UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MANANTAY, 2024

Tesis para optar el título profesional de

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

JUAN ALFREDO, RUIZ VÁSQUEZ

Pucallpa – Perú

2025

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

COMISION DE GRADOS Y TÍTULOS

"Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE: LICENCIADO (A) EN ADMINISTRACIÓN

Siendo las 10:00 A.M. del día lunes 25 de mayo del 2026, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 11º del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Dr. Roy James Perez Rios (Presidente), Dr. Alex Davis Astohuaman Huaranga (Miembro) y Mg. Roger Lozano Ruiz (Miembro).**

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: "**LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MANANTAY, 2024"**, por el/la/los Bachilleres en Administración: **JUAN ALFREDO RUIZ VASQUEZ**, EN FORMA PRESENCIAL.

Qué; según el Artículo 21° del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de Segunda Especialidad Profesional, que a la letra dice:

"La evaluación se hará de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:

a) Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
b) Aprobado por unanimidad
c) Aprobado por mayoría
d) Desaprobado..."

El/la defensor (a) de la Tesis, ha obtenido la siguiente calificación;

APROBADO POR MAYORIA

Siendo las 11:00 A.M. del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.

Dr. Roy James Perez Rios
Presidente

Dr. Alex Davis Astohuaman Huaranga
Miembro

Mg. Roger Lozano Ruiz
Miembro

Universidad Nacional de Ucayali SECRETARIO PUCALLPA

Dr. Rolando Carlos Canteño Gavino
Secretario Académico

APROBACIÓN Y FIRMA DE JURADO DE TESIS

La presente Tesis fue aprobada por el jurado calificador de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Dr. Roy James Perez Rios

Presidente

Dr. Alex Davis Astohuaman Huaranga

Miembro

Mg. Roger Lozano Ruiz

Miembro

Dr. Pedro Julian Ormeño Carmona

Asesor

Bach. Juan Alfredo Ruiz Vasquez

Tesista

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Nº **V/695-2025**.

La Dirección de Producción Intelectual de la Universidad Nacional de Ucayali, hace constar por la presente, que el trabajo académico de investigación, titulado:

"**LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MANANTAY, 2024**"

Autor(es)	:	**RUIZ VÁSQUEZ, JUAN ALFREDO**
Facultad	:	**CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**
Escuela	:	**ADMINISTRACIÓN**
Asesor(a)	:	**Dr. ORMEÑO CARMONA, PEDRO JULIÁN**

Presenta un **porcentaje de similitud de 10%,** verificado en el Sistema Antiplagio COMPILATIO,

De acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO, el cual indica que todo trabajo de investigación no debe superar el 10%. **En tal sentido, se declara, que el presente trabajo de investigación presenta un porcentaje aceptable de similitud,** procediéndose a emitir la presente Constancia de Originalidad de Trabajo de Investigación (COTI) a solicitud del asesor.

En señal de conformidad se firma y sella el presente documento.

Fecha: 19/11/2025

Dr. JOSÉ MANUEL CÁRDENAS BERNAOLA
Director de Producción Intelectual

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Repositorio de la Universidad Nacional de Ucayali

Yo, Juan Alfredo Ruiz Vasquez

Autor de la tesis titulada : La inteligencia emocional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Honaratty, 2024.

Sustentada el año: 2026

Asesor(a): Dr. Pedro Julian Ormeño Carmona

Facultad: de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables

Escuela Profesional: Administración

Autorizo la publicación:

PARCIAL [ ] TOTAL [X]

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali, la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria y el Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 01 / 07 / 2026

Email: Jaruiz1119@gmail.com Firma:

Teléfono: 958933075 DNI: 46114193

DEDICATORIA

Al creador de todo al que siempre me dio las fuerzas para continuar, él ha sido mi roca en tiempos de incertidumbre y que su tiempo siempre fue el más perfecto, porque fortaleció mi corazón en todo momento. Ruiz Vásquez

AGRADECIMIENTO

A la universidad nacional de Ucayali, a las autoridades y personal administrativo de la facultad de ciencias contables y administrativas de la carrera profesional de administración de negocios, por brindarme la oportunidad de realizar mi tesis y desarrollar esta investigación. A mi asesor por su apoyo y confianza en este proyecto, su orientación y sabiduría han sido fundamental en este camino profesional

A mis padres por ser el pilar fundamental en todo lo que soy, por su amor y apoyo incondicional, gracias por inculcarme grandes valores que me han acompañado a lo largo de mi camino, su gran apoyo y sacrificio a ustedes se los dedico.

A mis esposa e hijos. No encuentro palabras para expresar mi agradecimiento, pues este logro también es tuyo gracias por tu amor y ser mi soporte en los momentos de mi debilidad ustedes son mi fuerza junto a ustedes encontré la motivación para seguir adelante y buscar ser mejor cada día para así cumplir nuestras metas. Ruiz Vásquez.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA vi

AGRADECIMIENTO vii

ÍNDICE GENERAL viii

ÍNDICE DE TABLAS xi

ÍNDICE DE FIGURAS xiii

RESUMEN xiv

ABSTRACT xv

INTRODUCCIÓN xvi

CAPÍTULO I 17

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 17

1.1. Descripción del Problema 17

1.2. Formulación del Problema 18

1.2.1 Problema General 18

1.2.2 Problemas Específicos 18

1.3. Objetivo General y Específicos 18

1.3.1 Objetivo General 18

1.3.2 Objetivos Específicos 18

1.4. Hipótesis y/o Sistemas de Hipótesis 19

1.5. Variables 19

1.6. Operacionalización de las variables de estudio 20

1.7. Justificación e Importancia 21

CAPÍTULO II 22

MARCO TEÓRICO 22

2.1. Antecedentes del Problema 22

2.1.1. Antecedentes Internacionales 22

2.1.2. Antecedentes Nacionales 23

2.2. Bases Teóricas 24

2.2.2. Dimensiones de la variable calidad de servicio 25

2.2.4. Definición de las dimensiones de la variable desempeño laboral 27

2.3. Definición de Términos Básicos. 28

CAPÍTULO III 30

MARCO METODOLÓGICO 30

3.1. Tipo de investigación 30

3.2.1. Nivel de la investigación. 30

3.2.2. Diseño y esquema de investigación 30

3.2. Población, muestra y muestreo 30

3.2.1. Población…… 30

3.2.2. Muestra……. 31

3.2.3. Muestreo…… 31

3.4. Procesamiento de recolección de datos 31

3.5. Tratamiento de los datos 31

CAPITULO IV 32

RESULTADOS Y DISCUSIÓN 32

4.2. Prueba de hipótesis 48

4.2.1. Prueba de normalidad 48

4.3. Contraste de Hipótesis 49

4.3.2. Contraste de la Hipótesis Específica 1 50

4.3.3. Contraste de la hipótesis especifica 2 51

4.3.4. Contraste de la Hipótesis Específica 3 52

CONCLUSIONES 54

SUGERENCIAS ..... **¡Error! Marcador no definido.**

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 56

ANEXOS 59

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de las variables……20

Tabla 2. Identificas tus emociones que sientes en distintos escenarios…….32

Tabla 3. Manejas de manera adecuada las situaciones de cambio que se presentan en tu trabajo…….33

Tabla 4. Mantienes los patrones de honestidad y de integridad en tu centro laboral……..…..34

Tabla 5. Coopero y apoyo a mis compañeros de trabajo cuando se encuentran en problemas. ……..35

Tabla 6. Comparto conocimientos con mis compañeros de trabajo……...36

Tabla 7. Ayudo a mis compañeros de trabajo al logro de resultados de la gestión Municipalidad Distrital de Manantay……37

Tabla 8. Estas comprometido con el trabajo que realizas……38

Tabla 9. Tomas la iniciativa en algunas ocasiones……39

Tabla 10. Te sientes optimista al momento de realizar tu trabajo……40

Tabla 11. Comprendo a mis compañeros de trabajo de la Municipalidad Distrital de Manantay……..41

Tabla 12. Ayudo a mis colegas de la Municipalidad Distrital de Manantay que se encuentran en dificultades……..42

Tabla 13. Considero que los valores de mis compañeros de la Municipalidad Distrital de Manantay son pieza fundamental para su desempeño laboral……43

Tabla 14. Transformo las quejas en oportunidades para aprender y mejorar……..44

Tabla 15. Demuestro resultados eficientes al nivel solicitado en mi centro de trabajo……..45

Tabla 16. Tengo conocimientos suficientes para realizar las tareas propias de mi puesto……46

Tabla 1 7 . Respondo las dudas de los usuarios de forma correcta y asertiva…….47

Tabla 18. Prueba de normalidad de las variables……..48

Tabla 19. Interpretación de los valores del coeficiente Rho Spearman……49

Tabla 20 Relación de significancia entre la Inteligencia emocional y el desempeño laboral……50

Tabla 21. Relación de significancia entre las habilidades sociales y el desempeño laboral….51

Tabla 22. Relación de significancia entre la motivación y el desempeño laboral……..……..……52

Tabla 23 Relación de significancia entre la empatía y el desempeño laboral……53

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Identificas tus emociones que sientes en distintos escenarios……32

Figura 2. Manejas de manera adecuada las situaciones de cambio que se presentan en tu trabajo……33

Figura 3. Mantienes los patrones de honestidad y de integridad en tu centro laboral……..34

Figura 4. Coopero y apoyo a mis compañeros de trabajo cuando se encuentran en problemas…….35

Figura 5. Comparto conocimientos con mis compañeros de trabajo……..36

Figura 6. Ayudo a mis compañeros de trabajo al logro de resultados de la gestión Municipalidad Distrital de Manantay……37

Figura 7. Estas comprometido con el trabajo que realizas……38

Figura 8. Tomas la iniciativa en algunas ocasiones……39

Figura 9. Te sientes optimista al momento de realizar tu trabajo……40

Figura 10. Comprendo a mis compañeros de trabajo de la Municipalidad Distrital de Manantay……41

Figura 11. Ayudo a mis colegas de la Municipalidad Distrital de Manantay que se encuentran en dificultades…….42

Figura 12. Considero que los valores de mis compañeros de la Municipalidad Distrital de Manantay son pieza fundamental para su desempeño laboral……43

Figura 13. Transformo las quejas en oportunidades para aprender y mejorar…….44

Figura 14. Demuestro resultados eficientes al nivel solicitado en mi centro de trabajo…45

Figura 15. Tengo conocimientos suficientes para realizar las tareas propias de mi puesto….46

Figura 16. Respondo las dudas de los usuarios de forma correcta y asertiva…….47

RESUMEN

El presente estudio de investigación es de tipo descriptiva y correlacional, de diseño no experimental, cuenta con una muestra de 40 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Manantay, 2024, se utilizó la técnica de la encuesta y el cuestionario como instrumento para recolectar datos, el número de preguntas fue de con 16 ítems. Además, la investigación tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre la Inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Manantay, 2024. Por otra parte, en la tabla 20 se observa el valor Sig=0,000 es menor a 0,05 se aceptando así la hipótesis de investigación. Concluyendo que existe relación significativa entre la Inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Manantay, 2024. Se muestra también el coeficiente de correlación de Rho de Spearman de Rho=0, 829, los resultados de las pruebas de hipótesis especificas H1, H2 y H3 se muestran en las tablas 21, 22 y 23, en cada uno de ellos se puede observar un nivel de significancia de p = 0,000 < 0,05 por lo que se concluye que las dimensiones habilidades sociales, motivación y empatía, tienen una alta relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Manantay, 2024.

Palabras claves: Inteligencia emocional, desempeño laboral, habilidades sociales, motivación y empatía

ABSTRACT

This descriptive and correlational research study, with a non-experimental design, included a sample of 40 employees of the Manantay District Municipality in 2024. Data was collected using a survey and a questionnaire with 16 items. The general objective of the research was to determine the relationship between emotional intelligence and job performance among employees of the Manantay District Municipality in 2024. Furthermore, Table 20 shows that the significance level (Sig=0.000) is less than 0.05, thus supporting the research hypothesis. In conclusion, a significant relationship exists between emotional intelligence and job performance among employees of the Manantay District Municipality in 2024. The Spearman's rho correlation coefficient of Rho = 0.829 is also shown. The results of the specific hypothesis tests H1, H2, and H3 are presented in Tables 21, 22, and 23, respectively. Each test shows a significance level of $p = 0.000 < 0.05$, leading to the conclusion that the dimensions of social skills, motivation, and empathy have a strong relationship with the job performance of employees at the Manantay District Municipality in 2024.

Keywords: Emotional intelligence, job performance, social skills, motivation, and empathy

INTRODUCCIÓN

El presente estudio tiene como título “La Inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Manantay, 2024” y tiene como objetivo determinar la relación que existe entre la Inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Manantay, 2024; y como hipótesis general determinar si relación significativa entre la Inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Manantay, 2024. Así también el estudio se plantea analizar los factores que inciden en la Inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Manantay, 2024.

El presente estudio busca promover el interés de los estudiantes de carreras afines, les permite enfocarse más por estos problemas referentes a la inteligencia emocional y su incidencia en el desempeño laboral. Por otro lado, serviría como un antecedente investigativo de calidad y auténtico para futuras investigaciones.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción del Problema

En la actualidad en los sectores públicos o privados a nivel nacional se topan con una incesante necesidad de optimizar y sobresaltar el desempeño laboral con el único de fin de alcanzar alta competencia en el desempeño de sus funciones. La vertiginosa evolución y los cambios continuos que se presentan en la sociedad generados por el desarrollo de la ciencia, la tecnología y los procesos de enseñanza aprendizaje, por ello el ambiente laboral se ha modificado o transformado en virtud de las estructuras emocionales de los trabajadores que prestan sus servicios en los sectores públicos o privados, con la finalidad de aumentar su productividad, como mencionan Danvila y Sastre (2010), por tanto las emociones de los trabajadores inciden sobre el rendimiento de su trabajo.

Desde esta perspectiva existe un interés por desarrollar las capacidades, cualidades, habilidades, actitudes, entre otros, de cada uno de los miembros de la empresa, tomado en consideración aspectos como la creatividad, la lógica, la flexibilidad, la comprensión y otros en los que se reconoce la importancia de la inteligencia emocional. El efecto de la inteligencia emocional no se limita sólo al mayor rendimiento obtenido, sino que podría percibirse que su influencia se extiende a la satisfacción de las personas en su trabajo, y de manera extensiva, a una mejor propensión al cambio y al fortalecimiento del compromiso con la organización (Carmeli, 2003; Vakola, Ioannis, e Ioannis, 2004).

Con respecto a la inteligencia emocional se ha podido evidenciar que en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Manantay les falta fortalecer su confianza en sí mismos; así mismo sus relaciones interpersonales; los trabajadores manifiestan que no tienen oportunidad de crecer dentro de la institución; existen también dentro de la municipalidad trabajadores que no buscan crecer profesionalmente y personalmente; en muchos casos se ha podido notar que algunos trabajadores no se tiene control de sus emociones, lo que les genero bajos niveles en el desenvolvimiento laboral y el

personal.

Después de todo lo dicho, es de trascendental relevancia que los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Manantay adopten políticas internas para fortalecer en forma continua y evaluar de manera sistemática el progreso del perfeccionamiento de la inteligencia emocional de sus trabajadores; así mismo es necesario que se procure brindar un ámbito laboral apropiado que proporcione el buen desempeño de las funciones de sus trabajadores, es por ello que presenta este estudio titulado: La inteligencia emocional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Manantay, 2024.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1 Problema General

¿Existe relación entre la Inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Manantay, 2024?

1.2.2 Problemas Específicos

- ¿Existe relación entre las habilidades sociales y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Manantay, 2024?
- ¿Existe relación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Manantay, 2024?
- ¿Existe relación entre la empatía y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Manantay, 2024?

1.3. Objetivo General y Específicos

1.3.1 Objetivo General

Determinar la relación que existe entre la Inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Manantay, 2024.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Determinar la relación que existe entre las habilidades sociales y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Manantay, 2024.

- Determinar la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Manantay, 2024.
- Determinar la relación que existe entre la empatía y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Manantay, 2024**.**

1.4. Hipótesis y/o Sistemas de Hipótesis

1.4.1 Hipótesis General

Existe relación significativa entre la Inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Manantay, 2024.

1.4.2 Hipótesis Específicas

- Existe relación significativa entre las habilidades sociales y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Manantay, 2024.
- No existe relación significativa entre las habilidades sociales y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Manantay, 2024

1.5. Variables

a) Inteligencia emocional

Dimensiones:

- ❖ D1: Habilidades sociales
- ❖ D2: Motivación
- ❖ D3: Empatía

b) Desempeño laboral

Dimensiones:

- ❖ D1: Satisfacción laboral
- ❖ D2: Actitud en el trabajo
- ❖ D3: Calidad de Trabajo

1.6. Operacionalización de las variables de estudio

Tabla 1. Operacionalización de las variables de estudio

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA	ÍTEMS
Variable 1. Inteligencia emocional	1-Habilidades sociales	•Influencia •Comunicación •Liderazgo	Ordina: •Nunca (1) •A veces (2) •Casi siempre (3) •Siempre (4)	1,2,3,4 ,5 y 6
	2-Motivacion	•Motivación de logro •Compromiso •optimismo		7,8 y 9
	3-Empatia	•Comprensión de los demás •Orientación hacia el servicio		10,11 y 12
Variable 2. Desempeño laboral	1-Satisfacción laboral	•Reconocimiento •Remuneración •Oportunidad crecimiento.	Ordina: •Nunca (1) •A veces (2) •Casi siempre (3) •Siempre (4)	13 al16
	2-Actitud en el trabajo	•Entusiasmo •Interés y producción •Capacidad de Inventar		
	3-Calidad de trabajo	• Trabajo excelente •Calidad media •Evaluación negativa.		

Nota. Elaboración propia

1.7. Justificación e Importancia

Se justifica en lo: Académico, social y practica

Académico: Es importante porque promueve el interés de los estudiantes de carreras afines, les permite enfocarse más por estos problemas referentes a la inteligencia emocional y su incidencia en el desempeño laboral. Por otro lado, serviría como un antecedente investigativo de calidad y auténtico para futuras investigaciones.

Social: Es importante para demostrar la incidencia de la Inteligencia emocional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Manantay, 2024.

Práctica: Es importante para poder analizar los factores que inciden en la Inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Manantay, 2024, haciendo uso de un conjunto de estrategias y acciones relacionadas a la Inteligencia emocional y el desempeño laboral, estudio necesario ya que sin un análisis adecuado no podría plantearse procedimientos que lleven a solucionar la problemática planteada y así poder mejorar las la satisfacción de sus funciones de todo trabajador.

Importancia

Busca determinar la relación que existe entre la Inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Manantay, 2024.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del Problema

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Basurto y Guardiola (2015), en su investigación: “Inteligencia emocional y desempeño laboral de los directivos del corporativo adventista del norte de México” plantearon como objetivo principal conocer la autopercepción del nivel de inteligencia emocional como predictor del desempeño laboral, teniendo como hipótesis que existe relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral. Esta investigación fue de tipo descriptiva en donde se utilizó el cuestionario como instrumento de recolección de datos aplicado a 73 directivos, que de acuerdo a los resultados obtenidos se afirmó que existe influencia positiva y significativa del nivel inteligencia emocional sobre el desempeño laboral de los directivos de la organización. Dicho estudio se realizó en México, dirigido a los directivos de un corporativo adventista, donde se realizó un cuestionario para conocer la percepción de desempeño laboral que tenían de sí mismos y si estaba relacionado con la inteligencia emocional que muestran en sus actitudes y habilidades, demostrando con los resultados que existe una relación directa y significativa entre la autopercepción de los directivos respecto a la inteligencia emocional que desarrollan y el desempeño laboral en las funciones que realizan diariamente.

Sum (2015) realizó la investigación titulada “Motivación y desempeño laboral”, la cual fue aprobada por Universidad Rafael Landívar. Guatemala. La investigación tuvo como objetivo establecer la influencia de la motivación en el desempeño laboral del personal administrativo en la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango. Es una investigación descriptiva. La población fue 34 personas. La investigación utilizó como técnica de recolección de datos escala de Likert. La investigación concluyó que “la motivación influye en el desempeño laboral del personal administrativo de la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango” (p. 62).

Fernández & Lozano, (2012) indican que, en un estudio practicado en la Universidad Autónoma de Madrid, sobre la evaluación de la Inteligencia emocional, sobre una modelo de 164 participantes, llegaron a establecer que la la Inteligencia emocional comprende la habilidad de monitorear y permite comprender las emociones natas de cada individuo.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Pereira, S. (2012), en su investigación titulada “Nivel de inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral”. Estudio realizado con el personal de la Empresa Servipuertas S.A. de la ciudad Quetzaltenango. La presente investigación correlacional que se efectuó enrolando a 36 colaboradores, para esto se estableció previamente que la inteligencia emocional se relaciona con el desempeño del trabajador, empleando para ello el “Test de inteligencia emocional T.I.E.=G. Concluyó que los colaboradores poseen un nivel medio de inteligencia emocional, poseen un manejo óptimo de situaciones adversas, el 72% se hallan por encima del percentil 50, además se demostró que más del 80% del personal estudiado tenía un rango de desempeño superior a las expectativas organizacionales, a la correlación de Pearson se halló una asociación débil, dicho de otro modo la inteligencia emocional no tiene influencia en el desempeño laboral.

Silva y Pérez (2016) El objetivo era establecer la conexión entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los empleados de la empresa Novedades B&V S.A.C. en Trujillo, que realizó una investigación usando una prueba a 22 trabajadores, la cual, concluyó que existía una relación directa y relevante entre las dos variables, también mostró que la inteligencia emocional de los empleados es muy baja, porque no muestran confianza en sí mismos, ni automotivación e iniciativa y no se acoplan a los diversos cambios en la organización.

Bueno (2018) planteo como objetivo establecer la relación de la inteligencia emocional y desempeño laboral en colaboradores del Banco de la Nación de Tacana, aplicando en una muestra de 40 personas que laboraban en dicha institución, la cual el

tipo de investigación correspondió a ser Descriptiva – Relacional y el diseño No experimental, utilizando un cuestionario como instrumento, con un nivel de confianza del 95%, la cual determino un correlación de 0.926 La cual detalla de manera positiva un relación significante entre la Inteligencia Emocional y el desempeño en los colaboradores.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. **Variable 1:** Inteligencia emocional.

De acuerdo con Goleman (2000), la inteligencia emocional es la capacidad de reconocer, comprender y gestionar nuestras propias emociones e influir en las emociones de los demás. Se trata de un conjunto de habilidades que se pueden aprender y mejorar, como la autoconciencia, la empatía o la motivación (las vemos en detalle en el siguiente apartado). Este autor destaca cinco elementos determinantes del desarrollo de la inteligencia emocional: la conciencia emocional, el autocontrol, la motivación, la empatía y la habilidad social. Las tres primeras dimensiones dependen fuertemente de la propia persona, correspondiéndose con el propio yo: ser consciente de uno mismo, saber controlar en cierto modo los propios estados de ánimo y motivarse a sí mismo. En contraposición, las otras dos dimensiones (empatía y habilidad social) hacen referencia a la relación con las otras personas, configurando ambas la competencia social.

Para 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.

Inteligencia emocional en las empresas

Definitivamente la inteligencia emocional también influye en la eficacia

organizativa de las empresas en las siguientes áreas: contratación y conservación del empleado, desarrollo del talento humano, trabajo en equipo, compromiso organizacional, estado de ánimo y salud del empleado, innovación, productividad, eficacia, ventas, ingresos, calidad de servicios, fidelidad de los clientes. (Goleman & Cherniss, 2013).

Según Rincón (2010), habilidades técnicas, así como comunicacionales para relacionarse con sus pares, trabajadores y clientes.

Cabe mencionar además que la inteligencia emocional tiene un papel muy significativo en los niveles más altos de una organización, donde las diferencias, así como las habilidades técnicas son de menor importancia, por lo tanto, las destrezas de inteligencia emocional posicionaran a una persona como centro de una organización, sobre la que giraran procesos que permitan liderando y promover cambios importantes a nivel organizacional. Cuando los directivos como sujetos individuales adquieren una sólida comprensión de la Inteligencia Emocional, van logrando una diversidad de expectativas que se traduce en un liderazgo y, finalmente, en eficacia y eficiencia organizacional, debido a que la Inteligencia Emocional está vinculada directamente con los problemas y el manejo de los procesos laborales.

2.2.2. Dimensiones de la variable calidad de servicio

a.-Habilidades sociales

Según Goleman (1995). Es la capacidad para inducir respuestas deseables en los demás, pero no entendidas como capacidades de control sobre otro individuo.

b.-Dimensión motivación

La motivación es un aspecto de enorme relevancia en las diversas áreas de la vida, entre ellas la educativa y la laboral, por cuanto orienta las acciones y se conforma así en un elemento central que conduce lo que la persona realiza y hacia qué objetivos se dirige. De acuerdo con Santrock (2002), la motivación es “el conjunto de razones por las que las personas se comportan de las formas en que lo hacen. El

comportamiento motivado es vigoroso, dirigido y sostenido" (p. 432).

Ajello (2003) señala que la motivación debe ser entendida como la trama que sostiene el desarrollo de aquellas actividades que son significativas para la persona y en las que esta toma parte. En el plano educativo, la motivación debe ser considerada como la disposición positiva para aprender y continuar haciéndolo de una forma autónoma.

c.-Dimensión empatía

Se entiende como la conciencia de los sentimientos, necesidades y preocupaciones ajenas. Goleman (1995)

Hogan (1969) definió la empatía como un intento de comprender lo que pasa por la mente de los demás o, en otras palabras, como la construcción que uno mismo tiene que llevar a cabo sobre los estados mentales ajenos. Para Hogan, por tanto, la empatía sería una capacidad meta representativa.

Batson (1991), quien entiende la empatía como una emoción vicaria congruente con el estado emocional del otro, o en otras palabras, como sentimientos de interés y compasión orientados hacia la otra persona que resultan de tener conciencia del sufrimiento de ésta. Esta definición de nuevo deja de lado el aspecto cognitivo de la empatía, y la entiende como una emoción que se felicita ante la presencia de estímulos situacionales concretos.

2.2.3. **Variable *2:*** desempeño laboral

Según Chiavenato (2000), se define el desempeño laboral, como las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes en el logro de los objetivos de la organización. En efecto, el autor afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización.

También, agrega que el desempeño individual se trata comportamiento del evaluado encaminado a lograr efectivamente los objetivos. El aspecto principal del sistema reside en este punto, el desempeño constituye la estrategia individual para

alcanzar los objetivos pretendidos.

Por su parte, Alles (2015) menciona que la evaluación del desempeño de un trabajador es un instrumento para supervisar el personal, donde su principal objetivo es identificar el desarrollo individual y profesional, la mejora permanente y el aprovechamiento del mismo. Los empresarios y los empleados son escépticos en relación con las evaluaciones de desempeño. Habitualmente, se cree que las evaluaciones de desempeño son o “se realizan para decidir si se aumentan los salarios o no, o a quiénes hay que despedir” (Alles, 2015, p. 31).

Sin embargo, para Cueva (2018, p. 46) el desempeño laboral muestra las competencias y destrezas de los colaboradores de las empresas, las cuales, si son evaluadas correspondientemente, podrán ser manejadas, capacitadas y reforzadas para el bien de la empresa, con un debido asesoramiento y entrenamiento adecuado, trabajando en equipo con una buena comunicación y con un acertado conocimiento.

En las organizaciones más democráticas, es el mismo trabajador el responsable de evaluar su desempeño, considerando los criterios de evaluación proporcionados por la administración (Chiavenato, I., 2017). Asimismo, diversos estudios resaltan la importancia del involucramiento del empleado en el proceso de evaluación. La tendencia actual sugiere que la evaluación de desempeño basada en la autoevaluación es más apropiada que aquella basada solamente en el juicio de un gerente

2.2.4. Definición de las dimensiones de la variable desempeño laboral

a.-Dimensión satisfacción laboral

Según Lupano & Castro, (2018), la satisfacción laboral es un estado emocional, que se genera por la apreciación que la persona tiene de su puesto de trabajo, según si éste cubre sus necesidades y personales.

Weiss (2002), la definen como un juicio evaluativo positivo o negativo que el individuo realiza de su situación de trabajo.

Locke (1976), quien indicó que es la valoración personal que hace la persona sobre su trabajo, comparando lo que quiere y lo que obtiene realmente.

b.-Dimensión actitud en el trabajo

De acuerdo con Davis y Newstrom (2001:275) las actitudes en el trabajo "son sentimientos y supuestos que determinan en gran medida la percepción de los empleados respecto a su entorno, su compromiso con las acciones previstas y, en última instancia, su comportamiento". Señalan estos autores que las actitudes en el trabajo son indicadores de las conductas que dan indicios de las intenciones conductuales o inclinaciones de un empleado a actuar de cierta manera y tienen efectos que pueden ser positivos y negativos, por ejemplo, las actitudes positivas hacia el trabajo permiten predecir conductas constructivas que se reflejan en empleados satisfechos.

c.-Dimensión calidad de trabajo

El concepto de calidad del trabajo presenta múltiples definiciones, sin embargo, diferentes agentes tienen sus propias connotaciones de acuerdo con el interés de estos por este concepto en cuestión. Uno de los principales agentes, es el gobierno, el cual asocia el concepto de calidad del trabajo con el respeto por los derechos humanos y laborales, el crecimiento económico, los niveles de pobreza, entre otros aspectos. Otro agente son las empresas, quienes asocian este concepto con trabajadores productivos y versátiles, y que cuentan con estabilidad laboral y con el cumplimiento pleno de las prestaciones sociales. (Farné, 2012).

2.3. Definición de Términos Básicos.

- Inteligencia emocional: Es el grupo de capacidades que posibilitan a los individuos a identificar y entender emociones y sentimiento y como también a los demás y luego, usa esos saberes para orientar la manera pensar y actuar (Hellriegel, Jackson, Slocum, y Franklin, 2017, p. 499).
- Desempeño laboral: El desempeño laboral son el producto aglomerado de todas

las acciones organizacionales dentro de la compañía (Robbins y Coulter, 2010, p. 403).

- Comprensión emocional de los demás: Se aplica a la posibilidad de percibir de forma adecuada las emociones de los demás, haciéndose cómplice de ellas de forma empática, para esto se debe usar de forma asertiva el lenguaje verbal y no verbal (Bisquerra, 2018).
- Motivación: Según Maslow, A. (1990) la motivación es el impulso que tiene el ser humano de satisfacer sus necesidades. Maslow clasifica estas necesidades en 5 y las clasifica en una pirámide
- Empatía: La empatía es, así, la unión entre un sujeto y un objeto artístico, la participación de dos sujetos en la misma experiencia por medio de sus acciones (Morgade Salgado, 2000)

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación es básica. De acuerdo a. **Hernández S. y otros (Ob. Cit.: 60),** publicado por (Tesis de investigación, 2015).

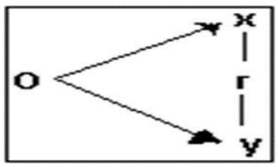
3.2.1. Nivel de la investigación.

Correlacional, se buscó la relación entre las variables. El objetivo principal fue determinar si existe una relación entre la variable inteligencia emocional y desempeño laboral, sin establecer una relación de causa y efecto. Sánchez (2015).

3.2.2. Diseño y esquema de investigación

Diseño. Fue no experimental de tipo transeccional correlacional según (Hernández et al., 1998), publicado por (Heredia, 2014).

El esquema referido por Barrientos (2014) fue el siguiente:



Donde:

O = Información del tipo de relación entre las variables de estudio.

X = **Variable 1: Inteligencia emocional**

r = Tipo de relación existente entre las variables de estudio.

Y = **Variable 2: desempeño laboral**

3.2. Población, muestra y muestreo

3.2.1. Población

Señala que la población es la totalidad de un fenómeno de estudio Tamayo y Tamayo (2012). La población fue conformada por 40 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Manantay, 2024

3.2.2. Muestra

La muestra es el grupo individuos que se toma de la población, para estudiar un fenómeno estadístico Tamayo y Tamayo (2012). La muestra fue no probabilistica, y fue conformada por 40 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Manantay, 2024.

3.2.3. Muestreo

No se aplicó ningún tipo de muestreo.

3.3. Instrumento de recolección de datos

Arias (2016), refiere que “las técnicas de recolección de datos son las distintas formas de obtener información” (p.53), mediante la técnica de encuesta, se elaboró un cuestionario con preguntas de variables cualitativas ordinales. La encuesta (cuestionario): Fue dirigida a 40 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Manantay, 2024.

3.4. Procesamiento de recolección de datos

Los datos fueron procesados mediante el programa Excel y el estadístico SPSS versión 24. Se elaboraron tablas y figuras estadísticas para dar una buena lectura de los datos recolectados. Finalmente, se realizará la aplicación de la prueba de hipótesis mediante Rho de Spearman.

3.5. Tratamiento de los datos

- Se utilizó la estadística descriptiva.
- Las pruebas de hipótesis fueron realizadas a través de la prueba de Rho de Spearman, para determinar si existe o no la relación entre las variables de investigación.

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados de la Investigación

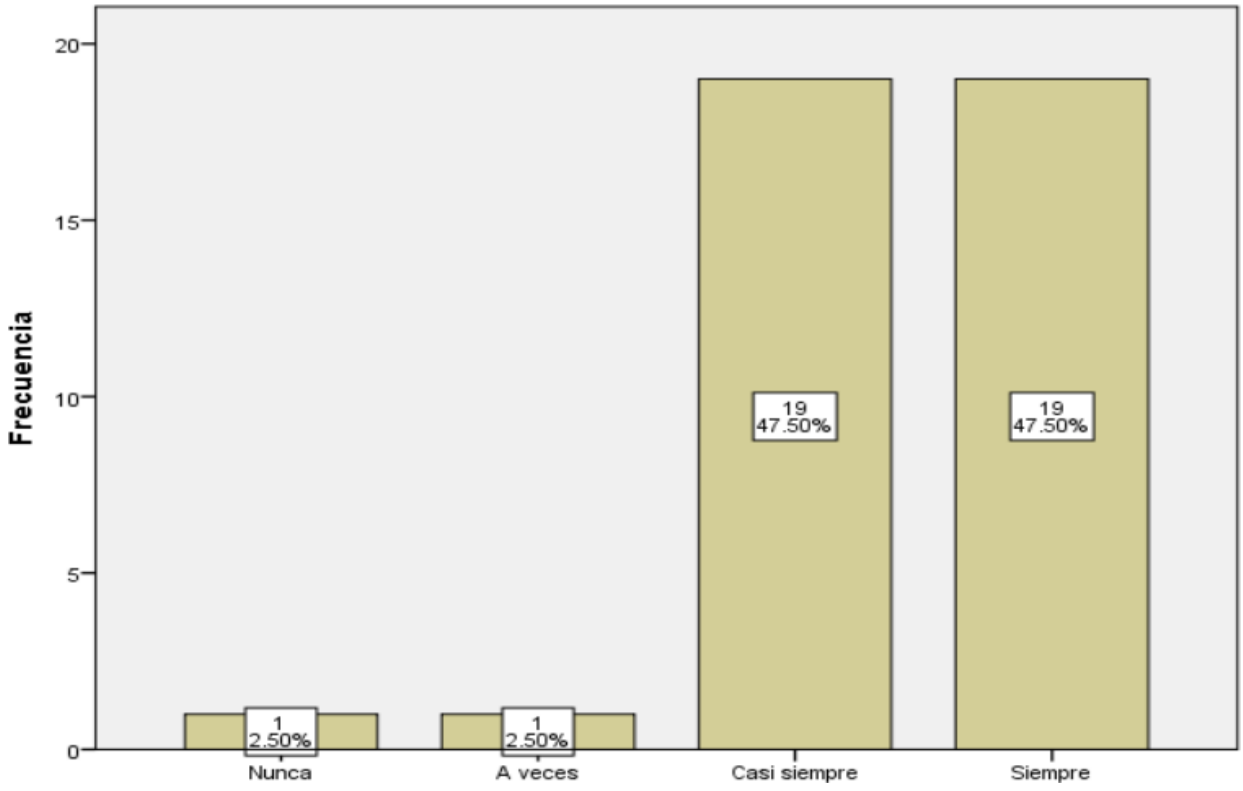
4.1.1. Resultados de la Aplicación del Instrumento

Tabla 2. Identificas tus emociones que sientes en distintos escenarios

Frecuencia		Porcentaje	
Válido	Nunca	1	2.5
	A veces	1	2.5
	Casi siempre	19	47.5
	Siempre	19	47.5
	Total	40	100.0

Fuente: Software SPSS v.25

Figura 1. Identificas tus emociones que sientes en distintos escenarios



Fuente: Tabla 2

Interpretación:

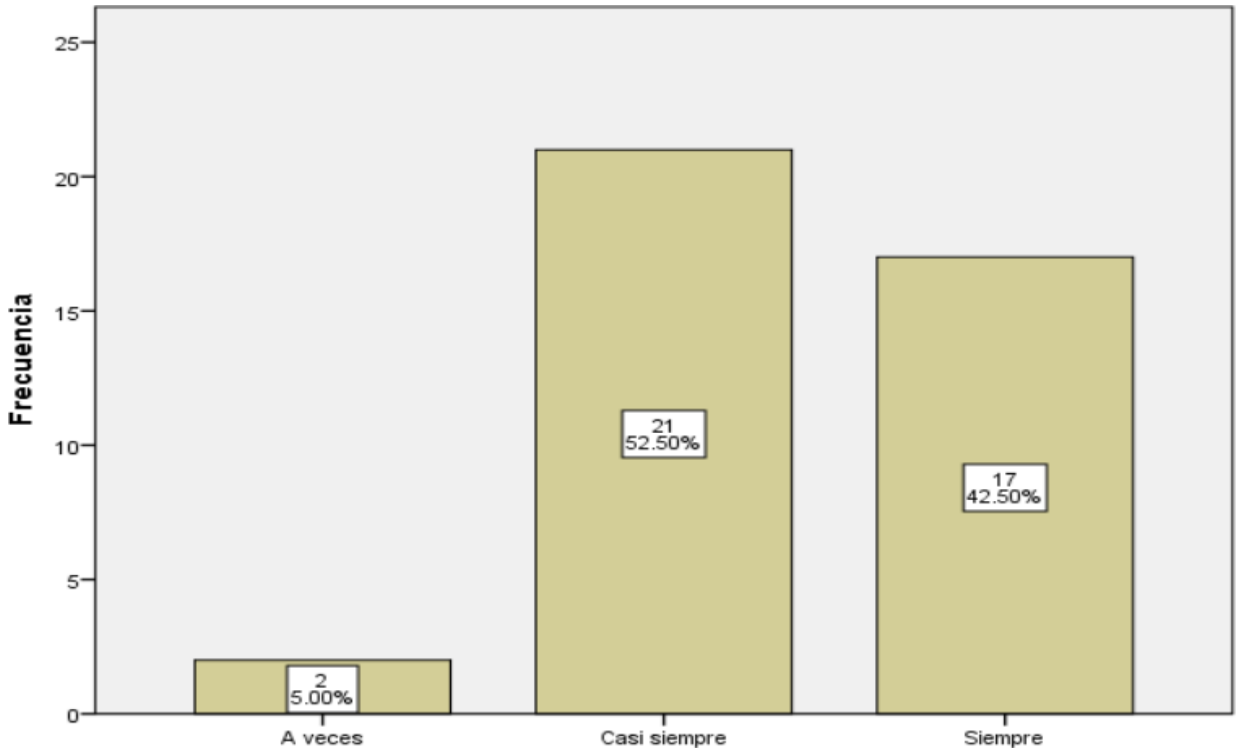
De la figura 1, y referente a la pregunta. Identificas tus emociones que sientes en distintos escenarios, de los 40 encuestados el 2,5% respondieron que nunca, el 2,50% a veces, mientras que el 47, 5% casi siempre y el 47, 5% siempre.

Tabla 3. Manejas de manera adecuada las situaciones de cambio que se presentan en tu trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	
Válido	A veces	2	5.0
	Casi siempre	21	52.5
	Siempre	17	42.5
	Total	40	100.0

Fuente: Software SPSS v.25

Figura 2. Manejas de manera adecuada las situaciones de cambio que se presentan en tu trabajo



Fuente: Tabla 3

Interpretación:

De la figura 2, y referente a la pregunta. Manejas de manera adecuada las situaciones de cambio que se presentan en tu trabajo, de los 40 encuestados el 5% a veces, mientras que el 52, 5% casi siempre y el 42, 5% siempre.

Tabla 4. Mantienes los patrones de honestidad y de integridad en tu centro laboral

Frecuencia			Porcentaje
Válido	A veces	2	5.0
	Casi siempre	5	12.5
	Siempre	33	82.5
	Total	40	100.0

Fuente: Software SPSS v.25

Figura 3. Mantienes los patrones de honestidad y de integridad en tu centro laboral



Fuente: Tabla 4

Interpretación:

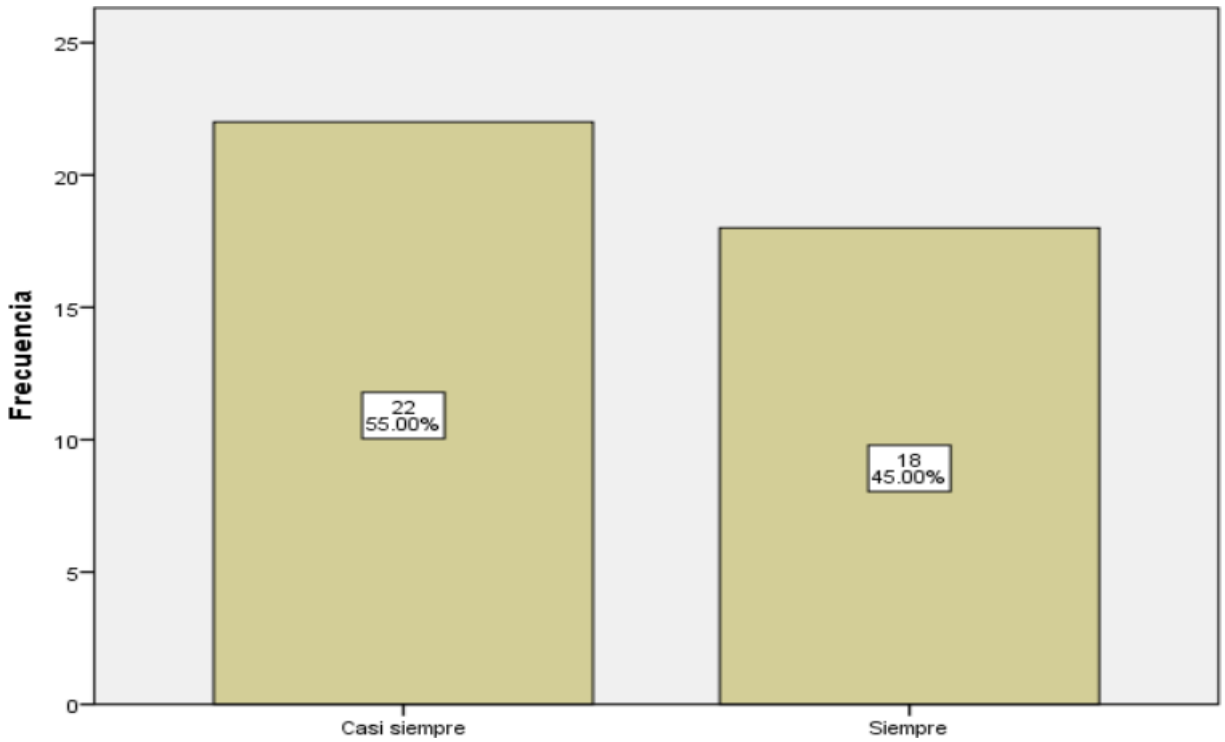
De la figura 3, y referente a la pregunta. Mantienes los patrones de honestidad y de integridad en tu centro laboral, de los 40 encuestados el 5% a veces, mientras que el 12, 5% casi siempre y el 82, 5% siempre.

Tabla 5. Coopero y apoyo a mis compañeros de trabajo cuando se encuentran en problemas

	Frecuencia	Porcentaje	
Válido	Casi siempre	22	55.0
	Siempre	18	45.0
	Total	40	100.0

Fuente: Software SPSS v.25

Figura 4. Coopero y apoyo a mis compañeros de trabajo cuando se encuentran en problemas



Fuente: Tabla 5

Interpretación:

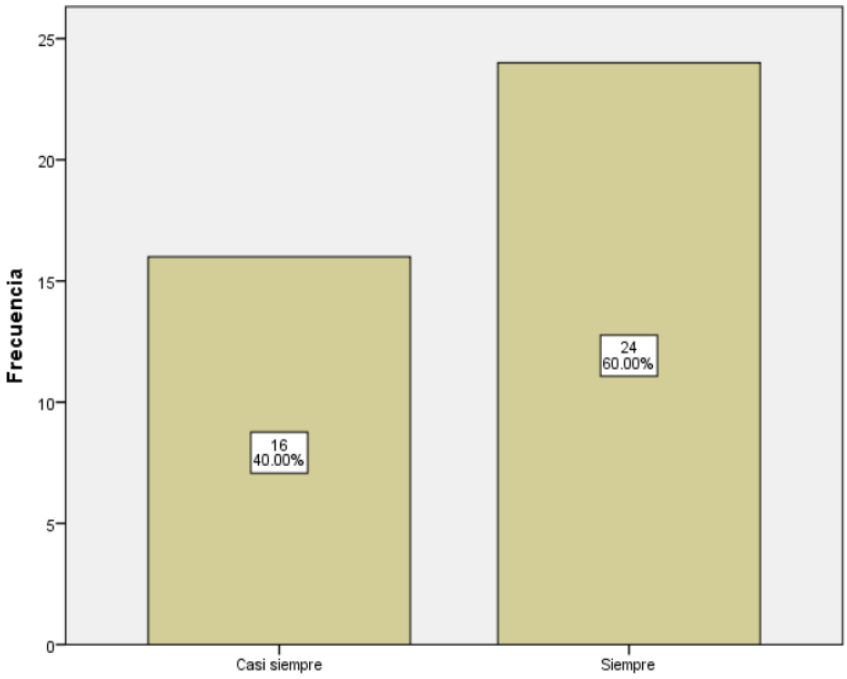
De la figura 4, y referente a la pregunta. Coopero y apoyo a mis compañeros de trabajo cuando se encuentran en problemas, de los 40 encuestados el 55% respondieron casi siempre y el 45% siempre.

Tabla 6. Comparto conocimientos con mis compañeros de trabajo

Frecuencia			Porcentaje
Válido	Casi siempre	16	40.0
	Siempre	24	60.0
	Total	40	100.0

Fuente: Software SPSS v.25

Figura 5. Comparto conocimientos con mis compañeros de trabajo



Fuente: Tabla 6

Interpretación:

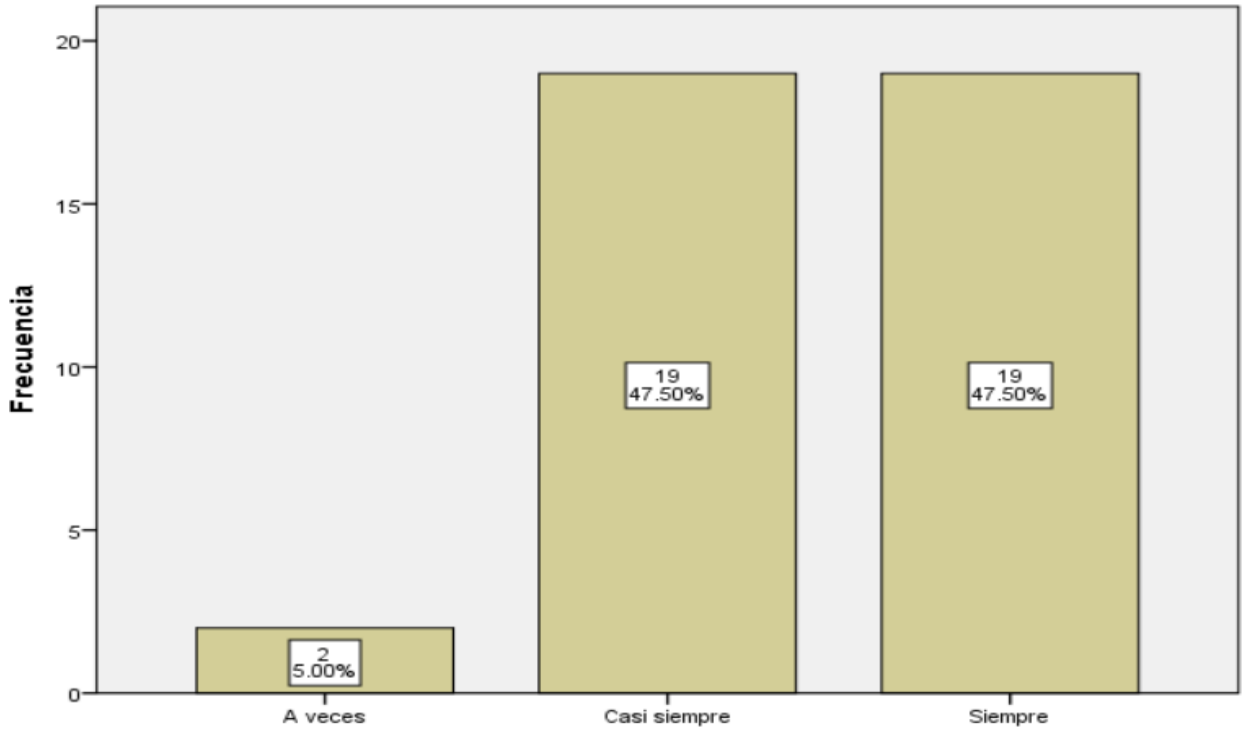
De la figura 5, y referente a la pregunta. Comparto conocimientos con mis compañeros de trabajo, de los 40 encuestados el 40% respondieron casi siempre y el 60% siempre.

Tabla 7. Ayudo a mis compañeros de trabajo al logro de resultados de la gestión Municipalidad Distrital de Manantay

Frecuencia		Porcentaje	
Válido	A veces	2	5.0
	Casi siempre	19	47.5
	Siempre	19	47.5
	Total	40	100.0

Fuente: Software SPSS v.25

Figura 6. Ayudo a mis compañeros de trabajo al logro de resultados de la gestión Municipalidad Distrital de Manantay



Fuente: Tabla 7

Interpretación:

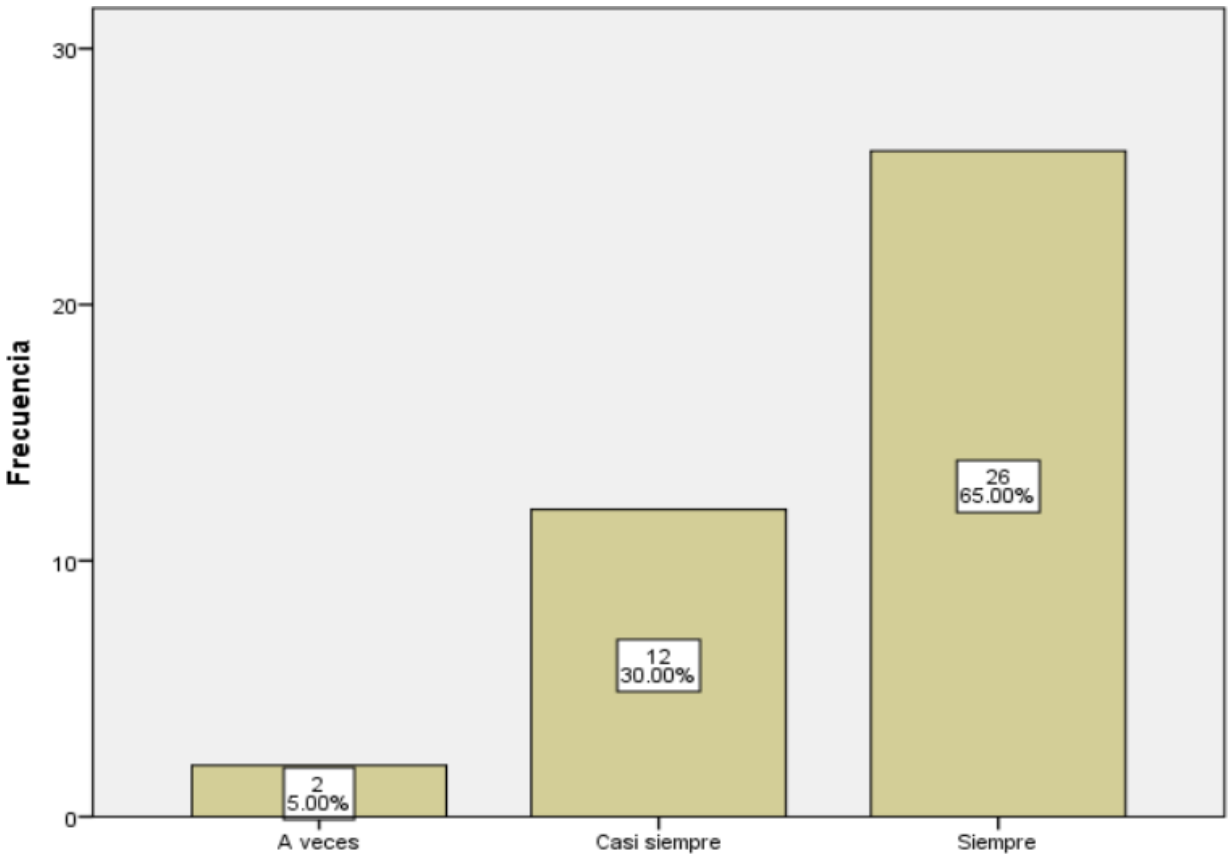
De la figura 6, y referente a la pregunta. Ayudo a mis compañeros de trabajo al logro de resultados de la gestión Municipalidad Distrital de Manantay, de los 40 encuestados el 5% respondieron que a veces, el 47, 5% casi siempre y el 47, 5% siempre.

Tabla 8. Estas comprometido con el trabajo que realizas

	Frecuencia	Porcentaje	
Válido	A veces	2	5.0
	Casi siempre	12	30.0
	Siempre	26	65.0
	Total	40	100.0

Fuente: Software SPSS v.25

Figura 7. Estas comprometido con el trabajo que realizas



Fuente: Tabla 8

Interpretación:

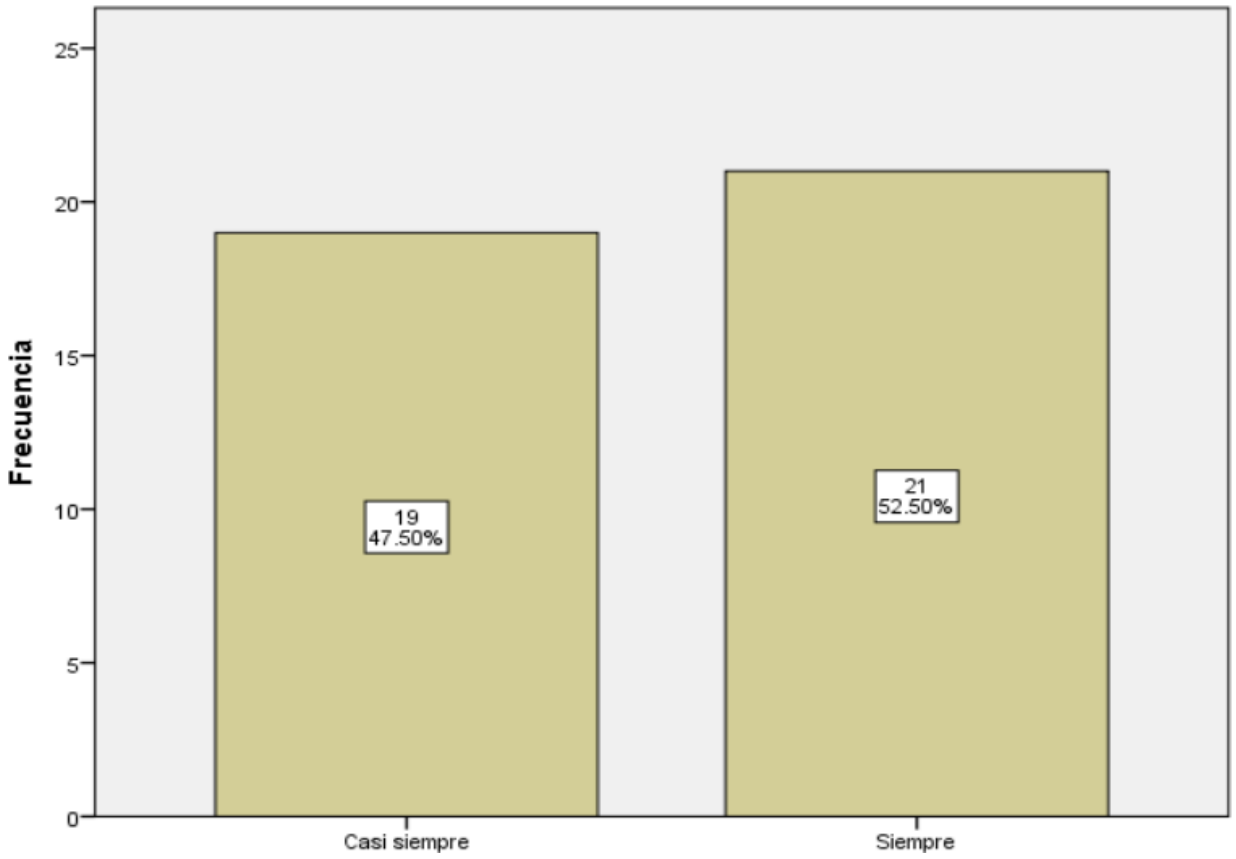
De la figura 7, y referente a la pregunta. Estas comprometido con el trabajo que realizas, de los 40 encuestados el 5% respondieron que a veces, el 30% casi siempre y el 65% siempre.

Tabla 9. Tomas la iniciativa en algunas ocasiones

	Frecuencia	Porcentaje	
Válido	Casi siempre	19	47.5
	Siempre	21	52.5
	Total	40	100.0

Fuente: Software SPSS v.25

Figura 8. Tomas la iniciativa en algunas ocasiones



Fuente: Tabla 9

Interpretación:

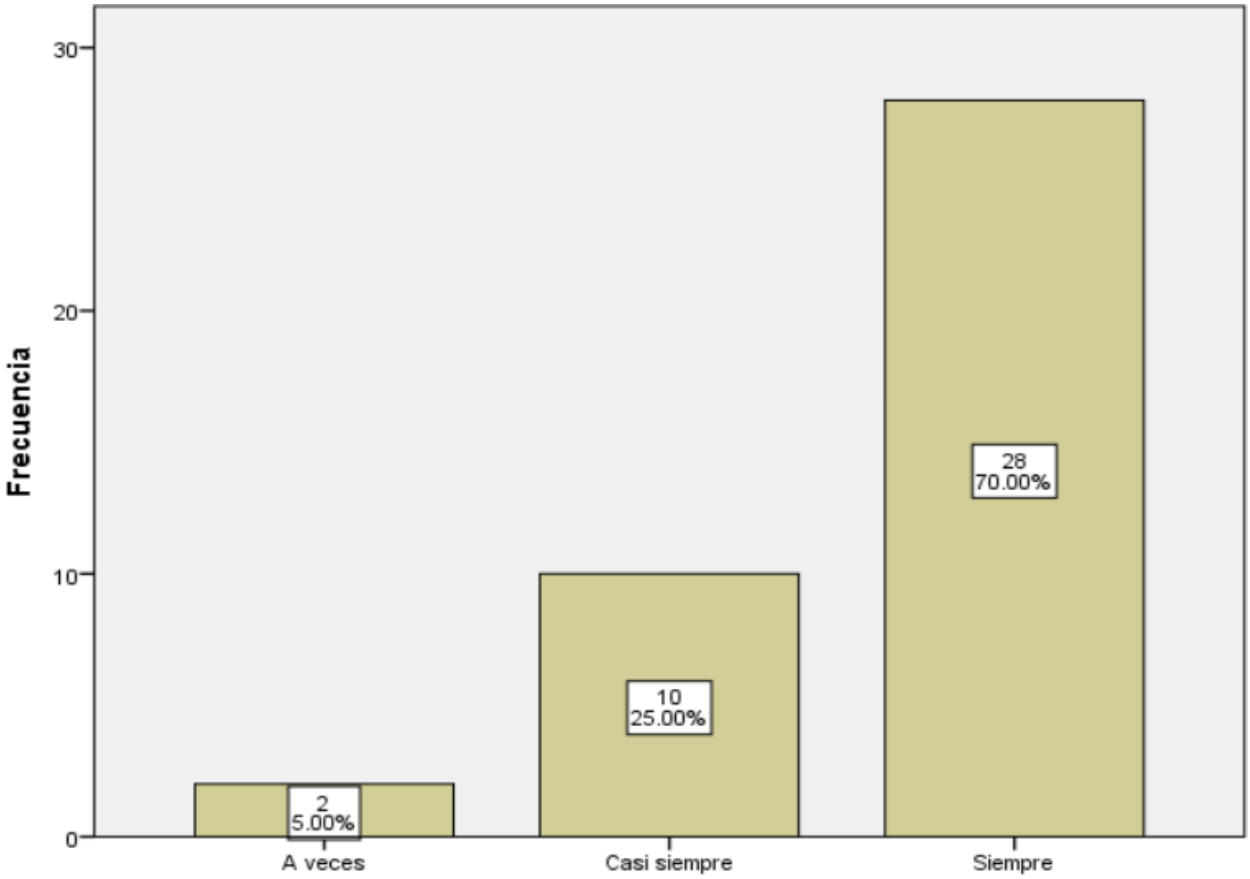
De la figura 8, y referente a la pregunta. Tomas la iniciativa en algunas ocasiones, de los 40 encuestados el 47, 5% respondieron casi siempre y el 52,5 % siempre.

Tabla 10. Te sientes optimista al momento de realizar tu trabajo

Frecuencia		Porcentaje	
Válido	A veces	2	5.0
	Casi siempre	10	25.0
	Siempre	28	70.0
	Total	40	100.0

Fuente: Software SPSS v.25

Figura 9. Te sientes optimista al momento de realizar tu trabajo



Fuente: Tabla 10

Interpretación:

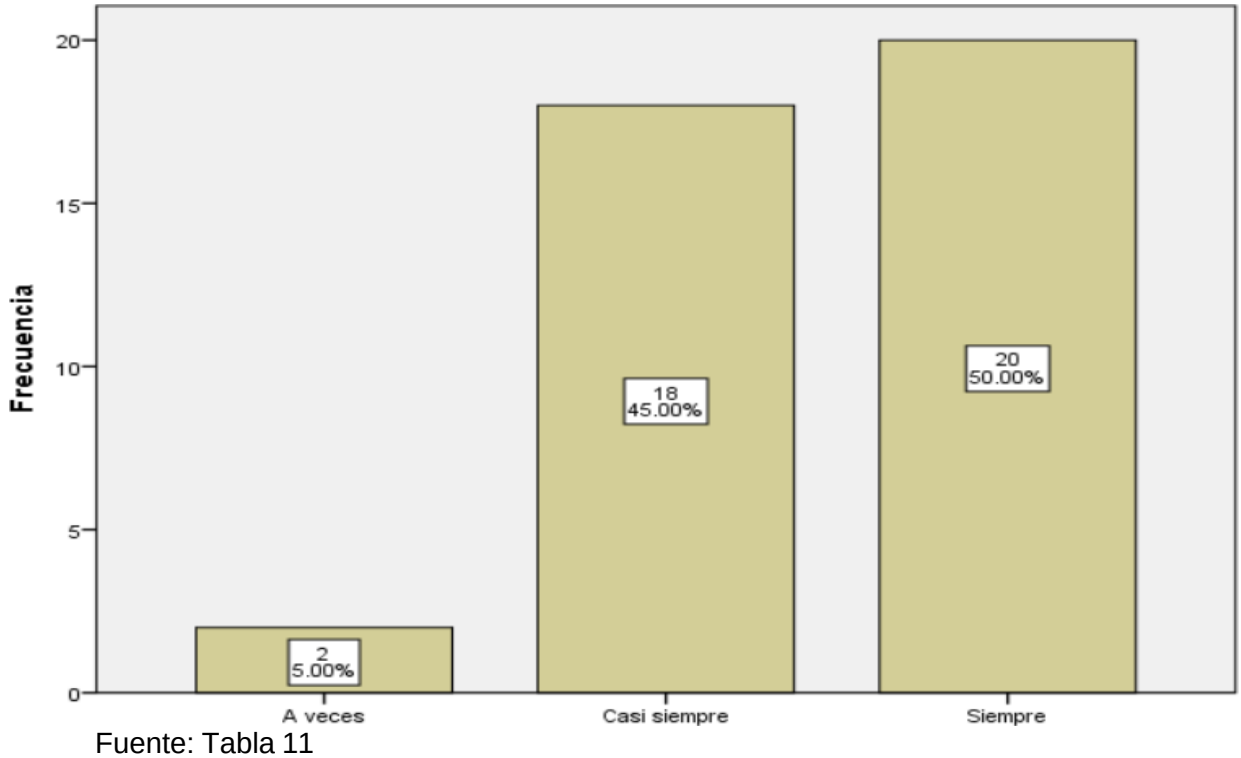
De la figura 9, y referente a la pregunta. Te sientes optimista al momento de realizar tu trabajo, de los 40 encuestados el 5% respondieron a veces, 25% casi siempre y el 70% siempre.

Tabla 11. Comprendo a mis compañeros de trabajo de la Municipalidad Distrital de Manantay

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A veces	2	5.0
	Casi siempre	18	45.0
	Siempre	20	50.0
	Total	40	100.0

Fuente: Software SPSS v.25

Figura 10. Comprendo a mis compañeros de trabajo de la Municipalidad Distrital de Manantay



Fuente: Tabla 11

Interpretación:

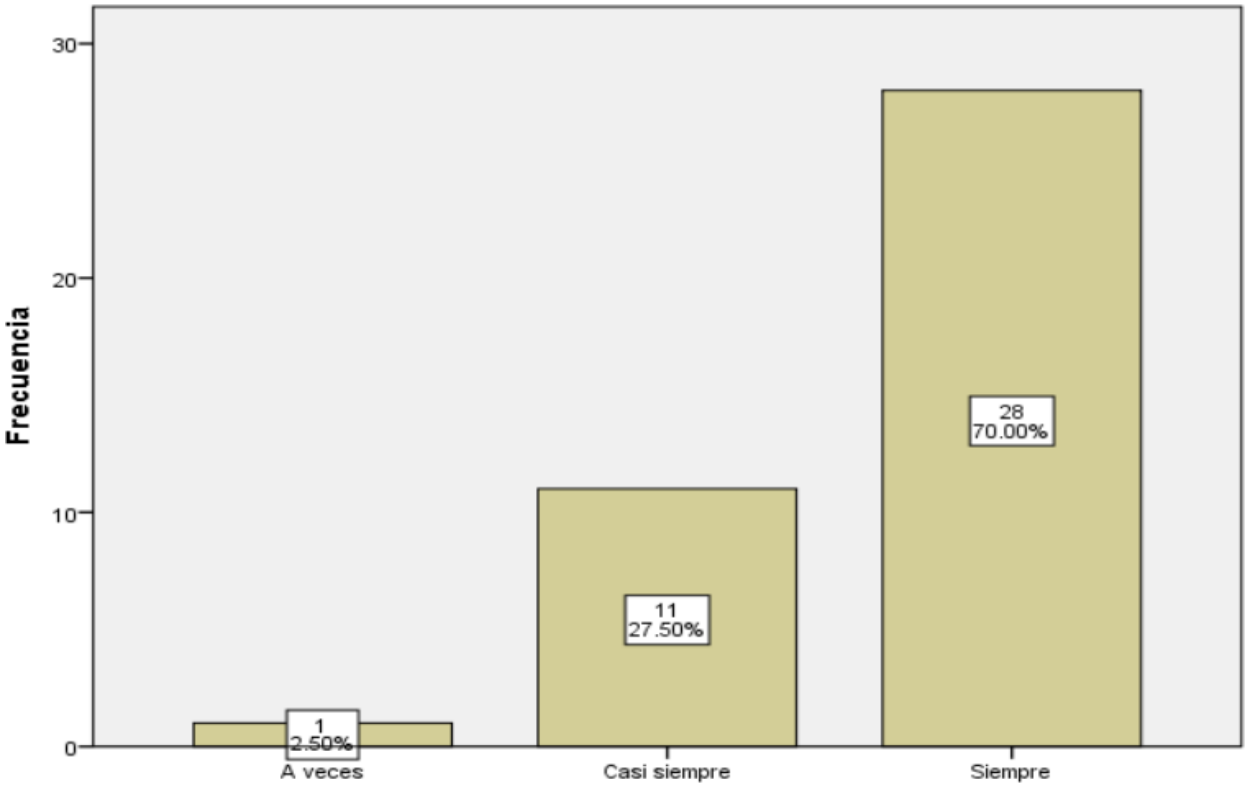
De la figura 10, y referente a la pregunta. Comprendo a mis compañeros de trabajo de la Municipalidad Distrital de Manantay, de los 40 encuestados el 5% respondieron a veces, 45% casi siempre y el 50% siempre.

Tabla 12. Ayudo a mis colegas de la Municipalidad Distrital de Manantay que se encuentran en dificultades

	Frecuencia	Porcentaje	
Válido	A veces	1	2.5
	Casi siempre	11	27.5
	Siempre	28	70.0
	Total	40	100.0

Fuente: Software SPSS v.25

Figura 11. Ayudo a mis colegas de la Municipalidad Distrital de Manantay que se encuentran en dificultades



Fuente: Tabla 12

Interpretación:

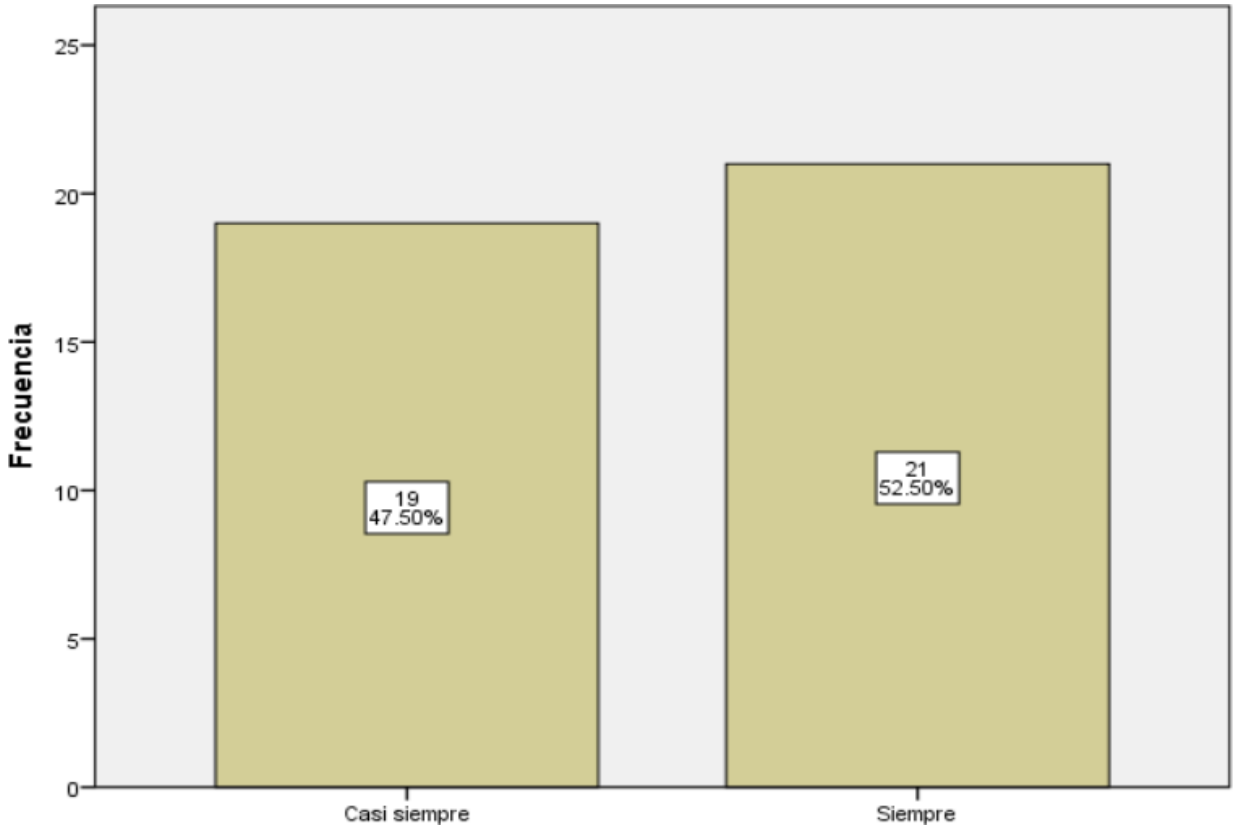
De la figura 11, y referente a la pregunta. Ayudo a mis colegas de la Municipalidad Distrital de Manantay que se encuentran en dificultades, de los 40 encuestados el 2,5% respondieron a veces, 27,5% casi siempre y el 70% siempre.

Tabla 13. Considero que los valores de mis compañeros de la Municipalidad Distrital de Manantay son pieza fundamental para su desempeño laboral

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casi siempre	19	47.5
	Siempre	21	52.5
	Total	40	100.0

Fuente: Software SPSS v.25

Figura 12. Considero que los valores de mis compañeros de la Municipalidad Distrital de Manantay son pieza fundamental para su desempeño laboral



Fuente: Tabla 13

Interpretación:

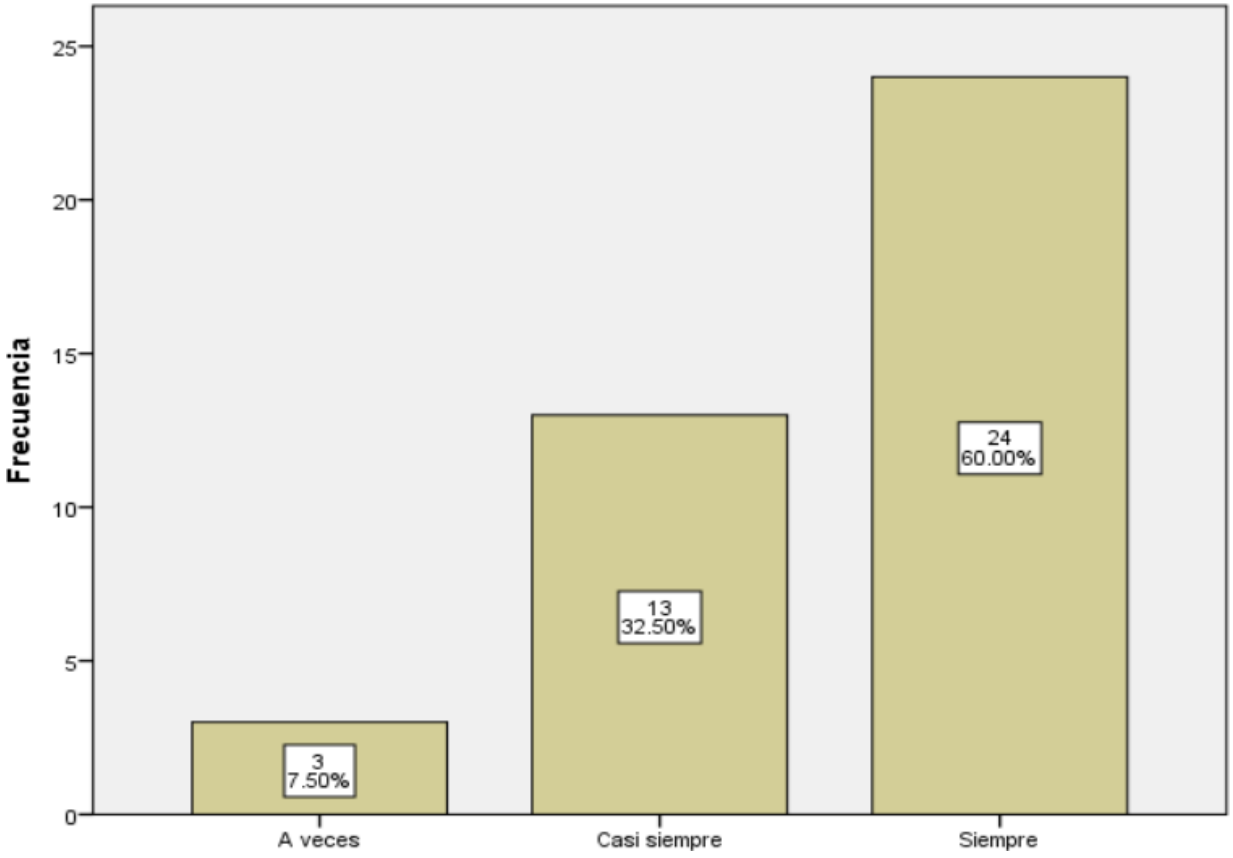
De la figura 12, y referente a la pregunta. Considero que los valores de mis compañeros de la Municipalidad Distrital de Manantay son pieza fundamental para su desempeño laboral, de los 40 encuestados el 47,5% respondieron que casi siempre y el 52,5% siempre.

Tabla 14. Transformo las quejas en oportunidades para aprender y mejorar

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A veces	3	7.5
	Casi siempre	13	32.5
	Siempre	24	60.0
	Total	40	100.0

Fuente: Software SPSS v.25

Figura 13. Transformo las quejas en oportunidades para aprender y mejorar



Fuente: Tabla 14

Interpretación:

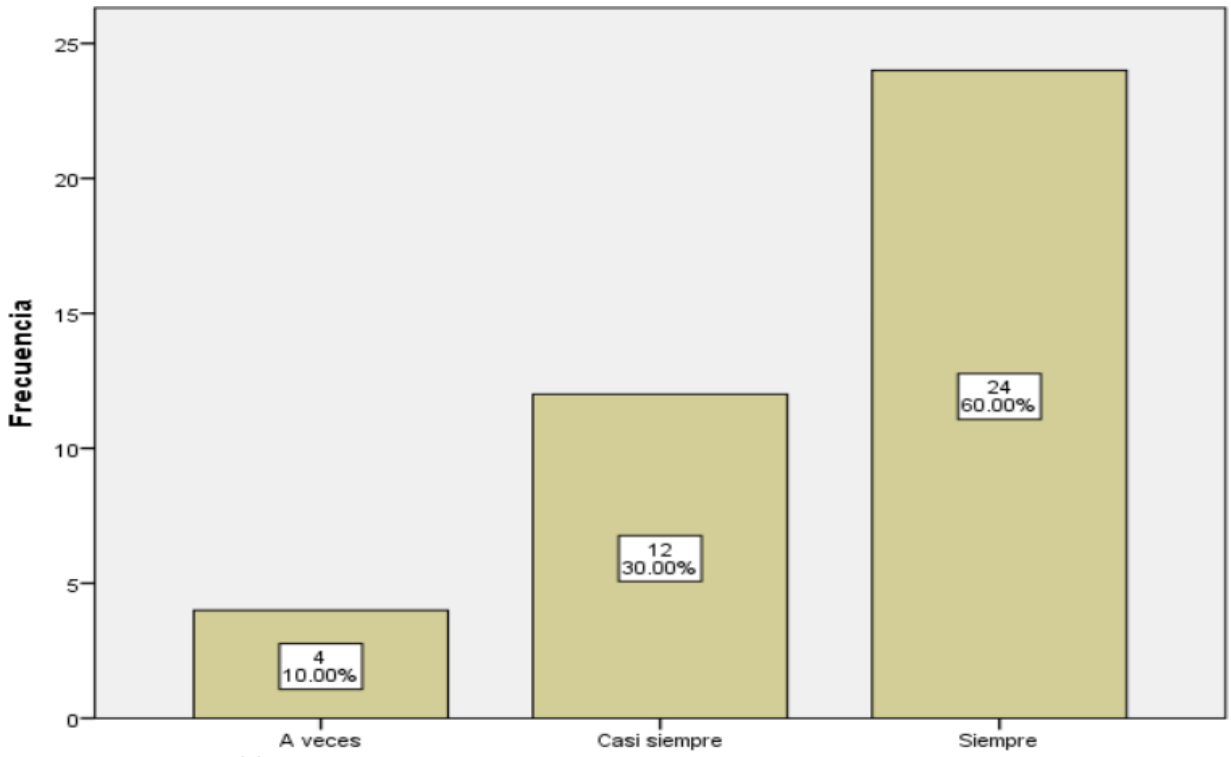
De la figura 13, y referente a la pregunta. Transformo las quejas en oportunidades para aprender y mejorar, de los 40 encuestados el 7,5% respondieron que a veces, el 32,5% casi siempre y el 60% siempre.

Tabla 15. Demuestro resultados eficientes al nivel solicitado en mi centro de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A veces	4	10.0
	Casi siempre	12	30.0
	Siempre	24	60.0
	Total	40	100.0

Fuente: Software SPSS v.25

Figura 14. Demuestro resultados eficientes al nivel solicitado en mi centro de trabajo



Fuente: Tabla 15

Interpretación:

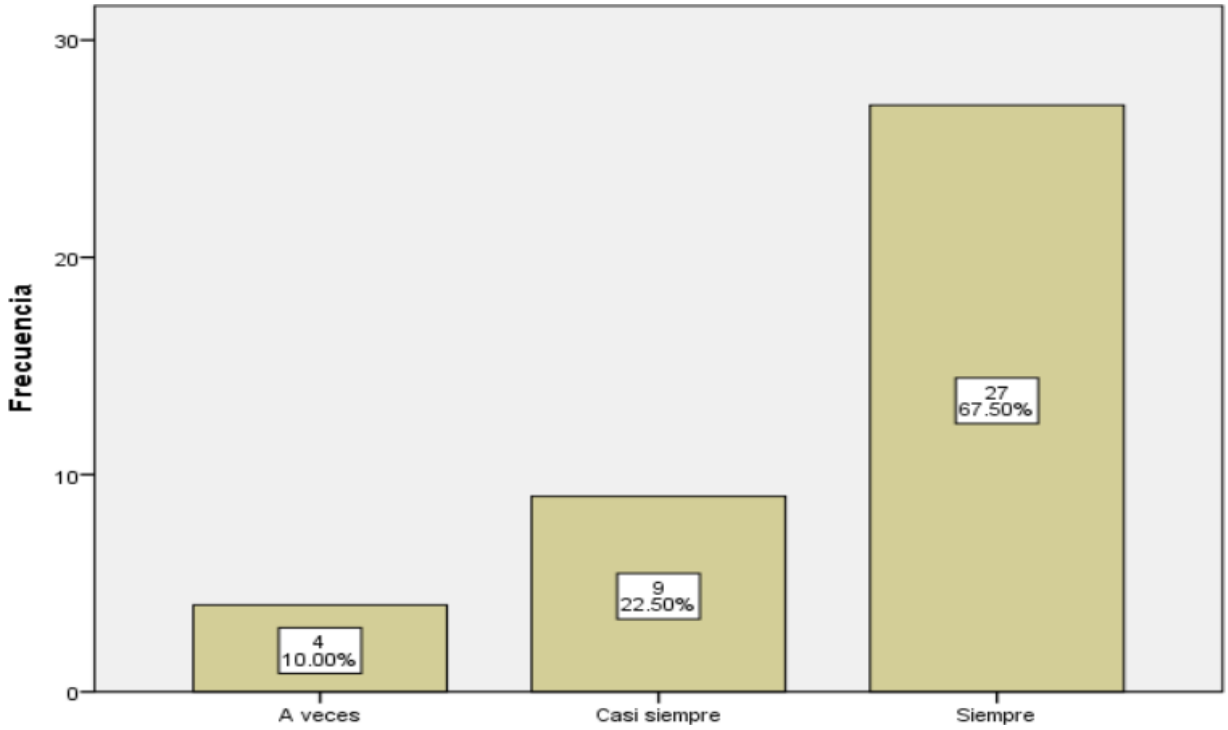
De la figura 14, y referente a la pregunta. Transformo las quejas en oportunidades para aprender y mejorar, de los 40 encuestados el 10% respondieron que a veces, el 30% casi siempre y el 60% siempre.

Tabla 16. Tengo conocimientos suficientes para realizar las tareas propias de mi puesto

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A veces	4	10.0
	Casi siempre	9	22.5
	Siempre	27	67.5
	Total	40	100.0

Fuente: Software SPSS v.25

Figura 15. Tengo conocimientos suficientes para realizar las tareas propias de mi puesto



Fuente: Tabla 16

Interpretación:

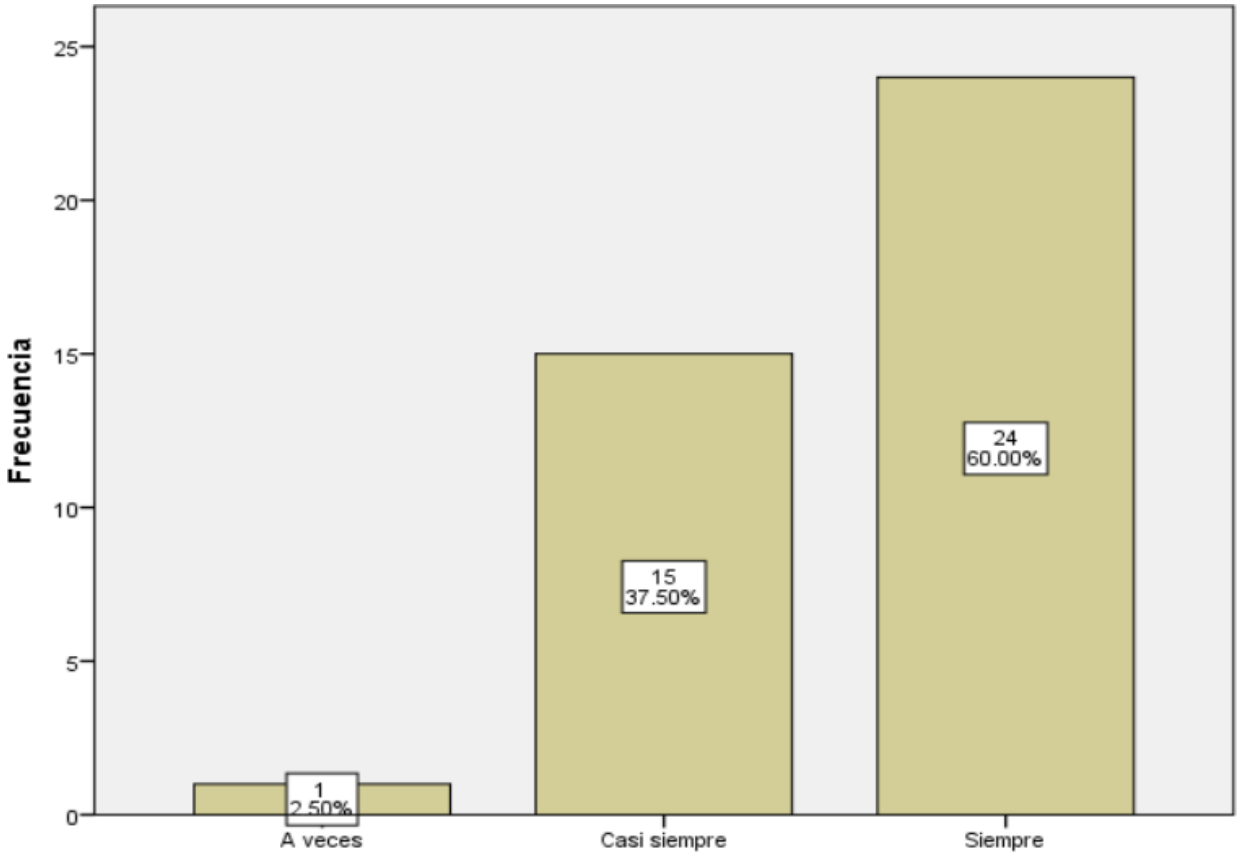
De la figura 15, y referente a la pregunta. Tengo conocimientos suficientes para realizar las tareas propias de mi puesto, de los 40 encuestados el 10% respondieron que a veces, el 22,5% casi siempre y el 67,5% siempre.

Tabla 17. Respondo las dudas de los usuarios de forma correcta y asertiva

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A veces	1	2.5
	Casi siempre	15	37.5
	Siempre	24	60.0
	Total	40	100.0

Fuente: Software SPSS v.25

Figura 16. Respondo las dudas de los usuarios de forma correcta y asertiva



Fuente: Tabla 17

Interpretación:

De la figura 16, y referente a la pregunta. Respondo las dudas de los usuarios de forma correcta y asertiva, de los 40 encuestados el 2,5% respondieron que a veces, el 37,5% casi siempre y el 60% siempre.

4.2. Prueba de hipótesis

Se considero los datos recolectados de la aplicación del instrumento (cuestionario) a la muestra, luego se sometió a la prueba de normalidad para determinar el tipo de estadístico a utilizar en las hipótesis planteadas.

4.2.1. Prueba de normalidad

Nos permitió determinar si los datos siguen o no una distribución normal. Los grados de libertad del estudio fue de 40 (< 50), la prueba a utilizar es la de Shapiro-Wilk

a) La significancia establecida es 5% o 0,05;

b) Si valor p > 0,05 los datos provienen de una distribución normal

c) Si valor p < 0,05 los datos no provienen de una distribución normal.

Tabla 18. *Prueba de normalidad de las variables*

	Shapiro-Wilk		
	Estadísticogl		Sig.
V1. Inteligencia emociona	,770	40	,000
V2. Desempeño laboral	,770	40	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Software SPSS v.25

Interpretación:

En la tabla 18, se obtiene un valor de Sig de 0.000 <0.05, afirmando que los datos no provienen de una distribución normal, eligiendo así la prueba de hipótesis no paramétricas (correlación de Rho de Spearman).

Tabla 19: ***Interpretación de los valores del coeficiente Rho Spearman***

Valor del coeficiente Rho (ρ) de Spearman	***Nivel de correlación***
-1	*Negativa "perfecta"*
-0.9 ≤ ρ ≤ -0.99	*Negativa "muy alta"*
-0.7 ≤ ρ ≤ -0.89	*Negativa "alta"*
-0.4 ≤ ρ ≤ -0.69	*Negativa "moderada"*
-0.2 ≤ ρ ≤ -0.39	*Negativa "baja"*
-0.01 ≤ ρ ≤ -0.19	*Negativa "muy baja"*
0	*"Nula"*
0.01 ≤ ρ ≤ 0.19	*Positiva "muy baja"*
0.2 ≤ ρ ≤ 0.39	*Positiva "baja"*
0.4 ≤ ρ ≤ 0.69	*Positiva "moderada"*
0.7 ≤ ρ ≤ 0.89	*Positiva "alta"*
0.9 ≤ ρ ≤ 0.99	*Positiva "muy alta"*
1	*Positiva "perfecta"*

Fuente: Hernández et al., 2014

4.3. Contraste de Hipótesis

4.3.1. Contraste de la Hipótesis General

HI: Existe relación significativa entre la Inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Manantay, 2024.

H0: No existe relación significativa entre la Inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Manantay, 2024.

Tabla 20. Relación de significancia entre la Inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Manantay, 2024

Correlaciones				
			Inteligencia emocional	Desempeño labora
Rho de Spearman	Inteligencia emocional	Coeficiente de correlación	1,000	,829**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	Desempeño labora	Coeficiente de correlación	,829**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia en base al Software SPSS v.25

Interpretación:

Según tabla 20, como el valor Sig=0,000 es menor a 0,05 se acepta la hipótesis de investigación. Existe relación significativa entre la Inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Manantay, 2024. Contando con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de Rho=0, 829.

4.3.2. Contraste de la Hipótesis Específica 1

Existe relación significativa entre las habilidades sociales y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Manantay, 2024.

No existe relación significativa entre las habilidades sociales y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Manantay, 2024.

Tabla 21. Relación de significancia entre las habilidades sociales y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Manantay, 2024

Correlaciones				
			Habilidades sociales	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Habilidades sociales	Coeficiente de correlación	1,000	,773**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,773**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia en base al Software SPSS v.25

Interpretación:

Según tabla 21, como el valor Sig=0,000 es menor a 0,05 se acepta la hipótesis específica 1. Existe relación significativa entre las habilidades sociales y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Manantay, 2024. Contando con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de Rho=0, 773.

4.3.3. Contraste de la hipótesis especifica 2

Existe relación significativa entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Manantay, 2024.

No existe relación significativa entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Manantay, 2024.

Tabla 22. Relación de significancia entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Manantay, 2024.

Correlaciones

			Motivación	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Motivación	Coeficiente de correlación	1,000	,781**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,781**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia en base al Software SPSS v.25

Interpretación:

Según tabla 22, como el valor Sig=0,000 es menor a 0,05 se acepta la hipótesis específica 2. Existe relación significativa entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Manantay, 2024. Contando con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de Rho=0, 781.

4.3.4. Contraste de la Hipótesis Específica 3

Existe relación significativa entre la empatía y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Manantay, 2024.

No existe relación significativa entre la empatía y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Manantay, 2024.

Tabla 23. Relación de significancia entre la empatía y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Manantay, 2024

Correlaciones

			Empatía	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Empatía	Coeficiente de correlación	1,000	,681**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,681**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia en base al Software SPSS v.25

Interpretación:

Según tabla 23, como el valor Sig=0,000 es menor a 0,05 se acepta la hipótesis específica 3. Existe relación significativa entre la empatía y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Manantay, 2024. Contando con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de Rho=0, 681.

.

.

CONCLUSIONES

- Se concluye según los resultados de la tabla 20, como el valor Sig=0,000 es menor a 0,05 se acepta la hipótesis de investigación. Existe relación significativa entre la Inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Manantay, 2024. Contando con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de Rho=0, 829.
- Asimismo, en la tabla 21, como el valor Sig=0,000 es menor a 0,05 se acepta la hipótesis específica 1. Existe relación significativa entre las habilidades sociales y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Manantay, 2024. Contando con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de Rho=0, 773.
- Por otro lado, en la tabla 22, como el valor Sig=0,000 es menor a 0,05 se acepta la hipótesis específica 2. Existe relación significativa entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Manantay, 2024. Contando con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de Rho=0, 781.
- Por último, en la tabla 23, como el valor Sig=0,000 es menor a 0,05 se acepta la hipótesis específica 3. Existe relación significativa entre la empatía y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Manantay, 2024. Contando con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de Rho=0, 681.

SUGERENCIAS

- Se recomienda a los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Manantay a realizar charlas de cómo comprender sus propias emociones en los trabajadores, toda vez que es crucial para mejorar el desempeño laboral y ello mejora la productividad, la resolución de conflictos y el ambiente laboral en las oficinas donde laboran.
- Asimismo, a los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Manantay a practicar la escucha activa, el asertividad en los trabajadores, toda vez que es crucial para entender a los demás y mostrar a diferentes situaciones sociales para ganar confianza en el ambiente laboral donde laboran.
- Por otra parte, los funcionarios deben generar motivación constante a sus empleados y entre ellos, porque se relaciona directamente con una mayor productividad, eficiencia y colaboración. Un trabajador y/o funcionario motivado está más comprometido contribuye a un mejor clima laboral.
- Por último, a los funcionarios socializar la importancia de la empatía porque mejora la comunicación, fortalece las relaciones interpersonales y promueve un ambiente de trabajo positivo, lo que encamina a todos los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Manantay a una mayor productividad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Ajello, A. M. (2003). La motivación para aprender. En C. Pontecorvo (Coord.), Manual de psicología de la educación (pp. 251-271). España: Popular

Alles, M. A. (2015) Desempeño por competencias: evaluación de 360º.

Arias, F. (2016). Introducción a la Técnica de Investigación en ciencias de la Administración y del Comportamiento, 3ª. ed., Ed. Trillas, México.

Barrientos, Pedro (2014). La investigación científica enfoques metodológicos. Perú: UGRAPH S.A.C.

Basurto y Guardiola (2015). Inteligencia emocional y desempeño laboral de los directivos del corporativo adventista del norte de México - Emotional intelligence and job performance of Adventist corporation executives in Northern Mexico. Universidad de Montemorelos.

Batson C. D. (1991) The altruism question: Toward a social psychological answer. Hillsdale, NJ, Lawrence Erlbaum.

Bueno, W. (2018). Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores del Banco de la Nación Tacna, 2017. (Tesis de magister, Universidad Privada de Ta

CARMELI, Abraham. The relationship between emotional intelligence and work attitudes, behavior and outcomes: an examination among senior managers. En: Journal of Managerial Psychology, Vol. 18, nº 8, 2003, p. 788-813.

Chiavenato, I. (2000) Administración de recursos humanos, el capital humano de las organizaciones.

Chiavenato, I., (2017). Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones. Décima Edición. México DF, México: Editorial McGraw-Hill Interamericana Editores S.A.

Cueva Cerdán, S. R. (2018) Estudio de la teoría de motivación de McClelland y el desempeño laboral de los colaboradores de la tienda Bembos de Javier Prado.

DANVILA, I. y SASTRE, M. Inteligencia Emocional: Una revisión del concepto y líneas de investigación. En Cuadernos de Estudios Empresariales. Universidad Complutense de Madrid. 2010, vol. 20. p. 107-126.

Davis, Keith y Newstrom, John (2001). Comportamiento Humano en el Trabajo. Décima edición. Mc Graw-Hill. México, D.F.

Farné, S. (2012). La calidad del empleo en América Latina a principios del siglo XXI. Universidad Externado de Colombia.

Fernández, & Lozano (2012). Relaciones entre dos pruebas de habilidad, para la evaluación de la Inteligencia Emocional. Tesis Doctorado Madrid.

Goleman, D. (1995). Emotional intelligence. New York: Bantam.

Goleman, D. (2000). La inteligencia emocional en la empresa. Editorial Kairós.

Goleman, D., & Cherniss, C. (2013). Inteligencia emocional en el trabajo: Cómo seleccionar, medir y mejorar la inteligencia emocional en individuos, grupos y organizaciones. Editorial Kairós.

Hernández Sampieri, R. y Cortés, B. (1988). Metodología de la Investigación. México, DF: Universidad Anáhuac. Cuadernos del CIC, vol. 3.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2015). Metodología de la Investigación (Vol. 6ta Edicion). Mexico: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA.

Hogan, R. (1969) Development of an Empathy Scale. Counsulting and Clinical Psychology, 33, 307-316.

Locke, E. (1976). “The nature and causes of job satisfaction”, in Dunnette, M.D. (Ed.), Handbook of Industrial and Organizational Psychology, Rand McNally, Chicago, IL. 1297-349. https://bit.ly/2QC14xT

Lupano, M. & Castro, A. (2018). Influencia de virtudes organizacionales sobre satisfacción, compromiso y performance laboral en organizaciones argentinas. Interdisciplinaria, 35(1),171-188 https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=1805 8784010

Pereira Samayoa, S. (2012). Nivel de Inteligencia Emocional y su influencia en el Desempeño Laboral. Asunción: Universidad Rafael Landívar.

Rincón Covelli, T. (2010). Verdad, justicia y reparación: la justicia de la justicia transicional. Universidad del Rosario.

Sánchez, H. & Reyes, C. (2015). Metodología y diseños en la investigación científica. Business Support Aneth.

Santrock, J. (2002). Psicología de la educación. México: Mc Graw-Hill. SHAPIRO, L. (1997). La inteligencia emocional de los niños. Bilbao: Grupo Zeta.

Silva y Pérez (2016). Relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa NOVEDADES B&V S.A.C. de la ciudad de Trujillo en el periodo 2016. Perú, Repositorio UPAO.

Sum, M. (2015). Motivación y desempeño laboral. tesis, Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenando, Guatemala . Recuperado el 15 de febrero de 2019, de http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Sum-Monica.pdf.

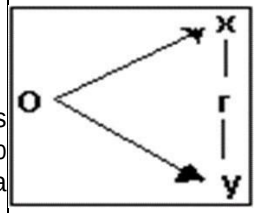
Tamayo y Tamayo, M. (2012). El proceso de la investigación científica (Vol. 4ta Edicion). Mexico: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA.

Weiss, H. M. (2002). Deconstructing job satisfaction: Separating evaluations, beliefs and affective experiences. Human Resource Management Review, 12(2), 173-194.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia

Título: La inteligencia emocional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Manantay, 2024

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	DOS Y TECNICAS DE INVESTIGACIÓN	VARIABLES
PROBLEMA GENERAL ¿Existe relación entre la Inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Manantay, 2024? **PROBLEMASESPECÍFICOS** ¿Existe relación entre las habilidades sociales y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Manantay, 2024? ¿Existe relación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Manantay, 2024? ¿Existe relación entre la empatía y el desempeño laboral de los trabajadoresde la Municipalidad Distrital de Manantay, 2024?	**OBJETIVO GENERAL** Determinar la relación que existe entre la Inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Manantay, 2024. **OBJETIVOS ESPECÍFICOS** Determinar la relación que existe entre las habilidades sociales y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Manantay, 2024. Determinar la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Manantay, 2024. Determinar la relación que existe entre la empatía y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Manantay, 2024.	**HIPÓTESIS GENERAL** Existe relación significativa entre la Inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Manantay, 2024. **HIPÓTESIS ESPECIFICAS** He1: “Existe relación significativa entre las habilidades sociales y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Manantay, 2024.” He2: “Existe relación significativa entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Manantay, 2024” He3: “Existe relación significativa entre la empatía y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Manantay, 2024”	**DISEÑO** No experimental, de tipo descriptivo correlacional. **ESQUEMA**  Donde: M = Muestra r: Tipo de relación existente entre las variables de estudio. X=V1 = **Inteligencia emocional** Y=V2 = **Desempeño laboral**	**VARIABLE 1:** **Inteligencia emocional** **DIMENSIONES** D1: Habilidades sociales D2: Motivación D3: Empatía **VARIABLE 2:** **Desempeño laboral** **DIMENSIONES** D1: Satisfacción laboral D2: Actitud en el trabajo D3: Calidad de Trabajo

ANEXO 2

Cuestionario de medición de la variable inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Manantay, 2024

Finalidad: Recoger la opinión relacionado a la variable inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Manantay, 2024.

Instrucciones: Marca una sola vez con una "X" en los casilleros según criterio que estimes conveniente, o se acerque a la respuesta correcta, las respuestas que usted proporcionará serán totalmente confidenciales:

Nunca (1)	A veces (2)	Casi siempre (3)	Siempre (4)

.

N°	Ítems y/o reactivos relacionados a la inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de	Puntuación				
		1	2	3	4	5
Variable 1: Inteligencia emocional						
	Dimensión: Habilidades sociales					
01	Identificas tus emociones que sientes en distintos escenarios					
02	Manejas de manera adecuada las situaciones de cambio que se presentan en tu trabajo					
03	Mantienes los patrones de honestidad y de integridad en tu centro laboral					
04	Coopero y apoyo a mis compañeros de trabajo cuando se encuentran en					
05	Comparto conocimientos con mis compañeros de trabajo					
06	Ayudo a mis compañeros de trabajo al logro de resultados de la gestión Municipalidad Distrital de Manantay					
Dimensión: Motivación						
07	Estas comprometido con el trabajo que realizas					
08	Tomas la iniciativa en algunas ocasiones					
09	Te sientes optimista al momento de realizar tu trabajo					
Dimensión: Empatía						
10	Comprendo a mis compañeros de trabajo de la Municipalidad Distrital de					
11	Ayudo a mis colegas de la Municipalidad Distrital de Manantay que se encuentran en dificultades					
12	Considero que los valores de mis compañeros de la Municipalidad Distrital de Manantay son pieza fundamental para su desempeño laboral.					
Variable 2: Desempeño laboral						
13	Transformo las quejas en oportunidades para aprender y mejorar					

14	Demuestro resultados eficientes al nivel solicitado en mi centro de trabajo					
15	Tengo conocimientos suficientes para realizar las tareas propias de mi puesto					
16	Respondo las dudas de los usuarios de forma correcta y asertiva					

Muchas gracias por su participación…