabajadores de una empresa, sobre su desempeño usual, en ese sentido, se busca sustituir opiniones ocasionales y formuladas de acuerdo a diversos criterios”.

Gómez (1999), precisa que una tarea determinada depende del trabajador la cantidad de esfuerzo que empleara (p. 229). Cuesta Santos (1999), define a la evaluación del desempeño como un procedimiento que valora el aspecto más ordenado y objetivo posible, la productividad de los empleados en la institución. Se llevará a cabo sobre la base del trabajo desarrollado, las responsabilidades asumidas, los objetivos fijados y características personales.

Chiavenato (2000), “plantea evaluar el desempeño de los empleados a través de factores previamente definidos y valorados. Siendo factores actitudinales; la responsabilidad, disciplina, iniciativa, cooperativa, habilidad de seguridad, actitud, discreción, interés, presentación personal, capacidad de realización, creatividad y los factores operativos; calidad, trabajo en equipo, conocimiento en el trabajo, cantidad, liderazgo y exactitud” (p. 367).

Benavides (2002), “precisa que en la medida en que el trabajador mejore su desempeño mejorara sus competencias. En ese orden, son comportamientos y destrezas visibles que un trabajador coopera en un empleo para cumplir con su labor de manera satisfactoria y eficaz. Además, alega que los estudios se proyectan de tres tipos de competencias; siendo competencias genéricas, competencias laborales y competencias básicas” (p.72).

Carlos Martínez (2002), determina que se “debe medir el nivel que adquiere cada trabajador para evaluar si mantiene su aptitud y si cumple los objetivos del cargo que desempeña, asimismo la forma en que utiliza los recursos para lograr dichos objetivos”.

Robbins (2005), “estableció fijarse en metas como uno de los principios fundamentales de la psicología de desempeño, lo cual provoca la conducta

humana y va mejorar el desempeño. En ese sentido, va ayudar a los colaboradores a encaminar sus abnegaciones sobre objetivos difíciles, que cuando los objetivos son fáciles”.

Mondy y Noe (2005), define la evaluación del desempeño laboral como un “sistema formal de revisión individual del personal como de equipos de trabajo. Siendo así, es fundamental la evaluación en equipos del desempeño cuando se encuentran en una institución. Sin embargo, en la mayoría de empresas se centran en el enfoque de la evaluación de desempeño en el empleado individual”.

2.2.6. Dimensiones de la variable desempeño laboral

2.2.6.1. Calidad y productividad

La relación que maneja la productividad y calidad están estrechamente ligados entre sí, ya que el primero se refiere a las características cuantitativas de los productos, mientras que el otro describe la cualidad de los mismos, es decir satisfacer las necesidades de los clientes.

Ambos conceptos son claves para competir en los grandes mercados globalizados de hoy en día, donde son de suma importancia para mantener la rentabilidad de la empresa y estar a la altura de las exigencias de los consumidores. Mientras que la productividad, en términos de empleados es sinónimo de rendimiento. En un enfoque sistemático se dice que algo o alguien es productivo con una cantidad de recursos (insumos) en un periodo de tiempo dado se obtiene el máximo de productos. (Gutiérrez, 2010)

2.2.6.2. Conocimiento

Proceso en virtud del cual la realidad se refleja y reproduce en el pensamiento humano; dicho proceso está condicionado por las leyes del devenir social y se halla indisolublemente unido a la actividad práctica.

Alavi y Leidner (2002:19) definen el conocimiento como “la información que el individuo posee en su mente, personalizada y subjetiva, relacionada con hechos, procedimientos, conceptos, interpretaciones, ideas, observaciones, juicios y elementos que pueden ser o no útiles, precisos o estructurables”. La información se transforma en conocimiento una vez procesada en la mente del individuo y luego nuevamente en información una vez articulado o comunicado a otras personas

El fin del conocimiento estriba en conseguir la verdad objetiva. En el proceso del conocimiento, el ser humano adquiere saber, se asimila conceptos acerca de los fenómenos reales, va comprendiendo el mundo circundante. Dicho saber se maneja en la actividad práctica para transfigurar el mundo, para subordinar la naturaleza a las necesidades del ser humano. El conocimiento y la transformación práctica de la naturaleza y de la sociedad son dos facetas de un mismo proceso histórico, que se condicionan y se penetran recíprocamente.

2.2.6.3. Compromiso y presentismo

Empecemos por el principio, ¿qué es el “presentismo”? Básicamente, ir a laborar y estar alejado del trabajo. Una especie de absentismo presencial. Un asistir al puesto de trabajo y, por diferentes causas, hacer como que estás, pero no estas. Lo que, comúnmente, conocemos como “calentar la silla”.

El “presentismo” en las organizaciones es uno de los principales frenos a la productividad y uno de los males laborales más frecuentes en la actualidad. Aproximadamente la mitad de las empresas españolas reconocen contar en sus filas con trabajadores que no rinden lo que deberían.

El compromiso es la actitud del trabajador para con su organización. Es el vínculo que le une a la organización y por el cual da su mejor esfuerzo, para lograr los objetivos y/o metas institucionales.

2.2.6.4. Iniciativa / Liderazgo

Cuando vemos que en una organización todo parece seguir igual luego de varios años, es un indicativo de que hay ausencia de iniciativa y por ende de liderazgo. Es por esto que las empresas más innovadoras y que generan más impacto en sus entornos están dirigidas por líderes que en cada momento están iniciando algo nuevo.

La iniciativa es algo que se puede desarrollar. Basta enfrentar el miedo y salir de la zona de confort para aventurarse a lo nuevo, a lo que podría ser tal como lo vemos en nuestra imaginación.

2.2.6.5. Trabajo en equipo

El trabajo en equipo se delimita como la unión de dos o más personas organizadas de una forma determinada, las cuales se ayudan para lograr un fin común que es la ejecución de una actividad o tarea.

Nace como una necesidad de tener relaciones con otras personas y de complementariedad para lograr retos que no se alcanzarían individualmente. Se origina también de la idea de agilizar y mejorar algunas condiciones que obstaculizan el desarrollo de tareas diarias y la consecución de objetivos en las organizaciones.

Cuando se trabaja en equipo, se aúnan las aptitudes de los miembros y se potencian sus esfuerzos, disminuye el tiempo invertido en las labores y aumenta la eficacia de los resultados.

Los roles del trabajo en equipo se pueden definir por tanto siguiendo el esquema de las '5c':

- 1) Complementariedad
- 2) Comunicación

- 3) Coordinación
- 4) Confianza
- 5) Compromiso

2.3. Definición de Términos

Autoconocimiento: Conocer los propios estados internos, referencias, recursos e intuiciones.

Autorregulación: Manejar los propios estados internos, impulsos y recursos. Es la capacidad que tienen los individuos para equilibrar su emociones e impulsos mediante el razonamiento lógico conformado por el grado de autocontrol y los niveles de adaptabilidad e integridad ante las circunstancias (Hernández, 2008, p.15).

capacidad que posee el ser humano para entender sus emociones sin importar el momento en el que se encuentre, así como la percepción acertada de las emociones de quienes lo rodean que le permitan interactuar de forma sana y socialmente aceptable (Hernández, 2008, p. 16).

Conciencia metacognitiva: Es “entender que los pensamientos son solamente productos de nuestra mente y no realidades. Para alcanzar esta conciencia no basta con saberlo. Es decir, no nos vale con leer este párrafo, sino que necesitamos ir adquiriendo experiencias que demuestren que esto es verdad”. (Matos, 2020, p. 183)

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

Emoción. Goleman (1996) Afirma que “utiliza el término emoción para referirse a un sentimiento y sus pensamientos característicos, a las condiciones

psicológicas o biológicas que lo caracterizan, así como a una serie de inclinaciones a la actuación. Las emociones facilitan las decisiones y guían nuestra conducta, pero al mismo tiempo necesitan ser guiadas”.

Empatía: “es la actitud que tiene una persona para reconocer las emociones en los demás, es decir, es la capacidad de comprender los sentimientos de los otros y poder leer sus mensajes no verbales” (Goleman, 1995)

Equipos: “Un grupo de empleados que se reúnen regularmente para mejorar la calidad de los productos y servicios prestados, utilizando las metodologías y la filosofía de la Gestión de Calidad Total”. (Winter, 2000, p 120)

Habilidades sociales: Habilidad para inducir en los otros las respuestas deseables. Son la capacidad con que cuenta una persona para ejercer influencia sobre otros con el fin de dirigir sus actuaciones a través de un liderazgo nato, y así mantener una adecuada comunicación y un ambiente cordial y agradable con quienes la rodean. (Hernández, 2008, p.16)

Inteligencia emocional. “Es la habilidad para comprender a los demás y actuar prudentemente en las relaciones humanas” (Goleman 1996, p. 63).

Inteligencia. La real academia española de la lengua (2001) Establece que la inteligencia es la capacidad de entender o comprender, capacidad de resolver problemas de cada una de las personas. Autores con mucha importancia en este tema como son: Salavey, Mayer y Goleman (1998) Afirman que la inteligencia “es el atributo que poseen los individuos para el manejo menos o más perspicaz de las emociones para hacer frente a los retos e impactos del mundo y la vida cotidiana”.

Líder: “El miembro del equipo que es responsable de guiarlo a través de las actividades del modelo de mejora”. (Winter, 2000, p 121)

Motivación: “Es el conjunto de aspectos materiales y psicológicos que dan al individuo satisfacción a sus necesidades básicas, provocando un

comportamiento diferente que logra obtener un mejor resultado dentro de los objetivos de una empresa”. (Robbins, 2005: p. 123)

2.4. Formulación de Hipótesis

2.4.1. Hipótesis General

Existe una fuerte relación entre la Inteligencia emocional con el desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Pasco – 2021.

2.4.2. Hipótesis Específicas

- a) Existe una fuerte relación entre la Autoconciencia y el desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Pasco – 2021.
- b) Existe una fuerte relación entre el Autocontrol y el desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Pasco – 2021.
- c) Existe una fuerte relación entre la Empatía y el desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Pasco – 2021.
- d) Existe una fuerte relación entre las habilidades sociales y el desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Pasco – 2021.

2.5. Identificación de Variables

Variable Independiente

X= Inteligencia Emocional

Variable Dependiente

Y= Desempeño Laboral.

2.6. Definición Operacional de Variables e Indicadores:

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	ESCALA	NIVELES
INTELIGENCIA EMOCIONAL “Se refiere a la capacidad humana de sentir, entender, controlar y modificar los estados emocionales de uno mismo y también de los demás. Inteligencia Emocional no significa ahogar las emociones, sino dirigir las y equilibrarlas”. (Guerri, 2014, p. 16)	Autoconciencia	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Conciencia ▪ Autoevaluación ▪ Confianza 	1 2 3	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	22 – 44 (Malo) 46 – 88 (Regular) 92 – 110 (Bueno)
	Autocontrol	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Autocontrol. ▪ Confiabilidad. ▪ Escrupulosidad. ▪ Adaptabilidad. ▪ Innovación. 	4 5 6 7 8		
	Empatía.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Comprender ▪ Ayudar. ▪ Orientación al servicio. ▪ Aprovechar la diversidad. ▪ Conciencia política 	9 10 11 12 13		
	Habilidades sociales	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Influencia. ▪ Comunicación. ▪ Manejo de conflictos. ▪ Liderazgo. ▪ Catalizador del cambio. ▪ Establecer vínculos. ▪ Colaboración y cooperación. ▪ Habilidades de equipo. 	14 15 16 17 18 19 20 – 21 22		

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	ESCALA	NIVELES
DESEMPEÑO LABORAL “capacidad de organizar y coordinar las actividades que al unirse conforman el comportamiento de las personas involucradas en el proceso productivo”.	Calidad y productividad	✓ Calidad ✓ cantidad	1-3	1.Nunca 2.Casi nunca 3.A veces 4.Casi siempre 5.Siempre	18 – 36 (Malo) 37 – 72 (Regular) 73 – 90 (Bueno)
	Conocimiento	✓ Nivel ✓ Desempeño	4 - 6		
	Compromiso y presentismo	✓ Actitud ✓ Identificación	7- 9		
	Iniciativa / Liderazgo	✓ Tareas ✓ Motivación	10 - 14		
	Trabajo en equipo	✓ Fluidez ✓ Pertenencia	15 - 18		

CAPITULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de Investigación

El tipo de estudio es correlacional, Hernández et al, (2014) señala que “el estudio correlacional tiene como propósito medir el grado de relación que exista entre dos o más conceptos o variables. Además, estos estudios miden las dos o más variables que se pretenden ver si están o no relacionadas en los mismos sujetos y después se analiza la correlación”. (p. 139)

3.2. Nivel de Investigación

Nuestra investigación es de nivel explicativo ya que, Según Hernández et al, (2006)

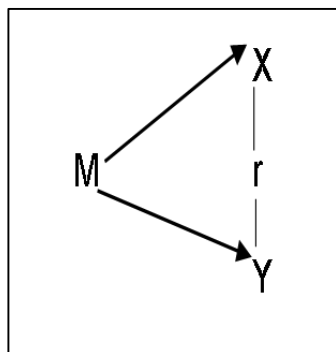
“Los estudios de alcance explicativos van más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos; es decir, están dirigidos a responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales. Como su nombre lo indica, su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta, o por qué se relacionan dos o más variables”. (págs. 83-84)

3.3. Métodos de Investigación

El método que se aplicara en la presente investigación es el deductivo determinándose los hechos más importantes del fenómeno, deduciendo las relaciones y en base a ello se formuló las hipótesis, observando la realidad para comprobar las hipótesis.

3.4. Diseño de Investigación

La investigación corresponde básicamente a un diseño de investigación no experimental de carácter transaccional o transversal. “Porque tiene como propósito describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (Hernández, et al., 2006). Para llevar a cabo la investigación se considera el diseño



Se describe la relación (X Y) Donde:

M: Muestra

X: Variable independiente Inteligencia Emocional

Y: Variable dependiente Desempeño laboral

r: Relación entre las variables de estudio

3.5. Población y Muestra

3.5.1. Población

La población es el conjunto de individuos, al que refiere nuestra pregunta de estudio (Hernández et al., 2014), nuestra población para la investigación va comprender a todos los trabajadores nombrados y contratados de la Gerencia de Administración y Finanzas.

Tabla 2 Población de Estudio

N°	Dependencia	CANTIDAD
1	Gerencia de Administración y Finanzas	2
2	Sub Gerencia de Tesorería	2
3	Sub Gerencia de Contabilidad	2
4	Sub Gerencia de Recursos Humanos	4
5	Sub Gerencia de Logística y Mergesí de Bienes	5
	TOTAL	15

**Fuente: Unidad de Personal MPP
Elaboración Propia.**

3.5.2. Muestra

Como se cuenta con una población finita, se tendrá en cuenta a todos los trabajadores, que hacen un total de 15 personas.

3.6. Técnicas e instrumentos de Recolección de Datos

3.6.1. Técnicas

La técnica utilizada fue de recopilación bibliográfica y recopilación estadística, mediante la encuesta, que según Deza y Muñoz (2012) señalan, “que la técnica es un proceso cognitivo de carácter intencional”, Los datos que se utilizaron en el presente trabajo de investigación fue mediante la encuesta. Toda vez que se realizaron las encuestas a los colaboradores materia de nuestra investigación de la Municipalidad Provincial de Pasco

3.6.2. Instrumentos.

El instrumento que se utilizó en la presente investigación es el cuestionario. Según señala Deza y Muñoz (2012) “El cuestionario es un instrumento que se utiliza para recolectar los datos, que consiste en un conjunto de preguntas respecto a una variable a medir”, teniendo en cuenta los problemas de investigación, básicamente es una conversación entre el entrevistador y el entrevistado donde la conversación gira en torno al problema de estudio, que conlleva a un propósito profesional.

3.7. Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación.

Nuestros instrumentos para la recolección de los datos (fueron un cuestionario por cada variable) las mismas que fueron validados por profesionales de nuestra Universidad, quienes son conocedores de la parte teórica y metodológica de nuestras variables, dimensiones e indicadores respectivos.

“La validez, es el Grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes. Es decir, en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce resultados iguales”. (Kerlinger , 2002, pág. 145)

3.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

- Para la tabulación de datos se realizará. Primero en forma manual (revisión y análisis de los cuestionarios) y luego se trasladarán los datos a la computadora según corresponda.
- Para el tratamiento estadístico se utilizará la estadística descriptiva, utilizando las medidas de tendencia central y otras. Para lo cual se empleará el software estadístico Statical Package for the Social Sciences – SPSS V. 25 que es el Paquete Estadístico más usado por los estudiosos de las Ciencias Sociales.
- Para la prueba de hipótesis se utilizará el t de student y el coeficiente de correlación de Pearson.

3.9. Tratamiento Estadístico

Existen una serie de programas informáticos para el tratamiento de los datos, en nuestro caso utilizaremos en primera instancia el Excel y luego el SPSS V. 25.

Estos datos serán mostrados mediante representaciones gráficas y para ello utilizaremos el diagrama de barras.

3.10. Orientación ética filosófica y epistémica

Este trabajo de investigación se realizará con total transparencia al momento de realizar la recolección de datos de la población en estudio; además se pondrá énfasis en la autenticidad de los resultados obtenidos, la confidencialidad de las encuestas aplicadas será de estricto carácter y honestidad al momento de realizar los análisis.

De manera especial se respetará los derechos de todos los colaboradores, que son tomados en cuenta para el presente estudio, en todo momento se mantendrá la confidencialidad de sus respuestas.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Descripción del trabajo de campo.

En el presente estudio de investigación, durante la intervención del trabajo de campo, se aplicó el instrumento de investigación como es el cuestionario (uno por cada variable de estudio), el mismo que contenía 22 y 18 preguntas respectivamente.

Previa coordinación con los representantes de la Municipalidad Provincial de Pasco, en nuestro caso el Gerente de Administración y Finanzas, se procedió a identificar a los individuos de nuestra muestra, que en nuestro caso fueron los 15 colaboradores.

Luego se procedió a recoger los datos, así como a realizar las respectivas encuestas y rellenar los cuestionarios.

Una vez que se recogió los datos, fueron procesados con el software estadístico, SPSS 25, considerando para ello:

- a. Una representación de tablas de frecuencias por cada una de las preguntas,
- b. Elaboración y presentación de las respectivas figuras, con su respectiva interpretación,
- c. Aplicación de la prueba de Hipótesis utilizando el coeficiente de correlación de Pearson,

d. Se concluyó con la respectiva discusión de resultados

Los datos obtenidos durante el presente proceso, son presentados y analizados en las siguientes páginas.

4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados.

4.2.1. Resultados Para la Variable Inteligencia Emocional

Tabla 3

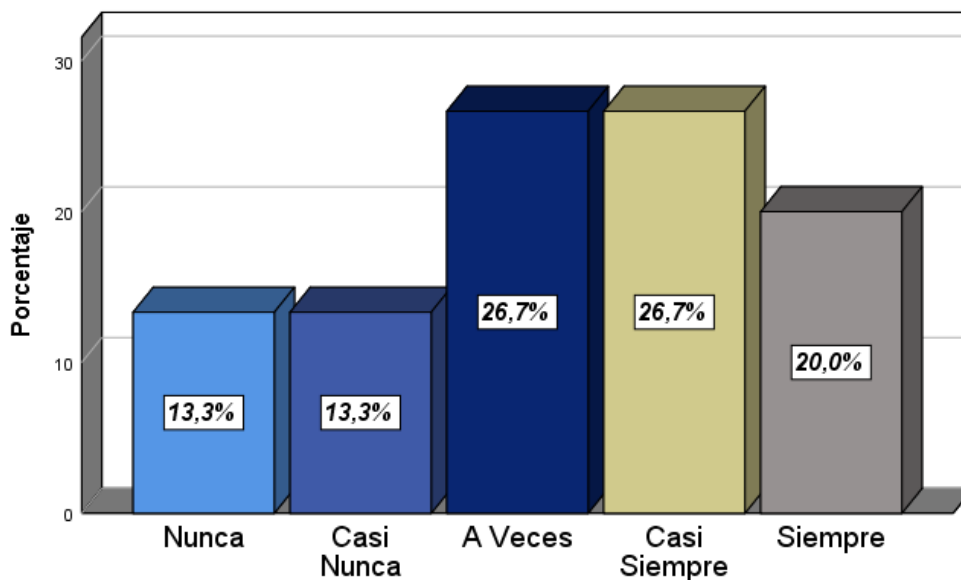
Resultados de la Variable Inteligencia Emocional

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	13,3
Casi Nunca	2	13,3
A Veces	4	26,7
Casi Siempre	4	26,7
Siempre	3	20,0
Total	15	100,0

Fuente: SPSS 25, elaboración propia

Figura 1

Resultados de la Variable Inteligencia Emocional



Fuente: SPSS 25, elaboración propia

Interpretación:

Según se puede apreciar en la tabla 3 y figura 1, respecto a los resultados de la Variable Inteligencia Emocional, un 26,7% considera que casi siempre hace uso en su desempeño laboral, igual que un 26,7% que nos manifestó que a

veces, 20% cree que siempre, 13,3% nos manifestó que casi nunca, igual que el 13,3% que estima que nunca.

Tabla 4

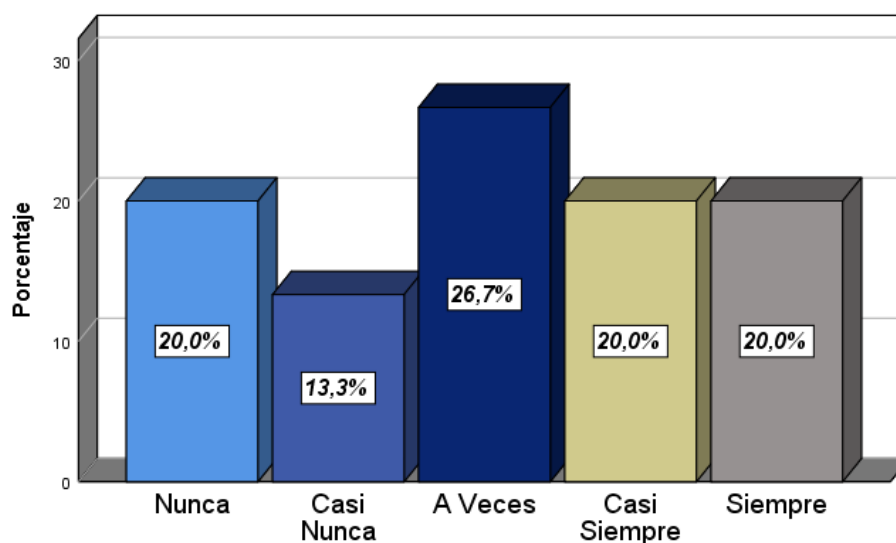
Resultados de la Dimensión Autoconciencia

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	3	20,0
Casi Nunca	2	13,3
A Veces	4	26,7
Casi Siempre	3	20,0
Siempre	3	20,0
Total	15	100,0

Fuente: SPSS 25, elaboración propia

Figura 2

Resultados de la Dimensión Autoconciencia



Fuente: SPSS 25, elaboración propia

Interpretación:

Según se puede apreciar en la tabla 4 y figura 2, en relación a los resultados de la Dimensión Autoconciencia, un 26,7% considera que a veces lo manifiesta durante su desempeño laboral, un 20% de los entrevistados nos

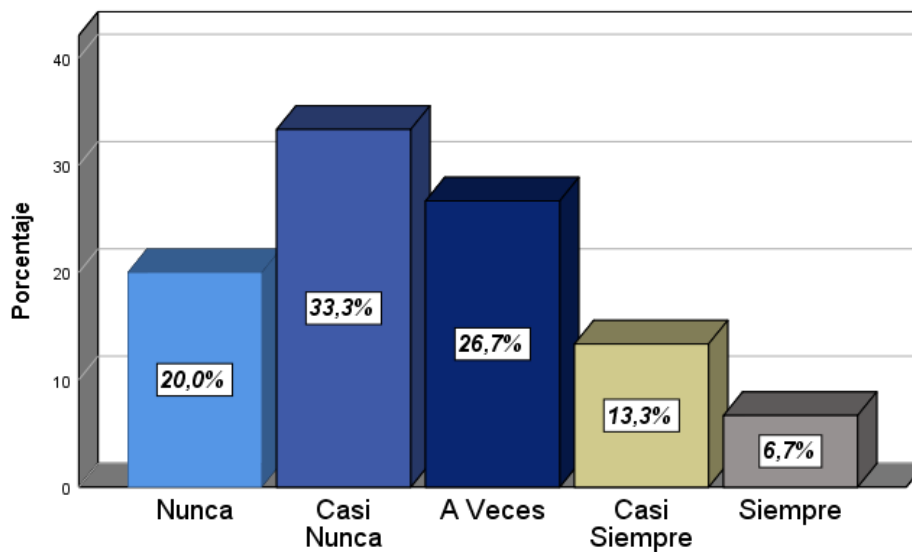
manifestó que siempre, el 20% opina que casi siempre, igual que el 20% que nos declaró que nunca, el 13,3% estima que casi nunca.

Tabla 5
Resultados de la Dimensión Autocontrol

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	3	20,0
Casi Nunca	5	33,3
A Veces	4	26,7
Casi Siempre	2	13,3
Siempre	1	6,7
Total	15	100,0

Fuente: SPSS 25, elaboración propia

Figura 3
Resultados de la Dimensión Autocontrol



Fuente: SPSS 25, elaboración propia

Interpretación:

Según se puede apreciar en la tabla 5 y figura 3, en relación a los resultados de la Dimensión Autocontrol, del total de encuestados, un 33,3% considera que casi nunca tiene autocontrol durante su desempeño laboral, un

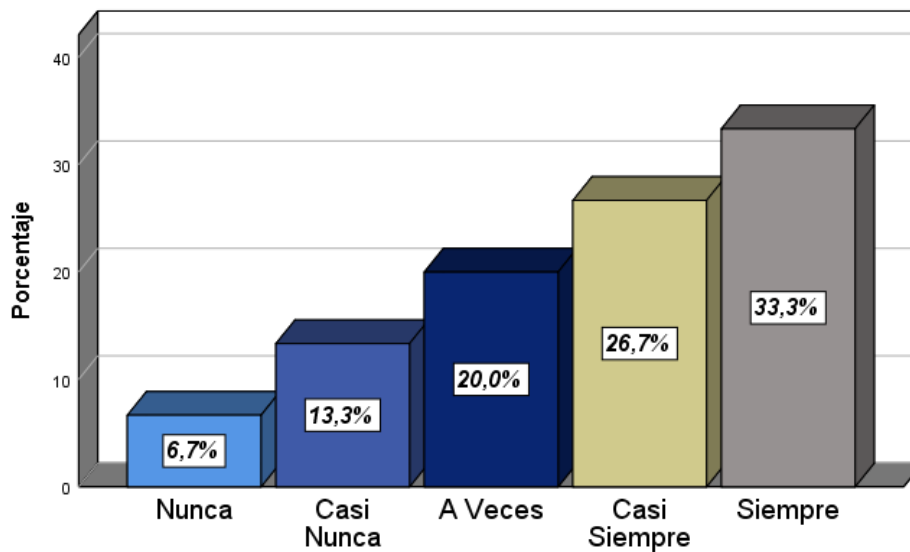
26,7% de los consultados nos manifestó que a veces, el 20% opina que nunca, el 13,3% nos declaró que casi siempre, y para un 6,7% estima que siempre.

Tabla 6
Resultados de la Dimensión Empatía.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	6,7
Casi Nunca	2	13,3
A Veces	3	20,0
Casi Siempre	4	26,7
Siempre	5	33,3
Total	15	100,0

Fuente: SPSS 25, elaboración propia

Figura 4
Resultados de la Dimensión Empatía.



Fuente: SPSS 25, elaboración propia

Interpretación:

Según se puede apreciar en la tabla 6 y figura 4, en relación a los resultados de la Dimensión Empatía, del total de nuestros informantes un 33,3% se considera siempre empático durante su desempeño laboral, un 26,7% de los

entrevistados nos manifestó que casi siempre, el 20% opina que a veces, el 13,3% nos declaró que casi nunca, el 6,7% estima que nunca.

Tabla 7

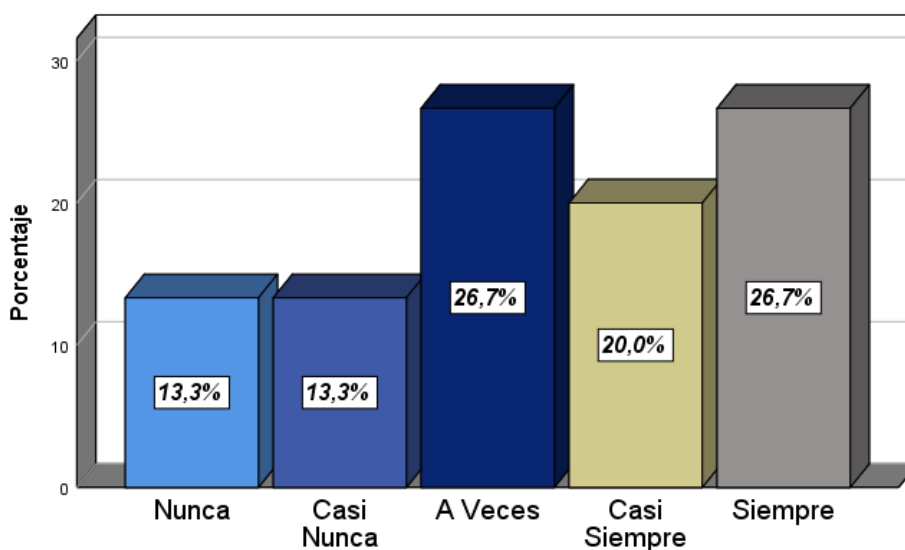
Resultados de la Dimensión Habilidades Sociales

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	13,3
Casi Nunca	2	13,3
A Veces	4	26,7
Casi Siempre	3	20,0
Siempre	4	26,7
Total	15	100,0

Fuente: SPSS 25, elaboración propia

Figura 5

Resultados de la Dimensión Habilidades Sociales



Fuente: SPSS 25, elaboración propia

Interpretación:

Según se puede apreciar en la tabla 7 y figura 5, en relación a los resultados de la Dimensión Habilidades Sociales, un 26,7% considera que siempre lo muestra durante su desempeño laboral, igual que un 26,7% de los

entrevistados que nos manifestó que a veces, el 20% opina que casi siempre, un 13,3% nos declaró que nunca, igual que el 13,3% que estima que casi nunca.

4.2.2. Resultados Para la Variable Desempeño Laboral

Tabla 8

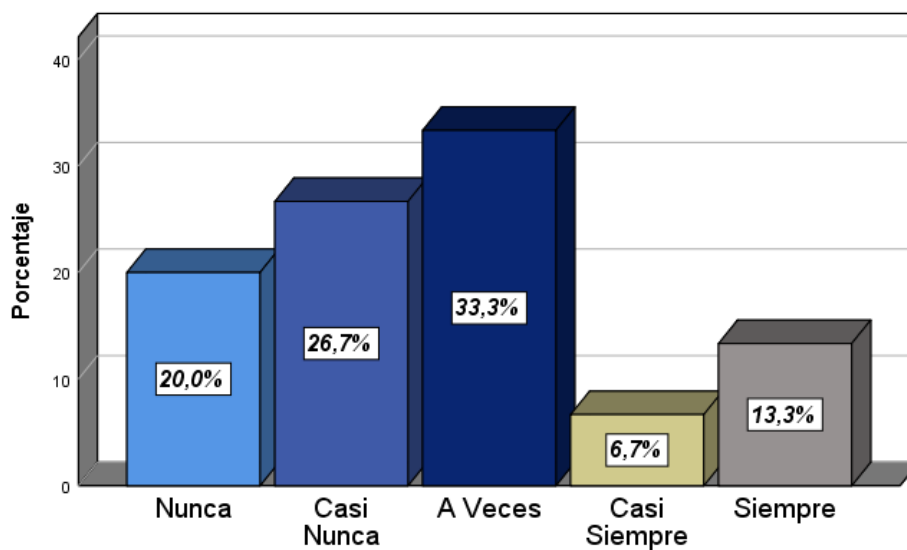
Resultados de la Variable Desempeño Laboral

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	3	20,0
Casi Nunca	4	26,7
A Veces	5	33,3
Casi Siempre	1	6,7
Siempre	2	13,3
Total	15	100,0

Fuente: SPSS 25, elaboración propia

Figura 6

Resultados de la Variable Desempeño Laboral



Fuente: SPSS 25, elaboración propia

Interpretación:

Según se puede apreciar en la tabla 8 y figura 6, respecto a los resultados de la Variable Desempeño Laboral, un 33,3% considera que a veces reine un buen desempeño laboral, un 26,7% nos manifestó que casi nunca, 20% cree que

nunca, 13,3% nos manifestó que siempre, mientras que el 6,7% estima que casi siempre.

Tabla 9

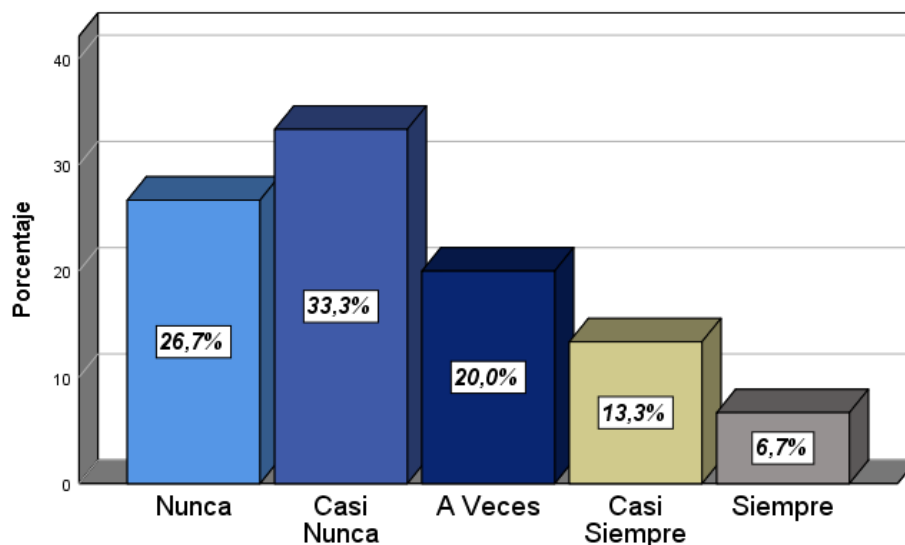
Resultados de la Dimensión Calidad y Productividad

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	4	26,7
Casi Nunca	5	33,3
A Veces	3	20,0
Casi Siempre	2	13,3
Siempre	1	6,7
Total	15	100,0

Fuente: SPSS 25, elaboración propia

Figura 7

Resultados de la Dimensión Calidad y Productividad



Fuente: SPSS 25, elaboración propia

Interpretación:

Según se puede apreciar en la tabla 9 y figura 7, en relación a los resultados de la Dimensión Calidad y Productividad, un 33,3% considera que casi nunca lo muestra durante su desempeño laboral, un 26,7% de los entrevistados nos manifestó que nunca, el 20% opina que a veces, un 13,3% nos declaró que casi siempre, el 6,7% estima que siempre.

Tabla 10

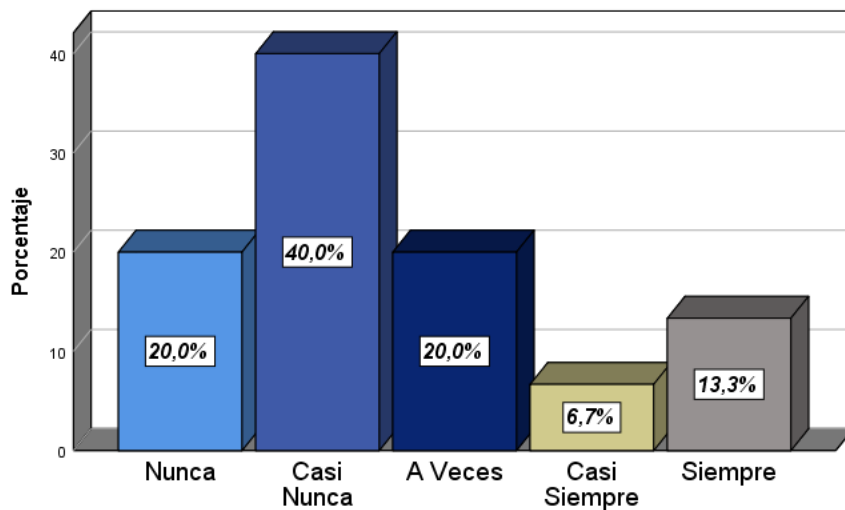
Resultados de la Dimensión Conocimiento

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	3	20,0
Casi Nunca	6	40,0
A Veces	3	20,0
Casi Siempre	1	6,7
Siempre	2	13,3
Total	15	100,0

Fuente: SPSS 25, elaboración propia

Figura 8

Resultados de la Dimensión Conocimiento



Fuente: SPSS 25, elaboración propia

Interpretación:

Según se puede apreciar en la tabla 10 y figura 8, en relación a los resultados de la Dimensión Conocimiento, del total de encuestados un 40% considera que casi nunca lo demuestra durante su desempeño laboral, un 20% de los entrevistados nos manifestó que nunca, igual que el 20% que opina que a veces, un 13,3% nos declaró que siempre, el 6,7% estima que casi siempre.

Tabla 11

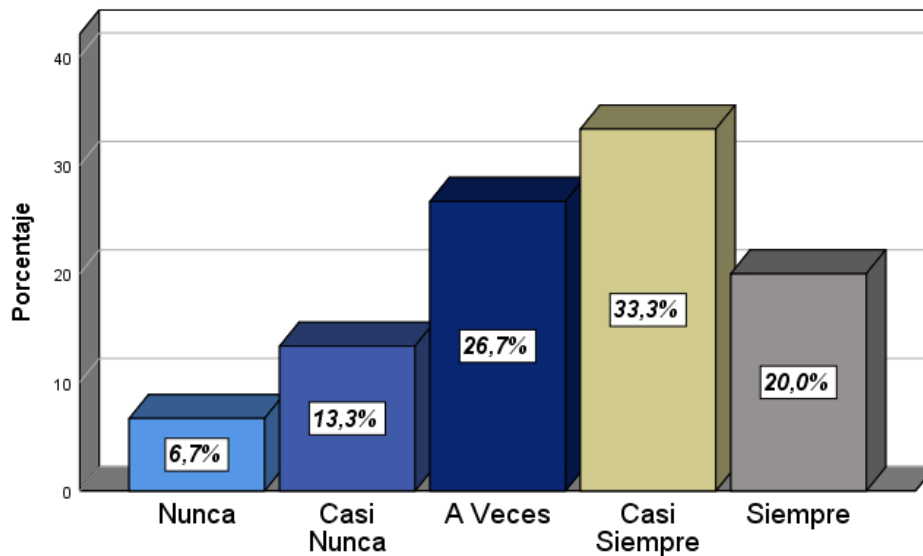
Resultados de la Dimensión Compromiso y Presentismo

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	3	6,7
Casi Nunca	6	13,3
A Veces	3	26,7
Casi Siempre	1	33,3
Siempre	2	20,0
Total	15	100,0

Fuente: SPSS 25, elaboración propia

Figura 9

Resultados de la Dimensión Compromiso y Presentismo



Fuente: SPSS 25, elaboración propia

Interpretación:

Según se puede apreciar en la tabla 11 y figura 9, en relación a los resultados de la Dimensión Compromiso y Presentismo, un 33,3% de los encuestados, considera que casi siempre lo muestra durante su desempeño laboral, un 26,7% de los entrevistados nos manifestó que a veces, el 20% opina que siempre, un 13,3% nos declaró que casi nunca, el 6,7% piensa que nunca.

Tabla 12

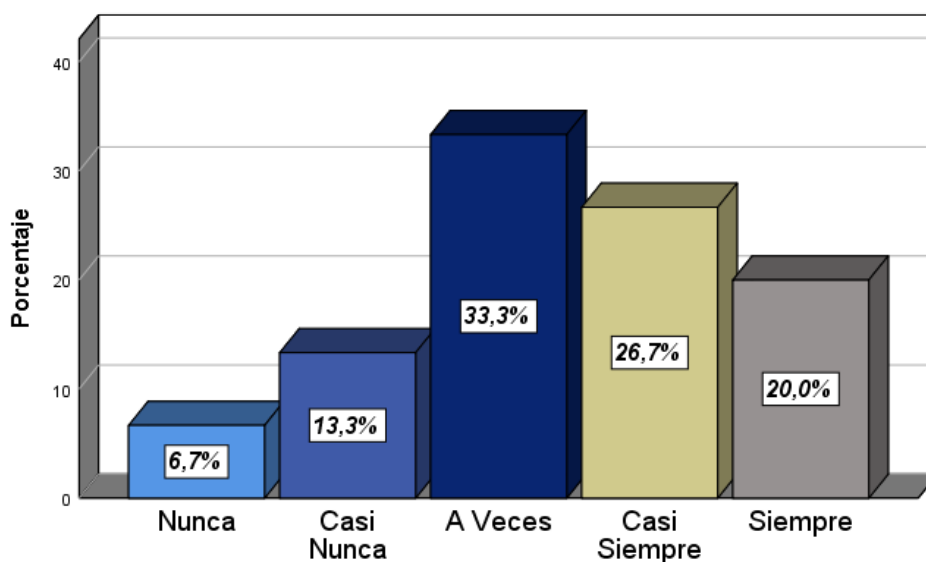
Resultados de la Dimensión Iniciativa / Liderazgo

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	3	6,7
Casi Nunca	6	13,3
A Veces	3	33,3
Casi Siempre	1	26,7
Siempre	2	20,0
Total	15	100,0

Fuente: SPSS 25, elaboración propia

Figura 10

Resultados de la Dimensión Iniciativa / Liderazgo



Fuente: SPSS 25, elaboración propia

Interpretación:

Según se puede apreciar en la tabla 12 y figura 10, en relación a los resultados de la Dimensión Iniciativa / Liderazgo, del total de consultados, un 33,3% de los encuestados, considera que a veces demuestra durante su desempeño laboral, un 26,7% de los entrevistados nos manifestó que casi siempre, el 20% opina que siempre, un 13,3% nos declaró que casi nunca, y el 6,7% piensa que nunca.

Tabla 13

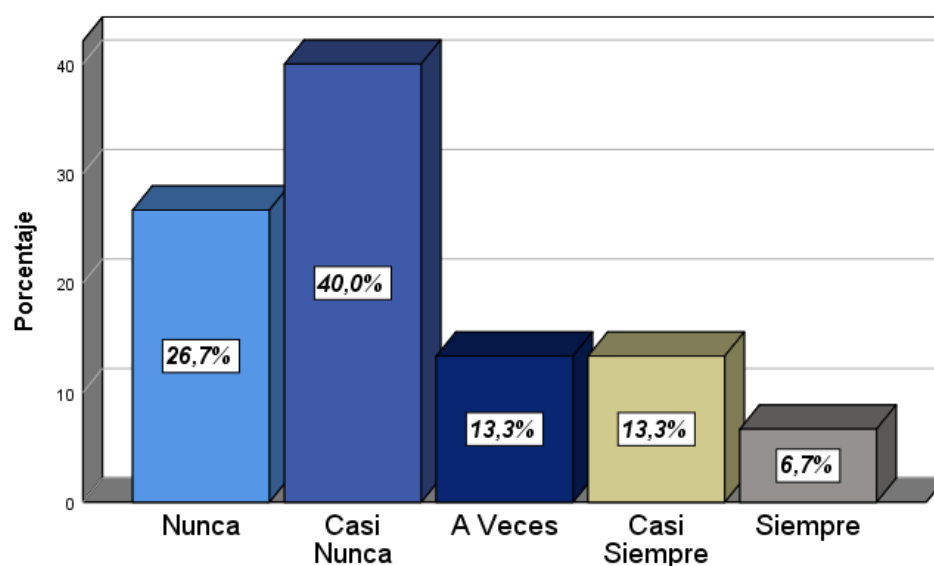
Resultados de la Dimensión Trabajo en Equipo

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	3	26,7
Casi Nunca	6	40,0
A Veces	3	13,3
Casi Siempre	1	13,3
Siempre	2	6,7
Total	15	100,0

Fuente: SPSS 25, elaboración propia

Figura 11

Resultados de la Dimensión Trabajo en Equipo



Fuente: SPSS 25, elaboración propia

Interpretación:

Según se puede apreciar en la tabla 13 y figura 11, en relación a los resultados de la Dimensión Trabajo en Equipo, del total de consultados, un 40% de los encuestados, considera que casi nunca se demuestra durante el desempeño laboral, un 26,7% de los entrevistados nos manifestó que nunca, el 13,3% opina que a veces, igual que un 13,3% que nos expresó que casi siempre, y el 6,7% piensa que siempre.

4.3. Prueba de Hipótesis

Para todas las hipótesis determinamos:

a) Alfa o nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

b) Regla de Decisión:

Si el p-valor ≤ 0.05 , se acepta H1.

Si el p-valor > 0.05 , se rechaza la H1.

c) Seleccionamos el estadístico de prueba:

Correlación de Pearson

4.3.1. Prueba de Hipótesis General

H1= Existe una fuerte relación entre la Inteligencia emocional con el desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Pasco – 2021.

H0= No existe una fuerte relación entre la Inteligencia emocional con el desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Pasco – 2021.

Al emplear el SPSS nos muestra los siguientes resultados:

Tabla 14 Prueba de Hipótesis General

		Inteligencia Emocional	Desempeño Laboral
Inteligencia Emocional	Correlación de Pearson	1	,926**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	15	15
Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	,926**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	15	15

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

Interpretación

De acuerdo a los resultados que se aprecian en la Tabla 14. el coeficiente de correlación de Pearson es 0,926, lo que, de acuerdo al coeficiente de correlación de Pearson, existe una correlación positiva muy alta. Asimismo, el

valor hallado de p es 0,000 lo cual es < que 0,05, esto indica que si existe correlación entre nuestras variables. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (Ho) y aceptamos la hipótesis alterna (H1), por lo que se concluye que:

Existe una fuerte relación entre la Inteligencia emocional con el desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Pasco – 2021.

4.3.2. Prueba de Hipótesis Especificas

a) Prueba de Hipótesis Especifica 1

H1= Existe una fuerte relación entre la Autoconciencia y el Desempeño Laboral de los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Pasco – 2021.

H0= No existe una fuerte relación entre la Autoconciencia y el Desempeño Laboral de los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Pasco – 2021.

Tabla 15 Prueba de Hipótesis Especifica 1

	Autoconciencia	Desempeño Laboral
Autoconciencia	Correlación de Pearson	1
	Sig. (bilateral)	,937**
	N	15
Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	,937**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	15

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

Interpretación

De acuerdo a los resultados que se aprecian en la Tabla 15. el coeficiente de correlación de Pearson es 0,937, lo que, de acuerdo al coeficiente de correlación de Pearson, existe una correlación positiva muy alta. Asimismo, el valor hallado de p es 0,000 lo cual es < que 0,05, esto indica que si existe

correlación entre nuestra variable dependiente y la dimensión 1. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H₀) y aceptamos la hipótesis alterna (H₁), por lo que se concluye que:

Existe una fuerte relación entre la Autoconciencia con el Desempeño Laboral de los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Pasco – 2021.

b) Prueba de Hipótesis Específica 2

H₁= Existe una fuerte relación entre el Autocontrol y el Desempeño Laboral de los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Pasco – 2021

H₀= No existe una fuerte relación entre el Autocontrol y el Desempeño Laboral de los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Pasco – 2021

Tabla 16 Prueba de Hipótesis Específica 2

		Autocontrol	Desempeño Laboral
Autocontrol	Correlación de Pearson	1	,963**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	15	15
Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	,963**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	15	15

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

Interpretación

De acuerdo a los resultados que se aprecian en la Tabla 16. el coeficiente de correlación de Pearson es 0,963, lo que, de acuerdo al coeficiente de correlación de Pearson, existe una correlación positiva muy alta. Asimismo, el valor hallado de p es 0,000 lo cual es < que 0,05, esto indica que si existe correlación entre nuestra variable dependiente y la dimensión 2. Por lo tanto, se

rechaza la hipótesis nula (H₀) y aceptamos la hipótesis alterna (H₁), por lo que se concluye que:

Existe una fuerte relación entre el Autocontrol con el Desempeño Laboral de los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Pasco – 2021.

c) Prueba de Hipótesis Específica 3

H₁= Existe una fuerte relación entre la Empatía y el Desempeño Laboral de los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Pasco – 2021

H₀= No existe una fuerte relación entre la Empatía y el Desempeño Laboral de los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Pasco – 2021.

Tabla 17 Prueba de Hipótesis Específica 3

		Empatía	Desempeño Laboral
Empatía	Correlación de Pearson	1	,871**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	15	15
Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	,871**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	15	15

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

Interpretación

De acuerdo a los resultados que se aprecian en la Tabla 16. el coeficiente de correlación de Pearson es 0,871, lo que, de acuerdo al coeficiente de correlación de Pearson, existe una correlación positiva alta. Asimismo, el valor hallado de p es 0,000 lo cual es < que 0,05, esto indica que si existe correlación entre nuestra variable dependiente y la dimensión 3. Por lo tanto, se rechaza la

hipótesis nula (Ho) y aceptamos la hipótesis alterna (H1), por lo que se concluye que:

Existe una fuerte relación entre la Empatía con el Desempeño Laboral de los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Pasco – 2021.

d) Prueba de Hipótesis Especifica 4

H1= Existe una fuerte relación entre las Habilidades Sociales y el Desempeño Laboral de los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Pasco – 2021

H0= No existe una fuerte relación entre las Habilidades Sociales y el Desempeño Laboral de los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Pasco – 2021.

Tabla 18 Prueba de Hipótesis Especifica 4

		Habilidades Sociales	Desempeño Laboral
Habilidades Sociales	Correlación de Pearson	1	,898**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	15	15
Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	,898**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	15	15

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

Interpretación

De acuerdo a los resultados que se aprecian en la Tabla 16. el coeficiente de correlación de Pearson es 0,898, lo que, de acuerdo al coeficiente de correlación de Pearson, existe una correlación positiva alta. Asimismo, el valor hallado de p es 0,000 lo cual es < que 0,05, esto indica que si existe correlación entre nuestra variable dependiente y la dimensión 3. Por lo tanto, se rechaza la

hipótesis nula (H_0) y aceptamos la hipótesis alterna (H_1), por lo que se concluye que:

Existe una fuerte relación entre las Habilidades Sociales con el Desempeño Laboral de los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Pasco – 2021.

4.4. Discusión de resultados

De acuerdo a nuestro objetivo general que fue: Determinar la relación que existe entre la Inteligencia emocional con el desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Pasco – 2021. Luego de la respectiva prueba de hipótesis, se encontró que, la correlación es de 0,926, lo que, de acuerdo al coeficiente de correlación de Pearson, existe una correlación positiva muy alta.

Lo cual nos pone de manifiesto que cuanto mayor sea el grado de inteligencia emocional de los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas, al momento de realizar sus labores, mejor será su desempeño laboral.

Los últimos estudios en neurociencias, nos permiten manifestar que las personas que mejor realizan sus actividades en su centro laboral, no son precisamente las que tengan mayor grado de inteligencia.

“Sin duda la capacidad de razonamiento, la inteligencia y los conocimientos académicos son importantes y de gran ayuda para avanzar en la vida, pero no son las características que hacen que nuestra existencia sea de admirar, que sea un ejemplo a seguir, ni siquiera que sea una vida que valga la pena haber vivido”. (Alegre, 2020, p. 21)

En lo concerniente a nuestra hipótesis específica 1, debemos manifestar que, de acuerdo a los resultados que se nos presenta, existe una fuerte relación entre la autoconciencia y el desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Pasco – 2021, con un coeficiente de correlación de Pearson de 0,937, lo que nos

manifiesta que cuanto mayor sea la autoconciencia que tenga el trabajador, mejor es su desempeño laboral.

Referente a que existe una fuerte relación entre el autocontrol y el desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Pasco – 2021, según los resultados que es de 0,963, lo cual conlleva a manifestar que cuando el trabajador tiene un mejor autocontrol, mejor es su rendimiento laboral.

Respecto a que, Existe una fuerte relación entre la empatía y el desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Pasco – 2021, debemos manifestar que las personas empáticas son las que mejor realizan sus actividades laborales, ya que le caen bien a casi todo el mundo.

En cuanto a que existe una fuerte relación entre las habilidades sociales y el desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Pasco – 2021, es preciso manifestar que las personas que mejor se relacionan con sus compañeros de trabajo y el público, son las que más satisfechas están con la labor que realizan.

CONCLUSIONES

- 1) Nuestra investigación concluye que existe una fuerte relación. entre la inteligencia emocional con el desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Pasco – 2021., habiéndose determinado que la correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). Al hallarse una correlación de Pearson de 0,926.
- 2) Así mismo se determinó, en lo referente a nuestra primera hipótesis específica que: Existe una fuerte relación entre la autoconciencia y el desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Pasco – 2021, ya que la correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). Al hallarse una correlación de Pearson de 0,937.
- 3) En lo concerniente a nuestra hipótesis específica 3, se determinó que: Existe una fuerte relación entre el autocontrol con el desempeño Laboral de los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Pasco – 2021. ya que la correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). Al hallarse una correlación de Pearson de 0,963.
- 4) Luego de la respectiva prueba de la hipótesis específica 3 se determinó que: Existe una fuerte relación entre la empatía con el desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Pasco – 2021. Toda vez que la correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral) Al encontrarse una correlación de Pearson de 0,871.
- 5) Del mismo modo en lo concerniente a nuestra hipótesis específica 4 se establece que: Existe una fuerte relación entre las habilidades sociales con el desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Pasco – 2021, ya que demuestra una correlación con un nivel de significancia de 0,01 (bilateral), tal como se aprecia en la correlación de Pearson que es de 0,898.

RECOMENDACIONES

1. A los que dirigen la actual gestión de la Municipalidad Provincial de Pasco, realicen talleres sobre inteligencia emocional, con el fin de que puedan mejorar la calidad de servicio a los pobladores, por parte de sus colaboradores de las diferentes áreas.
2. Que revisen los instrumentos de gestión, con la participación de sus actores directos, para poder mejorar el desempeño laboral de sus colaboradores.
3. Que de ser posible se contrate los profesionales de las ciencias de la salud, como psicólogos para poder desarrollar una mejor gestión emocional de sus colaboradores.
4. Buscar la participación de todos los trabajadores, mediante equipos de trabajo con el fin de desarrollar la cooperación y el desarrollo de habilidades sociales, así como incentivarlos, mediante premios o estímulos, a los equipos que cumplan con las metas o tareas asignadas.
5. Promover la medición temporal del desempeño laboral de cada trabajador y buscar estimularlos, mediante algunas asignaciones económicas o presentes.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Alegre, A. (2020). *Dirigir con inteligencia emocional*. Madrid: Ediciones Pirámide.
- Ander-egg, E. (1991). *Introducción a la Planificación*. Buenos Aires : ICESA/HVMANITAS.
- Arrieta Chagua, C. S. (2021). *Inteligencia emocional y liderazgo transformacional en la unidad de gestión educativa local Oxapampa, Región Pasco 2019*. [Tesis de Maestría]. Cerro de Pasco: Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión. Obtenido de <http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/2362>
- Ballesteros, I. (2018). *Quiero aprender cómo funciona mi cerebro emocional*. Bilbao: Editorial DESCLÉE de BROUWER S.A.
- Bayona Manayay, E. L. (2018). *Relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral del personal subalterno de una institución castrense del Perú, 2018*. [Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración]. Lima: Universidad San Ignacio de Loyola. Obtenido de <https://repositorio.usil.edu.pe/handle/usil/3902>
- Benavides Espíndola, O. (2002). *Competencias y competitividad. Diseño para Organizaciones Latinoamericanas*. Bogota: Ediciones McGraw-Hill.
- Bonilla Curi, Y. A., & Condor Machacuay, E. R. (2020). *La ética pública y el desempeño laboral del personal administrativo de la municipalidad distrital de Ulcumayo – 2018*. [Tesis de Pregrado]. Cerro de Pasco: Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión. Obtenido de <http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/1891>
- Carranco Herrera, D. E. (2018). *Evaluación del nivel de inteligencia emocional (ie) y su influencia en el desempeño laboral de profesionales odontólogos del Distrito de Salud 10d01 Ibarra - Pimampiro - Urcuquí*. [Tesis de Pregrado]. Quito, Ecuador: Universidad Central del Ecuador. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/16603>
- Chiavenato, I. (2001). *Administración de Recursos Humanos. Quinta edición*. Bogotá: McGrawHill Intramericana S.A.

- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional La dinámica del éxito en las organizaciones. Segunda edición*. Mexico: McGraw-Hill Companies, Inc.
- Choquecondo Cruz, R. E., & Ramirez Flores, C. M. (2020). *Inteligencia emocional y su relación con el compromiso organizacional del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de La Joya, Arequipa 2019*. [Tesis Para optar el Título Profesional de Licenciadas en Trabajo Social]. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Obtenido de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/11355/TSraflcm%26chcrr.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cooper, R. K. (1998). *La inteligencia emocional aplicada al liderazgo y a las organizaciones*. Cali: Editorial Norma.
- Deza Rivasplata, J., & Muñoz Ledesma, S. (2012). *Metodología de la investigación científica*. Lima: Talleres gráficos de la Universidad Alas Peruanas.
- Fernández Berrocal, P., & Ramos Díaz, N. (2004). *Desarrolla tu inteligencia emocional*. Barcelona: Editorial Kairós, S.A.
- Férreo Cruzado , M. A. (2016). *Impacto del programa PIEI en los niveles de inteligencia emocional de supervisores de equipos de trabajo y en el desempleo laboral de su equipo en un centro de llamadas*. [Tesis Doctoral]. Madrid, España: Universidad Complutense de Madrid. Obtenido de <https://eprints.ucm.es/id/eprint/37674/>
- Goleman , D., & Cherniss, C. (2005). *Inteligencia emocional en el trabajo*. Barcelona: Kairós, S.A.
- Goleman, D. (1995). *Inteligencia Emocional*. Barcelona: Kairós.
- Goleman, D. (2004). *Inteligencia Emocional*. Barcelona: Vergara.
- Guartán, A., Torres, K., & Ollague , J. (2019). La evaluación del desempeño laboral desde una perspectiva integral de varios factores. *Diigital Publisher*, 4(6), 13-26.
- Guerri, M. (2014). *Inteligencia Emocional. Una guía útil para mejorar tu vida*. Madrid: Mestas Ediciones.

- Gutiérrez Pulido, H. (2010). *Calidad total y productividad* (Tercera ed.). México: McGraw-Hill.
- Hernandez Sampieri , R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio , P. (2006). *Metodología de la investigación Cuarta edición*. Mexico: McGraw-Hill Interamericana.
- Jurado Fernández, X. E. (2018). *Aplicación de la inteligencia emocional en el área comercial, Agencia Plaza Eguino Banco FIE S.A.* [Tesis de Pregrado]. La Paz, Bolivia: Universidad Mayor de San Andrés. Obtenido de <http://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/22777>
- Kerlinger , F. N. (2002). *Enfoque conceptual de la Investigación del comportamiento*. Madrid: McGraw-Hill Interamericana.
- Koontz , H., & Weihrich, H. (1990). *Administración*. México: McGraw-Hill.
- López Zafra, E., Pulido Martos, M., & Augusto Landa, J. M. (2018). *Inteligencia emocional en el trabajo*. Madrid: Editorial Síntesis S..A.
- Martín, D., & Boeck, K. (1997). *E.Q. qué es inteligencia emocional*. Madrid: Editorial Edaf, S.A.
- Matos Larrinaga, J. (2020). *Un curso de emociones*. Madrid: Ediciones Urano, S.A.U.
- Mondy, W., & Noe, R. (2005). *Administración de recursos humanos* (Novena ed.). México: Pearson Educación.
- Orezzoli Alvarez, B. (2021). *Relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral en el ámbito organizacional*. [Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título Profesional de Licenciado en Psicología, Universidad de Lima]. Lima: Universidad de Lima. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12724/13225>
- Páez Cala, M. L., & Castaño Castrillón, J. J. (2015). Inteligencia emocional y rendimiento académico en estudiantes universitarios. *Psicología desde el Caribe*, 32(2), 268-285.

- Ramos Díaz, N., Recondo Pérez, O., & Enríquez Anchondo, H. (2012). *Practica la inteligencia emocional. Mindfulness para regular nuestras emociones*. Barcelona: Editorial Kairós, S.A.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2009). *Comportamiento organizacional. Decimotercera edición*. México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2005). *Administración Octava edición*. México,: Pearson Education, Inc.
- Salovey, P., & Mayer, J. D. (1997). "What is emotional intelligence?". New York:: Basic Books.
- Shapiro, L. E. (1997). *La inteligencia emocional de los niños*. México: Vergara Editor, S.A.
- Sikula, A. F. (1989). *Administración de recursos humanos: Conceptos prácticos*. México: Limusa.
- Simmons, S., & Simmons, J. C. (1997). *Measuring Emotional Intelligence*. Texas: The Summit Publishing Group.
- Stuart Barnes. (2002). Sistemas de Gestión del Conocimiento: Teoría y Practica. En M. Alavi, & D. E. Leidner, *Sistemas de gestión del conocimiento: cuestiones, retos y beneficios* (págs. 17-40). México: Internacional Thompson Editores.
- Torrabadella, P. (2009). *Como desarrollar la Inteligencia Emocional*. Barcelona: Oceano.
- Vilca Peralta, S. J. (2022). *Análisis de la inteligencia emocional y la productividad laboral en la Empresa Ricos Pan de la Ciudad de Juliaca periodo 2021*. [Tesis de Pregrado]. Puno: Universidad Nacional del Altiplano. Obtenido de http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/17696/Vilca_Peralta_Slik_Janelly.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Werther, W. B., & Davis, K. (2008). *Administración de Personal y Recursos Humanos. El capital humano de las empresas* (Sexta ed.). México, D.F.: McGraw-Hill.
- Winter, R. S. (2000). *Manual de trabajo en equipo*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos, S. A.

Zerrilli, A. (1973). *Valoración del personal*. Biscay: Deusto.

ANEXO A: Instrumentos de Investigación

Cuestionario



UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRION
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela de Formación Profesional de Administración



CUESTIONARIO

Estimado Trabajador(a)

Este cuestionario sirve para conocer su opinión acerca de la tesis: Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral de los Colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Pasco - 2021

La información que nos proporcionará será anónima, solo tiene fines de investigación, le agradezco por anticipado su valioso apoyo.

INSTRUCCIONES:

- Marque con una X, la opción que mejor refleje su opinión.
- Responda con sinceridad, este cuestionario es estrictamente confidencial.
- No existen respuestas correctas, ni incorrectas.
- Asegúrese de no dejar ninguna pregunta sin responder.

01. Genero:

Masculino Femenino

02. Condición laboral.

Nombrado Contratado

CUESTIONARIO SOBRE INTELIGENCIA EMOCIONAL

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

Dimensión: Autoconciencia		1	2	3	4	5
1	¿Es consciente de sus emociones y sus efectos que ocasionan?					
2	¿Se realiza autoevaluaciones de la labor que realiza?					
3	¿Confía en sus conocimientos, habilidades y destrezas que posee para el desarrollo de su labor?					

Dimensión: Autocontrol		1	2	3	4	5
4	¿Tiene control sobre sus emociones?					
5	¿Mantiene normas de honestidad e integridad, en las labores que desempeña?					

6	¿Es responsable de su desempeño en su trabajo?					
7	¿Acepta con facilidad los cambios que ocurren en sus labores?					
8	¿Está abierto y dispuesto a aceptar las novedades que se presentan en su trabajo?					

Dimensión Empatía						
9	¿Percibe los sentimientos de sus colegas y se interesa por sus preocupaciones?					
10	¿Muestra disposición a ayudar a los demás a desarrollarse?					
11	¿Ayuda a desarrollar y fomentar las aptitudes de sus colegas?					
12	¿Tiene disposición para servir y satisfacer las necesidades de los pobladores?					
13	¿Tiene predisposición para trabajar con cualquier tipo de persona, sin importarle su raza, sexo, edad y religión?					
14	¿Reconoce con facilidad a los que dirigen a su institución?					

Dimensión: Habilidades sociales						
15	¿Se considera influyente en las labores que realiza?					
16	¿Es capaz de escuchar abiertamente y transmitir mensajes claros y convincentes?					
17	¿Se siente capaz de resolver los conflictos que se le presente?					
18	¿Considera que puede liderar eficazmente su equipo de trabajo?					
19	¿Se considera capaz de manejar los cambios que se le presente en sus labores cotidianas?					
20	¿Se considera que se relaciona con facilidad con sus compañeros y la población?					
21	¿Está dispuesto a colaborar con sus compañeros, para lograr las metas y objetivos propuestos?					
22	¿Alienta y anima a sus compañeros para lograr las metas laborales?					

Gracias por su colaboración

CUESTIONARIO SOBRE DESEMPEÑO LABORAL

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

Dimensión: Calidad y productividad		1	2	3	4	5
1	¿Realiza con precisión y calidad su trabajo?					
2	¿Cumple con la Cantidad de trabajo encomendado?					
3	¿Realiza el respectivo cuidado de sus herramientas y equipo?					

Dimensión: Conocimiento						
4	¿Tiene el nivel de experiencia y conocimiento técnico para el trabajo requerido?					
5	¿Tienes pleno conocimiento de métodos y procedimientos de tus labores?					
6	¿Puedes desempeñar tus labores con poca o ninguna ayuda?					

Dimensión: Compromiso						
7	¿Trabajas sin necesidad de supervisión?					
8	¿Se esfuerza más si la situación lo requiere?					
9	¿Te sientes identificado con tu institución?					


Dimensión: Iniciativa / Liderazgo						
10	¿Cuándo completas tus tareas, busca nuevas asignaciones?					
11	¿Elige prioridades en su trabajo, de forma eficiente?					
12	¿Sugiere mejoras en tu centro de trabajo?					
13	¿Identifica errores y trabaja para arreglarlos?					
14	¿Motivas y ayuda a tus compañeros en sus labores?					

Dimensión: Trabajo en equipo						
15	¿Trabajas fluidamente con tus supervisores y compañeros?					
16	¿Tienes una actitud positiva y proactiva con tus compañeros?					
17	¿Promueven en tu institución el trabajo en equipo?					
18	¿Te consideras ser parte de tu equipo de trabajo?					

Gracias por su colaboración

ANEXO C: Matriz de Consistencia

Tesis: Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral de los Colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Pasco - 2021

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	V. Independiente INTELIGENCIA EMOCIONAL	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Autoconciencia ▪ Autocontrol ▪ Empatía. ▪ Habilidades sociales 	<p>Método de investigación General: Método científico, Específicos: inductivo –deductivo</p> <p>Tipo de investigación Correlacional</p> <p>Nivel de investigación Explicativo</p> <p>Diseño de investigación No experimental</p>
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas			
¿De qué manera se relaciona la autoconciencia con el desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Pasco – 2021?	Establecer la relación que existe entre la Autoconciencia con el desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Pasco – 2021	Existe una fuerte relación entre la Autoconciencia y el desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Pasco – 2021			
¿Cómo se relaciona el autocontrol con el desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Pasco – 2021?	Comprobar la relación que existe entre el Autocontrol con el desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Pasco – 2021	Existe una fuerte relación entre el Autocontrol y el desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Pasco – 2021			
¿En qué forma se relaciona la empatía con el desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Pasco – 2021?	Determinar la relación que existe entre la Empatía con el desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Pasco – 2021	Existe una fuerte relación entre la Empatía y el desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Pasco – 2021			
			V. Dependiente DESEMPEÑO LABORAL	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Calidad y productividad ▪ Conocimiento ▪ Compromiso y presentismo ▪ Iniciativa / Liderazgo ▪ Trabajo en equipo 	 <p>Población 15 personas</p> <p>Técnicas e instrumentos de recolección de datos Revisión de documentos</p>

<p>¿Cómo se relaciona las habilidades sociales con el desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Pasco – 2021?</p>	<p>Fijar la relación que existe entre las habilidades sociales con el desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Pasco – 2021</p>	<p>Existe una fuerte relación entre las habilidades sociales y el desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Pasco – 2021</p>			<p>Encuesta y entrevista</p> <p>Procesamiento de datos Spss, Excel</p>
--	---	---	--	--	---