



UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS EMPRESARIALES Y
PEDAGÓGICAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
MARKETING ESTRATÉGICO**

TESIS

**“INTELIGENCIA EMOCIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN CRISTOBAL -
CALACOA, MOQUEGUA - 2019”**

PRESENTADO POR:

BACH. SHIRLEY EVELIN MAQUERA TICONA

ASESOR:

DRA. GENCIANA SERRUTO MEDINA

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS Y MARKETING ESTRATÉGICO**

MOQUEGUA-PERÚ

2021

ÍNDICE DEL CONTENIDO

PÁGINA DE JURADOS	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	vi
ÍNDICE DEL CONTENIDO	vii
ÍNDICE DE TABLAS	x
ÍNDICE DE FIGURAS	xi
RESUMEN.....	xiii
ABSTRACT	xiv
INTRODUCCIÓN	xv
CAPÍTULO I.....	1
MARCO METODOLÓGICO	1
1.1. Problema de investigación.....	1
1.1.1. Descripción de la realidad problemática	1
1.2. Definición del problema.....	3
1.2.1. Problema General	3
1.2.2. Problemas Específicos.....	3
1.3. Objetivo de la investigación	4
1.3.1. Objetivos General.....	4
1.3.2. Objetivos Específicos	4
1.4. Justificación y limitaciones de la Investigación	4
1.4.1. Justificación.....	4
1.4.2. Importancia.....	5
1.4.1. Limitaciones	6
1.5. Variables.....	6

1.5.1. Variable Independiente.....	6
1.5.2. Variable Dependiente	6
1.5.3. Operacionalización de variables.....	7
1.6. Hipótesis de la investigación	10
1.6.1. Hipótesis General	10
1.6.2. Hipótesis Específicas.....	10
CAPÍTULO II	11
MARCO TEÓRICO	11
2.1. Antecedentes de la investigación	11
2.2. Bases teóricas	15
2.2.1. V1: Inteligencia emocional	15
2.2.2. V2: Desempeño Laboral	22
2.3. Marco conceptual	33
CAPÍTULO III	36
MÉTODO.....	36
3.1. Tipo de Investigación.....	36
3.2. Diseño de Investigación	36
3.3. Población y Muestra.....	37
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	37
3.5. Validación y confiabilidad de los instrumentos	39
3.5.1. Validación de los instrumentos	39
3.5.2. Fiabilidad de los instrumentos	39
3.6. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	40
CAPÍTULO IV	42
PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS	42
4.1. Presentación de resultados por variables.....	42

4.4.1. Descripción de resultados	42
4.2. Contrastación de hipótesis	54
4.2.1. Prueba de normalidad	54
4.2.2. Prueba de Hipótesis general	54
4.2.3. Prueba de Hipótesis Específicas	56
4.3. Discusión de resultados.....	59
CAPÍTULO V	61
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	61
5.1. Conclusiones	61
5.2. Recomendaciones.....	63
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	64
ANEXOS.....	68

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Dimensiones e indicadores de la variable de la inteligencia emocional ...	8
Tabla 2 Dimensiones e indicadores de la variable del desempeño laboral.	9
Tabla 3 Análisis de la variable 01 inteligencia emocional.....	38
Tabla 4 Análisis de la variable 02 desempeño laboral.	38
Tabla 5 Estadística de la fiabilidad de la variable de inteligencia emocional.....	39
Tabla 6 Estadística de la fiabilidad de la variable del desempeño laboral.....	40
Tabla 7 Resultados de la variable 01 inteligencia emocional	43
Tabla 8 Resultados de la dimensión habilidades personales de la V01 Inteligencia emocional.....	44
Tabla 9 Resultados de la dimensión habilidades sociales de la V01 inteligencia emocional.....	46
Tabla 10 Resultados de la variable 02 desempeño laboral.....	48
Tabla 11 Resultados de la dimensión de productividad laboral de la variable 02 desempeño laboral.....	49
Tabla 12 Resultados de la dimensión eficiencia de la variable 02 Desempeño Laboral.	51
Tabla 13 Resultados de dimensión eficacia de la variable 02 desempeño laboral.	52
Tabla 14 Prueba de normalidad de las variables inteligencia emocional y desempeño.....	54
Tabla 15 Correlaciones de las variables de inteligencia emocional y el desempeño laboral.....	55
Tabla 16 Interpretación de rangos de coeficiente de correlación.....	56
Tabla 17 Correlación entre la dimensión de las habilidades personales y el desempeño laboral.....	57
Tabla 18 Correlación entre las habilidades sociales y el desempeño laboral.....	58
Tabla 19 Matriz de consistencia.....	69

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Habilidades Básicas del Modelo de IE de Mayer y Salovey	18
Figura 2 Factores que afectan el desempeño en el puesto	23
Figura 3 Evaluación del desempeño con base en los puestos frente a evaluación del desempeño con base en las competencias.	27
Figura 4 Método de evaluación de desempeño por medio de listas de verificación.	29
Figura 5 Evaluación de 360°	31
Figura 6 Resultados de la V01 Inteligencia Emocional.....	43
Figura 7 Resultados de la dimensión habilidades personales	45
Figura 8 Resultados de la dimensión habilidades sociales.	47
Figura 9 Resultados de la V02 Desempeño Laboral.....	48
Figura 10 Resultados de la dimensión de Productividad Laboral de la variable de desempeño laboral.....	50
Figura 11 Resultados de la dimensión de Eficiencia de la variable de desempeño laboral.....	51
Figura 12 Resultados de la dimensión de Eficacia de la variable de desempeño laboral.....	53
Figura 13 Primera Validación del Instrumento la Inteligencia Emocional.....	70
Figura 14 Primera Validación del Instrumento del Desempeño Laboral.....	71
Figura 15 Segunda Validación del Instrumento la Inteligencia Emocional.....	72
Figura 16 Segunda Validación del Instrumento del Desempeño Laboral.	75
Figura 17 Tercera Validación Instrumento sobre la Inteligencia Emocional.	78
Figura 18 Tercera Validación del Instrumento del Desempeño Laboral.....	80
Figura 19 Cuarta Validación del Instrumento la Inteligencia Emocional.....	82
Figura 20 Cuarta Validación del Instrumento del Desempeño Laboral.....	84
Figura 21 Encuesta sobre la Inteligencia Emocional.....	86
Figura 22 Encuesta de Desempeño Laboral.....	87
Figura 23 Encuesta realizada sobre la inteligencia emocional.	88
Figura 24 Encuesta realizada del desempeño laboral.	89
Figura 25 Solicitud presentada para realizar la encuesta.	90

Figura 26 Autorización para realizar las encuestas en la Municipalidad Distrital de San Cristóbal- Calacoa.	91
Figura 27 Oficina de la Subgerencia de Desarrollo Económico Social.	92
Figura 28 Oficina de Programación e Inversiones.	92
Figura 29 Oficina de Liquidación de Proyectos.	93
Figura 30 Oficina de Proyectos de Inversión.	93
Figura 31 Oficina de Subgerencia de Asesoría Jurídica.	94
Figura 32 Oficina de Subgerencia de Infraestructura y Desarrollo Urbano.	94
Figura 33 Oficina de la Subgerencia de Gestión Ambiental y Servicios Públicos.	95
Figura 34 Oficina de Defensa Civil y Seguridad Ciudadana.	95
Figura 35 Oficina de desarrollo urbano y catastro.	96
Figura 36 Oficina de Mantenimiento de Infraestructura Pública.	96
Figura 37 Oficina de Secretaria General.	97
Figura 38 Oficina de Obras.	97
Figura 39 Oficina de Imagen Institucional e Informática.	98
Figura 40 Oficina de Tesorería.	98

RESUMEN

Para la presente investigación, del tema abordado es: Inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Cristóbal – Calacoa, Moquegua - 2019, en la cual se estableció el objetivo de relacionar la variable de la inteligencia emocional y el desempeño laboral. La metodología de estudio fue descriptivo - correlacional, y diseño no experimental dentro del estudio transeccional o trasversal. Asimismo con una población de muestra censal, y para la obtención de los datos se aplicó como técnica de una encuesta de la cual se dio mediante un cuestionario de ambas variables, con una escala ordinal. De los resultados obtenidos mediante la tabulación el Software de IBM SPSS V25, se argumentó y concluyó que si existe una relación significativa entre las variables anteriormente mencionada tales, donde p-valor (Sig. Bilateral) = $0.000 < a 0,05$, y un coeficiente de Correlación de Pearson ($r = 0.465$), se confirma la correlación positiva moderada de las variables de la investigación.

Palabras claves: Inteligencia emocional, Desempeño laboral y Trabajadores.

ABSTRACT

For the present research, the topic addressed is: Emotional intelligence and the work performance of the workers of the District Municipality of San Cristóbal - Calacoa, Moquegua - 2019, in which the objective of relating the variable of emotional intelligence and the job performance. The study methodology was descriptive - correlational, and non-experimental design within the cross-sectional or cross-sectional study. Likewise, with a census sample population, and to obtain the data, a survey technique was applied, which was given by means of a questionnaire of both variables, with an ordinal scale. From the results obtained by tabulating the IBM SPSS V25 Software, it was argued and concluded that if there is a significant relationship between the aforementioned variables such, where p-value (Sig. Bilateral) = 0.000 <to 0.05, and a Pearson's Correlation coefficient ($r = 0.465$), confirms the moderate positive correlation of the research variables.

Keywords: Emotional intelligence, Work performance and Workers.

INTRODUCCIÓN

La investigación lleva por título “inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Cristóbal - Calacoa, Moquegua - 2019”, el objetivo del estudio fue determinar la relación entre inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Cristóbal - Calacoa, Moquegua - 2019.

Es por ello, dicho estudio relaciona ambas variables, puesto que el ser humano cuando se encuentra con una mezcla de emociones, no es capaz de desarrollar sus capacidades en forma correcta y a la vez no podrían trabajar de manera eficiente dentro de la institución.

El presente estudio de investigación estuvo compuesto por cinco capítulos los cuales se desarrolló de la siguiente forma:

Capítulo I: Se desarrolló el problema de la investigación, la descripción de la realidad problemática, definición del problema, así también los objetivos, la justificación, importancia y limitaciones, al mismo tiempo la matriz de operacionalización de las variables y finalmente las hipótesis.

Capítulo II: Se analizó para el estudio los antecedentes y a la vez las bases teóricas, seguidamente se desarrolló el marco conceptual.

Capítulo III: Se determinó el tipo de investigación, diseño de la investigación, la población y muestra, así también las técnicas e instrumentos para obtener los datos, y la confiabilidad del instrumento.

Capítulo IV: Se indagó la presentación y análisis de resultados, asimismo se dio a conocer los resultados obtenidos del tema en desarrollo, como también la contrastación de la hipótesis y discusión.

Capítulo V: Se desarrolló las conclusiones y las recomendaciones.

CAPÍTULO I

MARCO METODOLÓGICO

1.1. Problema de investigación

1.1.1. Descripción de la realidad problemática

Actualmente las instituciones públicas y privadas están compuestas o integradas por el capital humano, es por ello que se debe tener en cuenta las aptitudes y habilidades, y a la vez preocuparse por su estabilidad emocional de cada uno de los trabajadores que laboran en dichas instituciones.

Como indica Goleman (2016), que conforme transcurren los años las empresas están motivando o dando prioridad al desarrollo de las habilidades de la inteligencia emocional debido a que ya no se está compitiendo con un producto de calidad sino con la calidad de talento humano que cuenta dicha empresa. Y con esto buscan obtener una posición alta en el mercado no solo con un producto innovador, sino con personas capaces de asumir nuevos retos y la adaptabilidad a los cambios que pueda suceder en la empresa.

La sociedad tiene distintas culturas que influyen en el comportamiento de cada persona:

Si bien es cierto cada sociedad o nación desde siempre tuvo una influencia en el comportamiento de cada ser humano y de la misma forma en las empresas o instituciones, cada una cuenta con sus propios valores, políticas y una cultura organizacional que influye en

cierta manera en su comportamiento o en su actuar de las personas que son parte de dichas instituciones (Chiavenato, 2009).

Como resaltan Aguilar-Calderón (2013), en una de sus frases referente a la inteligencia emocional, en la cual nos señalan que no se debe interpretar como el triunfo del corazón sobre la cabeza, sino que ambos caracteres están unidos y esto ayuda a que el ser humano pueda complementar la lógica con lo emocional.

Según los autores anteriormente mencionados nos dan a entender sobre la importancia del porque el desarrollo de la inteligencia emocional en las personas que laboran en las instituciones públicas y privadas. Las empresas o instituciones no solo se basan en presentar el mejor producto sino, también la calidad de personas que trabajan y de esta manera obtener resultados favorables que aporten de manera positiva al desarrollo.

Como también frecuentemente se escucha de las personas que laboran en las instituciones públicas o privadas, que se sienten estresados y con una baja estabilidad emocional, este tipo de situaciones conduce a que los trabajadores de dichas instituciones, no logren un buen desempeño laboral y a la vez esto afecta a las actividades que se desarrollan para la rentabilidad de las entidades. Por ello hablar de inteligencia emocional es saber gestionar las emociones ante cualquier situación o dificultad que se presente dentro o fuera del centro de trabajo. La inteligencia emocional no solo se trata de ser simpático sino hay momentos en las cuales uno debe saber diferenciar las emociones para poder llevar un buen desempeño dentro de un equipo de trabajo.

Cada institución ya sea pública o privada tiene una cultura que se diferencia e identifica a cada una de ellas. Y a la vez esto influye de cierta manera en el comportamiento de las personas, como también de las instituciones. Ya que cada uno tiene sus propios métodos de trabajo. Actualmente muchas de las empresas requieren de un personal que sepa conllevar una buena comunicación con los clientes, es por ello la pieza

clave para lograr este objetivo está en saber gestionar las emociones y comprender a las demás personas, si bien es cierto al mencionar inteligencia, se interpreta que tiene que ver con la inteligencia lógica o verbal pero en este caso al decir inteligencia emocional se hace alusión a la facultad que tiene cada persona de gestionar sus emociones ante una situación dificultosa que pueda presentarse.

El papel fundamental que cumple la amígdala cerebral, en nuestras emociones es precisamente donde se controlan las emociones, esta es la que se encarga de guardar los recuerdos que están ligadas a nuestras emociones.

Mediante la inteligencia emocional muchas de las personas logran motivarse, regular sus estados de ánimo, controlar sus impulsos también empatizar con las demás personas que son para del equipo de trabajo.

La investigación realizada, se canalizo en la determinación de la relación de la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital San Cristóbal-Calacoa en el año 2019.

1.2. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. PROBLEMA GENERAL

¿Cuál es la relación entre inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Cristóbal- Calacoa, Moquegua - 2019?

1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

P.E.1. ¿Cuál es la relación entre las habilidades personales y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Cristóbal- Calacoa, Moquegua - 2019?

P.E.2. ¿Cuál es la relación entre las habilidades sociales y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Cristóbal- Calacoa, Moquegua - 2019?

1.3. OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. OBJETIVOS GENERAL

Determinar la relación que existe entre inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Cristóbal- Calacoa, Moquegua – 2019.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

O.E.1. Conocer la relación entre las habilidades personales y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Cristóbal- Calacoa, Moquegua - 2019.

O.E.2. Analizar la relación entre las habilidades sociales y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Cristóbal- Calacoa, Moquegua - 2019.

1.4. JUSTIFICACIÓN Y LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. Justificación

Nos permite justificar el objetivo del porque se debe determinar la relación existente entre inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Cristóbal- Calacoa de Moquegua, 2019. De esta manera se estableció la justificación teórica, práctica y metodológica con la que se desarrolló el trabajo de investigación.

La primera justificación teórica de la investigación, es para poner en conocimiento sobre la relación que existe entre la variable independiente (IE) y dependiente (DL) de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Cristóbal – Calacoa. Con el logro de

los resultados se busca demostrar la relación de dichas variables de estudio, ya que de acuerdo a la investigación realizada nos indica que las emociones influyen en el día a día, como por ejemplo para la toma de decisiones de cada persona. Y de esta manera, se estará aportando al conocimiento de los interesados en desarrollar o ampliar el tema de investigación.

La segunda justificación práctica de la indagación, conforme a los resultados obtenidos, se centra en que contribuirá y aportará a mejorar la convivencia y comunicación de las personas, mediante las variables de la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Cristóbal- Calacoa, 2019. Al mismo tiempo el trabajo de investigación ayudará al entendimiento del tema que se está indagando. Como bien se sabe muchas de las personas en situaciones bajo presión, no saben cómo reaccionar ante determinadas situaciones y a la vez no todos poseen la capacidad de gestionar las emociones de acuerdo a la circunstancia que se encuentren.

La tercera justificación metodológica de la investigación, se basa en el uso de las técnicas e instrumentos (Cuestionarios) que tiene confiabilidad y validez, los mismos que fueron elaborados en base a los objetivos, sobre el tema abordado de la inteligencia emocional y el desempeño laboral. Dichos instrumentos nos ayudan a obtener resultados claros y concretos sobre la investigación realizada. Además el instrumento podrá ayudar a las nuevas investigaciones que tengan relación con ambas variables.

1.4.2. Importancia

La importancia de precisar la relación que tiene la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Cristóbal – Calacoa, 2019. Los

resultados obtenidos se alcanzará al gerente y jefe de personal, a fin de que se pueda realizar una orientación y a la vez una implantación de una modificación de la interacción entre los trabajadores de la Municipalidad, para la mejora de los puntos críticos que afecten directamente en su desempeño del día a día, de cada una de las personas que forman parte de la institución anteriormente mencionada. La inteligencia emocional sirve para mejorar la gestión de las emociones ante cualquier situación. Y de esta manera se logre comprender que no solo es importante la inteligencia lógica o verbal en el desarrollo de una persona, sino que las emociones juegan un papel importante; por ejemplo en la toma de decisiones.

1.4.1. Limitaciones

Las limitaciones que se presentaron, tanto en el inicio y desarrollo del proyecto de tesis no hubo problemas que pudieran afectar, en cuando a la ejecución del proyecto si se presentó un problema sanitario denominado “Covid-19”, que como se sabe afecto a nivel mundial, y en este caso la forma en la que influyo de manera negativa a la ejecución de la tesis, fue debido a la suspensión de labores de los trabajadores de dicha entidad y medidas sanitarias que en cierta manera se tuvo que postergar dicha ejecución hasta el tiempo que se vio por conveniente la ejecución del instrumento, para la recopilación de los datos.

1.5. VARIABLES

1.5.1. VARIABLE INDEPENDIENTE

a) Inteligencia Emocional

a.1. Indicadores

- Autocontrol
- Proactividad
- Empatía
- Motivación
- Asertividad
- Autoconocimiento

1.5.2. VARIABLE DEPENDIENTE

b) Desempeño Laboral

b.1.Indicadores

- Calidad del trabajo.
- Liderazgo.
- Competitividad.
- Efectividad.
- Toma de decisiones.

1.5.3. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Se presenta (ver Tabla N° 1 y Tabla N° 2).

Tabla 1*Dimensiones e indicadores de la variable de la inteligencia emocional***INTELIGENCIA EMOCIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN CRISTÓBAL - CALACOA, MOQUEGUA - PERIODO 2019**

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA
Variable N°1: INTELIGENCIA EMOCIONAL	HABILIDADES PERSONALES	- Autoconocimiento.	01-05	Escala es de tipo ordinal: (1) Nunca (2) Muy pocas veces (3) Algunas veces (4) Casi siempre (5) Siempre
		- Autocontrol.	06-09	
		- Motivación.	10-14	
	HABILIDADES SOCIALES	- Empatía.	15-20	
		- Asertividad	21-23	
		- Proactividad	24-27	

Fuente: Elaborado por el investigador.

Tabla 2*Dimensiones e indicadores de la variable del desempeño laboral.***INTELIGENCIA EMOCIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN CRISTÓBAL - CALACOA, MOQUEGUA - PERIODO 2019**

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA
Variable N° 2: DESEMPEÑO LABORAL	PRODUCTIVIDAD LABORAL	- Calidad del trabajo.	01-05	Escala es de tipo ordinal: (1) Nunca (2) Muy pocas veces (3) Algunas veces (4) Casi siempre (5) Siempre
		- Toma de decisiones	06-10	
	EFICIENCIA	- Liderazgo.	11-15	
		- Competitividad.	16-18	
	EFICACIA	- Efectividad	19-21	

Fuente: Elaborado por el investigador.

1.6. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

1.6.1. HIPÓTESIS GENERAL

Existe relación directa y significativa entre inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Cristóbal - Calacoa, Moquegua- 2019.

1.6.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

H.E.1. Existe relación directa entre las habilidades personales y el desempeño laboral de los Trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Cristóbal - Calacoa, Moquegua- 2019.

H.E.2. Existe relación directa entre las habilidades sociales y el desempeño laboral de los Trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Cristóbal - Calacoa, Moquegua - 2019.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

Respecto al tema de análisis, luego de realizar las investigaciones en los sitios web correspondientes tanto como en el plano internacional y nacional se encontró las siguientes investigaciones precedentes:

Antecedentes Internacionales

(López W. , 2016) La presente tesis titulada “*La relación entre inteligencia emocional y satisfacción del cliente de la Municipalidad de la democracia, Departamento de Escuintla*”. De la Universidad Rafael Landívar-Escuintla, Guatemala. Esta tesis de alcance internacional, su la finalidad de estudio fue dar a conocer sobre la relación entre inteligencia emocional y la satisfacción del cliente que ofrecen los colaboradores de dicha institución que se tomó como muestra, cuyo tipo de estudio es descriptivo correlacional y un diseño cuantitativo. Con un total de 50 personas como población.

Según el estudio realizado por López W. nos manifiesta de la existencia de un vínculo de la inteligencia emocional y satisfacción del cliente, siendo un resultado positivo para el desarrollo de una institución, también el autor indica sobre el valor que tiene la inteligencia emocional y de qué manera influye en el comportamiento de los colaboradores.

(Herrera Hernandez, 2015) La presente tesis cuyo título es *“Inteligencia emocional y desempeño laboral del palacio de justicia del poder judicial del estado de México, Región Texcoco”*. Universidad Autónoma del Estado de México. La finalidad de dicho estudio fue identificar cual es la relación de la inteligencia emocional sobre el desempeño laboral y el tipo de indagación que se desarrolló fue correlacional. La población estuvo compuesta por 93 trabajadores. Ya que con esta investigación se busca dar a conocer la influencia e importancia que tiene el lado emocional en el desempeño de cada individuo dentro de su ambiente laboral.

Mediante la investigación de Herrera, se concluye que existe una correlación positiva, en cuanto a la inteligencia emocional y al desempeño laboral, puesto que nos señala sobre el desarrollo de la inteligencia emocional en los últimos años, siendo ya una pieza importante para el éxito de las personas dentro de las instituciones, es por ello que se afirma que tener un buen desenvolvimiento de la inteligencia emocional ayuda de cierta manera al mejor rendimiento de los trabajadores.

(Zárate, 2012) La presente tesis titulada *“Inteligencia emocional y la actitud de los colaboradores en el ambiente laboral”*. Universidad Rafael Landívar-Quetzaltenango, Guatemala. Esta tesis de alcance internacional, su finalidad fue determinar si en el ambiente laboral influye el lado emocional y la actitud que demuestran cada uno de los empleados, con diseño descriptivo y una población de un total de 100 personas.

De acuerdo al estudio realizado por el autor, nos indica que en gran parte del personal influye el aspecto emocional así como también la actitud que manejan al momento de desarrollar sus actividades. Y cabe recalcar que el origen de la insatisfacción se da por las actitudes que manifiesta el personal, como por ejemplo: no siendo colaborativos o empáticos al momento de trabajar con los demás integrantes de la empresa. Ya que esto genera que los demás integrantes no se sientan en confianza para desenvolverse de manera proactiva.

Antecedentes Nacionales

(Llacza, 2016) El presente tema de análisis sobre “*La relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral del personal de la Municipalidad Distrital de Santa Bárbara de Carhuacayán- Junín, 2016*”. Universidad Nacional del Centro del Perú– Huancayo. Dicho estudio en el aspecto nacional su finalidad fue identificar la analogía de la inteligencia emocional y desempeño laboral, con un tipo de investigación correlacional de alcance no experimental, con una población pequeña de 8 personas que laboran en dicha Municipalidad que se realizó la presente investigación

A través de la investigación de Llacza se identifica la existencia correlativa entre las variables que se hace referencia la investigación, mediante este estudio se busca dar a conocer sobre el desarrollo de las distintas habilidades y capacidades que tiene el ser humano, ya que actualmente los éxitos de las empresas depende de la calidad de personas que trabajan en las instituciones y esto hace alusión al buen uso de las habilidades y capacidades que pueda tener el personal.

(Arredondo & Bautista, 2017) La presente tesis sobre “*La inteligencia emocional en el desempeño laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Tamburco-2016*”. Dicho estudio en el ámbito nacional de la casa superior de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac. Cuyo propósito del estudio fue establecer la forma en que influye la inteligencia emocional en el desempeño laboral. El tipo de indagación que se efectuó es de un nivel básico para determinar la correlatividad y como un diseño no experimental, asimismo la población estuvo compuesta por 33 personas que laboran en dicha municipalidad.

Según los resultados encontrados de la anterior investigación mencionada nos da a conocer sobre la forma influyente que tiene el tema que se está abordando para la investigación y cabe recalcar que las autoras con los resultados obtenidos nos indican que si el personal tiene desarrollado las habilidades de la inteligencia emocional en cierta manera ayuda a que pueda desempeñarse

de manera más eficiente ,ya que según los estudios tener un personal con la capacidad de gestionar sus emociones aporta a que exista una mejor comunicación y convivencia, asimismo en el área que labora se pueda desenvolverse de una forma más eficiente y eficaz, y el lado opuesto es si cuenta con un personal con un nivel bajo se tendría que realizar una retroalimentación u orientación de esta forma todos tenga esa oportunidad de contar con un perfil innovador y flexible a los retos nuevos que se presenten.

(Herrera, 2016) La presente tesis sobre la *“Inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín, Región San Martín, 2016”*. El estudio tomado como antecedentes para la investigación de la Universidad Peruana Unión. En carácter nacional la razón fue señalar de qué manera la inteligencia emocional se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la institución anteriormente mencionada. Cuyo tipo de investigación fue correlacional, ya que se busca confirmar el grado de coherencia de las variables que se someten a una investigación. El diseño para dicho estudio fue no experimental de carácter transaccional o transversal. La población para dicha investigación es de un total de 152 trabajadores.

En este antecedente presentado de carácter nacional se muestra sobre la existencia significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral, en tal forma cabe recalcar y afirmar que mientras sea alto el desarrollo de la gestión de emociones sobre las actividades que se desarrollan en el centro de trabajo, será mayor el desempeño y desenvolviendo del personal que labora en dicha institución.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. V1: Inteligencia emocional

Definición de inteligencia:

Se denomina una **inteligencia**: como la facultad de dar soluciones a posibles problemas, asimismo la de crear productos innovadores (Gardner, 2001).

Se interpreta, de la anterior definición mencionada que son las aptitudes, habilidades y cualidades de un grupo de individuos. Las cuales, se da a conocer mediante la solución de problemas y una posible creación de un producto innovador.

Definición de emoción:

La palabra emoción es: considerada como un sentimiento que puede dar alegría o tristeza dependiendo del estado de ánimo que se encuentre la persona (Goleman, 2000).

De acuerdo a la definición anterior, se entiende que las emociones forman parte de nuestro sistema cerebral, que nos permite diferenciar estímulos y algunas conductas que se logra desarrollar a largo de la vida humana.

De acuerdo Gardner (2001) en uno de sus libro dio a conocer sobre la existencia de siete inteligencias, que tiene cada individuo las cuales nos señala que cualquiera de estas habilidades puede desarrollar ya sea el lenguaje, artístico, lógica entre otras. *Conforme a los aportes de Gardner nos indica que no solo existe una inteligencia sino que depende del desarrollo de cada persona.*

De acuerdo a los estudios:

“Según palabras John Mayer, psicólogo de la Universidad de New Hampshire que, junto a Peter Salovey, es quien formuló la teoría de la inteligencia emocional” (Goleman, 2000, pág. 58).

Inteligencia emocional:

Según la referencia del autor nos da entender sobre la inteligencia emocional como la capacidad para reconocer los sentimientos:

Conforme con Goleman (1998) El autor nos describe a la inteligencia emocional como la facultad de gestionar nuestros propios sentimientos y la forma en cómo se logra la motivación ante las demás personas que son parte del equipo de trabajo.

También Daniel Goleman nos señala sobre la inteligencia intelectual y emocional asimismo hace alusión a la forma en la que interactúa el cerebro en dichas inteligencias anteriormente mencionadas. Y cabe recalcar que la inteligencia emocional más halla que sea la gestión de las emociones, sino la forma como se aplica ante situaciones que el ser humano pueda enfrentar en su día a día (Goleman, 1998).

Principales características de las capacidades de la inteligencia emocional son las siguientes:

- Independencia: Las personas tienen un aporte particular que le diferencia de los demás con respecto a su desempeño en una institución.
- Interdependencia: Por naturaleza las personas suelen depender o están unidos a un grupo de personas, ya que para lograr un buen objetivo muchas veces se requiere del apoyo o colaboración de los demás.
- Jerarquización: Para el logro de las habilidades sociales se requiere de la combinación de cuatro elementos como es la empatía, motivación, autocontrol y conciencia de estas depende el desarrollo que se quiere lograr.
- Necesidad pero no suficiencia: Poseer al máximo la inteligencia emocional no asegura que las competencias de las personas sean altas o buenas ya que esta facultad depende de una combinación de elementos para llegar al éxito. Tener el desarrollo de dicha

inteligencia ayuda a mejorar la comunicación y comprensión entre dos o más individuos.

- Genéricas: Como el autor nos señala que cada persona posee distintas inteligencias y es de la misma forma que cada profesional posee distintas habilidades y competencias con respecto a su área de trabajo o al área que realice una investigación.

Modelos de la inteligencia emocional

De acuerdo a las investigaciones realizadas actualmente contamos con los siguientes modelos:

- a. El modelo de habilidades, su objetivo exclusivamente en el contexto emocional y las capacidades.
- b. Los modelos mixtos, se origina mediante la combinación de las dimensiones de personalidad y capacidad de automotivación de las una de las personas.

a.1. Modelo de Mayer y Salovey

A los modelos de Mayer y Salovey es considerado como modelo de habilidades, en la cual ellos a través de sus estudios realizados conceptualizaron en cuatro habilidades básicas. Tales como:

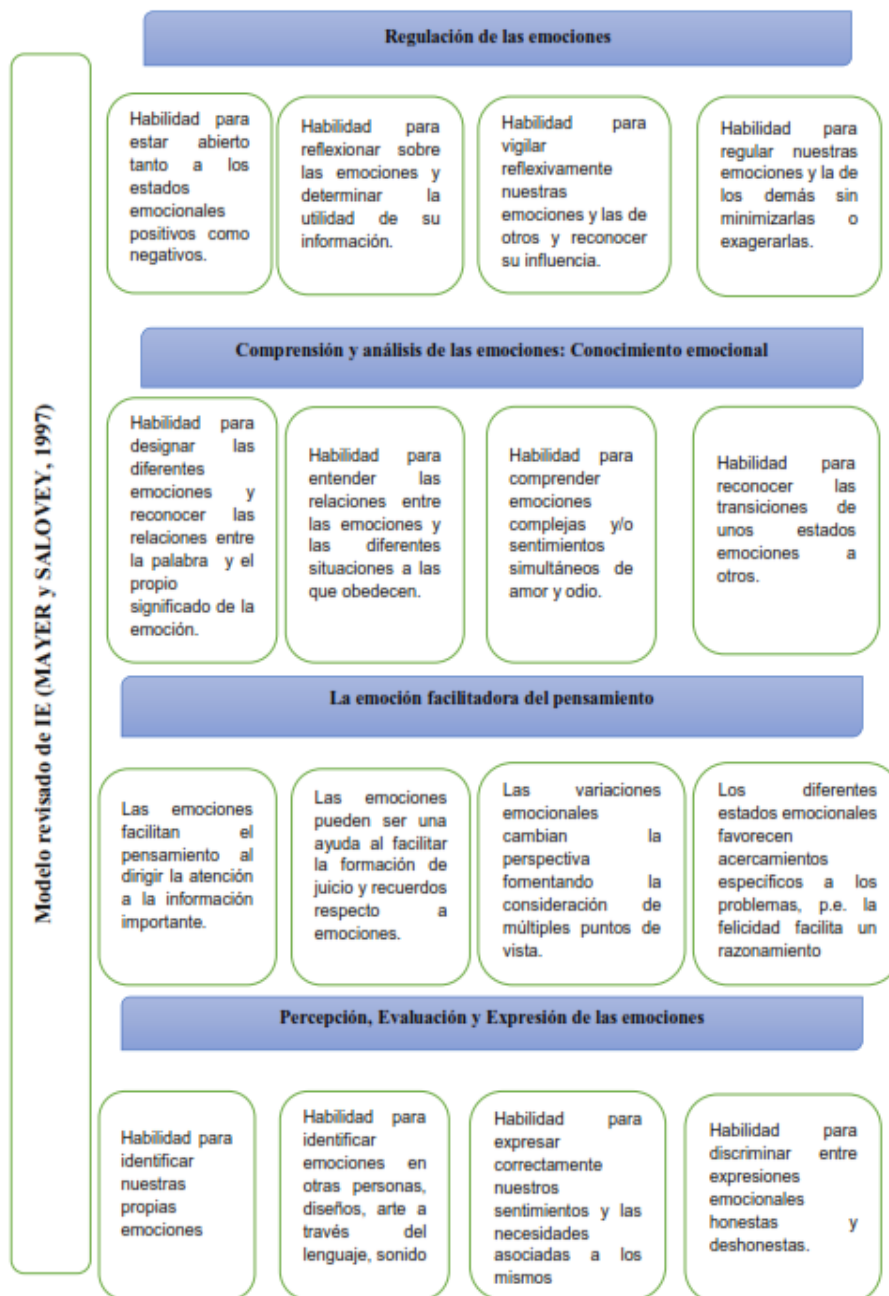
- La percepción emocional: Nos hace referencia a la capacidad que tiene cada individuo de reconocer e identificar los sentimientos, ya sean propios o de los demás.
- La facilitación o asimilación emocional: Este elemento nos habla sobre como reconocer los sentimientos, cuando se presente una situación que requiera una intervención rápida.
- La comprensión emocional: Es la facultad de entender las emociones y la de los demás.
- La regulación emocional: Es una de las habilidades que nos indica sobre estar abierto a los sentimientos ya sean de lado negativo o positivo (Fernández & Extremera, 2005).

De acuerdo a las cuatro habilidades desarrolladas o planteadas por Mayer y Salovey se entiende la forma en que se identifica,

comprende y reconoce cada una de las emociones, ya sean de manera positiva o negativa.

Figura 1

Cuatro Ramas del modelo y diferencias (Habilidades Básicas del Modelo de IE de Mayer y Salovey)



Fuente: (Fernández & Extremera, 2005)

b.1. Modelo de Bar-On

De acuerdo García & Giménez (2010) El modelo es una combinación de diversos componentes tales como: el intrapersonal, interpersonal, estado de ánimo, adaptabilidad, manejo del estrés.

Como señalan los autores sobre el modelo anteriormente mencionado, estos componentes que ayudan a saber los comportamientos o reacciones emocionales de cada individuo.

Componente intrapersonal:

- Comprensión emocional de sí mismo: Facultad para conocer las emociones y sentimientos, y saber por qué la reacción de cada uno de ellos.
- Asertividad: Habilidad con la que se puede expresar creencias y sentimientos de una forma honesta.
- Autoconcepto: Es la capacidad de aceptar, comprender y respetarse a uno mismo.
- Autorrealización: Es la capacidad para realizar las cosas que realmente nos agrada.
- Independencia: Es la capacidad para autodirigirnos y sentirnos seguros de nosotros mismos.

Componente interpersonal:

- Empatía: Es la aptitud de entender y ponerse en el lugar de los demás.
- Relaciones interpersonales: Es la facultad de mantener y establecer relaciones de agrado.
- Responsabilidad social: Es la competencia de una persona dispuesta a contribuir en beneficios de un grupo.

Componentes de adaptabilidad:

- Solución de problemas: Facultad de plantear propuestas para identificar y saber cuál es la causa del problema y resolverlo.
- Prueba de la realidad: Aptitud para distinguir lo experimental con lo real.
- Flexibilidad: Habilidad para adaptarse de acuerdo al lugar que se encuentre.

Componentes del manejo del estrés:

- Tolerancia al estrés: Aptitud de mantener la tranquilidad ante una situación fuerte.
- Control de los impulsos: Capacidad de controlar y resistir emociones.

Componente del estado de ánimo en general:

- Felicidad: Estado de ánimo en que una persona se sienta satisfecha con la vida.
- Optimismo: Capacidad de conllevar siempre lo positivo de la vida.

b.2. Modelo de Daniel Goleman.

Según Goleman (2016) menciona a Salovey y Mayer quienes en cierta manera son los pioneros en hablar de la inteligencia emocional. Según las aptitudes de gestionar los sentimientos propios y de los demás, asimismo estos sentimientos ayudan a guiar los pensamientos y las acciones para el desarrollo de las habilidades.

De acuerdo a la adaptación de Goleman incluye cinco aptitudes.

- Conocimiento de uno mismo: Es la posibilidad de saber los sentimientos en distintos momentos y utilizar dichas preferencias a la orientación de la toma de decisiones.

- Autorregulación: Saber gestionar nuestras emociones.
- Motivación: Sobre llevar nuestras preferencias para orientarnos y continuar, asimismo conseguir los objetivos planteados.
- Empatía: Ponerse en el lugar de los demás.
- Habilidades Sociales: Emplear de manera correcta nuestras emociones ante una situación y también utilizar dichas habilidades para persuadir y dirigir.

Otros modelos sobre la inteligencia emocional:

A. El modelo de Boccardo, Sasia y Fontenla:

Estos autores determinan las siguientes áreas, dentro del modelo en 1999 de acuerdo a la investigación realizada de García & Giménez: (2010).

- Autoconocimiento emocional: Reconocer y saber nuestros sentimientos.
- Control emocional. Facultad de conocer los sentimientos y adaptar ante una situación que se presente.
- Automotivación: Definir cuáles son las emociones que aportan de manera positiva en el logro de los objetivos y de esta manera continuar con pensamientos creativos e innovadores.
- Reconocimiento de las emociones de los demás: Reconocer las emociones de los demás nos ayudará a conocer mejor al grupo de personas con las que se está interactuando y a la vez mejorar la comunicación que se dé entre dos o más personas.
- Habilidad para las relaciones interpersonales: Expresar de manera sincera y clara los sentimientos hacia los demás.

B. El modelo de Matineaud y Engelhartn.

Según el análisis de García & Giménez (2010) Con respecto al modelo que se está desarrollando la presente investigación, dicho modelo nos menciona a los siguientes componentes:

- Autoconocimiento
- La gestión del humor.
- Motivación
- Control de impulso.
- La empatía, ponerse en el lugar de la otra persona

C. El modelo de Rovira.

Según el análisis de García & Giménez (2010) Nos indican que el modelo de Rovira se centra o su aporte es en los componentes que ayudan al desarrollo inteligencia emocional. Y nos señalan algunas dimensiones que son parte, las cuales se presenta a continuación

- Una actitud positiva.
- Reconocimiento de los sentimientos y emociones propias.
- Capacidad para expresar los sentimientos y las emociones.
- Controlar los sentimientos.
- Empatía.
- Tener la capacidad de tomar decisiones.
- Motivación
- Autoestima.
- Saber dar y recibir.
- Poseer valores alternativos.
- Tener la capacidad de superar distintas dificultades.

2.2.2. V2: Desempeño Laboral

Definición de Desempeño:

Según Chiavenato (2009) El desempeño de una persona dependerá mucho del círculo que se rodea como también de la organización donde se desempeña. Ya que en el desempeño influye mucho la cultura organizacional de la institución.

De acuerdo a la definición del autor nos indica que cada persona tiene su forma o manera de realizar sus tareas o actividades y esto también se diferencia de acuerdo a los factores con las que se enfrente en su centro de trabajo.

Definición de Desempeño Laboral

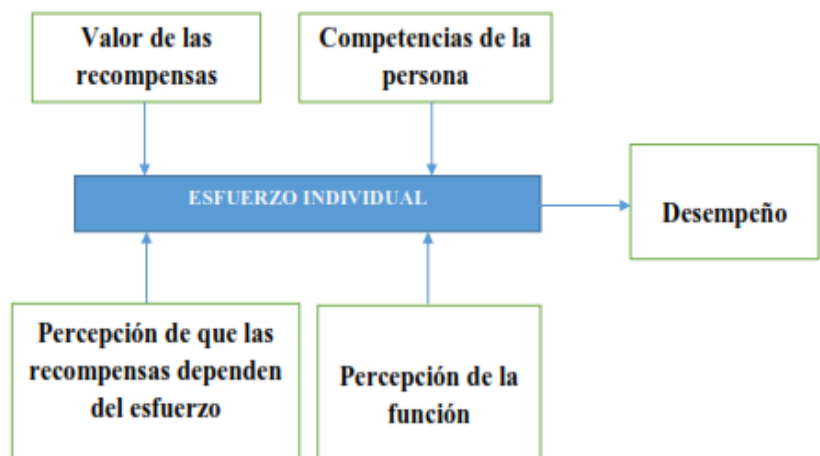
Según De Faria Mello (2004) nos indica que el desempeño son aquellos resultados de las actividades o del cargo que asume el individuo. Asimismo dicho desempeño depende de la capacidad que tiene cada persona en su centro de trabajo.

Dicho autor nos da entender que el desempeño laboral, son los resultados del desarrollo de las actividades o tareas de cada persona, que labora dentro de una institución privada o pública.

Según Chiavenato (2009) nos señala sobre la existencia de algunos factores que en cierta manera afecta en el desempeño en su lugar de trabajo. Como se muestra en la figura 2.

Figura 2

Factores que afectan el desempeño en el puesto



Fuente: Gestión del Talento Humano (Chiavenato, 2009, pág. 246)

Chiavenato nos da a conocer algunos factores que influye en el desempeño de una persona en su centro de trabajo, asimismo nos indica que esto puede variar de acuerdo al temperamento o habilidades que tiene cada persona.

Definición de Evaluación:

Se entiende por la palabra evaluación que son los procesos de una actividad determinativa en la cual se evalúa el rendimiento, habilidades y competencias de un grupo de personas que se sometan a un análisis (Chiavenato, 2009).

Según el autor nos define que la evaluación es un proceso que se realiza para saber cuál es en si el aporte que genera cada persona a favor de la institución.

A. Beneficios para el gerente

- Valorar el desempeño y actitud de los empleados.
- Proveer las medidas para tener una retroalimentación y lograr una mejora continua
- Comunicar a los empleados su rendimiento laboral de manera mensual.

B. Beneficios para el subordinado

- Conocer sus fortalezas y debilidades.
- Saber las expectativas de su jefe.
- Realizar una autoevaluación y una crítica personal.

C. Beneficios para la organización

- Identificar a los empleados que necesiten orientación asimismo mejorar su rendimiento laboral.
- Evaluar su potencial de los empleados de manera constante.

Evaluación del desempeño:

Según Mondy R. & Mondy (2010) nos indica que la evaluación se realiza para llevar un control sobre cuál es el desempeño de una o más personas en su centro de trabajo, ya que dicha evaluación también es para distinguir las habilidades y saber sobre su rendimiento y comportamiento de cada integrante, de esta manera también para tener éxitos en la gestión administrativa.

Por ende, se interpreta que la evaluación del desempeño es un sistema en la que se evalúa las tareas designadas, así como también las capacidades con las que cuenta el individuo o el grupo de personas que se sometan a dicho proceso.

Usos de la evaluación del desempeño:

Según Mondy R. & Mondy (2010) la razón principal por la que se realiza una evaluación, *se da para la mejora del personal, y de esta manera saber cuál es su rendimiento laboral, así lograr impulsar talleres para mejorar algunos puntos débiles que se pueda encontrar en el proceso de evaluación.*

- A. Proyección de Recursos Humanos: Para realizar una evaluación de un grupo de individuos, se tiene que analizar los puntos críticos en las cuales requiere mejorar o fortalecer.
- B. Reclutamiento y Selección: Realizar una evaluación sobre el comportamiento y la facilidad que tienen para relacionarse con los demás miembros de la institución. Y en cierta manera este tipo de actividad ayudará a obtener algunas habilidades que el aspirante tiene. Con respecto al puesto que postula.
- C. Desarrollo y Capacitación: Las evaluaciones que se realicen se debe indicar las necesidades en cuanto a su desarrollo o su capacitación.

- D. Programación y desarrollo de carrera: Tener propuestas de desarrollo de carrera, es un aspecto muy importante ya que al contar con este factor tienden a que el personal esté disponible cuando la institución requiera de su experiencia y habilidades.
- E. Programas de remuneración: Las evaluaciones sirven también para ver los salarios de los empleados y ver qué tipo de programas se pudieran ejecutar.
- F. Relaciones internas con los empleados: Contar con un personal que cuente con una relación positiva con las demás áreas, ayuda a que se pueda trabajar de manera conjunta y unida.
- G. Evaluación de las capacidades: Este enfoque es muy importante ya que al realizar esta evaluación se sabe cuál es el potencial del personal que labora en la institución, de tal forma genera la calidad de empleados con la que se cuenta y también saber que personal requiere una orientación para mejorar su rendimiento laboral.

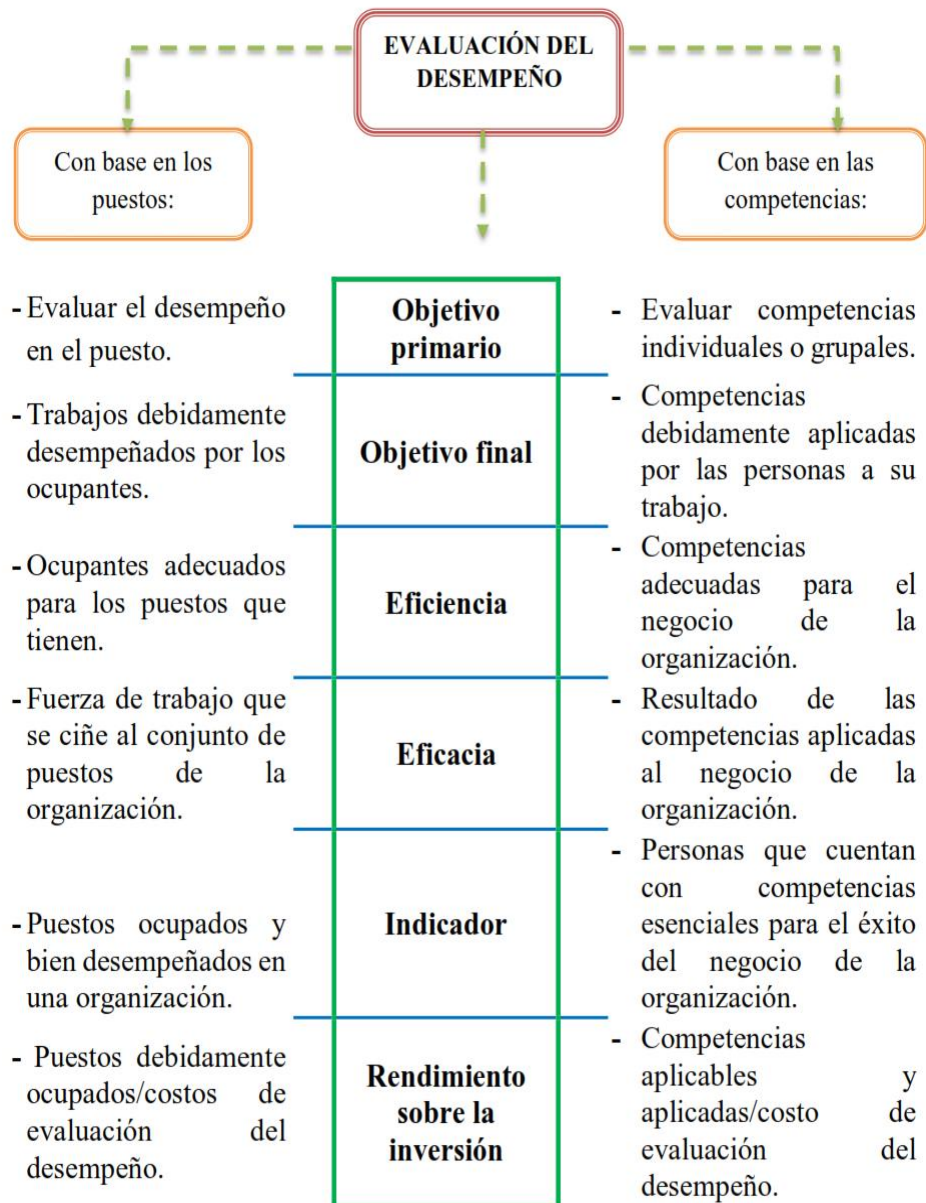
La evaluación del desempeño laboral es un proceso en la cual el área encarga evalúa al personal sobre su rendimiento y a la vez para determinar su capacidad en la que se pueda desempeñar en otras áreas de la institución.

Punto central de la evaluación de Desempeño

De acuerdo a Chiavenato (2009) Nos señala que el desempeño puede ser evaluado según los enfoques o competencias que desarrolla y aporta a la institución de esta manera contribuir en la gestión administrativa.

Figura 3

Evaluación del desempeño con base en los puestos frente a evaluación del desempeño con base en las competencias.



Fuente: (Chiavenato, 2009, pág. 247)

Métodos tradicionales de evaluación del desempeño

Como señala Chiavenato (2009) Realizar una evaluación de uno o un grupo de personas con diferentes puntos críticos que se pueda llegar a producir equidad y justicia, asimismo lograr que las personas se motiven no es una tarea fácil de realizar.

De acuerdo a lo planteado en los métodos tradicional de la evaluación del desempeño tenemos lo siguiente:

Escalas gráficas:

Este tipo de evaluación, consta en una tabla de doble entra las cuales se realizan registros de factores que se evaluarán al mismo tiempo se proponen las calificaciones que se pretende evaluar al personal.

La elección forzosa:

En este método se evalúa mediante bloques de frases descriptivas y de esta manera observar y evaluar cuál es el comportamiento de uno o de un grupo que se someta a la evaluación.

La investigación de campo:

Este método se caracteriza por realizar una previa entrevista al gerente y a las personas encargadas de evaluar el desempeño de cada persona que forman parte de la institución.

Los incidentes críticos:

Este método no se basa o no evalúa el desempeño común sino la parte excepcional ya sean los resultados de forma positiva o negativa.

Listas de verificación:

Se caracteriza por ser un proceso en las cuales se realiza recordatorios para que el gerente pueda evaluar las actitudes y comportamientos de los empleados.

Figura 4

Método de evaluación de desempeño por medio de listas de verificación.

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO											
Nombre:.....Puesto:.....Departamento:.....											
Área de desempeño:	1	2	3	4	5	Área de desempeño:	1	2	3	4	5
Habilidad para decidir						Iniciativa personal					
Acepta cambios						Soporta la tensión y la presión					
Acepta dirección						Conoce el trabajo					
Acepta responsabilidades						Liderazgo					
Actitud						Calidad del trabajo					
Cumple las reglas						Cantidad de producción					
Cooperación						Prácticas de seguridad					
Autonomía						Planificación y organización					
Presta atención a los costos						Cuida el patrimonio					

Fuente: (Chiavenato, 2009, pág. 259)

Métodos modernos de evaluación del desempeño

Estos métodos se caracterizan por las nuevas perspectiva con respecto a la autoevaluación y autodirección, y esto requiere de la mayor participación de los empleados en su propio desarrollo personal haciendo alusión a su enfoque con miras hacia el futuro y lograr una mejora continua (Chiavenato, 2009).

Estos métodos buscan lograr que el personal sea visionario y que cada uno de los pueda tener siempre una mejora continua.

Dentro de los métodos modernos de evaluación del desempeño tenemos los siguientes:

Evaluación participativa por objetivos (EPPO):

Este método moderno se distingue por ser democrático, participativo, motivador e incluyente. Para ellos dicho método consta con seis procesos:

- Primero se realiza un formulario de los objetivos.
- Seguidamente un compromiso personal para lograr dichos objetivos.
- Luego se busca la aceptación del gerente con respecto de la asignación y los medios necesarios que facilitaran el logro de los objetivos.
- Un buen desempeño
- Asimismo un monitoreo constante de los resultados y a la vez realizar una comparación
- Finalmente realizar una realimentación y una evaluación continua.

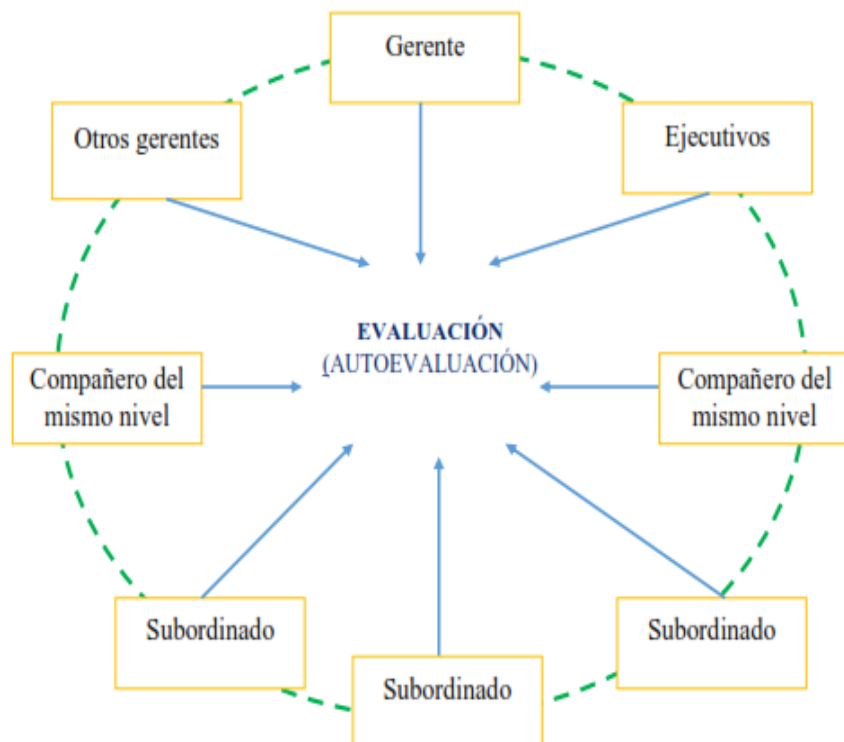
Evaluación de 360°:

Dicha evaluación de 360° consiste en la evaluación de cada personal. Esta evaluación se da en forma circular de todos los elementos que tienen alguna relación con la persona que está siendo evaluada. De tal forma facilita mejorar las condiciones, para que los colaboradores logren adaptarse a los nuevos cambios (Chiavenato, 2009).

Como también nos indica Chiavenato (2009) es una herramienta que en cierta manera colabora al mejor desarrollo personal y profesional ya que permite conocer las fortalezas, debilidades y competencias que en cierta manera aporta de manera positiva al evaluado.

Figura 5

Evaluación de 360°



Fuente: (Chiavenato, 2009, pág. 266)

¿Por qué se evalúa el desempeño?

Cada individuo o un grupo de personas requieren de una evaluación constante para saber cuál es su desempeño con respecto a sus actividades en su área de trabajo y de esta manera conocer cuál es su nivel de desempeño laboral y así recibir una retroalimentación para luego mejorar algunos aspectos.

Fundamentos principales del porque se debe realizar la evaluación del desempeño.

- Recompensa: Para saber cuál es el nivel de rendimiento de los empleados, se debe realizar la evaluación de acuerdo a los méritos, así podremos saber la evolución del desempeño de cada uno y a la vez esto permite argumentar los aumentos salariales y otro tipo de incentivos.
- Realimentación: Esta evaluación brinda información sobre la percepción que conocen las personas y a la vez su desempeño, competencias y actitudes.
- Desarrollo: Al realizar esta evaluación permite conocer sus fortalezas y debilidades.
- Relación: Dicha evaluación permite mejorar la comunicación de los trabajadores con sus demás compañeros.
- Percepción: Permite conocer que es lo que piensan los demás de la persona evaluada. Y de esta manera mejorar la percepción de uno mismo ante el grupo de personas.
- Potencial de desarrollo: Esta estimación se da para conocer en si cual es el potencial de cada uno de los trabajadores, de tal forma se puede ejecutar programas de evaluación y línea de carrera.
- Asesoría: Dicha evaluación brinda información al jefe de recursos humanos, para que pueda orientar y aconsejar a sus trabajadores.

El desempeño de cada uno de los empleados siempre será considerado, como la pieza clave para el desarrollo de la

efectividad y el éxito de la institución pública o privada, ya que como se sabe la evaluación del desempeño laboral está a cargo de los gerentes o jefes quienes controlan o verifican permanentemente el desempeño de los empleados dentro de la institución. Por ello se considera al desempeño como el comportamiento y acciones que muestran cada uno de los empleados, y a la vez si cada uno de ellos cumple con las metas que se le asigna.

Como muchos de los autores nos indican que el desempeño es importante para los gerentes y para las instituciones, ya que esto ayuda a que se lleve una gestión positiva y también una buena rentabilidad.

Estabilidad Laboral

Según Pedraza, Amaya, & Conde (2010) Se entiende que es la responsabilidad compartida que se da entre el empleador y el empleado, de tal forma hace alusión a la seguridad que se brinda al empleado sobre su contrato laboral. Y de esta manera garantiza su trabajo de manera eficiente. *Nos da a entender sobre estabilidad laboral que es una responsabilidad compartida tanto de los jefes como de los empleados.*

2.3.Marco conceptual

a) Inteligencia emocional:

Es la capacidad de gestionar los sentimientos propios así como también la de los demás (Londoño, 2009).

b) Desempeño laboral:

De Faria Mello (2004) Son los resultados del comportamiento del individuo frente a las actividades que realiza para la empresa.

c) Autoconocimiento:

Reconocer los sentimientos, estados de ánimos propios (Goleman, 2016).

d) Autocontrol:

Londoño (2009) Capacidad que permite controlar los sentimientos y emociones de tal forma, no tener dificultad para expresarlo.

e) Motivación:

Robbins & Coulter (2014) Son aquellos procesos que permiten a que una persona pueda alcanzar aquel objetivo que se haya planteado. Asimismo contribuye a la conducta hacia sus metas.

f) Empatía:

Muñoz (2018) Capacidad de entender a la otra persona y saber interpretar lo que siente.

g) Asertividad:

Habilidad social y comunicativa que siendo pieza clave para mejorar la comunicación en la institución (GamelearnTeam, 2015).

h) Proactividad:

López A. (2010).Capacidad de tomar la iniciativa ante una actividad o evento y a la vez asumir la responsabilidad del desarrollo de dicha actividad.

i) Habilidades Sociales:

Sánchez G. (2012) Son aquellas conductas que permiten la interacción entre un grupo de personas.

j) Calidad del trabajo:

Es el proceso en la cual hace referencia a los recursos, resultados y actividades que se desarrollaron de forma eficiente y eficaz (Ecoembes, 2018)

k) Toma de decisiones:

Alvarado, Acosta, & Mata de Buonaffina (2018) Es el proceso en la que se elige una sola opción de distintas alternativas que se plantean, a favor de una determinada actividad.

l) Liderazgo:

Betancourt (2017) Capacidad de influir y orientar de manera positiva a un grupo de personas.

m) Efectividad:

Sánchez D. (2015) La efectividad hace referencia a la eficiencia y eficacia sobre cómo se realiza una actividad o tarea.

n) Competitividad:

Saavedra (2012) Es la capacidad de implementar niveles de competencias que se puedan lograr una mejor sostenibilidad de un producto o aptitudes.

CAPÍTULO III

MÉTODO

3.1. Tipo de Investigación

Según Hernández, Fernández, & Baptista (2014) el desarrollo de la investigación es de tipo descriptivo - correlacional, en la cual se busca especificar algunas propiedades, características y perfiles de un grupo o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis.

Asimismo cabe recalcar que el estudio correlacional, su finalidad principal es dar a conocer la relación o un grado de asociación que pueda existir entre dos variables de una muestra determinada.

3.2. Diseño de Investigación

La investigación de diseño no experimental, indica que se da sin manipular a propósito las variables, y de acuerdo su alcance temporal es de tipo transeccional o transversal, ya que se recolectan los datos en un solo momento o en un solo tiempo, (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

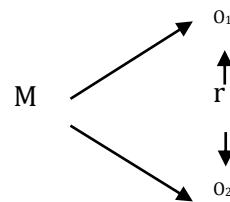
Seguidamente se presenta la representación gráfica del diseño de investigación:

M: Muestra

O1: Variable 1

O2: Variable 2

r: Posible relación



3.3.Población y Muestra

3.3.1. Población

La población consta de un total de 57 trabajadores según el área de personal y bienestar sociales de la Municipalidad Distrital de San Cristóbal - Calacoa 2019, los cuales conforman el Gerente Municipal, Sub Gerentes, Jefes de áreas, Ingenieros Residentes de obras, Especialistas, Asistentes Técnicos y Administrativos.

3.3.2. Muestra

Fue de muestra censal de los 57 trabajadores de la población total, los cuales conforman el Gerente Municipal, Sub Gerentes, Jefes de áreas, Ingenieros Residentes de obras, Especialistas, Asistentes Técnicos y Administrativos de la Municipalidad Distrital de San Cristóbal – Calacoa.

3.4.Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para dicha investigación, las técnicas e instrumentos que se utilizaron para la recolección y procesamiento del informe final, tenemos:

3.4.1. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

- a) Técnicas: Encuesta. (2)
- b) Instrumento

b.1. Cuestionario de la Inteligencia Emocional:

Para la recolección de información de dicha variable se realizó mediante un cuestionario de 27 ítems, para ello el instrumento estuvo dividido en dos dimensiones: Habilidades personales y Habilidades sociales, cada ítem tuvo una valoración del uno al cinco en una escala ordinal desde nunca a siempre.

Tabla 3*Análisis de la variable 01 inteligencia emocional.*

Variables/Dimensiones	Niveles		
	Bajo	Regular	Alto
V01.INTELIGENCIA EMOCIONAL	27-63	64-100	101-135
Habilidades personales	15-35	36-56	57-75
Habilidades sociales	12-28	29-45	46-60

Fuente: Elaboración propia.**b.2. Cuestionario de Desempeño Laboral:**

Para la recopilación de la información de dicha variable se realizó mediante un cuestionario de 21 ítems, para ello el instrumento estuvo dividido en dos dimensiones: Productividad laboral, Eficiencia y Eficacia, cada ítem tuvo una valoración del 1 a 5 en una escala ordinal desde nunca a siempre.

Tabla 4*Análisis de la variable 02 desempeño laboral.*

Variable/Dimensiones	Niveles		
	Bajo	Regular	Alto
V02.DESEMPEÑO LABORAL	21-49	50-78	79-105
Productividad laboral	10-23	24-37	38-50
Eficiencia	8-18	19-29	30-40
Eficacia	3-7	8-12	13-15

Fuente: Elaboración propia.

3.5. Validación y confiabilidad de los instrumentos

3.5.1. Validación de los instrumentos

Para la validación del instrumento se dio mediante el juicio de expertos y la respectiva validación del contenido, las cuales fueron por cuatro expertos, la misma que se presenta en el **Anexo N°02**.

3.5.2. Fiabilidad de los instrumentos

Para la fiabilidad del instrumento aplicado, se determinaron mediante el índice de confiabilidad Alfa de Cronbach (α), a continuación se presenta la fórmula:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right]$$

Donde:

α = Coeficiente de confiabilidad del cuestionario.

K= Cantidad de ítems.

$\sum S_i^2$ = La suma de las varianzas de los ítems.

S_t^2 = Varianza total del instrumento.

- a. Instrumento:** Cuestionario de la inteligencia emocional de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Cristóbal – Calacoa, Moquegua, 2019.

Tabla 5

Estadística de la fiabilidad de la variable de inteligencia emocional.

Alfa de Cronbach	N de elementos
,806	27

Fuente: Resultados del SPSS versión 25.

Interpretación:

Los resultados de dicha investigación en la Tabla 5, se evidencia el índice de fiabilidad es de $\alpha = 0,806$ el cual señala una alta coherencia del instrumento sobre la inteligencia emocional de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Cristóbal- Calacoa-2019. (Ver Tabla 5)

b. Instrumento: Cuestionario del desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital San Cristóbal – Calacoa, Moquegua, 2019.

Tabla 6

Estadística de la fiabilidad de la variable del desempeño laboral.

Alfa de Cronbach	N de elementos
,844	21

Fuente: Resultados del SPSS versión 25

Interpretación:

Los resultados de dicha investigación en la Tabla 6, se evidencia el índice de fiabilidad es de $\alpha = 0,844$ el cual indica una alta coherencia del instrumento sobre el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Cristóbal- Calacoa-2019. (Ver Tabla 6)

3.6.Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Al momento de realizar el procesamiento y análisis de los datos se usó la técnica de estadística. También, se utilizó como apoyo el siguiente software y/o programas:

- a) Microsoft Excel(Office 2013)
- b) IBM SPSS Statistics 25
- Para la obtención de los resultados primeramente se recopiló en una base datos generales para luego ser agrupadas de acuerdo a cada variable investigada.

- Luego se clasificó y organizó dichos resultados obtenidos en tablas de distribución de frecuencias y gráficos estadísticos con sus respectivos porcentajes.
- Para la fiabilidad de los instrumentos se desarrolló mediante el Alfa Cron Bach y a la vez la prueba de normalidad, la contrastación de hipótesis, de acuerdo al estadístico coeficiente de correlación de Pearson.

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1. Presentación de resultados por variables

4.4.1. Descripción de resultados

En el presente capítulo, se presenta el análisis de los resultados obtenidos mediante el software IBM SPSS Statistics versión 25, donde se muestra las tablas y gráficos. En la cual se realizó un análisis completo de ambas variables:

- 01 cuestionario de 27 ítems, la denominación es inteligencia emocional cuyas dimensiones son las habilidades personales y habilidades sociales.
- 02 cuestionarios de 21 ítems, la denominación es desempeño laboral cuyas dimensiones son la productividad laboral, eficiencia y eficacia.

Para ello el instrumento fue aplicado a una muestra censal de 57 trabajadores de la población total de la Municipalidad Distrital de San Cristóbal-Calacoa

4.4.2. Resultados por variables y dimensiones

4.4.2.1. Resultados para la variable 01: Inteligencia emocional

Tabla 7

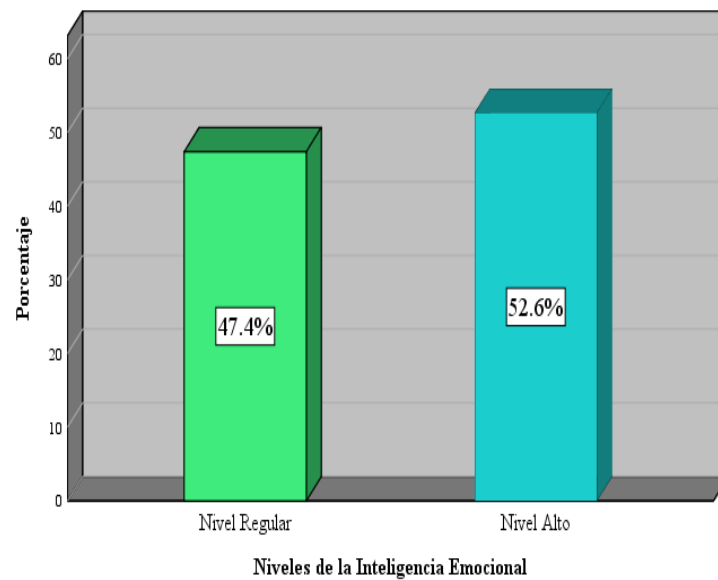
Resultados de la variable 01 inteligencia emocional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Nivel Regular	27	47.4	47.4
	Nivel Alto	30	52.6	52.6
	Total	57	100.0	100.0

Fuente: Resultados del instrumento de la V01 en SPSS 25.

Figura 6

Resultados de la V01 Inteligencia Emocional.



Fuente: Tabla 7

Interpretación y análisis:

De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 7 y figura 6, se muestra las evidencias de la variable inteligencia emocional, cuya información fue obtenida del instrumento de estudio (cuestionario), sobre la inteligencia emocional con una muestra de un total de 57 trabajadores, cuyos resultados validos muestran que el 52.6% de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Cristóbal-Calacoa manifiestan un nivel alto de inteligencia emocional;(Si bien es cierto el porcentaje no es el 100% para afirmar que el nivel es alto de la inteligencia emocional de los trabajadores, esta escala de niveles se otorgó para evaluar el conjunto de los criterios a medir, es por ello que se planteó tres niveles tales como el nivel bajo, regular y alto, y de esta manera determinar la escala de valor que resulte de la evaluación). Y el 47.4% manifiestan un nivel regular de inteligencia emocional. Por ello se puede interpretar el desarrollo de la inteligencia emocional en un porcentaje aceptable por parte del Gerente Municipal, Sub Gerentes, Jefes de áreas, Ingenieros Residentes de obras, Especialistas, Asistentes Técnicos y Administrativos de la Municipalidad Distrital de San Cristóbal-Calacoa. (Ver Tabla 7).

4.4.2.2. Resultados obtenidos de las dimensiones de la variable 01 Inteligencia Emocional.

a) Dimensión N° 01 – Habilidades Personales

Tabla 8

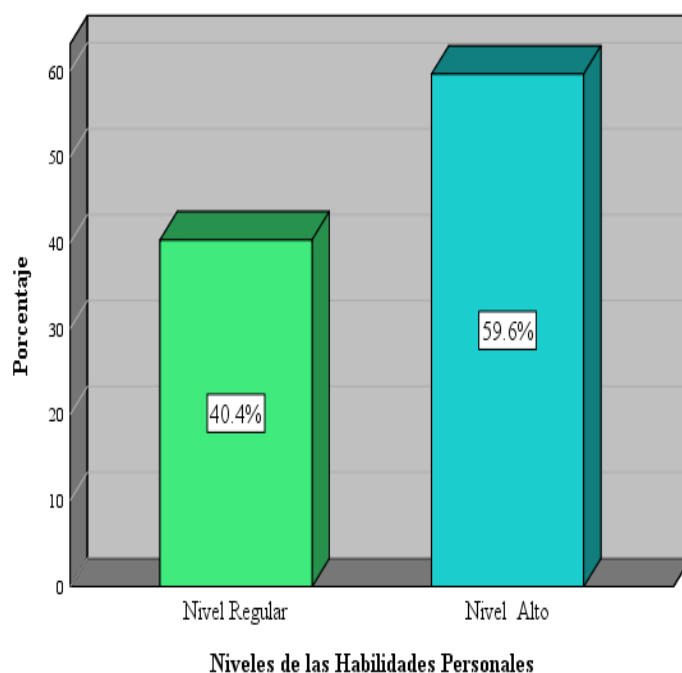
Resultados de la dimensión habilidades personales de la V01 Inteligencia emocional.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Nivel Regular	23	40.4	40.4
	Nivel Alto	34	59.6	59.6
	Total	57	100.0	100.0

Fuente: Resultados de la dimensión habilidades personales.

Figura 7

Resultados de la dimensión habilidades personales



Fuente: Tabla 8

Interpretación y análisis:

De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 8 y figura 7 de la dimensión de habilidades personales, se obtuvieron de la aplicación del instrumento de investigación (cuestionario) sobre la inteligencia emocional con una muestra de un total 57 personas; cuyos resultados validos muestran un 59.6% que los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Cristóbal-Calacoa, demuestran un nivel alto en las habilidades personales;(Si bien es cierto el porcentaje no es el 100% para afirmar que el nivel es alto de las habilidades personales de los trabajadores, esta escala de niveles se otorgó para evaluar el conjunto de los criterios a medir, es por ello que se planteó tres niveles tales como el nivel bajo, regular y alto, y de esta manera

determinar la escala de valor que resulte de la evaluación). Y el 40.4% demuestran un nivel regular en las habilidades personales de la inteligencia emocional. Según los resultados analizados se observa que los porcentajes son aceptables ya que se encuentra entre en nivel alto y regular con respecto a las habilidades personales del Gerente Municipal, Sub Gerentes, Jefes de áreas, Ingenieros Residentes de obras, Especialistas, Asistentes Técnicos y Administrativos (Ver Tabla 8).

b) Dimensión N° 02 – Habilidades Sociales

Tabla 9

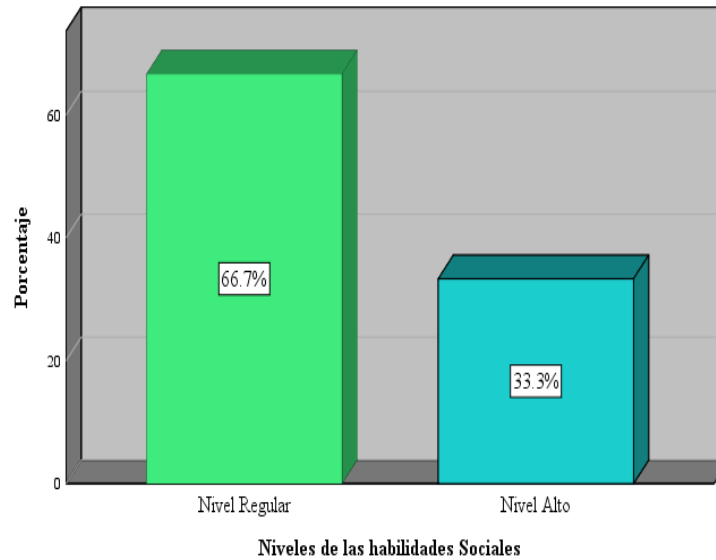
Resultados de la dimensión habilidades sociales de la V01 inteligencia emocional.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Nivel Regular	38	66.7	66.7
	Nivel Alto	19	33.3	33.3
	Total	57	100.0	100.0

Fuente: Resultados de la dimensión habilidades sociales.

Figura 8

Resultados de la dimensión habilidades sociales.



Fuente: Tabla 9

Interpretación y análisis:

De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 9 y figura 8 de la dimensión de habilidades sociales, las cuales se obtuvieron con la aplicación del instrumento de investigación (cuestionario) de la inteligencia emocional de una muestra de un total de 57 trabajadores; cuyos resultados validos muestran un 66.7% tiene un nivel regular y el 33.3% de trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Cristóbal- Calacoa, demuestran un nivel alto en cuanto a las habilidades sociales de la inteligencia emocional. Según los resultados analizados se observa que los porcentajes son medianamente aceptables ya que el porcentaje mayor es de nivel regular y un porcentaje menor del nivel alto con respecto a las habilidades sociales del Gerente Municipal, Sub Gerentes, Jefes de áreas, Ingenieros Residentes de obras, Especialistas, Asistentes Técnicos y Administrativos(Ver Tabla 9).

4.4.2.3. Resultados para la variable 02: Desempeño laboral

Tabla 10

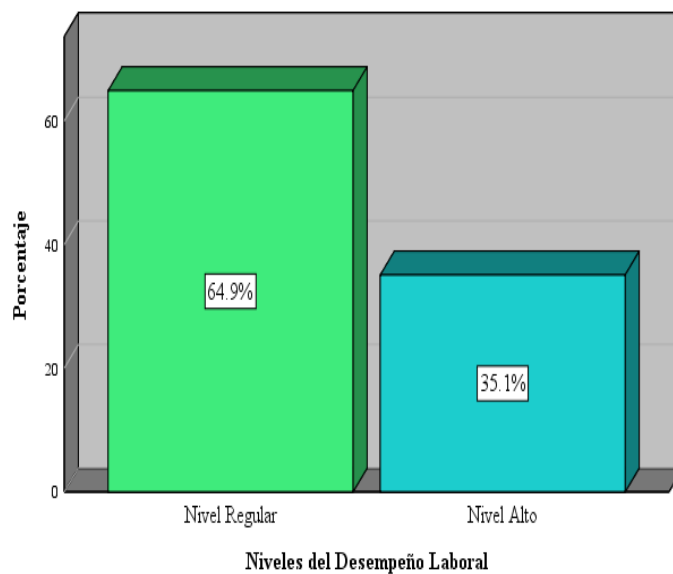
Resultados de la variable 02 desempeño laboral.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Nivel Regular	37	64.9	64.9
	Nivel Alto	20	35.1	35.1
	Total	57	100.0	100.0

Fuente: Resultados del instrumento de la V01 en SPSS 25.

Figura 9

Resultados de la V02 Desempeño Laboral.



Fuente: Tabla 10

Interpretación y análisis:

De acuerdo a la tabla 10 y la figura 9 se presentan los resultados de la variable dependiente del desempeño laboral, los cuales se obtuvieron mediante la aplicación del instrumento de investigación (cuestionario) con una muestra de un total de 57 trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Cristóbal – Calacoa, en la que se muestran validos que un 64.9% tiene un nivel regular de desempeño laboral y el 35.1% muestran un nivel alto de desempeño laboral. Según los resultados analizados se observa que los porcentajes son medianamente aceptables ya que el porcentaje mayor es de nivel regular y un porcentaje menor del nivel alto con respecto al desempeño laboral del Gerente Municipal, Sub Gerentes, Jefes de áreas, Ingenieros Residentes de obras, Especialistas, Asistentes Técnicos y Administrativos(Ver Tabla 10).

4.4.2.4. Resultados obtenidos de las dimensiones de la variable 02 Desempeño Laboral.

a. Dimensión N° 01 – Productividad Laboral

Tabla 11

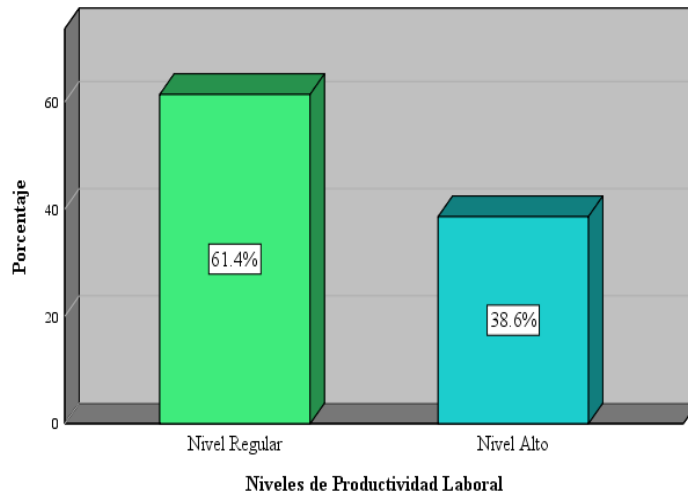
Resultados de la dimensión de productividad laboral de la variable 02 desempeño laboral.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Nivel Regular	35	61.4	61.4
	Nivel Alto	22	38.6	38.6
	Total	57	100.0	100.0

Fuente: Resultados de la dimensión de productividad laboral, en SPSS 25.

Figura 10

Resultados de la dimensión de Productividad Laboral de la variable de desempeño laboral.



Fuente: Tabla 11

Análisis e Interpretación:

De acuerdo a la tabla 11 y la figura 10 se muestran los resultados de la dimensión de productividad laboral, los cuales se obtuvieron mediante la aplicación del cuestionario con una muestra censal de un total de 57 trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Cristóbal- Calacoa, en la que indica que un 61.4% tiene un nivel regular de productividad laboral y un 38.6% demuestran un nivel alto de productividad laboral.

Según los resultados presentados se observa que los porcentajes son medianamente aceptables ya que el porcentaje mayor es de nivel regular y un porcentaje menor del nivel alto con respecto a la productividad laboral del Gerente Municipal, Sub Gerentes, Jefes de áreas, Ingenieros Residentes de obras, Especialistas, Asistentes Técnicos y Administrativos(Ver Tabla 11).

b. Dimensión N° 02- Eficiencia

Tabla 12

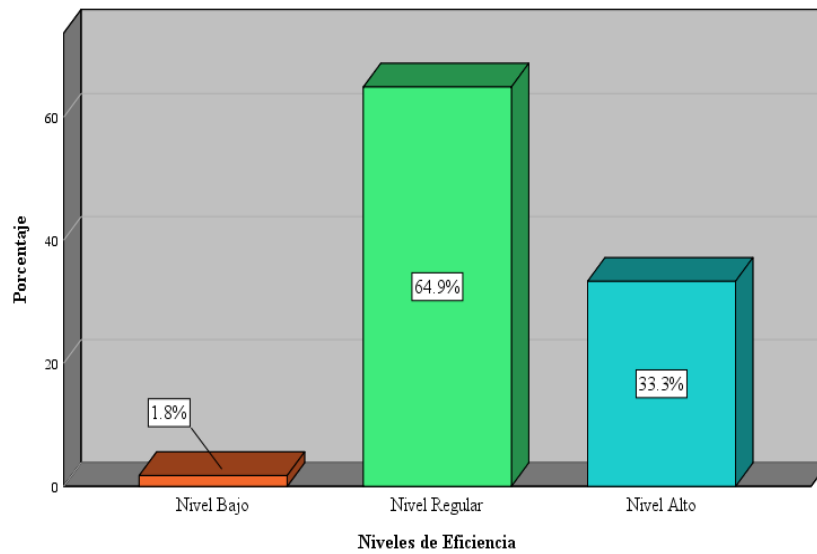
Resultados de la dimensión eficiencia de la variable 02 Desempeño Laboral.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Nivel Baja	1	1.8	1.8
	Nivel Regular	37	64.9	64.9
	Nivel Alto	19	33.3	33.3
	Total	57	100.0	100.0

Fuente: Resultados de la dimensión de Eficiencia procesado en SPSS 25.

Figura 11

Resultados de la dimensión de Eficiencia de la variable de desempeño laboral.



Fuente: Tabla 12

Análisis e interpretación:

De acuerdo a la tabla 12 y la figura 11 se muestran los resultados de la dimensión de la eficiencia, de las cuales se obtuvieron mediante la aplicación del cuestionario con una muestra de un total de 57 trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Cristóbal- Calacoa, en la que indica que un 64.9% cuenta con un nivel regular de eficiencia, mientras que el 33.3% cuenta un nivel alto de eficiencia y un 1.8% muestran un nivel bajo de eficiencia. Según los resultados analizados se observa que los porcentajes son medianamente aceptables ya que dentro de los niveles señalados se ve la presencia del tercer nivel en este caso se hace mención al nivel bajo se concluye que hay personal que no se desempeña de manera eficiente, ya que en el primer porcentaje es de nivel regular, el segundo porcentaje es del nivel alto y el ultimo porcentaje del nivel bajo, con respecto a la eficiencia del Gerente Municipal, Sub Gerentes, Jefes de áreas, Ingenieros Residentes de obras, Especialistas, Asistentes Técnicos y Administrativos de la Municipalidad Distrital de San Cristóbal-Calacoa(Ver Tabla 12).

c. Dimensión N° 03- Eficacia

Tabla 13

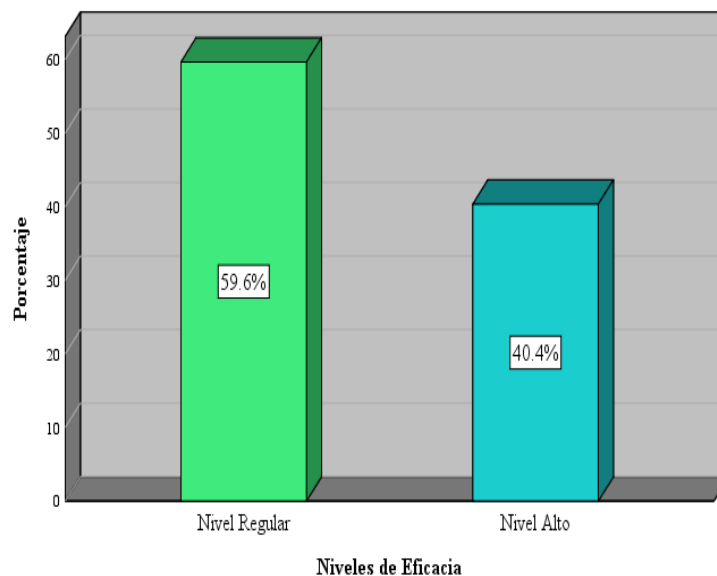
Resultados de dimensión eficacia de la variable 02 desempeño laboral.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Nivel Regular	34	59.6	59.6
	Nivel Alto	23	40.4	40.4
	Total	57	100.0	100.0

Fuente: Resultados de la dimensión de Eficacia procesado en SPSS 25.

Figura 12

Resultados de la dimensión de Eficacia de la variable de desempeño laboral.



Fuente: Tabla 13

Análisis e interpretación:

De acuerdo a la tabla 13 y la figura 12 se muestran los resultados de la dimensión de la eficacia, de las cuales se obtuvieron mediante la aplicación del cuestionario con una muestra de un total de 57 trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Cristóbal- Calacoa, en la que indica que un 59.6% se encuentran con un nivel regular de eficacia y un 40.4% se encuentran con un nivel alto de eficacia. Según los resultados presentados se observa que los porcentajes son medianamente aceptables ya que el porcentaje mayor es de nivel regular y un porcentaje menor del nivel alto con respecto a la eficacia del Gerente Municipal, Sub Gerentes, Jefes de áreas, Ingenieros Residentes de obras, Especialistas, Asistentes Técnicos y

Administrativos de la Municipalidad Distrital de San Cristóbal-Calacoa. (Ver Tabla 13).

4.2. Contrastación de hipótesis

4.2.1. Prueba de normalidad

Para la investigación se realizó la respectiva prueba de normalidad de las variables estudiadas, los resultados se presentan en la siguiente tabla N° 14.

Tabla 14

Prueba de normalidad de las variables inteligencia emocional y desempeño.

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Inteligencia Emocional	.090	57	.200*	.969	57	.145
Desempeño Laboral	.092	57	.200*	.983	57	.614

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors.

Fuente: Resultados del IBM SPSS V25.

Interpretación:

De acuerdo a los resultados logrados en dicha prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov (aplicado para muestras grandes), en la que indica que los p-valores (Sig.) de ambas variables de estudio son mayores al valor 0.05, en la cual se concluye que los datos tienden a ser de una distribución normal, por ende el estadístico conveniente a aplicarse es la prueba de hipótesis con el coeficiente de correlación de Pearson (Ver Tabla 14).

4.2.2. Prueba de Hipótesis general

1. Formulación de Hipótesis

H_a: Existe relación directa y significativa entre inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Cristóbal – Calacoa, Moquegua- 2019.

H₀: No existe relación directa y significativa entre inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Cristóbal – Calacoa, Moquegua- 2019.

2. Estadístico de Prueba

Los resultados obtenidos se dieron mediante IBM SPSS Statistics 25.

Tabla 15

Correlaciones de las variables de inteligencia emocional y el desempeño laboral.

		Inteligencia Emocional	Desempeño Laboral
Inteligencia Emocional	Correlación de Pearson	1	.465**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	57	57
Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	.465**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	57	57

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

Fuente: Resultados del SPSS.

3. Decisión estadística

Según los resultados logrados, se observa que p-valor (Sig. Bilateral) = 0.000 < a 0,05 de significancia, por lo cual rechazamos la hipótesis nula planteada y aceptamos la hipótesis alterna, por ello se concluye que los resultados encontrados evidencian de manera significativa y directa de afirmar que existe relación entre inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Cristóbal-Calacoa, Moquegua-2019, se afirman con el coeficiente de correlación de Pearson, la cuales (r=0.465) se indica que si existe una correlación positiva

moderada entre las variables de la inteligencia emocional y el desempeño laboral(Ver Tabla 15).

En Tabla 16, se observa la escala de niveles de correlación.

Tabla 16

Interpretación de rangos de coeficiente de correlación.

Rangos de coeficiente de correlación de Pearson
-0.90 = Correlación negativa muy fuerte.
-0.75 = Correlación negativa considerable.
-0.50 = Correlación negativa media.
-0.25 = Correlación negativa débil.
-0.10 = Correlación negativa muy débil.
0.00 = No existe correlación alguna entre las variables.
+0.10 = Correlación positiva muy débil.
+0.25 = Correlación positiva débil.
+0.50 = Correlación positiva media.
+0.75 = Correlación positiva considerable.
+0.90 = Correlación positiva muy fuerte.
+1.00 = Correlación positiva perfecta.

Fuente: (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, pág. 305)

4.2.3. Prueba de Hipótesis Específicas

4.2.3.1. Hipótesis Específica 01:

1. Formulación de hipótesis

H_a: Existe relación directa entre las habilidades personales y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad Distrital de San Cristóbal – Calacoa, Moquegua – 2019.

H_o: No existe relación directa entre las habilidades personales y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad Distrital de San Cristóbal – Calacoa, Moquegua – 2019.

2. Estadístico de prueba

Los resultados se obtuvieron mediante la utilización del Software Estadístico SPSS versión 25.

Tabla 17

Correlación entre la dimensión de las habilidades personales y el desempeño laboral.

		Habilidades Personales	Desempeño Laboral
Habilidades Personales	Correlación de Pearson	1	.533**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	57	57
Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	.533**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	57	57

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

Fuente: Resultados del SPSS versión 25.

3. Decisión estadística

Según los resultados logrados, se observa que p-valor (Sig. Bilateral) = $0.000 < \alpha 0,05$, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, por ello concluimos que los resultados proporcionan evidencia significativa y directa para afirmar que existe relación entre habilidades personales y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Cristóbal- Calacoa, Moquegua-2019, los resultados se afirman con el coeficiente de correlación de Pearson ($r=0.533$) en la que se indica que si existe una correlación positiva entre las habilidades personales y el desempeño laboral(Ver Tabla 17).

4.2.3.2. Hipótesis Específica 02:

1. Formulación de hipótesis

H_a: Existe relación directa entre las habilidades sociales y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad Distrital de San Cristóbal – Calacoa, Moquegua – 2019.

H_o: No existe relación directa entre las habilidades sociales y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad Distrital de San Cristóbal – Calacoa, Moquegua – 2019.

2. Estadístico de prueba

Los resultados se obtuvieron mediante la utilización del Software IBM SPSS V25.

Tabla 18

Correlación entre las habilidades sociales y el desempeño laboral.

		Habilidades Sociales	Desempeño Laboral
Habilidades Sociales	Correlación de Pearson	1	.290*
	Sig. (bilateral)		.029
	N	57	57
Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	.290*	1
	Sig. (bilateral)	.029	
	N	57	57

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Resultados de IBM SPSS V25.

3. Decisión estadística

Según los resultados logrados, se observa que p-valor (Sig. Bilateral) = 0.029 < a 0,05, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la

hipótesis alterna, por ello concluimos que los resultados proporcionan evidencia significativa y directa para afirmar que existe relación entre habilidades sociales y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Cristóbal- Calacoa, Moquegua-2019, los resultados se afirman con el coeficiente de correlación de Pearson ($r=0.290$) en la que se indica que si existe una correlación positiva moderada entre las habilidades sociales y el desempeño laboral. (Ver Tabla 18).

4.3.Discusión de resultados

De la presente investigación, para alcanzar la respectiva discusión de los resultados, lo primero que se realizó fue la fiabilidad y validez de los instrumentos aplicados, los cuales ayudaron a la recolección de datos y posteriormente a la obtención de resultados; de esta manera, darle una validez a la investigación.

Primero se realizó la investigación de los antecedentes que hacen referencia a las variables de dicha investigación, para posteriormente llegar a elaborar la matriz de operacionalización, en la que se indica las dimensiones, indicadores, ítems y escala, de cada variable; y de esta manera se determinó la técnica que se emplearía para la recolección de la información del estudio y es por ello que se utilizó dos cuestionario para dicho estudio, que luego fueron validados por el juicio y criterio de cuatro expertos y la confiabilidad del estadístico Alfa Cronbach. En la que nos señala para la variable independiente 0.806 que es el cuestionario de la inteligencia emocional con 27 ítems y para la variable dependiente 0.844 que es el cuestionario del desempeño laboral con 21 ítems. Así mismo la población fue representada por una muestra censal de un total de 57 trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Cristóbal- Calacoa, Moquegua-2019.

Según el análisis de los antecedentes internacionales y nacionales similares con el tema de estudio se determina que en su mayoría de las investigaciones se llega a la conclusión de que existe una relación o influencia positiva entre las variables de la inteligencia emocional y el desempeño laboral, como nos

indica (Llacza, 2016), (Arredondo & Bautista, 2017) y (Herrera, 2016), En la cual los autores en sus respectivas investigaciones resaltan con sustento para la investigación que se realizó. Cabe mencionar que en sus investigaciones la finalidad fue dar a conocer sobre la existencia de la relación entre las variables de estudio y a la vez nos da a conocer la influencia que tiene el aspecto emocional sobre el rendimiento laboral de cada individuo que compone o forma parte de institución.

De acuerdo a los resultados obtenidos se evidencia y se concluye que si existe una relación directa, en donde el p -valor= 0.000 (Sig. Bilateral) es $<$ a 0.05 este resultado se confirma en el coeficiente de correlación de Pearson ($r = 0.465$) en la que nos indica que existe una correlación positiva moderada entre las variables de la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Cristóbal- Calacoa, Moquegua-2019.

Por último se menciona que dichos resultados presentados son de acuerdo al objetivo general que fue inicialmente planteado que trata sobre, determinar la relación que existe entre ambas variables de estudios. De la misma manera se planteó los dos objetivos específicos, como son: “Conocer la relación entre las habilidades personales y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Cristóbal- Calacoa, Moquegua-2019” y “Analizar la relación entre las habilidades sociales y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Cristóbal- Calacoa, Moquegua-2019”.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

PRIMERA: Como primera conclusión se concluye que existe una relación directa y significativa entre inteligencia emocional y el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Cristóbal-Calacoa, Moquegua-2019, donde $p\text{-valor} = 0.000$ (Sig. Bilateral) $<$ a 0.05 de significancia y un coeficiente de correlación de Pearson ($r=0.465$) en la que se indica una correlación positiva moderada entre las variables de inteligencia emocional y desempeño laboral.

SEGUNDA: Seguidamente se concluye que existe una relación significativa y directa entre las habilidades personales y el desempeño laboral en la que se desempeñan los trabajadores de la Municipalidad Distrital San Cristóbal- Calacoa, Moquegua-2019; en los resultados nos indican que el $p\text{-valor} = 0.000$ (Sig. Bilateral) $<$ a 0.05 y un coeficiente de correlación de Pearson de ($r=0.533$) en la que se demuestra que existe una correlación positiva entre las habilidades personales y el desempeño laboral de los trabajadores.

TERCERA: Por último se concluye que existe relación significativa entre los resultados de la medición de las habilidades sociales y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Cristóbal- Calacoa, Moquegua- 2019; ya $p\text{-valor} = 0.029$ (Sig. Bilateral) $<$ a 0.05.y de un coeficiente de correlación de Pearson de

($r=0.290$) en la que indica que existe una correlación positiva moderada entre las habilidades sociales y el desempeño laboral en la que se desempeñan los trabajadores.

5.2.Recomendaciones

PRIMERA: Se recomienda a los futuros investigadores, que quieran realizar el estudio sobre el tema relacionado, a fin de mejorar la inteligencia emocional de los trabajadores se debe incorporar talleres para evaluar el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Cristóbal-Calacoa; y de esta manera se priorizaría las competencias emocionales o laborales, para conocer mejor las fortalezas y debilidades de los trabajadores de esta manera ayudar a que ellos puedan aportar mejores ideas y tener un mejor desenvolvimiento.

SEGUNDA: Se recomienda a la autoridad edil y gerente de la Municipalidad Distrital de San Cristóbal-Calacoa, con respecto a la inteligencia emocional y el desempeño laboral considerar dentro de los temas de importancia; como se menciona en el estudio si un trabajador tiene desarrollada la inteligencia emocional, garantiza un mejor rendimiento laboral. También brindar una motivación constante ante cada labor cumplida de los trabajadores y de esta manera ellos podrán saber cuál es su rendimiento.

TERCERA: A modo de fortalecer las habilidades sociales en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de San Cristóbal-Calacoa, se recomienda desarrollar talleres sobre las habilidades blandas de tal forma se lograría fomentar en los trabajadores, el reconocimiento de sus estados de ánimos, y que reconozcan las labores que cumplen, son de gran importancia al mismo tiempo son piezas claves para el desarrollo de la gestión de dicha institución

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar-Calderón, A. (11 de Julio de 2013). *La mente es maravillosa*. Obtenido de <https://lamenteesmaravillosa.com/la-importancia-de-la-inteligencia-emocional/>
- Alvarado, R., Acosta, K., & Mata de Buonaffina, Y. (Junio de 2018). Scielo. Obtenido de https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2215-24582018000100017
- Arredondo, L., & Bautista, R. (2017). *LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TAMBURCO-2016*. Tesis de Pregrado, Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Apurímac. Obtenido de <http://repositorio.unamba.edu.pe/handle/UNAMBA/665>
- Betancourt, G. (22 de Agosto de 2017). *Red Forbes*. Obtenido de <https://www.forbes.com.mx/una-definicion-de-liderazgo/>
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional, la dinámica de éxito en las organizaciones* (Segunda ed.). McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C.V.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano* (Tercera ed.). McGraw-Hill/Interamericana Editores.
- De Faria Mello, F. A. (2004). *DESARROLLO ORGANIZACIONAL-Enfoque Integral*. Limusa, S.A. de C.V. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=YlebEiBx-swC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Ecoembes. (20 de julio de 2018). *Ecoembes Empleo*. Obtenido de <https://ecoembesempleo.es/mejorar-la-calidad->

- Herrera, G. (2016). *LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN MARTÍN, REGIÓN SAN MARTÍN, 2016*. Tesis de Pregrado, Universidad Peruana Unión, Tarapoto. Obtenido de <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/400>
- Llacza, S. (2016). *RELACIÓN ENTRE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTA BÁRBARA DE CARHUACAYÁN-JUNÍN, 2016*. Tesis de Pregrado, Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo. Obtenido de <http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/UNCP/1283>
- Londoño, M. C. (2009). *Cómo sobrevivir al cambio: inteligencia emocional y social en la empresa*. Fundación Confemetal. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=WUFg_cLyhHEC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- López, A. (2010). LA PROACTIVIDAD EMPRESARIAL COMO ELEMENTO DE COMPETITIVIDAD. *Ra Ximhai*, vol. 6, núm., 305. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=46115146011>
- López, W. (2016). *RELACIÓN ENTRE INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DE LA MUNICIPALIDAD DE LA DEMOCRACIA, DEPARTAMENTO DE ESCUINTLA*. TESIS DE GRADO, Universidad Rafael Landívar, Escuintla, Guatemala. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2016/05/43/Lopez-Walter.pdf>
- Mondy R., W., & Mondy, J. B. (2010). *ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS* (Decimoprimera ed.). Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- Muñoz, A. (20 de Mayo de 2018). *About Español*. Obtenido de <https://www.aboutespanol.com/que-es-la-empatia-2396438>
- Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la

Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales (RCS)*, 495. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28016320010>

Robbins, S., & Coulter, M. (2014). *Administración* (Decimosegunda ed.). PEARSON.

Saavedra, M. L. (Julio de 2012). *Scielo*. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-62762012000200005

Sánchez, D. (20 de Setiembre de 2015). *ÓPTIMA INFINITO-El blog de José Miguel Bolívar*. Obtenido de <https://optimainfinito.com/2015/09/diferencias-entre-eficiencia-eficacia-y-efectividad.html>

Sánchez, G. (22 de Diciembre de 2012). *La Mente es Maravillosa*. Obtenido de <https://lamenteesmaravillosa.com/que-son-las-habilidades-sociales/>

Zárate, E. (2012). *INTELIGENCIA EMOCIONAL Y LA ACTITUD DE LOS COLABORADORES EN EL AMBIENTE LABORAL*. TESIS DE GRADO, Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala. Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/22/Zarate-Eber.pdf>