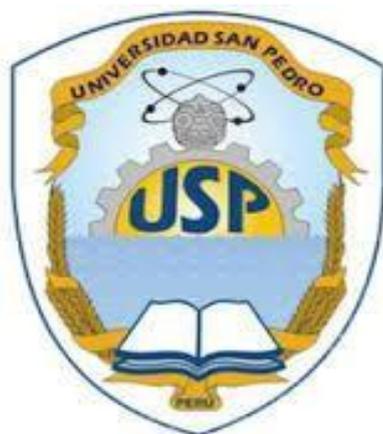


UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



Inteligencia emocional en la Municipalidad Provincial de
Yungay, 2018

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO
EN ADMINISTRACIÓN

Autor:

Llanto Torres, Yasira Helen

Asesor:

Dr. Daniel Pérez, Jorge Augusto

Caraz – Perú

2018

1. Palabras clave:

| | |
|--------------|-------------------------|
| Tema | Inteligencia Emocional. |
| Especialidad | Administración |

Key words:

| | |
|------------|------------------------|
| Theme | Emotional Intelligence |
| Speciality | Administration |

Líneas de investigación según OCDE:

5. Área: Ciencias Sociales

5.2. Sub Área: Economía y Negocios

- Negocios y Management

2. Inteligencia Emocional en la Municipalidad Provincial de
Yungay, 2018

3. Resumen

En el presente proyecto de investigación: Inteligencia Emocional en la Municipalidad Provincial de Yungay, 2018; tuvo como propósito determinar las competencias de la inteligencia emocional de los trabajadores.

La metodología que se utilizó, es tipo descriptiva, el estilo fue no experimental de corte transversal y se aplicó como instrumento de investigación un cuestionario. La población estuvo conformada por 23 colaboradores en la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Yungay, no siendo necesario extraer muestra.

Los resultados obtenidos fueron: en un 66% de los trabajadores reconocen el modo en que sus emociones afectan a sus acciones y el 61% del personal tienen la habilidad de identificar sus sentimientos que hay detrás de su estado de ánimo.

4. Abstract

In the present research project: Emotional Intelligence in the Provincial Municipality of Yungay, 2018; Its purpose was to determine the competences of the emotional intelligence of workers.

The methodology used was a descriptive type, the style was non-experimental of cross-section and a questionnaire was applied as a research instrument. The population consisted of 23 collaborators in the Administration and Finance Management of the Provincial Municipality of Yungay, it being not necessary to extract sample.

The results obtained were: 66% of the workers recognize the way their emotions affect their actions and 61% of the staff have the ability to identify their feelings behind their state of mind.

| Índice | Pág. |
|--|-------|
| Carátula. | |
| 1. Palabras clave. | i |
| 2. Título. | ii |
| 3. Resumen. | iii |
| 4. Abstract. | iv |
| 5. Introducción. | 1 |
| 5.1. Antecedentes y fundamentación científica. | 2-18 |
| 5.2. Justificación. | 19 |
| 5.3. Problema. | 19 |
| 5.4. Conceptualización y Operacionalización de Variable. | 19-27 |
| 5.5. Hipótesis. | 28 |
| 5.6. Objetivos. | 28 |
| 6. Metodología del trabajo. | 29 |
| 6.1. Tipo y diseño de investigación. | 29 |
| 6.2. Población y muestra. | 29 |
| 6.3. Técnicas e instrumentos de investigación. | 29-30 |
| 7. Resultados. | 31-50 |
| 8. Análisis y discusión. | 51-55 |
| 9. Conclusiones y recomendaciones. | 55 |
| 9.1. Conclusiones. | 55-56 |
| 9.2. Recomendaciones. | 57 |
| 10. Agradecimientos | 58 |
| 11. Referencias bibliográficas. | 59-60 |
| 12. Apéndices y anexos. | 61-81 |

5. Introducción

En la actualidad el concepto de inteligencia emocional ha llegado prácticamente todos los rincones de nuestro planeta, en forma de programas educativos, juguetes que dicen contribuir a su desarrollo o anuncios clasificados de personas que afirman buscarla en sus parejas.

El mundo empresarial no ha sido ajeno a esta tendencia y ha encontrado en la inteligencia emocional una herramienta inestimable para comprender la productividad laboral de las personas, el éxito de las empresas, los requerimientos del liderazgo y hasta la prevención de los desastres corporativos.

Nuestra inteligencia emocional determina nuestra capacidad para aprender las habilidades emocionales prácticas. Nuestra competencia emocional, a su vez, determinará hasta qué punto hemos sabido trasladar ese potencial a nuestro trabajo. Por eso, el que tengamos una inteligencia emocional elevada no garantiza que logremos un alto desempeño: tan solo nos dice que tenemos la facilidad de desarrollar las competencias que nos lo permitirán.

La inteligencia emocional determina el modo en que nos relacionamos con nosotros mismos, así como la forma en que nos relacionamos con los demás.

Por tal motivo, el estudio está orientado, a la determinación de las competencias de la inteligencia emocional de los trabajadores en la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Yungay.

De esta manera, se tomarán antecedentes sobre investigaciones realizadas con anterioridad, buscando encontrar la influencia de la variable y el aporte científico. Para la obtención de los resultados se usarán indicadores que permitan medir la variable objeto de estudio y adicionalmente se efectuarán recomendaciones para la municipalidad.

5.1. Antecedentes y Fundamentación Científica

Antecedentes

De acuerdo a las indagaciones efectuadas en diferentes bibliotecas de educación superior se pudo conseguir los siguientes antecedentes a nivel internacional y nacional:

(Escobedo 2015), Guatemala, en su tesis titulada “Relación entre inteligencia emocional y rendimiento académico de los alumnos del nivel básico de un colegio privado”. Para optar el título y grado académico de licenciada en educación y aprendizaje.

La presente investigación se basó en establecer la relación que existe entre inteligencia emocional y rendimiento académico de los alumnos del nivel de básicos de un colegio privado, ubicado en Santa Catarina Pinula.

Los sujetos de este estudio fueron 53 alumnos del nivel de básicos, tanto del género femenino como masculino, comprendidos entre los 14 y 16 años de edad. La investigación se trabajó de forma cuantitativa, de tipo correlacional. Para la realización de la investigación se aplicó la prueba TMSS, basada en Trait Meta-Mood Scale, para evaluar la inteligencia emocional, prueba desarrollada por Peter Salovey y Jack Mayer. El rendimiento académico se obtuvo del promedio de las notas finales. El estadístico que se utilizó fue el coeficiente de correlación de Pearson.

Luego de haber realizado el análisis estadístico, se determinó que existe una correlación estadísticamente significativa a nivel de 0.05 entre estrategias para regular las emociones y rendimiento académico en los alumnos de 1ro y 2do básico. En lo que se refiere a la subescala de atención a las emociones, se determinó que no existe una correlación positiva, entre las dos variables. Por otro lado, se obtuvo una correlación positiva débil, en los alumnos de 1ro y 2do básico, entre la claridad en la percepción emocional y el rendimiento académico, entre el total de las subescalas de inteligencia emocional y el rendimiento académico de los alumnos, la correlación no fue estadísticamente

significativa. Por lo que se recomienda aplicar la prueba TMMS a sujetos con diferentes características, para poder comparar los resultados.

La autora llegó a las siguientes principales conclusiones:

- La correlación que existe entre las subescalas y escala total de la prueba TMMS con el rendimiento académico es positiva, baja y no alcanzan significancia estadística.
- Únicamente hubo correlación estadísticamente significativa a nivel de 0.05 entre Estrategias para Regular las Emociones y rendimiento académico en 1ro y 2do básico.
- El 62% de los alumnos de básicos se encontraron en el promedio y arriba del promedio, ya que poseen la habilidad para entender su estado de ánimo, según los resultados en la subescala de claridad en la Percepción Emocional, en la prueba TMMS.

(López 2016), Guatemala, en su tesis titulada “Relación entre inteligencia emocional y satisfacción del cliente de la Municipalidad de la Democracia, departamento de escuintla”. Para optar el título de psicólogo industrial.

Actualmente la inteligencia emocional es factor importante para el éxito de toda organización. Las diferentes municipalidades de todo el país tienen el deber o compromiso de brindar a los usuarios calidad de servicios, utilizando los medios necesarios para mejorar el servicio que prestan actualmente, esto ayudará al crecimiento y a la mejora de la Municipalidad.

El objetivo de esta investigación, fue determinar si existe relación entre la inteligencia emocional de los colaboradores y la satisfacción del cliente que adquiere los servicios de la Municipalidad de la Democracia, departamento de Escuintla. Dicho estudio se realizó con una población de 25 personas que trabajan actualmente en los departamentos de desarrollo social y educación, y 25 clientes o usuarios que reciben los servicios de dicha municipalidad, la población oscilan entre las edades de 20 a 50 años, de ambos sexos.

Los instrumentos utilizados para esta investigación fueron; para inteligencia emocional el Test T.I.E. el cual mide el nivel de inteligencia emocional en

cinco factores: autoconocimiento, autorregulación, automotivación, empatía y habilidades sociales. Para medir la satisfacción del cliente, se utilizó una encuesta con 12 afirmaciones.

Según los resultados obtenidos, se concluyó que el nivel de inteligencia emocional es adecuado ya que se sitúa en un nivel medio alto a óptimo, determinando que la satisfacción de los usuarios es satisfactoria, ya que los colaboradores se esfuerzan para agradar a los mismos.

Asimismo se recomienda, efectuar talleres de formación y crecimiento personal con el fin de elevar los niveles de inteligencia emocional de los colaboradores para que esto exceda en el desempeño laboral.

El autor llegó a las siguientes principales conclusiones:

- Existe relación moderada entre la inteligencia emocional y satisfacción del cliente de la Municipalidad de la Democracia, departamento de Escuintla.
- Existe satisfacción de los usuarios de los servicios de la Municipalidad de la Democracia, Escuintla. Ya que la mayoría de los entrevistados afirmaron que los colaboradores poseen: disponibilidad de atención, igualdad de servicios, conocimientos en su área de trabajo, muy buena presentación personal y solucionan sus dudas o problemas.
- El nivel de inteligencia emocional en los colaboradores de la municipalidad de la Democracia, es adecuado situándose en un nivel medio alto a óptimo.

(Fuentes 2014), México, en su tesis titulada “El manejo de la inteligencia emocional como factor determinante para lograr un alto nivel de desarrollo social en los niños”. Para optar el título de licenciatura en pedagogía.

El ser humano vive y se desarrolla en un mundo donde desde muy pequeños se les enseña que el valor de una persona radica por lo que tiene, no por lo que puede llegar hacer, y no por lo que es. En la actualidad la gran mayoría de los niños presentan grandes conflictos emocionales, llegando hacer más solitarios, nerviosos, se deprimen con mayor facilidad, son irritables, indisciplinados,

impulsivos no expresan sus emociones ni la forma en que se sienten en las diversas situaciones que se le presentan, pueden llegar a ser más agresivos, a comparación de las generaciones pasada.

El objetivo de la investigación es analizar la importancia que tiene el dominio de la inteligencia emocional en los niños para mejorar y fortalecer sus relaciones sociales a través de su desarrollo y práctica. La metodología empleada es una investigación exploratoria y descriptiva. La población estuvo conformada por 32 alumnos del tercer grado grupo B, entre 7 y 9 años de edad. La técnica utilizada fue la encuesta.

Los padres, familiares, niños y maestras(os) deben de conocer las diversas herramientas, técnicas, y habilidades que les ayudarán a saber manejar e incorporarse en la sociedad en la que se vive actualmente, con el paso del tiempo se ha convertido en una sociedad violenta y mucho más exigente.

Los niños deben de aprender a conocer y trabajar su identidad personal, su autoestima, y lo valioso que son como seres humanos, también deberán de conocer los valores que les ayudarán a convertirse en una mejor persona, y poder convivir con la sociedad, si adaptar ideas, pensamientos que pueden llevarlos a tener sentimientos y emociones negativas los cuales cambien su forma de ver la vida, y cuando lleguen a la edad adulta se conviertan en personas frustradas y fracasadas.

La autora llegó a las siguientes principales conclusiones:

- Al ir trabajando con ellos alrededor de 5 meses poniendo en práctica diversas actividades, juegos, dinámica y ejercicios pudieron comprender el concepto de inteligencia emocional. Desarrollándola y poniéndola en práctica en muchos aspectos de su vida, en la familia, amigos, escuela, casa los niños con el paso del tiempo iban adquiriendo mayor seguridad en ellos mismos, lo cual les permitía poderse desarrollar en un grupo social y el único que los impulsaba a hacerlo eran ellos, ya que al ir desarrollando un autoconocimiento y autocontrol se puede tener como resultado una mejor convivencia en lo social.

- Algunos obstáculos que se me presentaron en el desarrollo de mis objetivos era la inasistencia de algunos niños, la suspensión de labores por diversos motivos de la escuela, la aplicación de exámenes y actividades extraclases, la timidez o hiperactividad de algunos niños, al momento de ir desarrollando las diversas actividades programadas; algunos de estos factores fueron siendo modificadas y cambiados para obtener una aptitud positiva en los niños al comprender e interesarse poco a poco en el tema, poniendo más atención y se interesaban en participar activamente.
- Al escuchar o ver la palabra inteligencia emocional pareciera muy simple y de poca importancia, pero esta cuestión implica muchas cosas importantes en la vida de cualquier persona, en algunas ocasiones la desarrollamos inconscientemente sin saber que estamos trabajando con ella. En realidad, es uno de los factores primordiales que se le debe de dar importancia.

(Llacza 2016), Huancayo, en su tesis titulada “Relación entre la inteligencia emocional y desempeño laboral del personal de la Municipalidad Distrital de Santa Bárbara de Carhuacayán”. Para optar el título profesional de licenciada en administración.

La presente investigación denominada “Relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral del personal de la Municipalidad Distrital de Santa Bárbara de Carhuacayán - Junín, 2016”, da respuesta a la problemática ¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral del personal de la Municipalidad Distrital de Santa Bárbara de Carhuacayán - Junín, 2016? Con hipótesis formulada, la inteligencia emocional y el desempeño laboral se relacionan de manera directa y significativa en el personal de la Municipalidad Distrital de Santa Bárbara de Carhuacayán – Junín, 2016 y como objetivo de identificar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral del personal de la Municipalidad Distrital de Santa Bárbara de Carhuacayán - Junín, 2016.

Los métodos que se utilizaron en la investigación fueron el científico, inductivo-deductivo. De tipo Correlacional y con un nivel descriptivo-correlacional. El diseño empleado fue no experimental y de corte transversal. Para la investigación se utilizaron cuestionarios de inteligencia emocional y desempeño laboral aplicados a una población de 8 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa Bárbara de Carhuacayán, se aplicó un censo. Se concluye que existe relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral la cual es de manera directa y significativa en el personal de la Municipalidad Distrital de Santa Bárbara de Carhuacayán – Junín, 2016. Obteniéndose una correlación positiva muy fuerte ($\rho_s=0.991$; p-valor=0.000). La autora llegó a las siguientes principales conclusiones:

- Se identificó la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral la cual es de manera directa y significativa en el personal de la Municipalidad Distrital de Santa Bárbara de Carhuacayán – Junín, 2016. Obteniéndose una correlación positiva muy fuerte ($\rho_s=0.991$; p-valor=0.000).
- Se determina la relación entre el autoconocimiento y el desempeño laboral la cual es de manera directa y significativa en el personal de la Municipalidad Distrital de Santa Bárbara de Carhuacayán – Junín, 2016. Obteniéndose una correlación positiva media ($\rho_s=0.659$; p-valor=0.038).
- Se determinó la relación entre el autocontrol y el desempeño laboral es de manera directa y significativa en el personal de la Municipalidad Distrital de Santa Bárbara de Carhuacayán – Junín, 2016. Obteniéndose una correlación positiva media ($\rho_s=0.691$; p-valor=0.029).

(Juárez 2017), Lima, en su tesis titulada “Inteligencia emocional y clima organizacional de los colaboradores en el área de Defensa Civil de la Municipalidad de San Borja. Para optar el título profesional de licenciada en administración.

La presente tesis titulada “inteligencia emocional y clima organizacional de los colaboradores en el área de defensa civil de la Municipalidad de San Borja, 2017”, tuvo como objetivo determinar si existe relación entre las variables inteligencia emocional y clima organizacional. Para lo cual, se desarrolló una investigación de diseño no experimental, de corte transversal y de nivel descriptivo correlacional. Se realizó un censo de 32 colaboradores del área de defensa civil de la Municipalidad de San Borja, el instrumento que se utilizó para la recolección de datos fue el cuestionario mediante la encuesta, los datos obtenidos fueron procesados mediante el programa estadístico SPSS v.22. La validez del instrumento fue realizada por el juicio de 5 docentes expertos, además se realizó la prueba de confiabilidad por el Alfa de Cronbach, obteniendo 0.900 para la variable inteligencia emocional y 0.936 para clima organizacional. Para la contrastación de la hipótesis se usó el coeficiente de correlación Rho Spearman, que determinó que existe relación entre inteligencia emocional y clima organizacional de los colaboradores en el área de defensa civil de la Municipalidad de San Borja.

La autora llegó a las siguientes principales conclusiones:

- Para el objetivo general, se obtuvo una correlación de 0.624 con un nivel de significancia de 0.000, que nos permitió afirmar que, si existe una relación altamente significativa entre inteligencia emocional y clima organizacional en los colaboradores del área de defensa civil de la Municipalidad de San Borja, 2017.
- Para el primer objetivo específico, se determinó que, si existe relación entre la inteligencia personal y el clima organizacional de los colaboradores en el área de defensa civil de la Municipalidad de San Borja, 2017, ya que se obtuvo una correlación de 0.435 y un nivel de significancia de 0.013.
- En cuanto al segundo objetivo específico, se buscó establecer la relación que existe entre la inteligencia interpersonal y el clima organizacional de los colaboradores en el área de defensa civil de la Municipalidad de San Borja, 2017, teniendo como resultado estadístico

una correlación de 0.716 y un nivel de significancia de 0.000, lo que nos indica, que existe una relación altamente significativa entre la inteligencia interpersonal y el clima organizacional.

(Narváez 2017), Lima, en su tesis titulada “La inteligencia emocional del personal docente y su relación con el clima organizacional de las instituciones educativas públicas pertenecientes a la Municipalidad de Santiago de Surco”. Para optar al grado académico de maestro en ciencias de la educación con mención en gestión educacional.

Esta investigación tuvo como objetivo “Determinar el grado de relación que existe entre la inteligencia emocional del personal docente y el clima organizacional de las instituciones educativas públicas pertenecientes a la Municipalidad de Santiago de Surco”. Con el se responde a la pregunta: ¿Existe relación significativa entre la inteligencia emocional del personal docente y el clima organizacional de las instituciones educativas públicas pertenecientes a la Municipalidad de Santiago de Surco? es decir, el estudio buscó analizar y determinar si existe o no relación entre la inteligencia emocional del personal docente y el clima organizacional de las instituciones públicas donde laboran. El estudio es de tipo descriptivo correlacional, diseño no experimental transeccional. Fue ejecutado con una muestra de 177 docentes de cinco instituciones educativas públicas del distrito de Santiago de Surco en la provincia y departamento de Lima.

Los instrumentos utilizados son el Inventario Emocional BarOn, de 75 ítems; y la Escala “Clima Laboral CL – SPC”, de 50 ítems. Ambos instrumentos fueron validados mediante validez de constructo: El Inventario Emocional BarOn obtuvo como promedio $r=0,81$; y la Escala “Clima Laboral/CL-SPC, $r=0,966$. La confiabilidad fue verificada mediante el Coeficiente de consistencia interna alfa de Cronbach; los índices calculados fueron: $=0,873$ para el Inventario Emocional BarOn y $=0,964$ para la Escala “Clima Laboral–CL-SPC. Se verificó cinco hipótesis: una general y cuatro específicas. El $r=0,658$ calculado en la prueba de hipótesis general indica una correlación

positiva Alta (significativa al 0,01), el cual permitió concluir que entre inteligencia emocional y clima organizacional existe una relación significativa alta a tenerse en cuenta no solo para diseñar estrategias que estimulen la inteligencia emocional, sino también para mejorar el clima organizacional de las instituciones educativas, pues de estos depende que las instituciones educativas brinden a la comunidad un servicio de calidad.

La autora llegó a las siguientes principales conclusiones:

- Existe una relación significativa entre la Inteligencia Emocional y el Clima Organizacional de las instituciones educativas públicas de la Municipalidad de Santiago de Surco. El $r=0,658$ indica que la correlación entre ambas variables es positiva Alta (significativa al 0,01). Dicho resultado significa que la inteligencia emocional, vista como capacidad para reconocer los sentimientos propios y ajenos, y para auto motivarse y mejorar positivamente las emociones internas y las relaciones con los demás está relacionada con el clima sicosocial en el cual se desenvuelve el personal que labora en las instituciones educativas públicas de la Municipalidad de Santiago de Surco.
- La Inteligencia está relacionada de manera significativa con la dimensión Liderazgo de la variable Clima Organizacional. El $r=0,570$ indica que existe una correlación positiva Moderada (significativa al 0,01). Ello implica que la inteligencia emocional guarda estrecha relación con la gestión directiva, los estímulos que se pueden dar o no como mérito a la excelencia del personal, la estimulación efectiva y positiva para el trabajo en equipo, así como con la capacidad del personal para solucionar los conflictos que se producen al interior de las instituciones educativas.
- Se pudo determinar que entre la inteligencia emocional y la dimensión Motivación de la variable Clima Organizacional existe una relación significativa. El $r=0,554$ calculado para estas corresponde a una correlación positiva Alta (significativa al 0,01). Dicho resultado revela que la inteligencia emocional del personal va a la par con el nivel de

motivación que muestran en su condición de agentes protagónicos de la organización educativa donde se desempeñan.

- La Inteligencia Emocional tiene relación con el nivel de realización personal de los docentes, con el reconocimiento que la institución educativa da a sus aportes, con el grado de responsabilidad en el cumplimiento de sus funciones, y con la forma como se adecua a las condiciones laborales que le brinda la organización.

Fundamentación Científica

El estudio asume el enfoque teórico de la administración de recursos humanos cuyo concepto central es la inteligencia emocional.

Inteligencia Emocional

(Goleman 1998), la inteligencia emocional determina la capacidad potencial de que dispondremos para aprender las habilidades prácticas basadas en uno de los siguientes cinco elementos compositivos: la conciencia de uno mismo, la motivación, el autocontrol, la empatía y la capacidad de relación. Nuestra competencia emocional, por su parte, muestra hasta qué punto hemos sabido trasladar este potencial a nuestro mundo laboral. El buen servicio al cliente, por ejemplo, es una competencia emocional basada en la empatía y, del mismo modo, la confianza es una competencia basada en el autocontrol o en el hecho de saber controlar adecuadamente nuestros impulsos y nuestras emociones. Y tanto el servicio al cliente como la responsabilidad son competencias que pueden hacer que la gente sobresalga en su trabajo (p. 47). La inteligencia emocional se refiere a la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos, los sentimientos de los demás, motivarnos y manejar adecuadamente las relaciones que sostenemos con los demás y con nosotros mismo (p. 430).

Pero el hecho de poseer una elevada inteligencia emocional no garantiza que la persona haya aprendido las competencias emocionales que más importan en el mundo laboral sino tan sólo que está dotada de un excelente potencial para desarrollarlas. Una persona, por ejemplo, puede ser muy empática y no haber

aprendido todavía las habilidades basadas en la empatía que se traducen en un buen servicio al cliente, un pupilaje excelente o la capacidad de saber orquestar adecuadamente los esfuerzos de las personas que integran un equipo de trabajo. Una metáfora musical apropiada al caso sería la de la persona con una voz perfecta y que también haya estudiado canto y se haya convertido en un excelente tenor. Por más dotes musicales innatas que pudiera tener esta persona, sin la formación adecuada jamás hubiera podido terminar convirtiéndose en un Pavarotti.

La competencia emocional

Una competencia emocional es una capacidad adquirida basada en la inteligencia emocional que da lugar a un desempeño laboral sobresaliente. Consideremos, por ejemplo, la sutileza mostrada por nuestra azafata, que demostró ser emocionalmente muy diestra para influir en los demás en la dirección deseada. Y el núcleo de esta competencia se encuentra dos habilidades, la empatía (que supone la capacidad de interpretar los sentimientos ajenos) y las habilidades sociales (que nos permiten manejar diestramente esos sentimientos).

Las competencias emocionales se agrupan en conjuntos, cada uno de los cuales está basado en una capacidad subyacente de la inteligencia emocional, capacidades que son vitales si las personas quieren aprender las competencias necesarias para tener éxito en su trabajo. Si carecen de habilidades sociales, por ejemplo, serán incapaces de persuadir o inspirar a los demás, de dirigir equipos o de catalizar el cambio. En caso de que tengan poca conciencia de sí mismos, por ejemplo, no serán conscientes de sus propios puntos flacos y, en consecuencia, carecerán de la suficiente confianza que sólo puede derivarse de la seguridad en la propia fortaleza.

Las capacidades de la inteligencia emocional son las siguientes:

- Independencia: Cada persona aporta una contribución única al desempeño de su trabajo.

- Interdependencia: Cada individuo depende en cierta medida de los demás, con los que se halla unido por interacciones muy poderosas.
- Jerarquización: Las capacidades de la inteligencia emocional se refuerzan mutuamente. Por ejemplo, la conciencia de uno mismo resulta esencial para el autocontrol y la empatía; el autocontrol y la conciencia de uno mismo contribuyen a la motivación, y estas cuatro capacidades resultan esenciales, a su vez, para desarrollar las habilidades sociales.
- Necesidad pero no suficiencia: Poseer una inteligencia emocional subyacente no garantiza que la gente acabe desarrollando o ejerciendo las competencias asociadas con ella, como, por ejemplo, la colaboración y el liderazgo. Factores tales como el clima que se respira en una determinada empresa o el interés de las personas por su trabajo también determinan si estas aptitudes acabarán manifestándose.
- Genéricas: La lista general resulta, hasta cierto punto, aplicable a todos los trabajos, pero cada profesión exige competencias diferentes.

La lista nos brinda, pues, un inventario de nuestras fortalezas y pone de relieve las competencias que debemos fomentar.

Las competencias necesarias para el éxito también pueden variar en la medida en que ascendemos de categoría laboral ya que, en las empresas más grandes, los directivos de mayor rango necesitan más conciencia política que los mandos intermedios. Y ciertas profesiones exigen competencias muy concretas como, por ejemplo, el sentido del humor en el caso de las enfermeras, el respeto a la confidencialidad de los clientes en el de los banqueros y proporcionar la retroalimentación adecuada a los padres y a los maestros en el de los directores de escuela. En este mismo sentido, los mejores recaudadores de impuestos de la Oficina de Contribuciones no sólo deben dominar la contabilidad sino que también deben ser diestros en las habilidades sociales y, en el caso de los agentes de la ley, utilizar la mínima fuerza posible es, comprensiblemente, una competencia sumamente valiosa.

Además, estas aptitudes clave deben adaptarse a cada realidad concreta de cada empresa. Cada compañía y cada industria posee su propia ecología emocional y los rasgos más adaptativos de sus trabajadores diferirán en consecuencia.

Las competencias emocionales más relevantes para el éxito caen dentro de los tres grandes grupos siguientes:

- Iniciativa, motivación de logro y adaptabilidad.
- Influencia, capacidad para liderar equipos y conciencia política.
- Empatía, confianza en uno mismo y capacidad de alentar al desarrollo de los demás.

Según (Salovey y Mayer 1990), lograron crear el constructo y acuñar el término de inteligencia emocional, definiéndolo como la capacidad para supervisar los sentimientos y las emociones de uno/a mismo/a y de los demás, de discriminar entre ellos y de usar esta información para la orientación de la acción y el pensamiento propios (p. 189).

En su segunda edición en español, (Gardner 1994), profundiza los siete tipos de inteligencia desarrolladas. Conciérne analizar básicamente las dos formas de Inteligencias Personales: Inteligencia Intrapersonal, “La capacidad medular que opera aquí es el acceso a la propia vida sentimental, la gama propia de afectos o emociones: la capacidad para efectuar al instante discriminaciones entre estos sentimientos y, con el tiempo, darles un nombre, desenredarlos en códigos simbólicos, de utilizarlos como un modo de comprender y guiar la conducta propia” (p. 189). Y la inteligencia Interpersonal, por el contrario se vuelve al exterior, hacia otros individuos. Aquí, la capacidad medular es la habilidad para notar y establecer distinciones entre otro individuos y, en particular, entre sus estados de ánimo, temperamentos, motivaciones e intenciones (p. 189).

Por su parte (Goleman 1995), quien populariza este término a través de su libro *Inteligencia emocional*, cuestiona el concepto de éxito, capacidad y talento, sosteniendo que el Cociente Intelectual era poco útil para predecir el futuro.

Para escribir este libro he tenido que guardar a que la cosecha de la ciencia fuera lo suficientemente fructífera. Este conocimiento ha tardado tanto en llegar porque, durante muchos años, la investigación ha soslayado el papel desempeñado por los sentimientos en la vida mental, dejando que las emociones fueran convirtiéndose en el gran continente inexplorado.

Esta tarea constituye un auténtico desafío para quienes suscriben una visión estrecha de la inteligencia y aseguran que el cociente intelectual es un dato genético que no puede ser modificado por la experiencia vital y que el destino de nuestras vidas se halla, en medida, determinado por esta aptitud (p. 6).

Modelo de las competencias emocionales

El modelo planteado por (Salovey y Mayer 1997), comprende cinco etapas que facilitan el manejo de las emociones hacia uno mismo y los demás, las cuales corresponden a la autoconciencia emocional, el control de las emociones, aprovechamiento productivo de las emociones, empatía y dirigir las relaciones. (Goleman 1998), parte del modelo planteado por Salovey y Mayer y lo reestructura en su libro *La práctica de la inteligencia emocional*, propone la teoría de desempeño en el ámbito laboral y profesional cuyo pronóstico es la excelencia laboral, de esta forma establece el modelo mixto, definiéndolos como competencias personales y sociales.

Modelo de la inteligencia emocional y social

Según (Bar-On 1997), la inteligencia emocional es un conjunto de capacidades no cognitivas, competencias y destrezas que influyen en nuestra habilidad para afrontar exitosamente las presiones y demandas ambientales (p. 14).

El modelo planteado por Bar-On: *Inteligencia no cognitivas* se fundamenta en las competencias, y pretende explicar cómo un individuo se relaciona con las personas que le rodean y con su medio ambiente.

Dimensiones de Inteligencia Emocional

Conciencia en uno mismo

(Goleman 1998), la conciencia de uno mismo constituye una especie de barómetro interno que nos dice si la actividad que estamos llevando a cabo, o la que vamos a emprender, merece realmente la pena. Los sentimientos nos proporcionan una imagen global de toda situación. Y, en el caso de que existan discrepancias entre nuestros valores y nuestros sentimientos, el resultado será una profunda inquietud en forma de culpabilidad, vergüenza, dudas, ensoñaciones, inquietud, remordimientos o similares. Y todo este ruido de fondo actúa a modo de niebla emocional que inspira sentimientos que pueden acabar sabotando todos nuestros esfuerzos (p. 89). También es la capacidad de saber lo que estamos sintiendo en un determinado momento y de utilizar nuestras preferencias para guiar la toma de decisiones basada en una evaluación realista de nuestras capacidades y en una sensación bien asentada de confianza en nosotros mismos (p. 431).

La conciencia de uno mismo constituye un instrumento valiosísimo para el cambio, especialmente en el caso de que nuestra necesidad de cambio se halle en consonancia con nuestras propias metas personales, con nuestra “misión” y con nuestros valores fundamentales, entre los que se incluye la creencia de que el hecho de intentar mejorar es algo positivo (p. 102).

Autorregulación

(Goleman 1998), la autorregulación es la capacidad de controlarnos a nosotros mismos en condiciones de estrés y de adaptarnos a los cambios, capacidades que, por cierto, también nos permiten calmarnos cuando nos enfrentamos a los imponderables de la vida laboral (crisis, inseguridad y superación de las dificultades), depende del circuito inhibitor que conecta los lóbulos prefrontales con la amígdala, un circuito que, como ya hemos dicho, nos permite inhibir los mensajes de la amígdala y conservar la mente clara para seguir el curso de acción que hayamos determinado (p. 117). También es manejar nuestras emociones para que faciliten la tarea que estemos llevando a

cabo y no interfieran con ella; ser conscientes y demorar la gratificación en nuestra búsqueda de objetivos; ser capaces de recuperarnos prontamente del estrés emocional (p. 431).

La autorregulación emocional no sólo tiene que ver con la capacidad de disminuir el estrés o sofocar los impulsos, sino que también implica la capacidad de provocarse deliberadamente una emoción, aunque ésta sea desagradable (p. 120).

Motivación

(Goleman 1998), nuestros motivos dirigen la conciencia hacia las oportunidades que más nos interesan. La amígdala forma parte de una especie de “puerta neurológica” que debe atravesar cualquier cosa que nos interese, que nos motive, en función a su valor como incentivo, una especie de distribuidor de nuestras prioridades vitales (p. 163). Es utilizar nuestras preferencias más profundas para encaminarnos hacia nuestros objetivos, ayudarnos a tomar iniciativas, ser más eficaces y perseverar a pesar de los contratiempos y las frustraciones que se presenten (p. 431).

Los circuitos nerviosos de la motivación, la brújula que nos ayuda a movernos por la vida, están ligados a los lóbulos prefrontales, el centro ejecutivo del cerebro que proporciona el contexto y la adecuación necesaria a los impulsos de la amígdala. La región prefrontal alberga una serie de neuronas inhibitorias que pueden vetar o adaptar los impulsos procedentes de la amígdala, agregando una dosis de cautela al circuito neurológico de la motivación. Así pues, mientras que la amígdala nos impulsa a actuar, los lóbulos prefrontales quieren saber antes de qué se trata (p. 164).

Empatía

(Goleman 1995), es la capacidad de ver la realidad desde el punto de vista de los demás y de comprender cuáles son sus respuestas ante las acciones de la empresa proporciona una serie de datos que son esenciales para toda gestión eficaz (p. 190). Darse cuenta de lo que están sintiendo las personas, ser capaces

de ponerse en su lugar y cultivar la relación y el ajuste con una amplia diversidad de personas (p. 431).

La presencia de la empatía también puede percibirse en la empresa que tiene una visión realista y exacta de su personal, sus clientes, sus competidores, la situación del mercado, las fusiones y hasta los mismos accionistas.

La esencia de la empatía consiste en darse cuenta de lo que sienten los demás sin necesidad de que lleguen a decírnoslos. Porque, aunque los demás pocas veces nos expresen verbalmente lo que sienten, a pesar de todo están manifestándolo continuamente con su tono de voz, su expresión facial y otros canales de expresión no verbal (p.191).

La empatía asume diferentes grados que van desde la capacidad de captar e interpretar adecuadamente las emociones ajenas hasta percibir y responder a sus preocupaciones o sentimientos inexpressados y comprender los problemas que se ocultan detrás de otros sentimiento (p. 192).

Habilidades Sociales

(Goleman 1998), es la esencia de la comunicación elocuente, apasionada y animosa parece involucrar el uso de expresiones faciales, voces, gestos y movimientos corporales para transmitir emociones. Las personas que poseen esta aptitud son más capaces de mover e inspirar a los demás, y cautivar también su imaginación (p. 233). También es manejar bien las emociones en las relaciones, interpretando adecuadamente las situaciones y las redes sociales; interactuar fluidamente; utilizar estas habilidades para persuadir, dirigir, negociar y resolver disputas; cooperar y trabajar en equipo (p. 432).

La clave de todas las habilidades sociales consiste en ser un buen comunicador, ésa es la capacidad que diferencia a los directivos “estrella” de los mediocres y de los malos (p. 243).

5.2. Justificación

Teórica

El presente trabajo de investigación permitirá conocer las teorías, conceptos e información relevante respecto a la inteligencia emocional; lo cual será muy útil para los estudiantes y/o profesionales de las diferentes carreras profesionales que estén interesados en tener un mejor conocimiento sobre la variable.

Social

El presente estudio es relevante socialmente, porque beneficiará a la Municipalidad Provincial de Yungay, ya que los resultados obtenidos permitirán que la entidad conozca más sobre las competencias de la inteligencia emocional, asimismo beneficiara a la sociedad porque esta investigación será un primer paso para que las empresas tomen en cuenta el enfoque que debe tener frente a la importancia de las competencias de la inteligencia emocional de cualquier organización, para el buen rendimiento en su desempeño.

5.3. Problema

¿Cuáles son las competencias de la inteligencia emocional de los trabajadores en la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2018?

5.4. Conceptualización y Operacionalización de Variable

Conceptualización

Inteligencia Emocional

(Goleman 1995), define que la inteligencia emocional es la capacidad de aprender a reconocer, canalizar y dominar sus propios sentimientos y empatizar y manejar los sentimientos que aparecen en sus relaciones con los demás (p. 122).

Operacionalización

1. Conciencia emocional

(Goleman 1998), la conciencia emocional comienza estableciendo contacto con el flujo de sentimientos que continuamente nos acompaña y reconociendo que estas emociones tiñen todas nuestras percepciones, pensamientos y acciones, un reconocimiento que nos permite comprender el modo en que nuestros sentimientos afectan también a los demás. En el caso de los asesores financieros, por ejemplo, esto implica reconocer que sus propias emociones pueden afectar decisivamente, para bien o para mal, las interacciones que establecen con sus clientes (p. 86).

Las personas que destacan en este tipo de competencia son conscientes en todo momento de sus emociones, reconociendo con frecuencia el modo en que les afectan físicamente, y son capaces de expresar sus sentimientos sin dejar por ello de ser socialmente correctos.

Las personas dotadas de esta competencia:

- Saben que emociones están sintiendo y por qué
- Comprenden los vínculos existentes entre sus sentimientos, sus pensamientos, sus palabras y sus acciones
- Conocen el modo en que sus sentimientos influyen sobre su rendimiento
- Tienen un conocimiento básico de sus valores y de sus objetivos (p. 84-85).

2. Valoración adecuada de uno mismo

(Goleman 1998), no significa que las habilidades de los trabajadores “estrella” estudiados sean ilimitadas sino que son conscientes de sus límites y que, en consecuencia, conocen los aspectos que deben mejorar o saben

cuándo deben trabajar con alguien que posea una capacidad de la que ellos carecen (p.98).

Las personas dotadas de esta competencia:

- Son conscientes de sus puntos fuertes y de sus debilidades
- Reflexionan y son capaces de aprender de la experiencia
- Son sensibles al aprendizaje sincero de la experiencia, a los nuevos puntos de vista, a la formación continua y al desarrollo de sí mismo
- Cuentan con un sentido del humor que les ayuda a tomar distancia de sí mismos (p. 94).

3. Autocontrol

(Goleman 1998), cuando hablamos de autocontrol emocional no estamos abogando, en modo alguno, por la negación o represión de nuestros verdaderos sentimientos. El “mal” humor, por ejemplo, también tiene su utilidad; el enojo, la melancolía y el miedo pueden llegar a ser fuentes de creatividad, energía y comunicación; el enfado puede constituir una intensa fuente de motivación, especialmente cuando surge de la necesidad de reparar una injusticia o un abuso; el hecho de compartir la tristeza puede hacer que las personas se sientan más unidas y la urgencia nacida de la ansiedad, siempre que no llegue a atribularnos, puede alentar la creatividad (p. 121).

También hay que decir que el autocontrol emocional no es lo mismo que el exceso de control, es decir, la extinción de todo sentimiento espontáneo que, obviamente, tiene, un coste físico y mental. La gente que sofoca sus sentimientos, especialmente cuando son muy negativos, eleva su ritmo cardíaco, un síntoma inequívoco de hipertensión. Y cuando esta represión emocional adquiere carácter crónico, puede llegar a bloquear el funcionamiento del pensamiento, alterar las funciones intelectuales y obstaculizar la interacción equilibrada con nuestros semejantes (p.122).

Por lo contrario, la competencia emocional implica que tenemos la posibilidad de elegir cómo expresar nuestros sentimientos. Esta aguda sensibilidad emocional se vuelve particularmente importante en el marco de la economía global actual, puesto que las reglas básicas que rigen la expresión emocional varían de una cultura a otra y, de este modo, lo que resulta apropiado en un determinado entorno social puede ser completamente inadecuado en otro.

En cierto modo, esta habilidad es invisible porque el autocontrol se manifiesta como la ausencia de explosiones emocionales. Los signos que la caracterizan son, por ejemplo, no dejarse arrastrar por el estrés o ser capaz de relacionarse con una persona enfadada sin enojarnos (p. 124).

Las personas dotadas de esta competencia:

- Gobiernan adecuadamente sus sentimientos impulsivos y sus emociones conflictivas
- Permanecen equilibrados, positivos e imperturbables aun en los momentos más críticos
- Piensan con claridad y permanecen concentrados a pesar de las presiones (p. 123)

4. Confiabilidad

(Goleman 1998), es la expresión abierta, sincera y coherente, es uno de los rasgos distintivos de los trabajadores “estrella”. Considera, por ejemplo, las personas que desempeñan su actividad en el campo de las ventas, un negocio que depende en buena medida de la capacidad de establecer relaciones y en el que hecho de ocultar información decisiva, incumplir las promesas o ser incapaz de hacer frente a los compromisos mina la confianza que tan vital resulta para poder mantener la clientela (p. 134).

La responsabilidad constituye el componente fundamental del éxito en cualquiera de los campos. Los estudios realizados sobre la eficacia laboral en la práctica totalidad de las profesiones, desde el trabajo semicualificado

hasta las ventas y la gestión empresarial, demuestran fehacientemente que la eficacia depende, en gran medida, de la responsabilidad (p. 139).

Las personas responsables se hallan nimbadas de un aura que les hace parecer mejores incluso de lo que realmente son. Es como si la confianza cosechada modificara la valoración de sus superiores, mereciendo una cualificación más elevada de lo que permitiría predecir la simple estimación objetiva de su rendimiento.

Las personas dotadas de esta competencia

En el caso de la responsabilidad

- Actúan ética e irreflexivamente
- Su honradez y sinceridad proporcionan confianza a los demás
- Son capaces de admitir sus propios errores y no dejan de señalar las acciones poco éticas de los demás
- Adoptan posturas firmes y fundamentadas en sus principios aunque resulten impopulares (p.133).

5. Motivación de logro

(Goleman 1998), el éxito exige de la motivación de logro. Los estudios que se han dedicado a comparar a los ejecutivos “estrella” con los mediocres nos indican que aquellos presentan los siguientes rasgos característicos de la motivación de logro: son más comunicativos, asumen más riesgos calculados, alientan y apoyan las innovaciones, presentan objetivos interesantes a sus empleados y, finalmente, apoyan las ideas originales de los demás. Así pues la necesidad de logro constituye la competencia individual más sobresaliente de los ejecutivos “estrella” (p.166).

Por su parte, las personas cuya motivación de logro es baja se muestran indiferentes o poco realistas y se fijan objetivos o criterios demasiado sencillos o desproporcionadamente ambiciosos.

Las personas dotadas de esta competencia:

- Se hallan orientadas hacia los resultados y poseen una motivación muy fuerte para cumplir sus objetivos y sus exigencias
- No vacilan en afrontar objetivos desafiantes y en asumir riesgos calculados
- Recaban la información necesaria para reducir la incertidumbre y descubrir formas más adecuadas de llevar a cabo las tareas en las que se hallan implicados
- Aprenden a mejorar su desempeño (p. 164).

6. Compromiso

(Goleman 1998), el compromiso consiste en sintonizar nuestros objetivos con las metas de la organización, generando así un compromiso fuertemente emocional, puesto que sólo nos sentimos vinculados con las metas del grupo que resuenen en armonía con nuestros objetivos. Estas son las personas que no tienen impedimento alguno en quedarse a trabajar por la noche o durante el fin de semana para conseguir acabar a tiempo un proyecto, o los jefes que están dispuestos a emprender un viaje inesperado cuando reciben el aviso de una misión urgente (p. 172).

El compromiso con la organización nace, pues, del vínculo emocional (p. 174).

Las personas dotadas de esta competencia:

- Están dispuestas a sacrificarse en aras del objetivo superior de la organización
- Encuentran sentido en su subordinación una misión más elevada
- Recurren a los valores esenciales del grupo para clarificar las alternativas y tomar las decisiones adecuadas
- Buscan activamente oportunidades para cumplir la misión del grupo (p. 171).

7. Comprensión de los demás

(Goleman 1998), es una habilidad crucial para controlar a las personas que se hallan en primera línea, como vendedores, trabajadores de cadena de montaje, etcétera. Porque, en la medida en que aumenta el grado de influencia de un jefe o un ejecutivo, las oportunidades de alentar el desarrollo de los demás pueden pasar a segundo plano y verse sustituidas por otras como el liderazgo (p. 207).

Las personas dotadas de esta competencia:

- Permanecen atentas a las señales emocionales y escuchan bien
- Son sensibles y comprenden los puntos de vista de los demás
- Ayudan a los demás basándose en la comprensión de sus necesidades y sentimientos (p. 195).

8. Orientación hacia el servicio

(Goleman 1998), consiste en procurar satisfacer al cliente sin esperar a oír sus quejas, brindándoles desinteresadamente la información que pudiera resultarles útil. Es así como se sientan las bases de una relación sólida, una relación en la que el cliente o el compañero de trabajo se sienten respetados y comienzan a vernos como una fuente fiable de información, algo que profundiza el nivel de la relación más allá de la que suele existir entre comprador y vendedor (p. 214).

Las personas dotadas de esta competencia:

- Comprenden las necesidades de sus clientes y tratan de satisfacerlas con sus productos o sus servicios
- Buscan el modo de aumentar la satisfacción y fidelidad de sus clientes
- Brindan desinteresadamente la ayuda necesaria
- Asumen el punto de vista de sus clientes, actuando como una especie de asesores en quienes se puede confiar (p. 212).

9. Comunicación

(Goleman 1998), se trata de una dirección e-mail, del viejo buzón de sugerencias, de una extensión telefónica confidencial que sólo conocen sus empleados y a las que siempre responde porque goza de preferencia absoluta (p. 241).

Cada uno de estos diferentes canales de comunicación representa una forma distinta de tratar de resolver el dilema que atribula a todo jefe (p. 242).

La apertura de canales de comunicación resulta sumamente útil.

La comunicación abierta permite sacar a la superficie lo mejor de las personas. Cuando usted logra establecer una comunicación fluida, se abre la oportunidad de conseguir lo mejor de sus empleados, su energía y su creatividad.

Controlar nuestro estado de ánimo también resulta esencial para la buena comunicación. Al relacionarnos con iguales y subordinados, la calma y la paciencia resultan muy importantes. Los jefes, por su parte, prefieren tratar con empleados que no sean abiertamente agresivos (p. 243).

Las personas dotadas de esta competencia:

- Saben dar y recibir, captan las señales emocionales y sintonizan con su mensaje
- Abordan abiertamente las cuestiones difíciles
- Escuchan bien, buscan la comprensión mutua y no tienen problemas en compartir la información de que disponen
- Alientan la comunicación sincera y permanecen abiertos tanto a las buenas noticias como a las malas (p. 241).

10. Liderazgo

(Goleman 1998), el líder diestro no pierde el contacto con las corrientes emocionales sutiles que mueven a los grupos y es capaz de anticipar el impacto de sus decisiones al respecto. Una de las formas en que el líder

consolida su credibilidad radica en su capacidad para captar los sentimientos inexpresados y articularlos en beneficio del grupo, de un modo que no hace sino corroborar tácitamente a sus interlocutores que han sido adecuadamente comprendidos. En este sentido, el líder es un espejo que refleja la propia experiencia del grupo (p. 255).

Pero el líder es también una fuente clave del clima emocional de la organización y su empuje puede movilizar a todo un grupo en la misma dirección (p. 256).

La capacidad de convencimiento de un líder depende parcialmente de la forma como las emociones fluyen dentro del grupo. Pero esta capacidad se amplía en el caso de los líderes, dado que, en los grupos, la gente presta más atención al líder que a cualquier otra persona. Y esta atención es la que magnifica el impacto del estado de ánimo del líder sobre el grupo, de modo que un pequeño cambio en el tono de voz o en la expresión facial de la figura que ostenta el poder tiene mucho más impacto que una manifestación explosiva puntual de alguien que ocupe un puesto inferior (p. 256).

Pero los grandes líderes van todavía más allá y saben integrar las realidades emocionales en su visión de un modo que resulta movilizador para sus subordinados. Su gran inteligencia emocional les permite, en suma, conjugar todos estos elementos en una visión creativa e inspiradora (p. 259).

Las personas dotadas de esta competencia:

- Articulan y estimulan el entusiasmo por las perspectivas y los objetivos compartidos
- Cuando resulta necesario, saben tomar decisiones independientemente de su posición
- Son capaces de guiar el desempeño de los demás
- Lideran con el ejemplo (p. 252).

5.5. Hipótesis

Se ha creído conveniente no formular hipótesis, en razón que se trata de un estudio descriptivo, que va a permitir determinar las competencias de la inteligencia emocional de los trabajadores en la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Yungay de la variable de estudio (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

5.6. Objetivos

Objetivo General

Determinar las competencias de la inteligencia emocional de los trabajadores en la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2018.

Objetivos específicos:

- Conocer las competencias de la conciencia de uno mismo de los trabajadores en la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2018.
- Determinar las competencias de la autorregulación de los trabajadores en la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2018.
- Identificar las competencias de la motivación de los trabajadores en la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2018.
- Describir las competencias de la empatía de los trabajadores en la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2018.
- Conocer las competencias de las habilidades sociales de los trabajadores en la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2018.

6. Metodología del Trabajo

6.1. Tipo y Diseño de Investigación

Tipo de Investigación

De acuerdo al problema planteado y a los objetivos formulados, el tipo de investigación será descriptiva, ya que buscará especificar propiedades, competencias y rasgos importantes de la variable de estudio (Hernández, Fernández y Baptista 2010, p. 80).

Diseño de Investigación

En cuanto al diseño, será una investigación no experimental, de diseño transversal, ya que se realizará en un solo momento, en un tiempo único la recolección de datos (Hernández, Fernández y Baptista 2010, p. 151).

6.2. Población y Muestra

Población

La población está constituida por 23 trabajadores que laboran en la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Yungay.

Muestra

Por ser una población pequeña y manejable para esta investigación se tomó como muestra a la misma población, es decir los 23 trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2018.

6.3. Técnicas e Instrumentos de Investigación

Técnica

- La Encuesta

Instrumento

- El Cuestionario

Criterio de validez y confiabilidad

- Criterio de Validez: Para determinar la validez del instrumento será sometido a juicio de experto o también llamada validez por jueces, lo cual dará su aprobación del instrumento para su respectiva aplicación de manera eficiente.

7. Resultados

Resultados obtenidos para determinar la Inteligencia Emocional en la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2018.

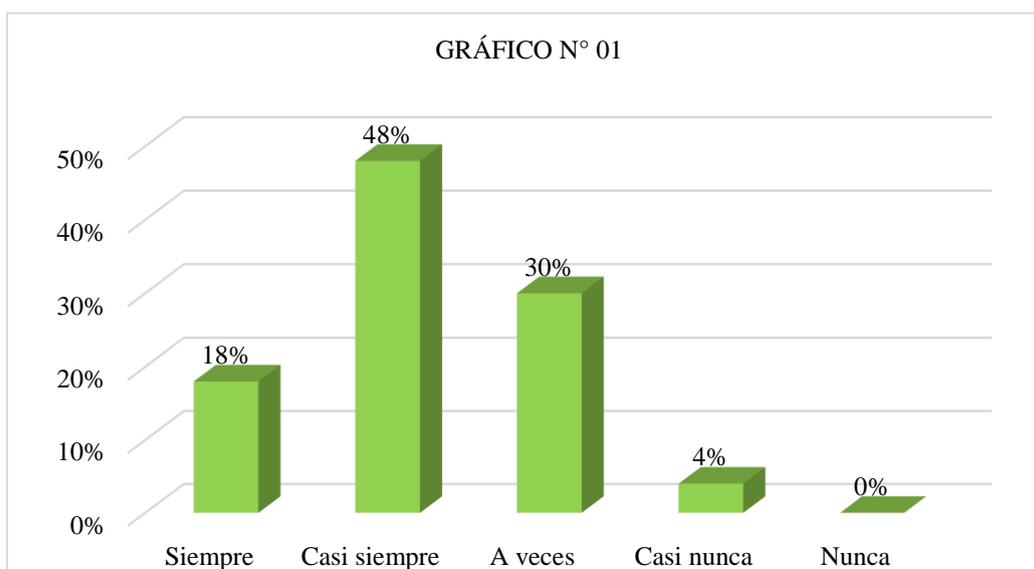
1. ¿Usted reconoce el modo en que sus emociones afectan a sus acciones?

TABLA N° 01

| ALTERNATIVAS | f(x) | % |
|--------------|------|------|
| Siempre | 4 | 18% |
| Casi siempre | 11 | 48% |
| A veces | 7 | 30% |
| Casi nunca | 1 | 4% |
| Nunca | 0 | 0% |
| TOTAL | 23 | 100% |

Fuente: Cuestionario

Elaborado por: Autor



Interpretación: Según la encuesta y el gráfico realizado se puede observar que, el 18% de los encuestados siempre reconocen el modo en que sus emociones afectan a sus acciones, sin embargo el 48% casi siempre lo reconoce, el 30% a veces y el 4% casi nunca.

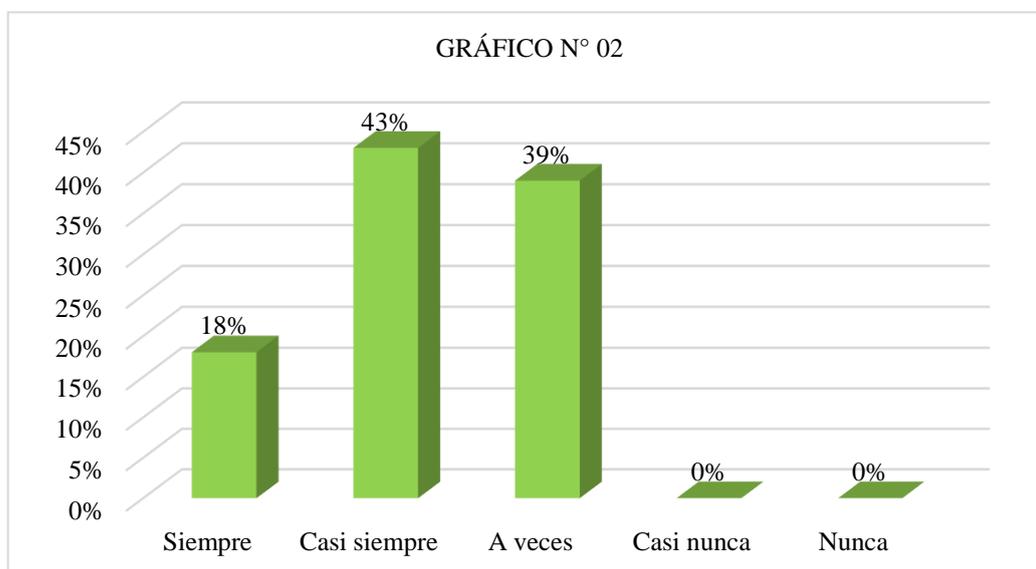
2. ¿Tiene usted la habilidad de identificar sus sentimientos que hay detrás de su estado de ánimo?

TABLA N° 02

| ALTERNATIVAS | f(x) | % |
|--------------|------|------|
| Siempre | 4 | 18% |
| Casi siempre | 10 | 43% |
| A veces | 9 | 39% |
| Casi nunca | 0 | 0% |
| Nunca | 0 | 0% |
| TOTAL | 23 | 100% |

Fuente: Cuestionario

Elaborado por: Autor



Interpretación: Según la encuesta y el gráfico realizado se puede observar que, el 18% de los encuestados siempre tienen la habilidad de identificar sus sentimientos que hay detrás de su estado de ánimo, el 43% casi siempre y el 39% a veces.

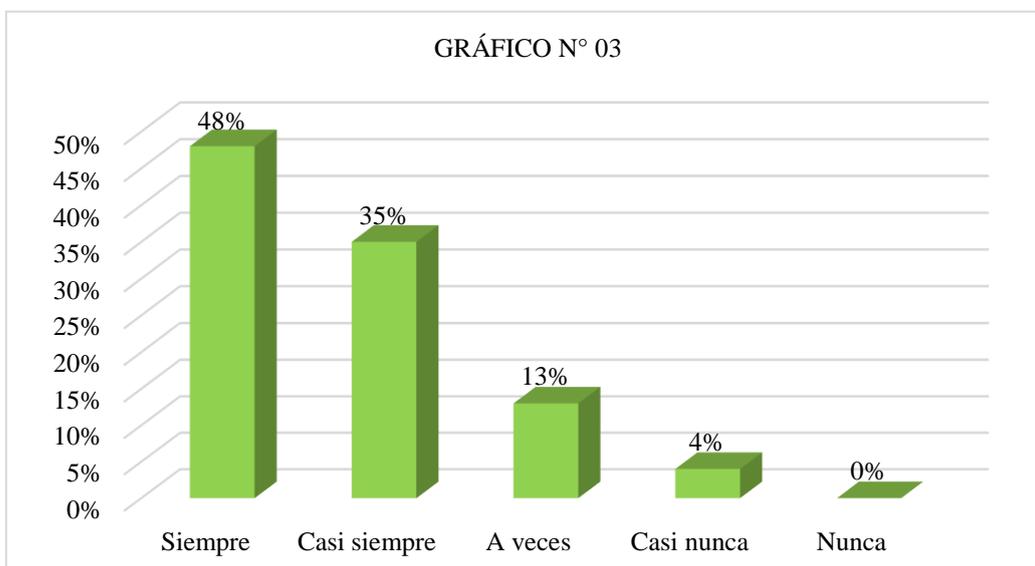
3. ¿Conoce usted sus fortalezas y debilidades?

TABLA N° 03

| ALTERNATIVAS | f(x) | % |
|--------------|------|------|
| Siempre | 11 | 48% |
| Casi siempre | 8 | 35% |
| A veces | 3 | 13% |
| Casi nunca | 1 | 4% |
| Nunca | 0 | 0% |
| TOTAL | 23 | 100% |

Fuente: Cuestionario

Elaborado por: Autor



Interpretación: Según la encuesta y el gráfico realizado se puede observar que, el 48% de los encuestados siempre conocen sus fortalezas y debilidades, el 35% casi siempre, el 13% a veces y el 4% casi nunca.

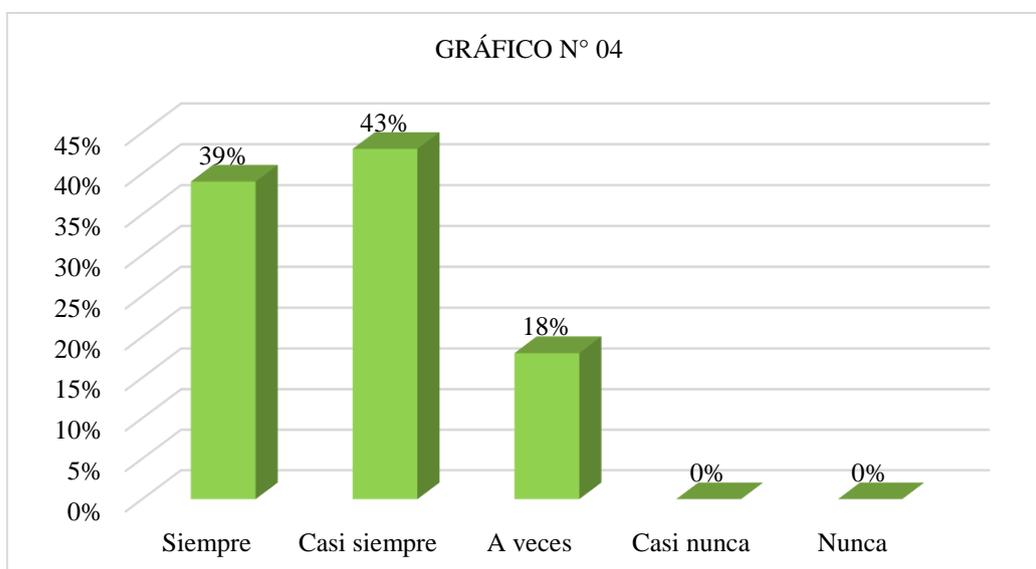
4. ¿Usted conoce sus capacidades, potenciales y sus limitaciones internas?

TABLA N° 04

| ALTERNATIVAS | f(x) | % |
|--------------|------|------|
| Siempre | 9 | 39% |
| Casi siempre | 10 | 43% |
| A veces | 4 | 18% |
| Casi nunca | 0 | 0% |
| Nunca | 0 | 0% |
| TOTAL | 23 | 100% |

Fuente: Cuestionario

Elaborado por: Autor



Interpretación: Según la encuesta y el gráfico realizado se puede observar que, el 39% de los encuestados siempre conocen sus capacidades y sus limitaciones internas, el 43% casi siempre y el 18% a veces.

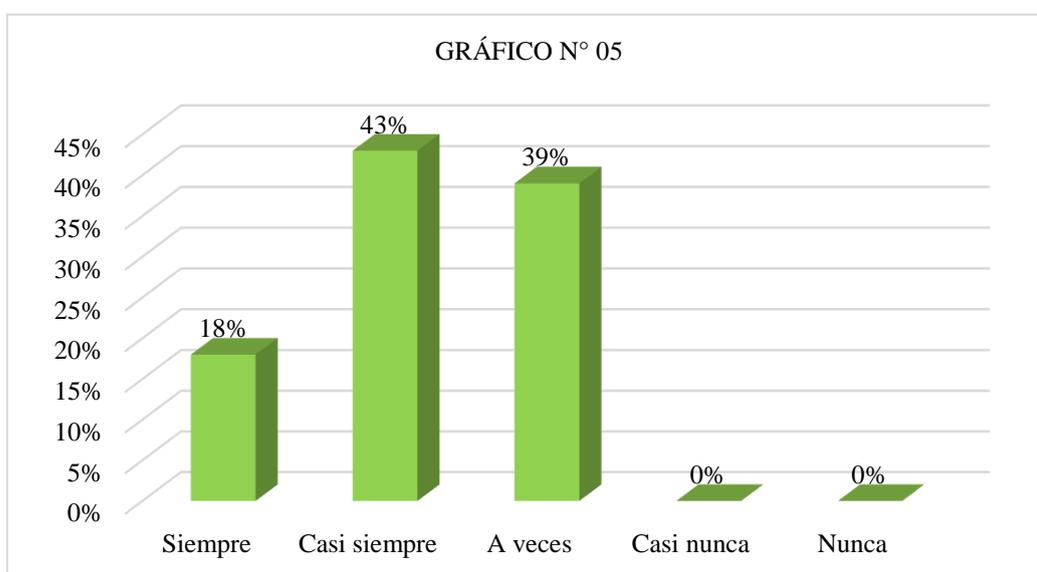
5. ¿Usted tiene control sobre sí mismo y sus acciones, bajo el dominio del cuerpo?

TABLA N° 05

| ALTERNATIVAS | f(x) | % |
|--------------|------|------|
| Siempre | 4 | 18% |
| Casi siempre | 10 | 43% |
| A veces | 9 | 39% |
| Casi nunca | 0 | 0% |
| Nunca | 0 | 0% |
| TOTAL | 23 | 100% |

Fuente: Cuestionario

Elaborado por: Autor



Interpretación: Según la encuesta y el gráfico realizado se puede observar que, el 18% de los encuestados siempre tienen control sobre sí mismo y sus acciones, bajo el dominio del cuerpo, el 43% casi siempre y el 39% a veces.

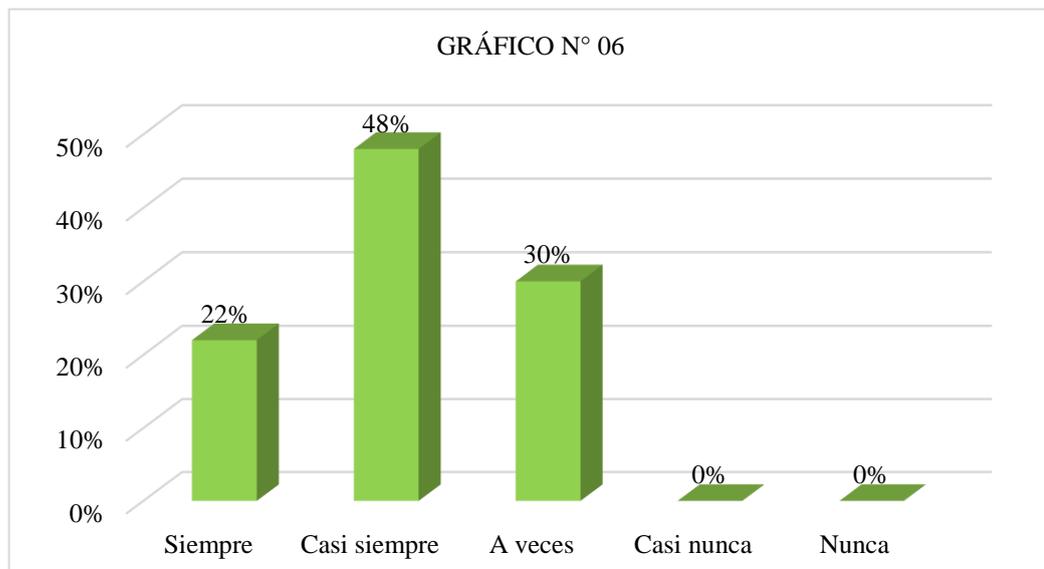
6. ¿Tiene usted la capacidad de gestionar de forma adecuada sus emociones y que estas sean las que las controlen?

TABLA N° 06

| ALTERNATIVAS | f(x) | % |
|--------------|------|------|
| Siempre | 5 | 22% |
| Casi siempre | 11 | 48% |
| A veces | 7 | 30% |
| Casi nunca | 0 | 0% |
| Nunca | 0 | 0% |
| TOTAL | 23 | 100% |

Fuente: Cuestionario

Elaborado por: Autor



Interpretación: Según la encuesta y el gráfico realizado se puede observar que, el 22% de los encuestados siempre tienen la capacidad de gestionar forma adecuada sus emociones y que estas sean las que las controlen, el 48% casi siempre y el 30% a veces.

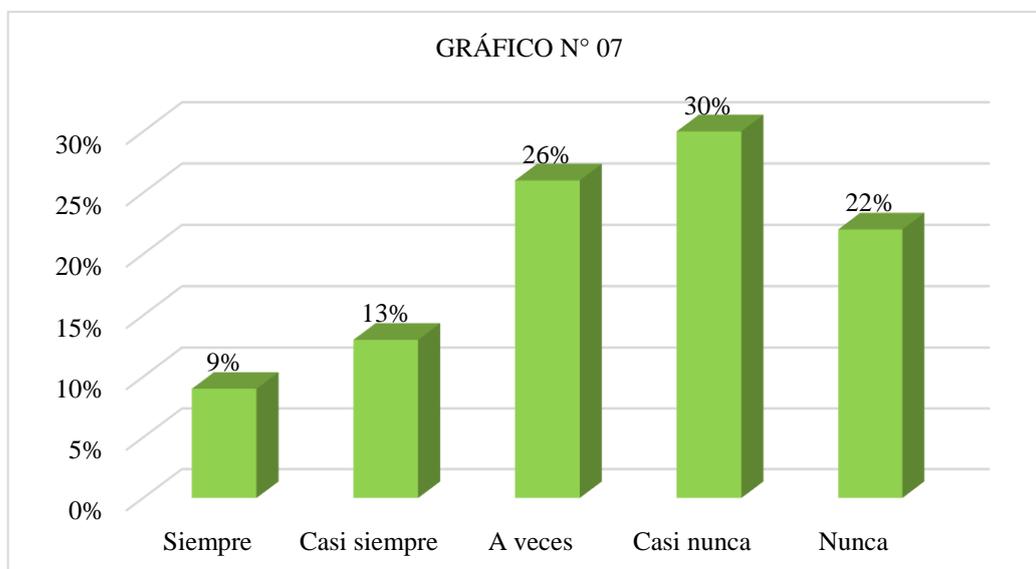
7. ¿Usted cumple compromisos y promesas de tiempo, no esconde ni falsea información?

TABLA N° 07

| ALTERNATIVAS | f(x) | % |
|--------------|------|------|
| Siempre | 2 | 9% |
| Casi siempre | 3 | 13% |
| A veces | 6 | 26% |
| Casi nunca | 7 | 30% |
| Nunca | 5 | 22% |
| TOTAL | 23 | 100% |

Fuente: Cuestionario

Elaborado por: Autor



Interpretación: Según la encuesta y el gráfico realizado se puede observar que, el 9% de los encuestados siempre cumplen compromisos y promesas de tiempo, no esconde ni falsea información, el 13% casi siempre, también el 26% a veces, el 30% casi nunca y el 22% nunca.

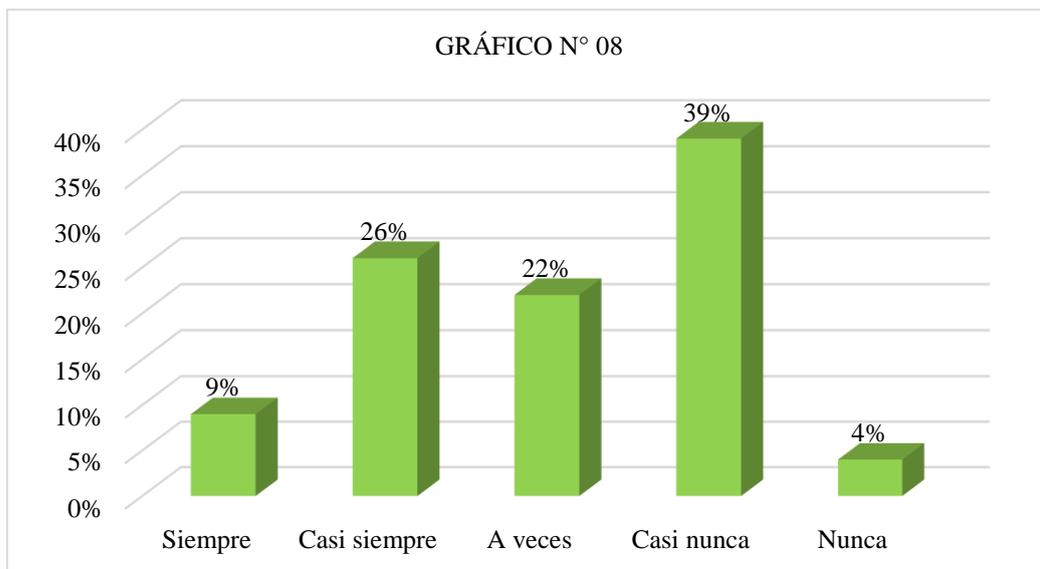
8. ¿Su honradez y sinceridad proporcionan confianza a los demás?

TABLA N° 08

| ALTERNATIVAS | f(x) | % |
|--------------|------|------|
| Siempre | 2 | 9% |
| Casi siempre | 6 | 26% |
| A veces | 5 | 22% |
| Casi nunca | 9 | 39% |
| Nunca | 1 | 4% |
| TOTAL | 23 | 100% |

Fuente: Cuestionario

Elaborado por: Autor



Interpretación: Según la encuesta y el gráfico realizado se puede observar que, el 9% de los encuestados siempre su honradez y sinceridad proporcionan confianza a los demás, el 26% casi siempre, también el 22% a veces, el 39% casi nunca y el 4% nunca.

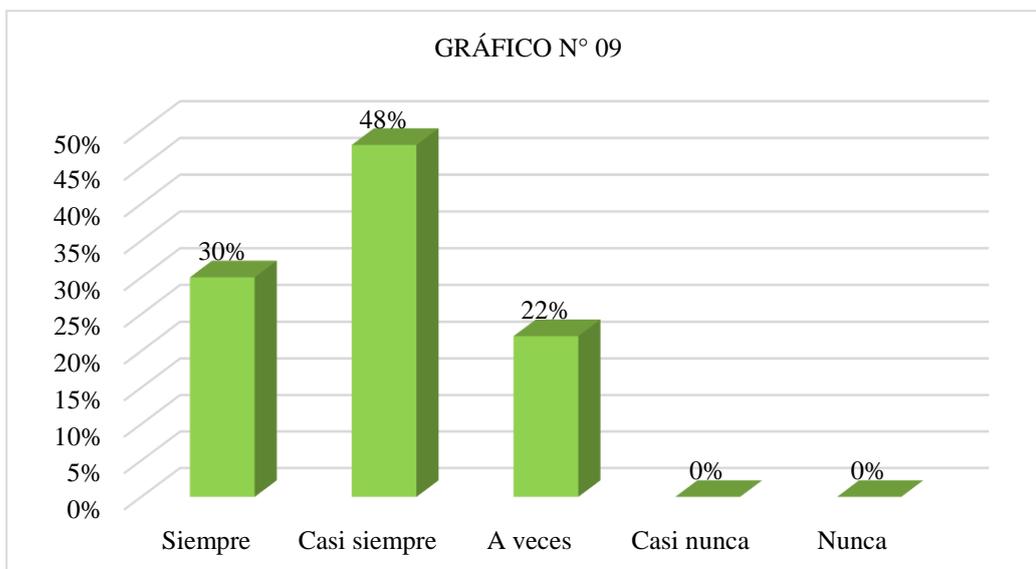
9. ¿Usted tiene la predisposición de sobresalir en algo, superar los retos y alcanzar sus metas?

TABLA N° 09

| ALTERNATIVAS | f(x) | % |
|--------------|------|------|
| Siempre | 7 | 30% |
| Casi siempre | 11 | 48% |
| A veces | 5 | 22% |
| Casi nunca | 0 | 0% |
| Nunca | 0 | 0% |
| TOTAL | 23 | 100% |

Fuente: Cuestionario

Elaborado por: Autor



Interpretación: Según la encuesta y el gráfico realizado se puede observar que, el 30% de los encuestados siempre tienen la predisposición de sobresalir en algo, superar los retos y alcanzar sus metas, el 48% casi siempre y el 22% a veces.

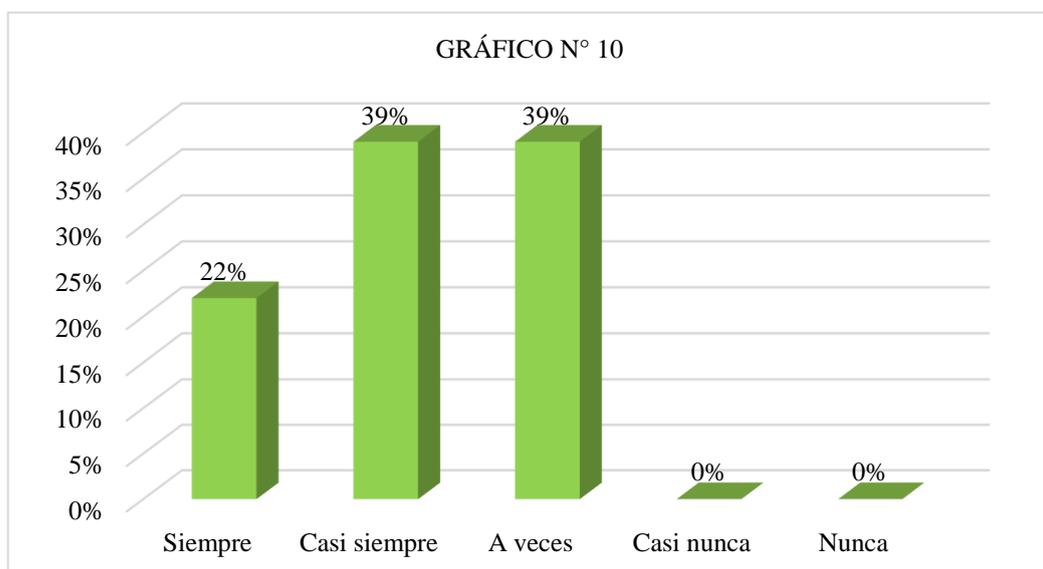
10. Usted se motiva por sí mismo por el deseo de reconocimiento que le brinda dar sin recibir nada a cambio?

TABLA N° 10

| ALTERNATIVAS | f(x) | % |
|--------------|------|------|
| Siempre | 5 | 22% |
| Casi siempre | 9 | 39% |
| A veces | 9 | 39% |
| Casi nunca | 0 | 0% |
| Nunca | 0 | 0% |
| TOTAL | 23 | 100% |

Fuente: Cuestionario

Elaborado por: Autor



Interpretación: Según la encuesta y el gráfico realizado se puede observar que, el 22% de los encuestados siempre se motivan por sí mismo por el deseo de reconocimiento que le brinda dar sin recibir nada a cambio, el 39% casi siempre y el 39% a veces.

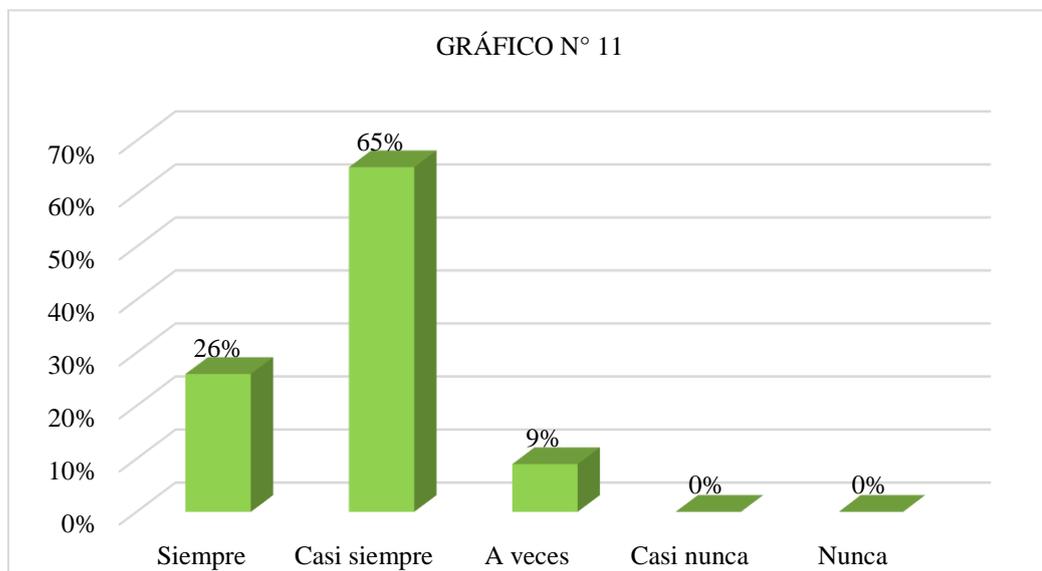
11. ¿Usted conoce sus objetivos y la cultura organizacional?

TABLA N° 11

| ALTERNATIVAS | f(x) | % |
|--------------|------|------|
| Siempre | 6 | 26% |
| Casi siempre | 15 | 65% |
| A veces | 2 | 9% |
| Casi nunca | 0 | 0% |
| Nunca | 0 | 0% |
| TOTAL | 23 | 100% |

Fuente: Cuestionario

Elaborado por: Autor



Interpretación: Según la encuesta y el gráfico realizado se puede observar que, el 26% de los encuestados siempre conocen sus objetivos y la cultura organizacional, el 65% casi siempre y el 9% a veces.

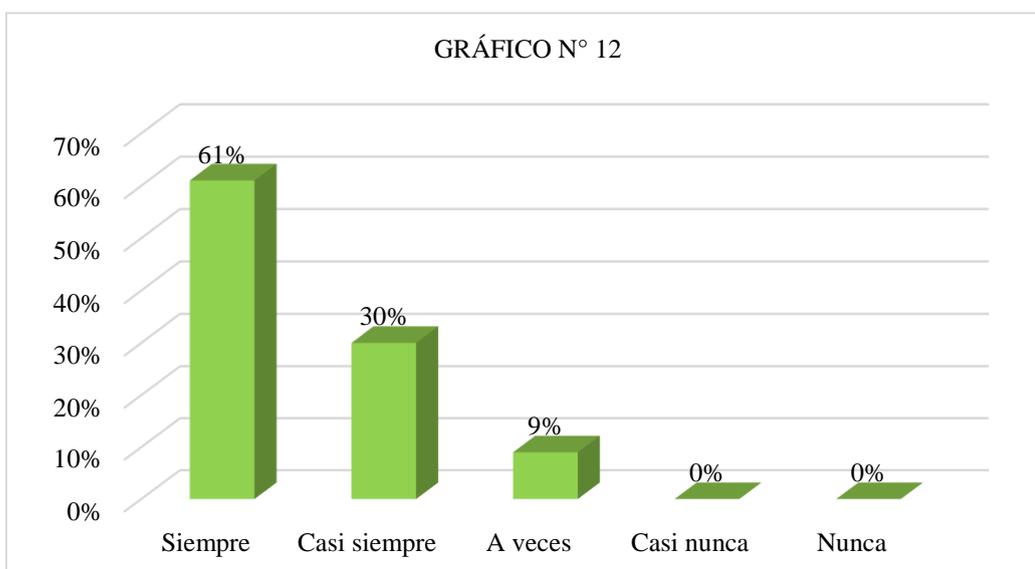
12. Para que crezca el compromiso emocional, ¿Usted considera que la comunicación debe ser eficaz y clara?

TABLA N° 12

| ALTERNATIVAS | f(x) | % |
|--------------|------|------|
| Siempre | 14 | 61% |
| Casi siempre | 7 | 30% |
| A veces | 2 | 9% |
| Casi nunca | 0 | 0% |
| Nunca | 0 | 0% |
| TOTAL | 23 | 100% |

Fuente: Cuestionario

Elaborado por: Autor



Interpretación: Según la encuesta y el gráfico realizado se puede observar que, el 61% de los encuestados siempre consideran que la comunicación debe eficaz y clara, el 30% casi siempre y el 9% a veces.

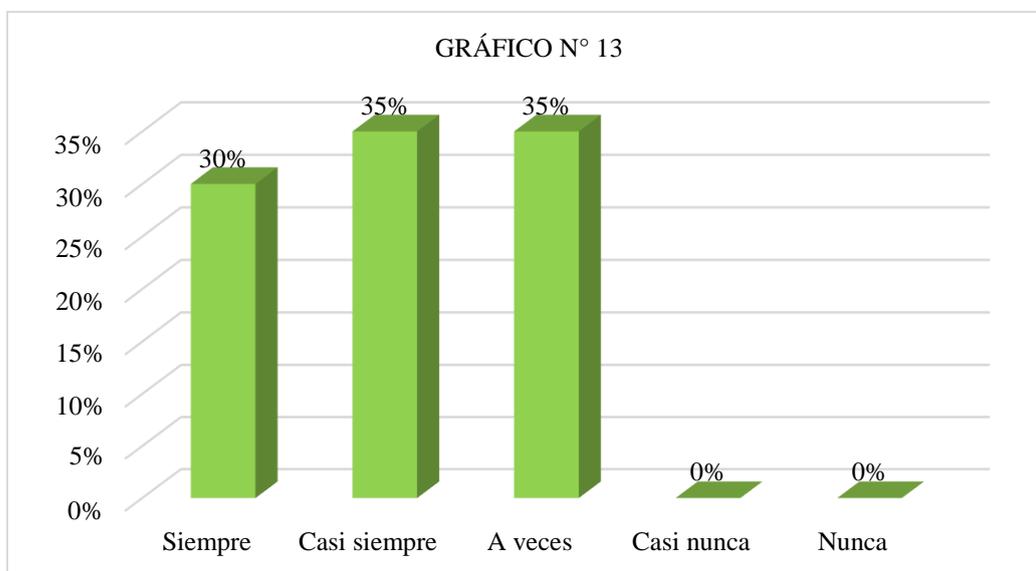
13. ¿Usted comprende los sentimientos de las demás personas sin juzgarlas?

TABLA N° 13

| ALTERNATIVAS | f(x) | % |
|--------------|------|------|
| Siempre | 7 | 30% |
| Casi siempre | 8 | 35% |
| A veces | 8 | 35% |
| Casi nunca | 0 | 0% |
| Nunca | 0 | 0% |
| TOTAL | 23 | 100% |

Fuente: Cuestionario

Elaborado por: Autor



Interpretación: Según la encuesta y el gráfico realizado se puede observar que, el 30% de los encuestados siempre comprenden los sentimientos de las demás personas sin juzgarlas, el 35% casi siempre y el 35% a veces.

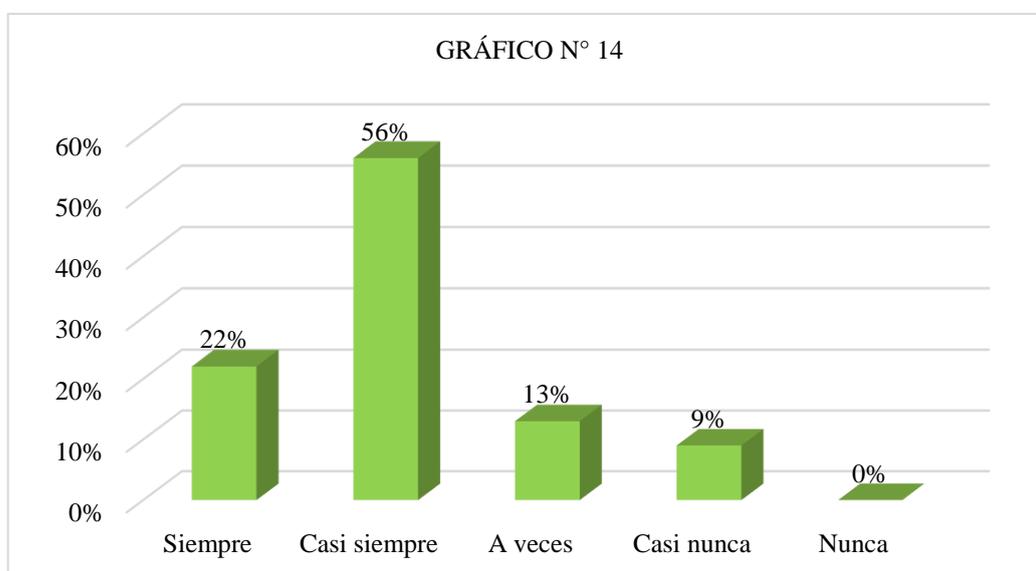
14. Para usted, ¿Comprender a los demás es percibir los sentimientos y perspectivas ajenas, e interesarse por sus preocupaciones?

TABLA N° 14

| ALTERNATIVAS | f(x) | % |
|--------------|------|------|
| Siempre | 5 | 22% |
| Casi siempre | 13 | 56% |
| A veces | 3 | 13% |
| Casi nunca | 2 | 9% |
| Nunca | 0 | 0% |
| TOTAL | 23 | 100% |

Fuente: Cuestionario

Elaborad por: Autor



Interpretación: Según la encuesta y el gráfico realizado se puede observar que, el 22% de los encuestados siempre dicen que comprender a los demás es percibir los sentimientos y perspectivas ajenas, e interesarse por sus preocupaciones, el 56% casi siempre, sin embargo el 13% a veces y el 9% nunca.

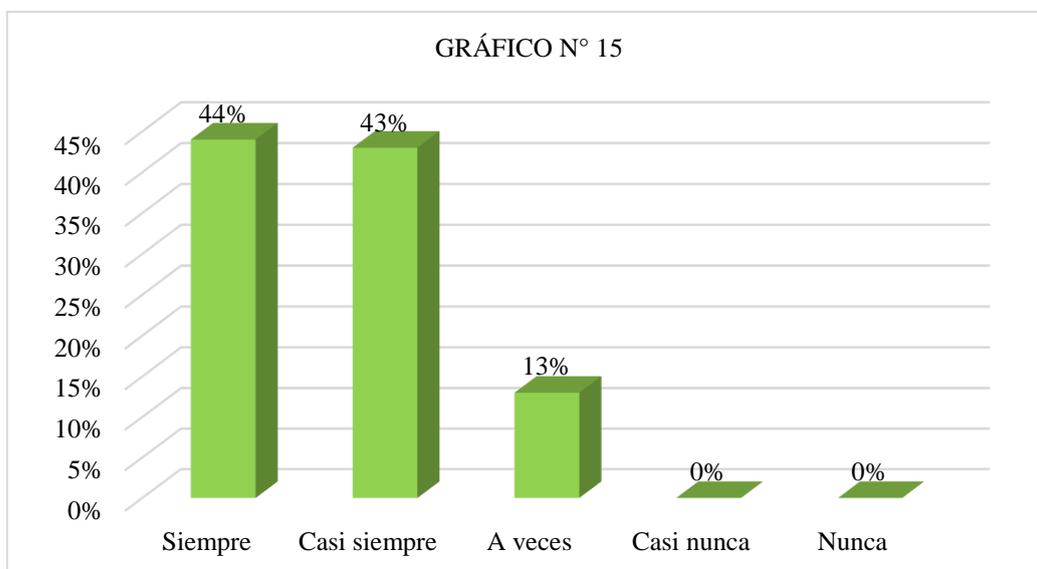
15. ¿Cree usted que la orientación hacia el servicio es una actitud permanente por detectar y satisfacer las necesidades y prioridades de los clientes?

TABLA N° 15

| ALTERNATIVAS | f(x) | % |
|--------------|------|------|
| Siempre | 10 | 44% |
| Casi siempre | 10 | 43% |
| A veces | 3 | 13% |
| Casi nunca | 0 | 0% |
| Nunca | 0 | 0% |
| TOTAL | 23 | 100% |

Fuente: Cuestionario

Elaborado por: Autor



Interpretación: Según la encuesta y el gráfico realizado se puede observar que, el 44% de los encuestados siempre consideran que la orientación hacia el servicio es una actitud permanente por detectar y satisfacer las necesidades y prioridades de los clientes, el 43% casi siempre y el 13% a veces.

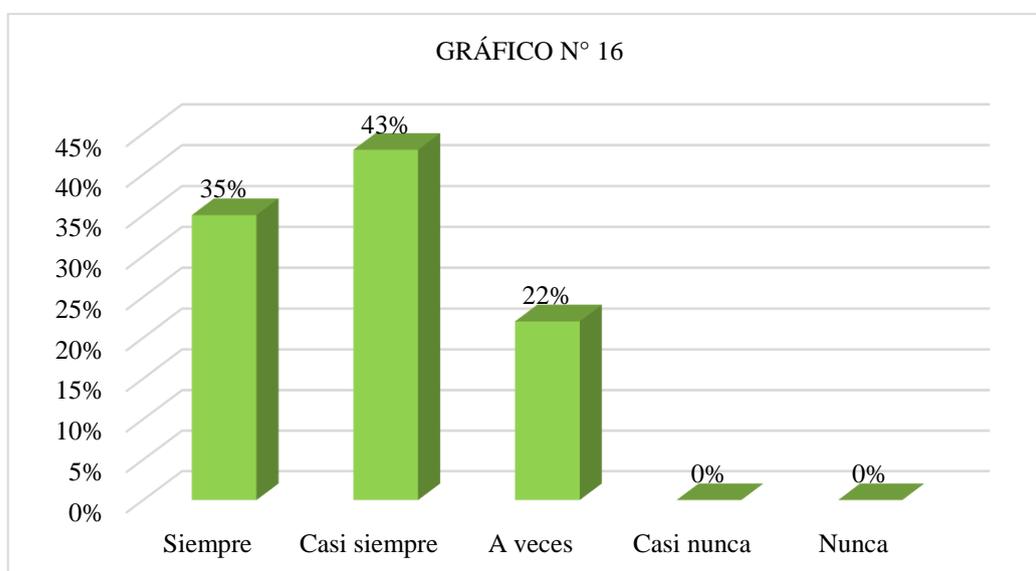
16. ¿Usted cree que la orientación al servicio se basa en tener la capacidad de anticiparse para identificar cuáles son las necesidades del cliente?

TABLA N° 16

| ALTERNATIVAS | f(x) | % |
|--------------|------|------|
| Siempre | 8 | 35% |
| Casi siempre | 10 | 43% |
| A veces | 5 | 22% |
| Casi nunca | 0 | 0% |
| Nunca | 0 | 0% |
| TOTAL | 23 | 100% |

Fuente: Cuestionario

Elaborado por: Autor



Interpretación: Según la encuesta y el gráfico realizado se puede observar que, el 35% de los encuestados siempre creen que la orientación al servicio se basa en tener la capacidad de anticiparse para identificar cuáles son las necesidades del cliente, el 43% casi siempre y el 22% a veces.

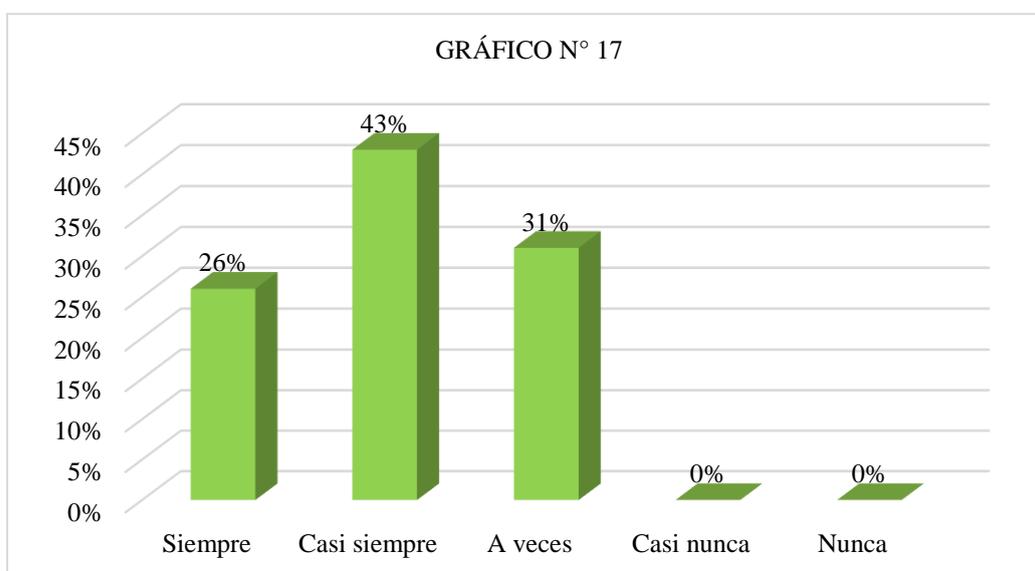
17. ¿Usted mantiene una buena transmisión de mensajes convincentes?

TABLA N° 17

| ALTERNATIVAS | f(x) | % |
|--------------|------|------|
| Siempre | 6 | 26% |
| Casi siempre | 10 | 43% |
| A veces | 7 | 31% |
| Casi nunca | 0 | 0% |
| Nunca | 0 | 0% |
| TOTAL | 23 | 100% |

Fuente: Cuestionario

Elaborado por: Autor



Interpretación: Según la encuesta y el gráfico realizado se puede observar que, el 26% de los encuestados siempre mantienen una buena transmisión de mensajes convincentes, el 43% casi siempre y el 31% a veces.

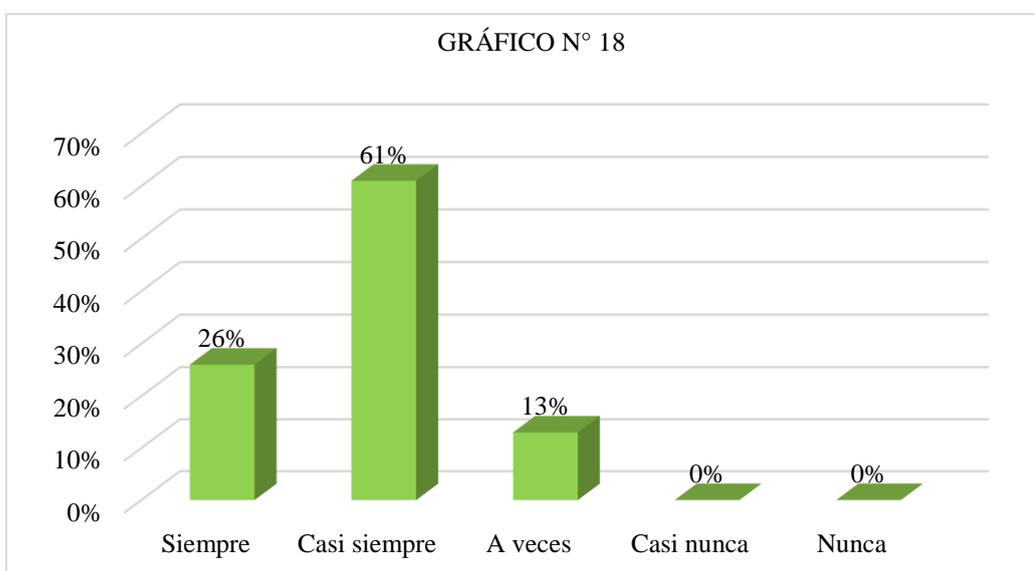
18. ¿Tiene usted el acto de darse a entender correctamente con los demás?

TABLA N° 18

| ALTERNATIVAS | f(x) | % |
|--------------|------|------|
| Siempre | 6 | 26% |
| Casi siempre | 14 | 61% |
| A veces | 3 | 13% |
| Casi nunca | 0 | 0% |
| Nunc | 0 | 0% |
| TOTAL | 23 | 100% |

Fuente: Cuestionario

Elaborado por: Autor



Interpretación: Según la encuesta y el gráfico realizado se puede observar que, el 26% de los encuestados siempre tienen el acto de darse a entender correctamente con los demás, el 61% casi siempre y el 13% a veces.

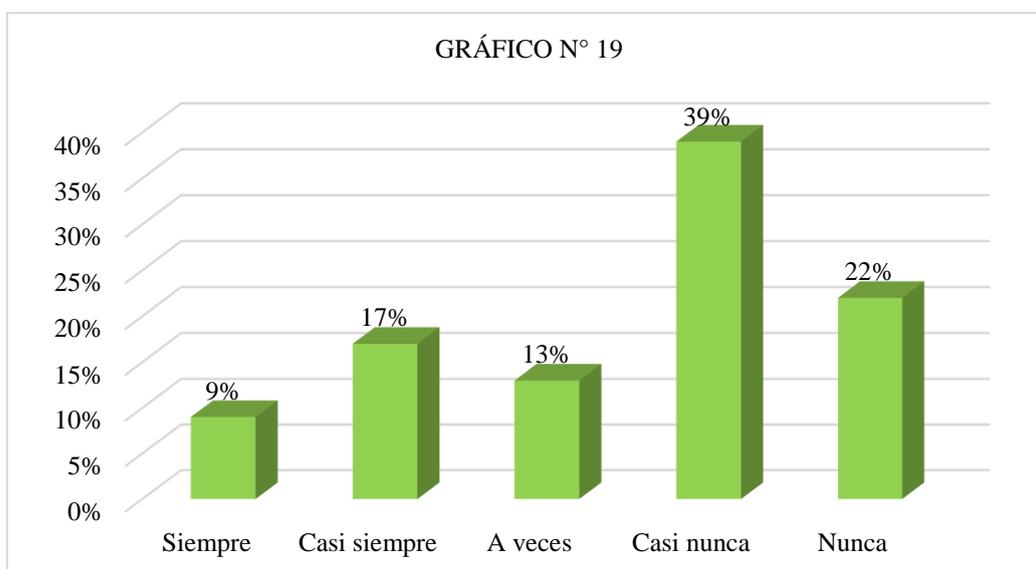
19. ¿Considera usted que su jefe como líder inspira y conduce a aquellos que están a su alrededor?

TABLA N° 19

| ALTERNATIVAS | f(x) | % |
|--------------|------|------|
| Siempre | 2 | 9% |
| Casi siempre | 4 | 17% |
| A veces | 3 | 13% |
| Casi nunca | 9 | 39% |
| Nunca | 5 | 22% |
| TOTAL | 23 | 100% |

Fuente: Cuestionario

Elaborado por: Autor



Interpretación: Según la encuesta y el gráfico realizado se puede observar que, el 9% de los encuestados siempre consideran que su jefe como líder inspira y conduce a aquellos que están a su alrededor, el 17% casi siempre, también el 13% a veces, el 39% casi nunca y el 22% nunca.

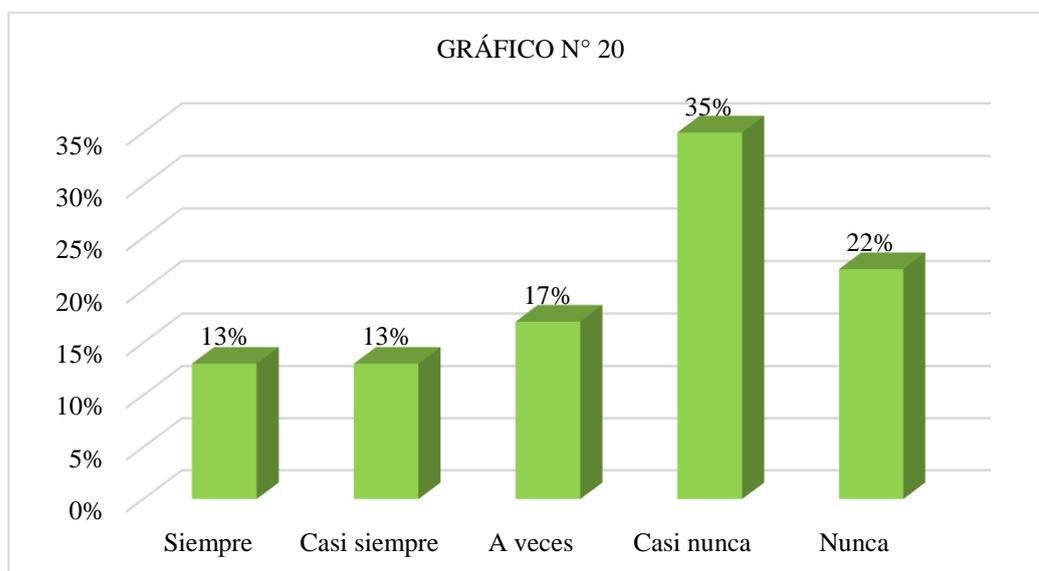
20. ¿Considera usted que su jefe nunca pierde el control, se enfrenta a sus retos, dejando a un lado sus problemas personales?

TABLA N° 20

| ALTERNATIVAS | f(x) | % |
|--------------|------|------|
| Siempre | 3 | 13% |
| Casi siempre | 3 | 13% |
| A veces | 4 | 17% |
| Casi nunca | 8 | 35% |
| Nunca | 5 | 22% |
| TOTAL | 23 | 100% |

Fuente: Cuestionario

Elaborado por: Autor



Interpretación: Según la encuesta y el gráfico realizado se puede observar que, el 13% de los encuestados siempre consideran que su jefe nunca pierde el control, se enfrenta a sus retos, dejando a un lado sus problemas personales, el 13% casi siempre, también el 17% a veces, el 35% casi nunca y el 22% nunca.

8. Análisis y resultados

Análisis y discusión de los resultados para determinar las competencias de la inteligencia emocional de los trabajadores en la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2018.

En la conciencia emocional, en un 66% de los trabajadores reconocen el modo en que sus emociones afectan a sus acciones (tabla N° 01), el 61% del personal tienen la habilidad de identificar sus sentimientos que hay detrás de su estado de ánimo (tabla N° 02). Según el resultado obtenido, los trabajadores reconocen sus emociones que afectan en sus acciones, como también identifican sus sentimientos que hay detrás de su estado de ánimo, existiendo capacidad para tomar conciencia de las propias emociones y de los demás por parte de los trabajadores. Según (Goleman 1998), “comienza estableciendo contacto con el flujo de sentimientos que continuamente nos acompaña y reconociendo que estas emociones tienen todas nuestras percepciones, pensamientos y acciones, un reconocimiento que nos permite comprender el modo en que nuestros sentimientos afectan a los demás”. Por tal motivo los porcentajes procesados nos permiten afirmar que las capacidades la conciencia emocional percibe con precisión los propios sentimientos y emociones en los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Yungay.

En la valoración adecuada de uno mismo, en un 83% de los trabajadores conocen sus fortalezas y debilidades (tabla N° 03); el 82% del personal conocen sus capacidades potenciales y sus limitaciones internas (tabla N° 04). En este sentido se identifica que, los trabajadores son conscientes de sus fortalezas y debilidades, como también conocen sus capacidades potenciales, existiendo capacidades y limitaciones por parte de los colaboradores. Según (Goleman 1998), “no significa que las habilidades de los trabajadores estrella estudiados sean ilimitadas sino que son conscientes de sus límites y que, en consecuencia, conocen los aspectos que deben mejorar o saben cuándo deben trabajar con alguien que posea una capacidad de la que ellos carecen”. Por tal motivo las capacidades y limitaciones antes

mencionadas pueden darse por la confianza y autoestima en los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Yungay.

En el autocontrol, en un 61% de los trabajadores tienen control sobre sí mismo y sus acciones, bajo el dominio del cuerpo (tabla N° 05), el 70% del personal tienen la capacidad de gestionar de forma adecuada sus emociones y que estas sean las que las controlen (tabla N° 06). En este sentido se identifica que, los trabajadores saben controlar sus acciones, como también tienen la capacidad de gestionar sus emociones, existiendo claridad de pensamiento por parte de los colaboradores. Según (Goleman 1998), “cuando hablamos de autocontrol emocional no estamos abogando, en modo alguno, por la negación o represión de nuestros verdaderos sentimientos”. Por tal motivo la claridad de pensamiento antes mencionada puede darse por las noticias del día en los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial Yungay.

En la confiabilidad, en un 52% de los trabajadores no cumplen compromisos y promesas de tiempo, esconden y falsean información (tabla N° 07), el 43% del personal su honradez y sinceridad no proporcionan confianza a los demás (tabla N° 08). En este sentido se identifica que, los trabajadores no cumplen sus compromisos y promesas, como tampoco su honradez y sinceridad proporcionan confianza a los demás, existiendo una preocupación en la confiabilidad por parte de los colaboradores. Según (Goleman 1998), “es la expresión abierta, sincera y coherente, es uno de los rasgos distintivos de los trabajadores estrella”. Por tal motivo los porcentajes procesados nos permiten afirmar que la desconfianza puede darse por malos tratos hacia los colaboradores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Yungay.

En la motivación de logro, en un 78% de los trabajadores tienen la predisposición de sobresalir en algo, superar los retos y alcanzar sus metas (tabla N° 09), el 61% de los trabajadores se motivan por sí mismo por el deseo de reconocimiento que le brinda dar sin recibir nada a cambio (tabla N° 10). En este sentido se identifica que, los trabajadores predisponen y superan metas y retos, como también se motivan por sí mismo sin recibir nada a cambio, existiendo el deseo que se siente

por mejorar por parte de los trabajadores. Según (Goleman 1998), “el éxito exige de la motivación de logro. Los estudios que se han dedicado a comparar a los ejecutivos estrella con los mediocres nos indican que aquellos presentan los siguientes rasgos característicos de la motivación de logro: son más comunicativos, asumen más riesgos calculados, alientan y apoyan las innovaciones, presentan objetivos interesantes a sus empleados y, finalmente, apoyan las ideas originales de los demás”. Por tal motivo el deseo que se siente por mejorar se puede dar realizando trabajos o acciones positivas en la vida de los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Yungay.

En el compromiso, en un 91% de los trabajadores conocen sus objetivos y la cultura organizacional (tabla N° 11), el 91% del personal consideran que la comunicación debe ser eficaz y clara (tabla N° 12). En este sentido se identifica que, los trabajadores conocen los objetivos y la cultura organización, como también consideran que la comunicación es eficaz y clara, existiendo un clima laboral positivo por parte de los trabajadores. Según (Goleman 1998), “el compromiso consiste en sintonizar nuestros objetivos con las metas de la organización, generando así un compromiso fuertemente emocional, puesto que sólo nos sentimos vinculados con las metas del grupo que resuenen en armonía con nuestros objetivos”. Por tal motivo el clima laboral positivo se puede dar promoviendo el compromiso de otros y hacer más de lo esperado en los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Yungay.

En la comprensión de los demás, en un 65% de los trabajadores comprenden los sentimientos de las demás personas sin juzgarlas (tabla N° 13), el 78% del personal consideran que comprender a los demás es percibir los sentimientos y perspectivas ajenas, e interesarse por sus preocupaciones (tabla N° 14). En este sentido se identifica que, los trabajadores comprenden y perciben los sentimientos de las demás personas sin juzgarlas, como también se interesan por sus preocupaciones, existiendo alta comprensión emocional por parte de los colaboradores. Según (Goleman 1998), “es una habilidad crucial para controlar a las personas que hallan

en primera línea, como vendedores, trabajadores de cadena de montaje, etcétera. Porque, en la medida en que aumenta el grado de influencia de un jefe o un ejecutivo, las oportunidades de alentar el desarrollo de los demás pueden pasar a segundo plano y verse sustituidas por otras como el liderazgo”. Por tal motivo la comprensión de los demás se puede dar conociendo las causas generadoras del estado anímico en los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Yungay.

En la orientación hacia el servicio, en un 87% de los trabajadores consideran que es una actitud permanente por detectar y satisfacer las necesidades y prioridades de los clientes (tabla N° 15), en un 78% la orientación al servicio se basa en tener la capacidad de anticiparse para identificar cuáles son las necesidades del cliente (tabla N° 16). En este sentido se identifica que, los trabajadores consideran que la orientación hacia el servicio es una actitud permanente por detectar, como también es la capacidad de anticiparse respecto a las necesidades del cliente, existiendo mejor servicio, por parte de los trabajadores. Según (Goleman 1998), “consiste en procurar satisfacer al cliente sin esperar a oír sus quejas, brindándoles desinteresadamente la información que pudiera resultarles útil. Es así como se sientan las bases de una relación sólida, una relación en la que el cliente o el compañero de trabajo se sienten respetados y comienzan a vernos como una fuente fiable de información, algo que profundiza el nivel de la relación más allá de la que suele existir entre comprador y vendedor”. Por tal motivo la orientación hacia el servicio se da por estar a la altura de las expectativas de los clientes por parte de los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Yungay.

En la comunicación, en un 69% se mantiene una buena transmisión de mensajes convincentes (tabla N° 17), el 87% de los trabajadores tienen el acto de darse a entender correctamente con los demás (tabla N° 18). En este sentido se identifica que, los trabajadores se dan a entender correctamente con los demás transmitiendo mensajes convincentes, existiendo facilidad en el logro de objetivos y metas, por parte de los trabajadores. Según (Goleman 1998), “se trata de una dirección e-mail,

del viejo buzón de sugerencias, de una extensión telefónica confidencial que sólo conocen sus empleados y a las que siempre responde porque goza de preferencia absoluta”. Por tal motivo la facilidad del logro de objetivos y metas puede darse por determinarlos con total claridad en los trabajadores de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Yungay.

En el liderazgo, en un 61% de los trabajadores no consideran que su jefe como líder inspira y conduce a aquellos que están a su alrededor (tabla N° 19), el 57% del personal no consideran que su jefe nunca pierde el control, se enfrenta a sus retos, dejando a un lado sus problemas personales (tabla N° 20). En este sentido se identifica que, los trabajadores no consideran que su jefe como líder inspira y conduce a los de su alrededor, como tampoco consideran que pierden el control, existiendo un déficit de liderazgo por parte de los jefes. Según (Goleman 1998), “el líder diestro no pierde el contacto con las corrientes emocionales sutiles que mueven a los grupos y es capaz de anticipar el impacto de sus decisiones al respecto. Una de las formas en que el líder consolida su credibilidad radica en su capacidad para captar los sentimientos. En este sentido, el líder es un espejo que refleja la propia experiencia del grupo”. Por tal motivo las deficiencias antes mencionadas pueden darse por una baja energía, la indecisión y la falta de rendición de cuentas en los jefes de la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Yungay.

9. Conclusiones y Recomendaciones

9.1. Conclusiones

- a. En la investigación realizada se concluye que, la inteligencia emocional de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Yungay es buena en la Gerencia de Administración y Finanzas, puesto que los colaboradores tienen la capacidad de aprender a reconocer y manejar sus propios sentimientos de manera adecuada y responsable.
- b. En el análisis y resultado sobre la inteligencia emocional a través de la conciencia de uno mismo en la Gerencia de Administración y Finanzas de

la Municipalidad Provincial de Yungay, 2018; se puede verificar que los trabajadores reconocen el modo en que sus emociones afectan a sus acciones y conocen sus fortalezas y debilidades. Se concluye que la inteligencia emocional a través de la conciencia de uno mismo es la adecuada.

- c. En el análisis y resultado sobre la inteligencia emocional a través de la autorregulación en la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2018; se puede verificar que los trabajadores no cumplen compromiso, promesas, y su honradez y sinceridad no proporcionan confianza a los demás. Se concluye que la inteligencia emocional a través de la autorregulación no es la adecuada.
- d. En el análisis y resultado sobre la inteligencia emocional a través de motivación en la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2018; se puede verificar que los trabajadores superan retos, alcanzan sus metas y conocen sus objetivos y la cultura organizacional. Se concluye que la inteligencia emocional a través de la motivación es la adecuada.
- e. En el análisis y resultado sobre la inteligencia emocional a través de la empatía en la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2018; se puede verificar que los trabajadores perciben sentimientos y perspectivas ajenas, y que la orientación hacia el servicios es una actitud permanente por satisfacer las necesidades de los clientes. Se concluye que la inteligencia emocional a través de la empatía es la adecuada.
- f. En el análisis y resultado sobre la inteligencia emocional a través de las habilidades sociales en la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2018; se puede verificar que los trabajadores no consideran que su jefe como líder conduce a aquellos que están a su alrededor, y tampoco consideran que su jefe nunca pierde el control, dejando a un lado sus problemas. Se concluye que la inteligencia emocional a través de las habilidades sociales no es la adecuada.

9.2. Recomendaciones

- a. Es importante que las autoridades y directivos de la Municipalidad Provincial de Yungay, puedan concientizar a los trabajadores sobre la importancia del desarrollo de la inteligencia emocional en la vida integral.
- b. En la conciencia de uno mismo, se recomienda que los directivos de la Municipalidad Provincial de Yungay deben evaluar los puntos fuertes y débiles para identificar aquellos que se debe seguir mejorando.
- c. En la autorregulación, se recomienda desarrollar talleres de aprendizaje de control de uno mismo en condiciones de estrés y adaptación para poder enfrentar situaciones laborales como crisis, compromiso, honradez, inseguridad y superación de dificultades.
- d. En la motivación, se recomienda brindar mayor importancia a desarrollar en conjunto con el personal, las ventajas que conlleva el proceso de formación y los beneficios en su entorno personal y laboral.
- e. En la empatía, se recomienda que los directivos deben mostrar verdadero interés por los trabajadores, priorizando el aspecto personal y la obtención de información relacionada a las dificultades que atraviesan los colaboradores, en el desarrollo de sus funciones.
- f. En las habilidades sociales, se recomienda que la Municipalidad debe establecer políticas de convivencia laboral antes, durante y después de la jornada laboral, fortaleciendo las relaciones a través de eventos culturales, sociales y deportivos.

10. Agradecimientos

- A mis padres por su confianza y su apoyo incondicional, especialmente a mi madre por ser mi mejor amiga, mi ejemplo, gracias por todo el apoyo en esta tesis y en mi vida.
- A mi asesor por su paciencia y dedicación en el desarrollo de esta investigación.
- A mis profesores por su apoyo y motivación para la culminación de mis estudios profesionales, por su apoyo ofrecido en este trabajo, por haber transmitido los conocimientos obtenidos y haberme llevado paso a paso en el aprendizaje

11. Referencias Bibliográficas

- Bar-On. (2000). *"Emotional and social intelligence: Insights from the Emotional Quotient Inventory (EQ-i)"*. San Francisco.
- Escobedo. (2015). *"Relación entre inteligencia emocional y rendimiento académico de los alumnos del nivel básico de un colegio privado"*. Guatemala.
- Fuentes. (2014). *"El manejo de la inteligencia emocional como factor determinante para lograr un alto nivel de desarrollo social en los niños"*. Coatzacoalcos.
- Gardner. (1994). *"Estructuras de la mente. La teoría de la Inteligencia Múltiples. Segunda edición en español aumentada (FCE, México), Basic Books"*. Nueva York.
- Goleman. (1996). *"Emotional Intelligence, Bantam Books"*. Nueva York.
- Goleman, D. (1998). *"La práctica de la inteligencia emocional, Kairós"*. Barcelona.
- Juárez. (2017). *"Inteligencia emocional y clima organizacional de los colaboradores en el área de Defensa Civil de la Municipalidad de San Borja"*. Lima.
- Llacza. (2016). *"Relación entre inteligencia emocional y el desempeño laboral del personal de la Municipalidad Distrital de Santa Bárbara de Carhuacayán - Junín, 2016"*. Huancayo.
- López. (2016). *"Relación entre inteligencia emocional y satisfacción del cliente de la Municipalidad de la Democracia, departamento de escuintla"*. Escuintla.
- Mayer.J. y Salovey, P. (1997). *"What is emotional intelligence? Emotional Development and Emotional Intelligence: Implications for Educators, Basic Books"*. New York.

Narváez. (2017). *"La Inteligencia Emocional del personal docente y su relación con el Clima Organizacional de las Instituciones Educativas Públicas pertenecientes a la Municipalidad de Santiago de Surco"*. Lima.

Salovey, P. y. (1990). *"Emotional intelligence. Imagination, Cognition, and Personality"*. New Haven.

Sánchez. (20 de Setiembre de 2009). *"La inteligencia emocional mejora el trabajo en equipo"*. Obtenido de http://elpais.com/diario/2009/09/20/negocio/1253454448_850215.html

Anexos

12. Apéndices y Anexos

ANEXO N° 01: MATRIZ DE COHERENCIA

| TITULO | PROBLEMA | OBJETIVOS | HIPOTESIS | OBJETO DE ESTUDIO | DISEÑO DE INVESTIGACION |
|---|---|---|---|------------------------|---|
| Inteligencia Emocional en la Municipalidad Provincial de Yungay, 2018 | ¿Cuáles son los competencias de la inteligencia emocional de los trabajadores en la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2018? | <p>Objetivo general</p> <p>Determinar las competencias de la inteligencia emocional de los trabajadores en la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2018.</p> <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conocer las competencias de la conciencia de uno mismo de los trabajadores en la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2018. - Determinar las competencias de la autorregulación de los trabajadores en la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2018. - Identificar las competencias de la motivación de los trabajadores en la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2018. - Describir las competencias de la empatía de los trabajadores en la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2018. - Conocer las competencias de las habilidades sociales de los trabajadores en la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2018. | Se ha creído conveniente no formular hipótesis, en razón que se trata de un estudio descriptivo, que va a permitir determinar las competencias de la inteligencia emocional de los trabajadores en la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Yungay de la variable de estudio. | Inteligencia emocional | No experimental, de corte transversal, descriptivo. |

Fuente: Elaboración propia.

ANEXO N° 02: MATRIZ OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE

| VARIABLE | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DEFINICIÓN OPERACIONAL | DIMENSIONES | INDICADORES | ITEMS |
|------------------------|---|--|-------------------------|----------------------------------|--|
| Inteligencia Emocional | <p>La inteligencia emocional se refiere a la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos, los sentimientos de los demás, motivarnos y manejar adecuadamente las relaciones que sostenemos con los demás y con nosotros mismos.</p> <p>(Goleman 1998, p. 430)</p> | Respuestas al cuestionario de inteligencia emocional en la Municipalidad Provincial de Yungay, 2018. | Conciencia de uno mismo | Conciencia Emocional | 1. ¿Usted reconoce el modo en que sus emociones afectan a sus acciones? 2. ¿Tiene usted la habilidad de identificar sus sentimientos que hay detrás de su estado de ánimo? |
| | | | | Valoración adecuada de uno mismo | 3. ¿Conoce usted sus fortalezas y debilidades? 4. ¿Usted conoce sus capacidades, potenciales y sus limitaciones internas? |
| | | | Autorregulación | Autocontrol | 5. ¿Usted tiene control sobre sí mismo y sus acciones, bajo el dominio del cuerpo? 6. ¿Tiene usted la capacidad de gestionar de forma adecuada sus emociones y que estas sean las que las controlen? |
| | | | | Confiabilidad | 7. ¿Usted cumple compromisos y promesas de tiempo, no esconde ni falsea información? 8. ¿Su honradez y sinceridad proporcionan confianza a los demás? |
| | | | Motivación | Motivación de logro | 9. ¿Usted tiene la predisposición de sobresalir en algo, superar los retos y alcanzar sus metas? 10. Usted se motiva por sí mismo por el deseo de reconocimiento que le brinda dar sin recibir nada a cambio? |
| | | | | Compromiso | 11. ¿Usted conoce sus objetivos y la cultura organizacional? 12. Para que crezca el compromiso emocional, ¿Usted considera que la comunicación debe ser eficaz y clara? |
| | | | Empatía | Comprensión de los demás | 13. ¿Usted comprende los sentimientos de las demás personas sin juzgarlas? |

| | | | | | |
|--|--|--|----------------------|-------------------------------|---|
| | | | | | 14. Para usted, ¿Comprender a los demás es percibir los sentimientos y perspectivas ajenas, e interesarse por sus preocupaciones? |
| | | | | Orientación hacia el servicio | 15. ¿Cree usted que la orientación hacia el servicio es una actitud permanente por detectar y satisfacer las necesidades y prioridades de los clientes? 16. ¿Usted cree que la orientación al servicio se basa en tener la capacidad de anticiparse para identificar cuáles son las necesidades del cliente? |
| | | | Habilidades Sociales | Comunicación | 17. ¿Usted mantiene una buena transmisión de mensajes convincentes? 18. ¿Tiene usted el acto de darse a entender correctamente con los demás? |
| | | | | Liderazgo | 19. ¿Considera usted que su jefe como líder inspira y conduce a aquellos que están a su alrededor? 20. ¿Considera usted que su jefe nunca pierde el control, se enfrenta a sus retos, dejando a un lado sus problemas personales? |

Fuente: Elaboración propia.



UNIVERSIDAD SAN PEDRO
CUESTIONARIO
*Título: Inteligencia Emocional en la Municipalidad
Provincial de Yungay, 2018.*

Estoy desarrollando una investigación, cuyo objetivo es determinar las competencias de los TRABAJADORES en la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Yungay en cuanto a la *Inteligencia Emocional*. Solicito su colaboración personal contestando a todas las preguntas del cuestionario que se adjunta. Gracias por su valioso aporte.

PARTE I

A continuación, se presenta un conjunto de preguntas referidas a los trabajadores en la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Yungay. Luego de cada pregunta, usted verá alternativas y escalas de respuestas, por favor marque con una (x) la alternativa que considere, concuerde con su opinión en cada caso.

| | Siempre | Casi siempre | A veces | Casi nunca | Nunca |
|--|---------|--------------|---------|------------|-------|
| VARIABLE: INTELIGENCIA EMOCIONAL | | | | | |
| DIMENSIÓN: Conciencia de uno mismo | | | | | |
| Conciencia emocional | | | | | |
| 1. ¿Usted reconoce el modo en que sus emociones afectan a sus acciones? | | | | | |
| 2. ¿Tiene usted la habilidad de identificar sus sentimientos que hay detrás de su estado de ánimo? | | | | | |
| Valoración adecuada de uno mismo | | | | | |
| 3. ¿Conoce usted sus fortalezas y debilidades? | | | | | |
| 4. ¿Usted conoce sus capacidades, potenciales y sus limitaciones internas? | | | | | |
| DIMENSIÓN: Autorregulación | | | | | |

| Autocontrol | | | | |
|---|--|--|--|--|
| 5. ¿Usted tiene control sobre sí mismo y sus acciones, bajo el dominio del cuerpo? | | | | |
| 6. ¿Tiene usted la capacidad de gestionar de forma adecuada sus emociones y que estas sean las que las controlen? | | | | |
| Confiabilidad | | | | |
| 7. ¿Usted cumple compromisos y promesas de tiempo, no esconde ni falsea información? | | | | |
| 8. ¿Su honradez y sinceridad proporcionan confianza a los demás? | | | | |
| DIMENSIÓN: Motivación | | | | |
| Motivación de logro | | | | |
| 9. ¿Usted tiene la predisposición de sobresalir en algo, superar los retos y alcanzar sus metas? | | | | |
| 10. Usted se motiva por sí mismo por el deseo de reconocimiento que le brinda dar sin recibir nada a cambio? | | | | |
| Compromiso | | | | |
| 11. ¿Usted conoce sus objetivos y la cultura organizacional? | | | | |
| 12. Para que crezca el compromiso emocional, ¿Usted considera que la comunicación debe ser eficaz y clara? | | | | |
| DIMENSIÓN: Empatía | | | | |
| Comprensión de los demás | | | | |
| 13. ¿Usted comprende los sentimientos de las demás personas sin juzgarlas? | | | | |
| 14. Para usted, ¿Comprender a los demás es percibir los sentimientos y perspectivas ajenas, e interesarse por sus preocupaciones? | | | | |
| Orientación hacia el servicio | | | | |
| 15. ¿Cree usted que la orientación hacia el servicio es una actitud permanente por detectar y satisfacer las necesidades y prioridades de los clientes? | | | | |
| 16. ¿Usted cree que la orientación al servicio se basa en tener la capacidad de anticiparse para identificar cuáles son las necesidades del cliente? | | | | |
| DIMENSIÓN: Habilidades Sociales | | | | |
| Comunicación | | | | |
| 17. ¿Usted mantiene una buena transmisión de mensajes convincentes? | | | | |
| 18. ¿Tiene usted el acto de darse a entender correctamente con los demás? | | | | |
| Liderazgo | | | | |
| 19. ¿Considera usted que su jefe como líder inspira y conduce a aquellos que están a su alrededor? | | | | |
| 20. ¿Considera usted que su jefe nunca pierde el control, se enfrenta a sus retos, dejando a un lado sus problemas personales? | | | | |



UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERECTORADO ACADEMICO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

“Año del Diálogo y Reconciliación Nacional”

Caraz 04 de Junio del 2018.

Presente.-

Por la presente, reciba usted el saludo cordial y fraterno a nombre de la Escuela de Administración de la Universidad San Pedro; para manifestarle que la alumna Yasira Helen Llanto Torres está desarrollando su tesis Titulada “Inteligencia Emocional en la Municipalidad Provincial de Yungay, 2018”; por lo que conocedores de su trayectoria profesional y estrecha vinculación en el campo de la investigación, le solicito su colaboración en emitir su JUICIO DE EXPERTO, para la validación del instrumento “Encuesta para medir la inteligencia emocional en la Municipalidad Provincial de Yungay, 2018” de la presente investigación.

Agradeciendo por anticipado su gentil colaboración como experto, me suscribo a usted.

Atentamente



Dr. Jorge Daniel Pérez
Director Escuela de Administración - USP

Adjunto.

1. Planilla de juicio de expertos
2. Matriz de consistencia
3. Matriz de operacionalización de las variables
4. Instrumento de investigación
5. Matriz de validación de experto



UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERECTORADO ACADEMICO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

PLANILLAS DE JUICIO DE EXPERTOS

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento. “Encuesta para medir la Inteligencia Emocional en la Municipalidad Provincial de Yungay, 2018”, que es parte de la investigación Titulada, “Inteligencia Emocional en la Municipalidad Provincial de Yungay, 2018”. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de las Tesis de la alumna de Administración como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EXPERTO: Jorge Daniel Pers
FORMACIÓN ACADÉMICA: Administración
AREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: Gestión Estratégica
TIEMPO 20 CARGO ACTUAL: Docente
INSTITUCIÓN: USP

Objetivo de la investigación: Determinar las competencias de la inteligencia emocional de los trabajadores en la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2018.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

| CATEGORIA | CALIFICACIÓN | INDICADOR |
|--|--|---|
| SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta | 1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel | - Los ítems no son suficientes para medir la dimensión - Los ítems miden algún aspecto de la dimensión pero no corresponden con la dimensión total - Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. - Los ítems son suficientes |
| CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas. | 1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel | - El ítem no es claro - El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. - Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. - El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada. |
| COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo. | 1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel | - El ítem no tiene relación lógica con la dimensión - El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. - El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. - El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo. |
| RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido. | 1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel | - El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión - El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. - El ítem es relativamente importante. - El ítem es muy importante en la dimensión. |

MATRIZ DE VALIDACION POR EXPERTOS

TITULO DE LA TESIS: "Inteligencia Emocional en la Municipalidad Provincial de Yungay, 2018"

| DIMENSIÓN | ITEM | SUFICIENCIA* | COHERENCIA | RELEVANCIA | CLARIDAD | OBSERVACIONES (si debe modificarse un ítem por favor indique) |
|--------------------------------|---|--------------|------------|------------|----------|--|
| Conciencia de uno mismo | 1. ¿Usted reconoce el modo en que sus emociones afectan a sus acciones? | 4 | 3 | 4 | 4 | |
| | 2. ¿Tiene usted la habilidad de identificar sus sentimientos que hay detrás de su estado de ánimo? | 4 | 3 | 4 | 4 | |
| | 3. ¿Conoce usted de sus fortalezas y debilidades? | 3 | 4 | 4 | 3 | |
| | 4. ¿Usted conoce sus capacidades, potenciales y sus limitaciones internas? | 4 | 3 | 4 | 4 | |
| Autorregulación | 5. ¿Usted tiene control sobre sí mismo y sus acciones, bajo el dominio del cuerpo? | 4 | 3 | 4 | 4 | |
| | 6. ¿Tiene usted la capacidad de gestionar de forma adecuada sus emociones y que estas sean las que las controlen? | 4 | 3 | 4 | 4 | |
| | 7. ¿Usted cumple compromisos y promesas de tiempo, no esconde ni falsa información? | 4 | 3 | 4 | 4 | |
| Motivación | 8. ¿Su honradez y sinceridad proporcionan confianza a los demás? | 4 | 3 | 4 | 4 | |
| | 9. ¿Usted tiene la predisposición de sobresalir en algo, superar los retos y alcanzar sus metas? | 4 | 4 | 3 | 4 | |
| | 10. Usted se motiva por sí mismo por el deseo de reconocimiento que le brinda dar sin recibir nada a cambio? | 4 | 3 | 4 | 4 | |
| | 11. ¿Usted conoce sus objetivos y la cultura organizacional? | 4 | 3 | 4 | 3 | |

| | | | | | | |
|-----------------------------|---|---|---|---|---|---|
| | 12. Para que crezca el compromiso emocional, ¿Usted considera que la comunicación debe ser eficaz y clara? | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| | 13. ¿Usted comprende los sentimientos de las demás personas sin juzgarlas? | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| Empatía | 14. Para usted, ¿Comprender a los demás es percibir los sentimientos y perspectivas ajenas, e interesarse por sus preocupaciones? | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| | 15. ¿Cree usted que la orientación hacia el servicio es una actitud permanente por detectar y satisfacer las necesidades y prioridades de los clientes? | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| | 16. ¿Usted cree que la orientación al servicio se basa en tener la capacidad de anticiparse para identificar cuáles son las necesidades del cliente? | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| | 17. ¿Usted mantiene una buena transmisión de mensajes convincentes? | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| | 18. ¿Tiene usted el acto de darse a entender correctamente con los demás? | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| Habilidades Sociales | 19. ¿Considera usted que su jefe como líder inspira y conduce a aquellos que están a su alrededor? | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| | 20. ¿Considera usted que su jefe nunca pierde el control, se enfrenta a sus retos, dejando a un lado sus problemas personales? | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |

*Para los casos de equivalencia semántica se deja una casilla por ítem, ya que se evaluará si la traducción o el cambio en vocabulario son suficientes.

ASPECTO GENERALES

| ASPECTOS | VALIDEZ | | OBSERVACIONES |
|--|-------------------------------------|--|---------------|
| | SI | NO | |
| El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario | <input checked="" type="checkbox"/> | | |
| Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación | <input checked="" type="checkbox"/> | | |
| Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial | <input checked="" type="checkbox"/> | | |
| El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir | <input checked="" type="checkbox"/> | | |
| Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada | <input checked="" type="checkbox"/> | | |
| VALIDEZ | | | |
| APLICABLE | <input checked="" type="checkbox"/> | NO APLICABLE | NO |
| APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES | | | |
| Validado por: <i>Jose David Pong</i> | | Fecha: <i>20 mayo 2008</i> | |
| Firma:  | Teléfono: <i>323505</i> | Email: <i>jose.david.pong@univalon.com</i> | |



UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERECTORADO ACADEMICO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

“Año del Diálogo y Reconciliación Nacional”

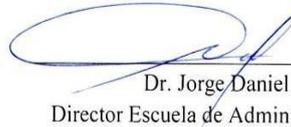
Caraz 04 de Junio del 2018.

Presente.-

Por la presente, reciba usted el saludo cordial y fraterno a nombre de la Escuela de Administración de la Universidad San Pedro; para manifestarle que la alumna Yasira Helen Llanto Torres está desarrollando su tesis Titulada “Inteligencia Emocional en la Municipalidad Provincial de Yungay, 2018”; por lo que conocedores de su trayectoria profesional y estrecha vinculación en el campo de la investigación, le solicito su colaboración en emitir su JUICIO DE EXPERTO, para la validación del instrumento “Encuesta para medir la inteligencia emocional en la Municipalidad Provincial de Yungay, 2018” de la presente investigación.

Agradeciendo por anticipado su gentil colaboración como experto, me suscribo a usted.

Atentamente



Dr. Jorge Daniel Pérez
Director Escuela de Administración - USP

Adjunto.

1. Planilla de juicio de expertos
2. Matriz de consistencia
3. Matriz de operacionalización de las variables
4. Instrumento de investigación
5. Matriz de validación de experto



UNIVERSIDAD SAN PEDRO

VICERECTORADO ACADEMICO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

PLANILLAS DE JUICIO DE EXPERTOS

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento. "Encuesta para medir la Inteligencia Emocional en la Municipalidad Provincial de Yungay, 2018", que es parte de la investigación Titulada, "Inteligencia Emocional en la Municipalidad Provincial de Yungay, 2018". La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de las Tesis de la alumna de Administración como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EXPERTO: ZARAGOZO DONI COLCHADO HUIZA
FORMACIÓN ACADÉMICA: MG Administración
AREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: Administración
TIEMPO 09 CARGO ACTUAL Docente Universitario
INSTITUCIÓN: Universidad San Pedro

Objetivo de la investigación: Determinar las competencias de la inteligencia emocional de los trabajadores en la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2018.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

| CATEGORIA | CALIFICACIÓN | INDICADOR |
|--|--|---|
| SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta | 1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel | - Los ítems no son suficientes para medir la dimensión - Los ítems miden algún aspecto de la dimensión pero no corresponden con la dimensión total - Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. - Los ítems son suficientes |
| CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas. | 1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel | - El ítem no es claro - El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. - Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. - El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada. |
| COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo. | 1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel | - El ítem no tiene relación lógica con la dimensión - El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. - El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. - El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo. |
| RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido. | 1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel | - El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión - El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. - El ítem es relativamente importante. - El ítem es muy importante en la dimensión. |

MATRIZ DE VALIDACION POR EXPERTOS

TITULO DE LA TESIS: "Inteligencia Emocional en la Municipalidad Provincial de Yungay, 2018"

| DIMENSION | ITEM | SUFICIENCIA* | COHERENCIA | RELEVANCIA | CLARIDAD | OBSERVACIONES (si debe modificarse un ítem por favor indique) |
|-------------------------|---|--------------|------------|------------|----------|--|
| Conciencia de uno mismo | 1. ¿Usted reconoce el modo en que sus emociones afectan a sus acciones? | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | 2. ¿Tiene usted la habilidad de identificar sus sentimientos que hay detrás de su estado de ánimo? | 4 | 4 | 3 | 3 | |
| | 3. ¿Conoce usted de sus fortalezas y debilidades? | 4 | 4 | 4 | 3 | |
| | 4. ¿Usted conoce sus capacidades, potenciales y sus limitaciones internas? | 4 | 4 | 3 | 4 | |
| Autorregulación | 5. ¿Usted tiene control sobre sí mismo y sus acciones, bajo el dominio del cuerpo? | 4 | 3 | 4 | 3 | |
| | 6. ¿Tiene usted la capacidad de gestionar de forma adecuada sus emociones y que estas sean las que las controlen? | 4 | 3 | 4 | 4 | |
| | 7. ¿Usted cumple compromisos y promesas de tiempo, no esconde ni falsea información? | 3 | 3 | 4 | 4 | |
| Motivación | 8. ¿Su honradez y sinceridad proporcionan confianza a los demás? | 3 | 4 | 4 | 3 | |
| | 9. ¿Usted tiene la predisposición de sobresalir en algo, superar los retos y alcanzar sus metas? | 4 | 3 | 4 | 3 | |
| | 10. Usted se motiva por sí mismo por el deseo de reconocimiento que le brinda dar sin recibir nada a cambio? | 4 | 4 | 3 | 4 | |
| | 11. ¿Usted conoce sus objetivos y la cultura organizacional? | 4 | 3 | 3 | 4 | |

| | | | | | | |
|-----------------------------|---|---|---|---|---|--|
| | 12. Para que crezca el compromiso emocional, ¿Usted considera que la comunicación debe ser eficaz y clara? | 3 | 3 | 4 | 4 | |
| | 13. ¿Usted comprende los sentimientos de las demás personas sin juzgarlas? | 4 | 4 | 3 | 4 | |
| Empatía | 14. Para usted, ¿Comprender a los demás es percibir los sentimientos y perspectivas ajenas, e interesarse por sus preocupaciones? | 4 | 4 | 3 | 4 | |
| | 15. ¿Cree usted que la orientación hacia el servicio es una actitud permanente por detectar y satisfacer las necesidades y prioridades de los clientes? | 4 | 4 | 3 | 4 | |
| | 16. ¿Usted cree que la orientación al servicio se basa en tener la capacidad de anticiparse para identificar cuáles son las necesidades del cliente? | 4 | 3 | 4 | 4 | |
| | 17. ¿Usted mantiene una buena transmisión de mensajes convincentes? | 3 | 3 | 3 | 4 | |
| Habilidades Sociales | 18. ¿Tiene usted el acto de darse a entender correctamente con los demás? | 3 | 3 | 4 | 3 | |
| | 19. ¿Considera usted que su jefe como líder inspira y conduce a aquellos que están a su alrededor? | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | 20. ¿Considera usted que su jefe nunca pierde el control, se enfrenta a sus retos, dejando a un lado sus problemas personales? | 3 | 4 | 4 | 3 | |
| | | | | | | |

*Para los casos de equivalencia semántica se deja una casilla por ítem, ya que se evaluará si la traducción o el cambio en vocabulario son suficientes.

ASPECTO GENERALES

| ASPECTOS | VALIDEZ | | OBSERVACIONES |
|--|---|----------------------|---------------------------|
| | SI | NO | |
| El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario | X | | |
| Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación | X | | |
| Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial | X | | |
| El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir | X | | |
| Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada | | X | |
| VALIDEZ | | | |
| APLICABLE | X | | NO APLICABLE |
| APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES | | | |
| Validado por: | M6. Colchade Huiza Zavagose Doni | | Fecha: 04-09-18 |
| Firma: |  | Teléfono: 943-016190 | Email: doni2100@gmail.com |



UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERECTORADO ACADEMICO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

“Año del Diálogo y Reconciliación Nacional”

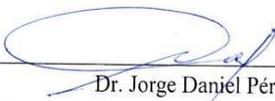
Caraz 04 de Junio del 2018.

Presente.-

Por la presente, reciba usted el saludo cordial y fraterno a nombre de la Escuela de Administración de la Universidad San Pedro; para manifestarle que la alumna Yasira Helen Llanto Torres está desarrollando su tesis Titulada “Inteligencia Emocional en la Municipalidad Provincial de Yungay, 2018”; por lo que conocedores de su trayectoria profesional y estrecha vinculación en el campo de la investigación, le solicito su colaboración en emitir su JUICIO DE EXPERTO, para la validación del instrumento “Encuesta para medir la inteligencia emocional en la Municipalidad Provincial de Yungay, 2018” de la presente investigación.

Agradeciendo por anticipado su gentil colaboración como experto, me suscribo a usted.

Atentamente



Dr. Jorge Daniel Pérez
Director Escuela de Administración - USP

Adjunto.

1. Planilla de juicio de expertos
2. Matriz de consistencia
3. Matriz de operacionalización de las variables
4. Instrumento de investigación
5. Matriz de validación de experto



UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERECTORADO ACADEMICO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

PLANILLAS DE JUICIO DE EXPERTOS

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento. "Encuesta para medir la Inteligencia Emocional en la Municipalidad Provincial de Yungay, 2018", que es parte de la investigación Titulada, "Inteligencia Emocional en la Municipalidad Provincial de Yungay, 2018". La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de las Tesis de la alumna de Administración como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL EXPERTO: ANTONIO CESAR HUAMAN ROSALES

FORMACIÓN ACADÉMICA: LIC. ADMINISTRACIÓN - MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

AREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: ADMINISTRACIÓN, PERSONAL LOGÍSTICA

TIEMPO 14 AÑOS CARGO ACTUAL ESPECIALISTA ADMINISTRATIVO I

INSTITUCIÓN: T.E.S.T.P "DANIEL VILLAR"

Objetivo de la investigación: Determinar las competencias de la inteligencia emocional de los trabajadores en la Gerencia de Administración y Finanzas de la Municipalidad Provincial de Yungay, 2018.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

| CATEGORIA | CALIFICACIÓN | INDICADOR |
|--|--|---|
| SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta | 1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel | - Los ítems no son suficientes para medir la dimensión - Los ítems miden algún aspecto de la dimensión pero no corresponden con la dimensión total - Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. - Los ítems son suficientes |
| CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas. | 1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel | - El ítem no es claro - El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. - Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. - El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada. |
| COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo. | 1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel | - El ítem no tiene relación lógica con la dimensión - El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. - El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. - El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo. |
| RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido. | 1 No cumple con el criterio 2. Bajo Nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel | - El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión - El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. - El ítem es relativamente importante. - El ítem es muy importante en la dimensión. |

MATRIZ DE VALIDACION POR EXPERTOS

TITULO DE LA TESIS: "Inteligencia Emocional en la Municipalidad Provincial de Yungay, 2018"

| DIMENSIÓN | ITEM | SUFICIENCIA* | COHERENCIA | RELEVANCIA | CLARIDAD | OBSERVACIONES (si debe modificarse un ítem por favor indique) |
|-------------------------|---|--------------|------------|------------|----------|--|
| Conciencia de uno mismo | 1. ¿Usted reconoce el modo en que sus emociones afectan a sus acciones? | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | 2. ¿Tiene usted la habilidad de identificar sus sentimientos que hay detrás de su estado de ánimo? | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | 3. ¿Conoce usted de sus fortalezas y debilidades? | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | 4. ¿Usted conoce sus capacidades, potenciales y sus limitaciones internas? | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| Autorregulación | 5. ¿Usted tiene control sobre sí mismo y sus acciones, bajo el dominio del cuerpo? | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | 6. ¿Tiene usted la capacidad de gestionar de forma adecuada sus emociones y que estas sean las que las controlen? | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | 7. ¿Usted cumple compromisos y promesas de tiempo, no esconde ni falsa información? | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| Motivación | 8. ¿Su honradez y sinceridad proporcionan confianza a los demás? | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | 9. ¿Usted tiene la predisposición de sobresalir en algo, superar los retos y alcanzar sus metas? | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | 10. Usted se motiva por sí mismo por el deseo de reconocimiento que le brinda dar sin recibir nada a cambio? | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| | 11. ¿Usted conoce sus objetivos y la cultura organizacional? | 3 | 3 | 3 | 3 | |

| | | | | | | |
|-----------------------------|---|---|---|---|---|---|
| | 12. Para que crezca el compromiso emocional, ¿Usted considera que la comunicación debe ser eficaz y clara? | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| | 13. ¿Usted comprende los sentimientos de las demás personas sin juzgarlas? | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| Empatía | 14. Para usted, ¿Comprender a los demás es percibir los sentimientos y perspectivas ajenas, e interesarse por sus preocupaciones? | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| | 15. ¿Cree usted que la orientación hacia el servicio es una actitud permanente por detectar y satisfacer las necesidades y prioridades de los clientes? | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| | 16. ¿Usted cree que la orientación al servicio se basa en tener la capacidad de anticiparse para identificar cuáles son las necesidades del cliente? | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| | 17. ¿Usted mantiene una buena transmisión de mensajes convincentes? | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| Habilidades Sociales | 18. ¿Tiene usted el acto de darse a entender correctamente con los demás? | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| | 19. ¿Considera usted que su jefe como líder inspira y conduce a aquellos que están a su alrededor? | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| | 20. ¿Considera usted que su jefe nunca pierde el control, se enfrenta a sus retos, dejando a un lado sus problemas personales? | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| | | | | | | |

*Para los casos de equivalencia semántica se deja una casilla por ítem, ya que se evaluará si la traducción o el cambio en vocabulario son suficientes.

ASPECTO GENERALES

| ASPECTOS | VALIDEZ | | OBSERVACIONES |
|--|----------------------------|--|--------------------------|
| | SI | NO | |
| El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario | X | | |
| Los items permiten el logro del objetivo de la investigación | X | | |
| Los items están distribuidos en forma lógica y secuencial | X | | |
| El número de items es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los items a añadir | X | | |
| Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada | | X | |
| VALIDEZ | | | |
| APLICABLE | X | | NO APLICABLE |
| APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES | | | |
| Validado por: <i>M.G. ANTONIO CÉSAR HERRERA ROSALES</i> | | | Fecha: <i>06-09-2018</i> |
| Firma:  | Teléfono: <i>966289368</i> | Email: <i>antonicesar555@outlook.com</i> | |