

UNIVERSIDAD SAN PEDRO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y

ADMINISTRATIVAS

PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACION



Inteligencia emocional y desempeño laboral en la Municipalidad

Provincial de Huaylas, 2020

Tesis optar el título profesional de Licenciada en Administración

Autora:

Gómez Poma Ericka Danhae

Asesor:

Mg. Lujan Torres Jorge Alejandro–

ORCID: 0000-0001-7194-2917

HUARAZ – PERÚ

2020

1. PALABRAS CLAVE

Tema	Inteligencia emocional, Desempeño laboral
Especialidad	Administración.
Línea de investigación	Código OCDE: 5. Ciencias Sociales 5.2 Economía y Negocios Negocios y Management

KEYWORDS

Theme	Emotional intelligence Job performance
Specialty	Administration.
Line of research	OECD Code: 5. social Sciences 5.2 Economy and business Business and Management

**2. Inteligencia emocional y desempeño laboral en los trabajadores de la
Municipalidad Provincial de Huaylas, 2020.**

Resumen:

El presente informe de investigación tuvo como propósito determinar la relación que existía entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Huaylas - 2020. El presente estudio de investigación fue de tipo no experimental, de diseño descriptivo, correlacional y transversal. Se utilizó como técnica de investigación la encuesta y como instrumento se empleó el cuestionario. La población estuvo constituida por 37 trabajadores de la Municipalidad provincial de Huaylas – periodo 2020; y la muestra fueron los 37 trabajadores de la entidad de estudio.

Abstract:

The purpose of this research report was to determine the relationship that existed between emotional intelligence and job performance in the Provincial Municipality of Huaylas - 2020. The present research study was of a non-experimental type, with a descriptive, correlational and cross-sectional design. The survey was used as a research technique and the questionnaire was used as an instrument. The population consisted of 37 workers from the Provincial Municipality of Huaylas - period 2020; and the sample was the 37 workers of the study entity.

ÍNDICE

1. Palabras clave	i
2. Título.....	ii
3. Resumen.....	iii
4. Abstract.....	iv
5. INTRODUCCIÓN	1
5.1.Antecedentes y Fundamentación Científica	1
5.2.Justificación de la Investigación	18
5.3.Problema	19
5.4.Conceptualización y Operacionalización de las variables	19
5.5.Hipótesis	29
5.6.Objetivos.....	29
6. METODOLOGÍA	30
6.1.Tipo y diseño de Investigación	30
6.2.Población y muestra.....	31
6.3.Técnica e instrumento de Investigación.....	31
6.4.Procesamiento y análisis de la información.....	31
7. RESULTADOS	32
8. ANALISIS Y DISCUSIÓN	42
9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	47
10. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	50
11. AGRADECIMIENTO	57
12. ANEXOS	58
ANEXOS 01: Cuestionario.....	59
ANEXOS 02: Matriz de Consistencia	62

ANEXOS 03: Base de datos de la prueba piloto	64
ANEXOS 04: Análisis de Confiabilidad	68
ANEXOS 05: Juicio de expertos	71

INDICE DE TABLAS Y FIGURAS

Tabla 1: Nivel de inteligencia emocional en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaylas, 2020.....	32
Tabla 2: Nivel de las Dimensiones de la Inteligencia Emocional según percepción de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaylas, 2020.....	33
Tabla 3: Nivel de Desempeño laboral, según percepción de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaylas, 2020.....	33
Tabla 4: Nivel de las Dimensiones del Desempeño Laboral según percepción de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaylas, 2020.....	34
Tabla 5: Análisis de Correlación Inteligencia Emocional y Desempeño laboral.....	34
Tabla 6: Relación entre la Inteligencia Emocional y Desempeño laboral.....	35
Tabla 7: Correlación de la Autoconciencia y Desempeño Laboral.....	36
Tabla 8: Relación entre Autoconciencia y Desempeño Laboral.....	37
Tabla 9: Correlación de Autorregulación y Desempeño Laboral.....	37
Tabla 10: Relación entre Autorregulación y Desempeño Laboral.....	38
Tabla 11: Correlación de Automotivación y Desempeño Laboral.....	38 -39
Tabla 12: Relación de Automotivación y Desempeño Laboral.....	39
Tabla 13: Correlaciones de Empatía y Desempeño Laboral.....	40
Tabla 14: Relación de Empatía y Desempeño Laboral.....	40

Tabla 15: Correlación de Habilidades sociales y Desempeño laboral.....	41
Tabla 16: Relación Habilidades Sociales y Desempeño Laboral.....	41 - 42
Figura 1: Diagrama de Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral.....	36

5. Introducción

5.1. Antecedentes y fundamentación científica

Antecedentes

Alcántara (2016), concluye que: Se encontró una similitud elevada entre las variables inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Ate, 2016, determinada por el coeficiente Rho de Sperman = 0.787 con un nivel de significancia de 0.05 y un valor $p = 0.000 < 0.01$.

Acuña (2017), dedujo que encontrando los siguientes resultados: la dimensión autoconocimiento tiene relación significativa directa con la variable de desempeño laboral, según el personal de recursos humanos del HNDM 2016, habiendo encontrado un coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0,582 y nivel de significancia de 0,000, lo que representó un nivel de relación moderada entre las variables. Asimismo, la dimensión autorregulación tiene relación significativa directa con la variable de desempeño laboral, según el personal de recursos humanos del HNDM 2016, habiendo encontrado un coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0,535 y nivel de significancia de 0,000 lo que representó un nivel de relación moderada entre las variables.

Peralta y Ortiz (2019), determino que: Luego de analizar los resultados se puede concluir que un 97% la autoconciencia es fundamental para que los docentes desarrollen su inteligencia emocional y puedan realizar su trabajo de forma eficaz y contribuye a que mantengan una buena relación tanto con los directivos de la institución como con sus alumnos, ya que serán capaces de interactuar de la forma más adecuada dentro de cualquier situación que se les presente.

Dominguez y Lopez (2016), concluyo que: los trabajadores deben de tener un estímulo para la mejor productividad de su trabajo.

Giraldo y Llovera (2018), concluyo que: determinar la influencia que existe entre el desarrollo profesional esto con respecto al personal CAS de la Municipalidad Distrital de Independencia - Huaraz correspondiente al año 2018, como se muestra en la tabla 1, estos resultados son corroborados con los resultados de la prueba de hipótesis que se muestran en la tabla 2, en la cual se obtuvo un valor de 0.187 en el desarrollo profesional y 0.298 en el desempeño laboral, estos resultados se deben a que los trabajadores no conocen la importancia del crecimiento profesional y que esto se ve reflejado en su desempeño.

Domínguez (2019), concluye que: las estrategias didácticas cooperativas mejoran elocuentemente la inteligencia emocional en los niños de 6 grado de primaria de la Institución Educativa Señor de la Soledad, Huaraz – 2019.

Roque (2016), concluye que: Los resúmenes del desempeño laboral no son colocadas en su mayor parte ya que no hay obediencia del horario de trabajo, creatividad, no se adquieren las metas, no se efectúa la calidad de ejecución en el tiempo advertido por ende no hay facilidad de reunión del grupo.

Fundamentación científica

Calidad

Orígenes y evolución de la inteligencia emocional

De acuerdo con Mayer (2001), la evolución del concepto inteligencia emocional se ha dividido para su estudio en cinco fases:

Primera fase: la concepción de inteligencia y emoción como conceptos separados. Ésta comienza en 1900 y termina en la época de los setenta;

coincide con el surgimiento del enfoque psicométrico de la inteligencia humana donde se comienzan a emplear instrumentos científicamente elaborados para medir el razonamiento abstracto.

Segunda fase: los precursores de la inteligencia emocional. La duración de esta etapa es de aproximadamente 20 años, de 1970 a 1990. Aquí la influencia del paradigma cognitivo y del procesamiento de información es evidente, además, en este periodo surgen dos autores clave que Mayer y Salovey (1997) retomarán como inspiración para su trabajo: Howard Gardner (2005), creador de la teoría de las inteligencias múltiples y Robert Sternberg (2000, 2009), autor de la teoría trídica de la inteligencia basada en el procesamiento de información.

Tercera fase: creación del concepto a manos de Mayer y Salovey. La duración de esta fase comprende tres años, de 1990 a 1993, periodo en el que Mayer y Salovey (1993), en compañía de otros colaboradores, publican una serie de artículos sobre inteligencia emocional. Ya en estos textos los autores afirman que su trabajo trata de explicar el procesamiento de información emocional y proponen un primer modelo sobre los componentes de la inteligencia emocional que, si bien no es el definitivo, servirá como guía para formular la versión final de su teoría. En esta primera propuesta Salovey y Mayer (1990) mostraron que la inteligencia emocional se integra con tres habilidades: la percepción y apreciación emocional, la regulación emocional y la utilización de la inteligencia emocional.

Cuarta fase: la popularización del concepto. De 1994 a 1997 la inteligencia emocional comienza a difundirse rápidamente tanto en círculos académicos como no académicos gracias al best seller del mismo nombre escrito por Daniel Goleman (2002) en 1995. Este trabajo, si bien ayuda a la expansión del concepto, hace afirmaciones temerarias entre las

que destacan “La inteligencia académica no ofrece prácticamente ninguna preparación para los trastornos o las oportunidades que acarrea la vida” (Goleman, 2002, p, 56) y “cuanto mayor sea el coeficiente intelectual, menor parece ser la inteligencia emocional” (Goleman, 2000, p, 17). Esto podría llevar al error de pensar que los conocimientos académicos entorpecen el desarrollo personal de los individuos y que lo único importante en la educación de los futuros jóvenes profesionales son las habilidades emocionales, lo que va en contra de la formación integral.

El término inteligencia emocional fue usado por primera vez de manera amplia por Salovey y Mayer (1990) quienes lo definieron como “el subconjunto de la inteligencia social que envuelve la capacidad de monitorear los sentimientos y emociones propias y la de los otros, para discriminar entre ellos y para usar esta información para guiar los pensamientos y emociones de uno mismo” (p. 189). Para Salovey y Mayer (1990), la inteligencia emocional incluye: (a) la evaluación verbal y no verbal, (b) la expresión emocional, (c) la regulación de la emoción en uno mismo y en los otros, y (d) la utilización del contenido emocional en la solución del problema.

Gardner (1993), quién retomó los trabajos de Thorndike, manifestó que el ser humano tiene el potencial necesario para desarrollar diferentes tipos de inteligencias o inteligencias múltiples, pudiendo una persona ser muy dotada en unos tipos de inteligencia, pero limitada en otros tipos. La teoría de las inteligencias múltiples de Gardner afirmó que, en la mente humana, se pueden identificar siete tipos de inteligencia distintas: (a) inteligencia lingüística, (b) inteligencia lógico-matemática, (c) inteligencia musical, (d) inteligencia kinestésica-corporal, (e) inteligencia espacial, (f) inteligencia intrapersonal, y (g) inteligencia interpersonal.

Goleman (1995) definió la inteligencia emocional como “la capacidad de motivarse y de persistir ante las frustraciones; de controlar el impulso y retrasar la gratificación, de regular el humor e impedir que el estrés negativo sofoque la capacidad de pensar; de empalazar y mantener la esperanza” (p.34). Asimismo, afirmó que el éxito de una persona no depende solo de su coeficiente intelectual y que el EQ (Emotional Quotient) sustituirá en el futuro al IQ (Intellectual Quotient). Además, señaló que las competencias emocionales se pueden aprender; es decir, que todas las personas pueden ser emocionalmente inteligentes y felices. Además, Bar-On (1997) afirmó que las personas emocionalmente inteligentes son capaces de reconocer y expresar sus emociones, comprenderse a sí mismos, y llevar una vida regularmente saludable y feliz. Semejante ocurre con, Mayer, Salovey y Caruso (2000) sostuvieron que la inteligencia emocional es la habilidad para percibir y expresar emociones con exactitud, para generar sentimientos que faciliten el pensamiento; y para entender y manejar las emociones, lo que promueve un crecimiento emocional e intelectual.

Goleman (1999) orientó sus investigaciones hacia la aplicación de la inteligencia emocional en el trabajo, analizando aquellas competencias emocionales que parecen estar más relacionadas con el rendimiento laboral eficiente que las habilidades puramente cognitivas o la experiencia técnica, especialmente en aquellos trabajos que impliquen el ejercicio del liderazgo. Según los resultados de sus investigaciones, a medida que se asciende en la jerarquía laboral, las habilidades técnicas resultan menos importantes, mientras que las competencias de carácter emocional van adquiriendo una mayor relevancia.

En la actualidad, existe variedad de teorías psicológicas sobre la inteligencia emocional. Una de ellas es la perspectiva biológica-neurológica, que estudia el control de estímulos emocionales y la

sensibilidad en ellos (Clore y Ortony, 2000). Otra es la perspectiva psicológica cognitiva, que comprende el significado de los eventos emocionales. Estos se subdividen en los que siguen: (a) social, que define habilidades que ayudan a manejar y actuar a una persona en un contexto social, por lo que la IE se ubicaría dentro del ámbito interpersonal (Bar-On, 2000); (b) personalidad, que estudia la influencia del modo de ser en situaciones diferentes (McCrae, 2000); (c) las emociones, que examinan el desarrollo del afecto, según características demográficas y culturales (Roberts, Zeidner, y Mathews, 2001).

Implicancias de la inteligencia emocional en las organizaciones

Diversos estudios sostienen que la inteligencia emocional (IE) es responsable del 85% del desempeño sobresaliente en organizaciones. Además, se ha señalado que individuos con altos niveles de IE están motivados y son individuos autodisciplinados que aspiran a la excelencia y continuamente buscan mejorar (Goleman, 2001). Salovey, Stroud, Woolery, y Epel (2002) mencionaron que las personas con IE alta son más eficaces para evitar situaciones desagradables; poseen mejores recursos de afrontamiento, mejor regulación de adaptación y reparación de emociones, asimismo, Salovey y Mayer (1990) afirmaron que la IE contribuye a las actitudes al cambio en las organizaciones, sugiriendo que su uso añade valor significativo dentro del entorno laboral. Las personas con alta IE poseen alerta mental, que sostiene el desarrollo a largo plazo en los negocios, y contribuyen a la cultura organizacional y se minimiza la pérdida de talentos (Wallace, 2005). Cuando los líderes son capaces de entender las emociones de otros, serán capaces de influenciar los sentimientos y pensamientos subordinados, en un modo que contribuirá al entusiasmo e incrementará la productividad en el trabajo (George, 2000).

Los principales modelos de inteligencia emocional

- Modelo de cuatro-fases de inteligencia emocional o modelo de habilidad

En sus investigaciones, Salovey y Mayer (1990) definieron la IE como: “La capacidad para identificar y traducir correctamente los signos y eventos emocionales personales y de los otros, elaborándolos y produciendo procesos de dirección emocional, pensamiento y comportamiento de manera efectiva y adecuada a las metas personales y el ambiente”. Es decir, la capacidad del individuo para acceder a sus emociones y crear una sintonización e integración entre sus experiencias. El modelo está compuesto de cuatro etapas de capacidades emocionales (Mayer et al. 2000): a) La regulación de las emociones para promover el crecimiento emocional e intelectual, b) Entendimiento y análisis de las emociones; empleo del conocimiento emocional, c) Facilitación emocional del pensamiento y d) Percepción, evaluación y expresión de la emoción.

Esta propuesta ha originado una serie de investigaciones importantes, cuyos aportes han generado instrumentos de medición que hoy sirven como base para muchos estudios sobre la IE.

- Modelo de las competencias emocionales

Goleman (1995,1999, 2001), por su parte, definió la IE como la capacidad para reconocer y manejar nuestros propios sentimientos, motivarnos y monitorear nuestras relaciones. El modelo de las competencias emocionales (CE) (Goleman 1999) comprende una serie de competencias que facilitan a las personas el manejo de las emociones, hacia uno mismo y hacia los demás (Boyatzis et al. 2000)

Para Daniel Goleman, existen cinco rasgos centrales para que exista la inteligencia: el conocimiento de las emociones propias (autoconciencia), manejo de las emociones (autorregulación), uso de las emociones para

motivarse (automotivación), reconocimientos de las emociones de los otros (empatía) y el manejo de relaciones (socialización).

- **Modelo de la inteligencia emocional y social**

Bar-On (1997), por su parte, ha ofrecido otra definición de IE tomando como base a Salovey y Mayer (1990). La describe como un conjunto de conocimientos y habilidades en lo emocional y social que influyen en nuestra capacidad general para afrontar efectivamente las demandas de nuestro medio. Dicha habilidad se basa en la capacidad del individuo de ser consciente, comprender, controlar y expresar sus emociones de manera efectiva (Caruso et al. 1999; Mayer y Salovey 1995; Bar-On, 1997).

El modelo de Bar-On (1997) está compuesto por cinco elementos: 1) el componente intrapersonal, que reúne la habilidad de ser consciente, de comprender y relacionarse con otros; 2) el componente interpersonal, que implica la habilidad para manejar emociones fuertes y controlar sus impulsos; 3) el componente de manejo de estrés, que involucra la habilidad de tener una visión positiva y optimista; 4) el componente de estado de ánimo, que está constituido por la habilidad para adaptarse a los cambios y resolver problemas de naturaleza personal y social; y, por último, 5) el componente de adaptabilidad o ajuste.

Dimensiones de la inteligencia emocional

Para medir la variable inteligencia emocional, se ha considerado el dimensionamiento en el modelo propuesto por Goleman (1999), quien plantea características que son: (a) autoconocimiento, (b) autorregulación, (c) motivación, (d) empatía, (e) habilidades sociales.

- El conocimiento de las propias emociones. La capacidad de reconocer un sentimiento en el mismo momento en que aparece, constituye la piedra angular de la inteligencia emocional (Goleman, 1999). Es decir, existen diferencias entre una persona a merced de sus emociones y otra que puede tener el control sobre ellas.

Asimismo, (Weisinger., 2003. citado en Salovey, 2008) considera que La clave para gestionar a otros de manera efectiva es manejarse uno mismo primero. Cuanto más conoces de ti mismo, más puedes relacionarte con los demás, desde una posición de confianza, seguridad y fortaleza.

- La autorregulación. Es una habilidad básica que nos permite controlar nuestros sentimientos y adecuarlos al momento. Aquellos que no pueden manejar estas habilidades caen en las tensiones y aquellas que manejan esto se recuperan muy rápidamente de los reveses y contratiempos de la vida. (Goleman, 1999). Sin embargo, Salovey, Mayer, Caruso y Yoo (2008) sostuvieron que la autorregulación emocional es la capacidad para mitigar las emociones negativas y potenciar las positivas, sin reprimir o exagerar la información que transmiten
- La automotivación. El control de la vida emocional siempre está ligada a un objetivo, esto es lo que la hace más motivadora, emocionante, creativa. El autocontrol emocional es importante y somos capaces de obtenerlo, podemos enfrentar cualquier inconveniente en la vida. Las personas que tienen esta habilidad son más productivas y eficaces en su trabajo. (Goleman, 1999). Asimismo, la motivación es el deseo de hacer mucho esfuerzo por alcanzar las metas de la organización, condicionado por la necesidad de satisfacer alguna necesidad individual. Si bien la motivación general se refiere al esfuerzo por conseguir cualquier meta, nos concentramos en metas organizacionales a fin de reflejar nuestro interés primordial por el comportamiento conexas con la motivación y el sistema de valores que rige la organización (Robbins 2004)
- La empatía. La empatía es la captación de sentimientos, necesidades e intereses ajenos. Requiere saber interpretar las emociones ajenas, incluye percibir las preocupaciones o los sentimientos del otro y responder a ellos. En el nivel más alto la empatía significa

comprender los problemas e intereses que subyacen bajo los sentimientos del otro. (Goleman, 1999). Por otra parte, Roche (1997) señalo que la empatía están inmersos procesos emocionales y racionales, ya que nos permite ponerse en el lugar del otro y comprender sus emociones.

- **Habilidades sociales:** Habilidad para relacionarnos adecuadamente con las emociones ajenas. El liderazgo, la popularidad y la eficacia interpersonal están ligadas con esta habilidad de relacionarse con los demás. Es el sentido esencial de manejar con destreza las emociones de otra persona, sirven de apoyo a varias aptitudes. (Goleman, 1999). Asimismo, Moreno, Casares y Pascual (2000) comentan que Michelson (1983) y caballo (2002), definen a las habilidades sociales como: “conjunto de comportamientos realizados por los individuos en un contexto interpersonal, expresando comportamientos verbales y no verbales, sentimientos, actitudes, deseos, opiniones, suponiendo iniciativas y respuestas efectivas apropiadas a la situación, incrementando el reforzamiento social, pero a la vez resolviendo problemas

Desempeño laboral

Todo ese proceso integrado se conoce como administración del desempeño. Se trata del proceso mediante el cual las compañías se aseguran de que la fuerza laboral trabaje para alcanzar las metas organizacionales, e incluye prácticas por las cuales el gerente define las metas y tareas del empleado, desarrolla sus habilidades y capacidades, y evalúa de manera continua su comportamiento dirigido a metas, y luego lo recompensa en una forma que —se espera— tendrá sentido en cuanto a las necesidades de la compañía y a las aspiraciones profesionales del individuo. La idea consiste en garantizar que dichos elementos sean consistentes en su interior y que todos tengan sentido en términos de lo que la compañía quiere lograr. (Dessler & Varela ,2011)

Stevenson & Wolfers (2008), sostuvieron que el desempeño laboral como la actuación que demuestra la capacidad del trabajador de llevar a cabo sus funciones y roles laborales que son consistentes con las expectativas de los mismos y contribuyen a la efectividad de la organización; las mismas que pueden ser medidas a través del nivel de compromiso y productividad en el trabajo, asimismo, es el resultado de variables como la satisfacción laboral y el bienestar subjetivo de la vida en el campo laboral. Esta definición se complementa con la desarrollada por Deadrick & Gardner (2000), quienes definieron al desempeño como el registro de los resultados obtenidos, para cada función de acuerdo con el área o departamento, durante un periodo de tiempo específico. Estos autores consideran de esta manera que el desempeño se representa como una distribución de los resultados alcanzados, y se mide utilizando una variedad de parámetros de acuerdo con las características de la función ejecutada por cada trabajador a lo largo del tiempo, como se realiza en la empresa industrial donde se llevó a cabo la presente investigación, cuya evaluación de desempeño combina el cumplimiento de los objetivos de la organización, objetivos del departamento técnico, objetivos de cada trabajador y cumplimiento de las competencias personales.

Sin embargo, según Palací (2005), el desempeño laboral es el valor que se aporta a la organización a partir de las distintas conductas que tenga cada trabajador en un periodo de tiempo. Estas conductas, de uno mismo o de varias personas, en uno o varios periodos de tiempo determinados, contribuyen a la eficiencia organizacional. En esta definición, Palací presenta el desempeño laboral como una contribución deseada por la organización; sin embargo, el solo considera la conducta del individuo como el único o el principal factor determinante del desempeño, dejando de lado el resto de factores que se podrían considerar relevantes. Asimismo, Chiavenato (2004) plantea que el desempeño es el comportamiento del evaluado, respecto a las metas que le han sido fijadas. El autor establece la estrategia individual como el medio para lograr los objetivos deseados. Esta

postura es muy similar a la anterior ya que presenta el desempeño como un efecto del comportamiento del trabajador según los objetivos 4 que se les ha marcado, excluyendo de su definición los demás factores determinantes.

Dolan, Valle, Jackson y Schuler (2007), sostuvieron que existen personas que no desean que se midan sus niveles de rendimiento, la evaluación o medición del desempeño tiene una importancia crítica para conocer y hacer un seguimiento de la contribución de los empleados a la organización. La evaluación es trascendental, dado que, a partir de dicho proceso, se toman decisiones relativas a ascensos, traslados, formación y retribución (reconocimiento de las diferencias individuales). Además, Chiavenato (2004) indica que toda persona debe recibir retroalimentación con respecto a su desempeño laboral para poder conocer cómo marcha en el trabajo. De tal manera que se ofrezca una retroalimentación exacta y que realmente aporte valor. Por ello es necesario mencionar que la evaluación no debe ser solo para que los evaluadores conozcan el desempeño de los colaboradores, sino que la clave de este procedimiento es la retroalimentación que se le brinda al evaluado, para que tenga conocimiento de sus aciertos y fallas, y así, pueda comprender la línea de acción que se va a tomar con el objetivo de optimizar su desempeño

Teorías del desempeño laboral

Teoría de Chiavenato

Chiavenato, es uno de los investigadores que le ha dedicado mayor énfasis a la variable desempeño laboral, por lo que el presente estudio se fundamentó en la presente teoría. (Castro, 2017) refiere que, según (Chiavenato 2002) el desempeño laboral es: “La eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral” Por lo mencionado por el autor, se puede considerar que el desempeño laboral se encuentra vinculado a las capacidades personales, y a la interacción que tenga un colaborador en su institución.

Teoría de las expectativas

La teoría de la expectativa fue planteada por Vroom 1964, citado por (García, 2012), planteó que: La motivación del personal de una institución en su entorno laboral depende de los objetivos y logros que la persona se propone. El esfuerzo que desarrolla un trabajador en la realización de su tarea se enfocará en tres relaciones: a) Relación esfuerzo-desempeño: se considera a la probabilidad que percibe un trabajador de realizar una cantidad determinada de esfuerzo para lograr cumplir con la meta o desempeño, b) Relación desempeño-recompensa: se refiere a la percepción que tiene la persona sobre el nivel que presente en su desempeño lo llevará a conseguir el logro de las metas deseadas, c) Relación recompensas-metas personales: tiene que ver con la percepción que tiene la persona respecto al grado hasta el cual las recompensas organizacionales pueden motivar y satisfacen las metas o necesidades personales. Según los investigadores (Klingner & Nalbandian, 2002), la teoría de las expectativas se fundamenta en los sentimientos de satisfacción que experimenta el trabajador de una organización, si se siente parte de la organización conllevará a un mejor desempeño laboral en relación a otros.

Teoría de Mondy

La administración del desempeño es un proceso orientado hacia las metas y encaminado al aseguramiento de que los procesos organizacionales se realicen oportunamente para maximizar la productividad de los empleados, de los equipos y, en última instancia, de la organización. Es un elemento fundamental en el logro de la estrategia organizacional en tanto que implica la medición y el mejoramiento del valor de la fuerza de trabajo. Los criterios más comunes de evaluación son los rasgos de la personalidad, los comportamientos, las competencias, el logro de metas y el potencial de mejoramiento. (Mondy, 2010).

El siguiente paso en este ciclo continuo es el establecimiento de los criterios (o los estándares) del desempeño y la comunicación de esas expectativas de desempeño a los interesados. Entonces se ejecuta el trabajo y el supervisor evalúa el desempeño. Al final del periodo de evaluación, el evaluador y el empleado revisan en forma conjunta el desempeño del trabajo y lo valoran contra las normas de desempeño establecidas. Esta revisión ayuda a determinar qué tan bien han cumplido los empleados con estas normas, determina las razones de las deficiencias y desarrolla un plan para corregir los problemas. En esta reunión se establecen las metas para el siguiente periodo de evaluación, y el ciclo se repite.

El punto de vista teórico que asume el investigador se basa en la teoría planteada por (Mondy, 2010), donde dice que, los establecimientos de los criterios del desempeño, se clasifican en las siguientes dimensiones:

- **Rasgos de personalidad**

Ciertos rasgos de personalidad de los empleados, como las actitudes, la apariencia y la iniciativa, son la base para algunas evaluaciones. Sin embargo, muchas de estas cualidades que se consideran comúnmente son subjetivas y, en ocasiones, no están relacionadas con el desempeño en el trabajo o son difíciles de definir. En tales casos, es común que las evaluaciones sean inexactas y que se generen problemas legales para la organización. Al mismo tiempo, ciertos rasgos de personalidad se pueden relacionar con el desempeño en el trabajo y, si se establece esta conexión, su uso resulta apropiado. Rasgos como la adaptabilidad, el buen juicio, la apariencia y las actitudes se pueden tomar en consideración cuando se demuestra que están relacionados con el trabajo. Cuando el resultado de las tareas de un individuo es difícil de determinar, las organizaciones pueden evaluar el comportamiento o las competencias relacionadas con la tarea de esa persona. (Mondy, 2010)

- **Competencias**

Las competencias incluyen un amplio rango de conocimientos, habilidades, rasgos de personalidad y formas de comportamiento que pueden ser de naturaleza técnica, los cuales están relacionados con las habilidades interpersonales o que se orientan hacia los negocios

Las competencias seleccionadas para fines de evaluación deberían ser aquellas que están estrechamente asociadas con el éxito en el puesto de trabajo. (Mondy, 2010)

- **Logro de las metas**

Si las organizaciones consideran que los fines son más importantes que los medios, los resultados finales en cuanto al logro de las metas se convierten en un factor apropiado que debe evaluarse. Los resultados establecidos deben estar dentro del control del individuo o equipo, y deben ser aquellos resultados que conduzcan al éxito de la empresa. En los niveles más altos, las metas podrían relacionarse con los aspectos financieros de la empresa como las utilidades o el flujo de efectivo, y con consideraciones del sector mercantil como la participación de mercado o la posición en este último. En niveles organizacionales más bajos, los resultados podrían ser la satisfacción de los requisitos de calidad del cliente y la realización de entregas de acuerdo con el calendario acordado. (Mondy, 2010)

- **Potencial de mejoramiento**

Cuando las organizaciones evalúan el desempeño de sus empleados, muchos de los criterios que se usan se concentran en el pasado. Desde el punto de vista de la administración del desempeño, el problema es que el pasado no se puede cambiar. A menos que una empresa tome medidas adicionales, los datos de las evaluaciones se convierten tan sólo en documentos históricos. Por consiguiente, las empresas deben poner énfasis en el futuro, incluyendo los comportamientos y los resultados necesarios

para desarrollar al empleado y, en el proceso, lograr las metas organizacionales. (Mondy, 2010)

5.2. Justificación de la investigación

Justificación teórica

La contribución teórica de la investigación se basó en la consideración y discusión de los modelos para la investigación de cada una de las variables. En el caso de la variable independiente, Inteligencia emocional, se analizó las teorías de Goleman (1998), Salovey y Mayer (1990) y Bar-On (1997), y para la variable dependiente, desempeño laboral la teoría de necesidades de Mondy (2010). Chiavenato (2002) y Vroom (1964). Y se expone una síntesis de las diferencias encontradas en función de la revisión bibliográfica.

Justificación social

Este proyecto se realiza con la finalidad de identificar que la inteligencia emocional determinara el potencial de los trabajadores para originar un desempeño laboral sobresaliente.

Por ello el proyecto de investigación tiene como principales beneficiarios a los Trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Humano y Bienestar Social de la municipalidad provincial de Huaylas, 2020. y alumnos universitarios, que necesiten esta investigación como un antecedente para futuros proyectos, para ello necesitamos realizar un estudio minucioso con las variables utilizadas dentro de sus escritos para evitar complicaciones e imprecisiones en su interpretación.

Justificación practica

El trabajo de investigación contribuirá a conocer y entender si la autoconciencia influye en el desempeño laboral, esperando que sus resultados

sean aplicados en otras municipalidades que requieren poder mejorar el desempeño laboral. El desarrollo de las habilidades inteligentemente emocionales le da al individuo herramientas para mejorar su desempeño; esto facilita la creatividad, las relaciones interpersonales, la motivación, la seguridad y por tanto la garantía del éxito en su trabajo.

5.3.PROBLEMA

¿Cuál es la relación que existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral, en los trabajadores de la gerencia de desarrollo humano y bienestar social de la Municipalidad Provincial de Huaylas, 2020?

5.4. CONCEPTUACIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

CONCEPTUALIZACIÓN DE INTELIGENCIA EMOCIONAL

Goleman (1997) refiere que la IE es la capacidad para reconocer y manejar nuestros propios sentimientos, motivarnos y monitorear nuestras relaciones

CONCEPTUACION INTELIGENCIA EMOCIONAL

Dimensión 1: autoconciencia

Mayer y Salovey (1997). Dimensión formada por la competencia del autoconocimiento emocional, que comprende las capacidades para atender señales internas; reconocer como los propios sentimientos afectan el desempeño laboral; escuchar a la intuición, y poder hablar abiertamente de las emociones para emplearlas como guía de acción.

Definición de los Indicadores:

- **Conciencia emocional:**

Goleman (1999) Reconocer las propias emociones y sus efectos.

- **Confianza en uno mismo:**

Goleman (1999) Certeza sobre su propio valor y facultades.

Dimensión 2: Autorregulación

Mayer y Salovey (1997). Dimensión relacionada con cómo la persona maneja su mundo interno para beneficio propio y de los demás.

Definición de los Indicadores:

- **Control emocional:**

Goleman (1999) Manejar las emociones y los impulsos perjudiciales

- **Optimismo:**

Carver y Scheier (1981) Es la expectativa estable, generalizada o la creencia de que cosas positivas sucederán en la vida. Este concepto se engloba en el modelo de autorregulación de conducta

Dimensión 3: Automotivación

Goleman (1999) Tendencia emocionales que guían o facilitan la obtención de las metas.

Definición de los Indicadores:

- **Afán de triunfo:**

Goleman (1999) Esforzarse por mejorar o cumplir con una norma de excelencia.

- **Orientación a los resultados:**

Alles (2015) Capacidad para orientar los comportamientos propios y/o de otros hacia el logro o superación de los resultados esperados.

Dimensión 4: Empatía

Astochado, et al (2014) Es la capacidad para percibir lo que sienten los demás, es decir, la captación de sentimientos, necesidades e intereses ajenos, ser capaces de ver las cosas desde su perspectiva y cultivar la afinidad con

una amplia diversidad de personas. Las personas empáticas normalmente tienen mucha popularidad y reconocimiento social.

Definición de los Indicadores:

- **Comprender a los demás:**

Goleman (1999) Percibir los sentimientos y perspectivas ajenas e interesarse activamente en sus preocupaciones.

- **Ayudar a los demás:**

Goleman (1999) Percibir las necesidades de desarrollo ajenas y fomentar sus aptitudes.

Dimensión 5: Habilidades sociales

Goleman (1999) habilidad para inducir en los otros las respuestas deseables.

Definición de los Indicadores:

- **Colaboración**

Alles (2015) Capacidad para brindar apoyo a los otros (pares, superiores y colaboradores), responder a sus necesidades y requerimientos, y solucionar sus problemas o dudas, aunque las mismas no hayan sido manifestadas expresamente.

- **Manejo de conflictos**

(Girard y Koch como se citó Fernández, 2013) Es el conjunto de acciones debidamente planificadas y orientadas al logro de interacciones humanas exitosas, sobre la base del diálogo, comprensión y colaboración.

Definición conceptual de Desempeño Laboral

Mondy (2010), mencionaron que el desempeño es un desarrollo encaminado a los logros y orientado al fortalecimiento de que los procedimientos de la entidad se realicen de forma oportuna para incrementar el rendimiento de los individuos, de la maquinaria y, en última petición, de la compañía.

DEFINICION OPERACIONAL DE INTELIGENCIA EMOCIONAL

Dimensión 1: Rasgos de personalidad.

Mondy (2010) Son las actitudes, comportamiento, apariencia e iniciativa que son considerados en algunas evaluaciones; el logro de metas, el cual es el cumplimiento a mediano o largo plazo de los objetivos individuales y organizacionales.

Indicadores:

- **Actitudes:**

Worchel, Cooper, Goethals, y Obson (2002), la actitud es un juicio evaluativo (bueno o malo) de un objetivo.

- **Asertividad:**

García y Magaz, (2011) Comportamiento que promueve la igualdad en las relaciones interpersonales, permitiendo actuaciones para defender los propios intereses, sin mostrar ansiedad injustificada, desplegando expresión sincera y agradablemente de sentimientos y poniendo en práctica los derechos personales guardando el respeto de los demás.

- **Compromiso:**

Alles (2015) Capacidad para sentir como propios los objetivos de la organización y cumplir con las obligaciones personales, profesionales y organizacionales

Dimensión 2: Competencias

(Kochanski, citado por Díaz, 2010). Las competencias son las técnicas, las habilidades, los conocimientos y las características que distinguen a un trabajador destacado.

Indicadores:

- **Habilidades humanas:**

Brito (1984) Las habilidades como aquellas que componen las conductas y la manera como se desarrollan en función a una meta sin sentirse mecanizadas

- **Capacidades individuales:**

Tugores y Carrasco (2007) Es el grado máximo de una aptitud mental, física, social, etc., que un individuo es capaz de alcanzar. Dicho con otras palabras, es la efectividad máxima que un individuo puede alcanzar bajo condiciones óptimas de entrenamiento

Dimensión 3: Logro de las Metas

Según Mondy & Wayne (2010), se refirieron a que, si las entidades analizan que los fines son más importantes que los medios, los resultados finales en cuanto al logro de las metas se convierten en un agente oportuno que debe estimarse.

Indicadores:

- **Eficiencia:**

Ramírez, Viteri, García y Carrión (2015) Se fundamenta en medir los esfuerzos que se necesitan para lograr las metas que se desean. Hay que considerar que el costo, tiempo y manejo apropiado de elementos tanto materiales como humanos para satisfacer la calidad planteada, son elementos constitutivos a la eficiencia.

- **Responsabilidad.**

Alles (2015) Capacidad para poseer, mantener actualizados y demostrar todos aquellos conocimientos y/o experiencias específicas que se requieran para el ejercicio de la función a cargo, y avivar de manera constante el

interés por aprender y compartir con otros los conocimientos y experiencias propios

Dimensión 4: Potencial de mejoramiento

Mondy & Wayne (2010), indicaron que el potencial de mejoramiento se refiere a que las empresas deben colocar énfasis en el futuro de sus empleados, abarcando los actos y los resultados necesarios para explayar al empleado y, en el transcurso ganar las metas planteadas por la organización.

Indicadores:

- **Planes de carrera**

Ucero Omaña, J. (2012) Sirve para planificar las necesidades futuras que una empresa puede tener a nivel de talento. Es la anticipación de los movimientos naturales de una organización para que la empresa conserve su competitividad y las personas que la componen se desarrollen dentro de la misma

- **Capacitaciones**

Dessler y Varela (2017) Es el proceso para enseñar a los trabajadores nuevos o en activo las habilidades básicas que necesitan para desempeñar sus funciones

<u>MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN</u>					
VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
INTELIGENCIA EMOCIONAL	La I. E es el conjunto de características clave para resolver con éxito los problemas vitales entre las que destacan: la habilidad de auto-motivarse y controlar el impulso para demorar la gratificación; regular el humor; evitar trastornos que disminuyan las capacidades cognitivas; mostrar empatía, y generar esperanza. (Goleman,1995)	La I.E determina el potencial para aprender las habilidades prácticas que se basan en relación a las dimensiones autoconciencia, Autorregulación, automotivación, empatía y habilidades sociales en los trabajadores de la gerencia de desarrollo humano y bienestar social de la municipalidad provincial de Huaylas, 2020.	Autoconciencia	Conciencia emocional	¿Usted se da cuenta de sus emociones? 1
					¿Usted sabe identificar cuando tiene pensamientos negativos sobre la situación que vive? 2
				Confianza en uno mismo	¿Siente que posee una sólida autoestima? 3
					¿Usted se da cuenta cuando se empieza a enfadar? 4
		Autorregulación	Control emocional		¿Consideras que tienes un excelente nivel de control emocional? 5
					¿Te tranquilizas rápido cuando estás enfadado? 6
				Optimismo	¿Con persistencia puede obtener lo que se propone en el trabajo? 7

					¿Siempre ve las cosas en su aspecto favorable? 8
			Automotivación	Afán de triunfo	¿Se motiva cuando empieza algo? 9
					¿Desarrolla pautas de conductas nuevas y productivas? 10
				Orientación a resultados	¿Te planteas metas de superación? 11
					¿Cumples con lo que te propones venciendo obstáculos? 12
			Empatía	Comprender a los demás	¿Identificas los sentimientos de otros de un modo eficaz? 13
					¿Preguntas de forma amable a la persona? 14
				Ayudar a los demás	¿Atiendes con esmero a sus compañeros de trabajo? 15
					¿Comparte con sus compañeros de trabajo sus conocimientos? 16
				Colaboración	¿Consideras que tienes una excelente habilidad

			Habilidades sociales		para relacionarte socialmente? 17
					¿Proporcionas apoyo y consejos a los demás cuando sea necesario? 18
				Manejo de conflictos	¿Resuelves conflictos interpersonales de forma amistosa? 19
					¿Intenta no herir los sentimientos de los demás? 20

Fuente: Elaboración propia

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
DESEMPEÑO LABORAL	Proceso orientado hacia el cumplimiento de las metas y al aseguramiento de los procesos organizacionales, se relacionan oportunamente para maximizar la productividad de los trabajadores, de los equipos y en última instancia de la organización. Tomado de Mondy (2010)	El desempeño laboral tiene criterios de evaluación de un individuo las cuales comprende rasgos de personalidad, competencias, logro de metas y potencial de mejoramiento en los trabajadores de la gerencia de desarrollo humano y bienestar social de la municipalidad provincial de Huaylas, 2020.	Rasgos de personalidad	Actitudes	¿Usted actúa de manera apropiada frente a las observaciones y recompensas por su labor? 21
				Asertividad	¿Inspira confianza cuando habla con los demás? 22
					¿Expresa sus ideas de forma sincera y sin ánimo de conflicto? 23
			Competencias	Compromiso	¿La labor que realiza usted es importante y significativa? 24
					¿La interacción con sus compañeros de trabajo resulta gratificante para usted? 25
				Habilidades humanas	¿Cuenta con iniciativa al momento de desarrollar su labor? 26
					¿Usted motiva a sus compañeros para que puedan trabajar en equipo? 27
				Capacidades individuales	¿Usted aplica los conocimientos adquiridos en experiencias laborales previas? 28
					¿La empresa le permite tomar decisiones para realizar algún cambio? 29

			Logro de las metas	Eficiencia	¿Ud. cree que el tiempo de realización de las actividades que hace es lo óptimo? 30
					¿Logra eficientemente las tareas que les son asignadas? 31
				Responsabilidad	¿Su grado de responsabilidad está acorde a su capacidad profesional? 32
			Potencial de mejoramiento	Planes de carrera	¿Se le brinda oportunidades de desarrollo profesional? 33
				Capacitación	¿Se preocupa la municipalidad por brindarle capacitaciones? 34
					¿Las instrucciones que brinda la municipalidad están de acuerdo a sus intereses? 35

5.5.Hipótesis

H1: Si existe relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Humano y Bienestar Social de la Municipalidad Provincial de Huaylas 2020.

H0: No existe relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Humano y Bienestar Social de la Municipalidad Provincial de Huaylas 2020.

5.6.Objetivos

Objetivo general

- Determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Humano y Bienestar Social de la Municipalidad Provincial de Huaylas, 2020.

Objetivos específicos

- Establecer la Inteligencia emocional en los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Humano y Bienestar Social de la Municipalidad Provincial de Huaylas, 2020.
- Establecer el desempeño laboral en los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Humano y Bienestar Social de la Municipalidad Provincial de Huaylas, 2020.
- Determinar la relación entre la autoconciencia y el desempeño laboral en los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Humano y Bienestar Social de la Municipalidad Provincial de Huaylas, 2020.
- Determinar la relación entre la autorregulación y el desempeño laboral en los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Humano y Bienestar Social de la Municipalidad Provincial de Huaylas, 2020.
- Determinar la relación entre la automotivación y el desempeño laboral en los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Humano y Bienestar Social de la Municipalidad Provincial de Huaylas, 2020.

- Determinar la relación entre la empatía y el desempeño laboral en los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Humano y Bienestar Social de la Municipalidad Provincial de Huaylas, 2020.

6. Metodología del trabajo

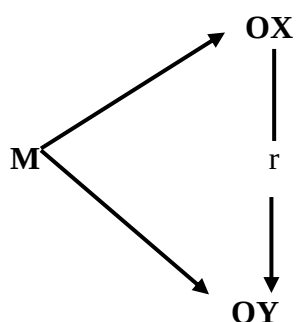
6.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

De acuerdo al problema planteado y a los objetivos formulados, el tipo es no experimental, debido que se observó y describió el comportamiento de las variables sin influir sobre ellas.

Diseño de investigación

El diseño que se utilizó en esta investigación es: descriptiva, de corte transversal. No experimental porque no se manipulo las variables, sino que se van a estudiar en su contexto natural; y Transversal, porque los datos se recolectaron en un momento determinado.



Dónde:

M: Muestra

r: Relación entre variables

O_x: Observación de la variable: Inteligencia emocional

O_Y: Observación de la variable: Desempeño laboral

6.2. Población y muestra

Población

La población se conformó por 37 trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Humano y Bienestar Social de la Municipalidad Provincial de Huaylas, 2020.

Muestra

Es el total de la población que se conformó por 37 trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Humano y Bienestar Social de la Municipalidad Provincial de Huaylas, 2020.

6.3. Técnica e instrumentos de investigación

Técnica

La técnica que se utilizó es la encuesta cuya estructura está diseñada para recolectar datos de los elementos de estudio (trabajadores de la municipalidad provincial de Huaylas)

Instrumento

El instrumento que se aplicó es el cuestionario.

Criterio de validez y confiabilidad

Criterio de validez: Para determinar la validez del instrumento estuvo dado por el juicio de expertos y se corroboró con la validación de los instrumentos.

Confiabilidad: Para la confiabilidad de la consistencia interna del cuestionario se destinó la prueba del coeficiente del alfa de Cronbach siendo esta como una prueba piloto.

6.4. Procesamiento y análisis de la información

Los datos obtenidos fueron procesados en el software SPSS, versión 25.0
Los resultados de ese proceso fueron tabulados, analizados e interpretados

a través de tablas y figuras estadísticas debidamente estructurados según las técnicas de presentación de resultados en Microsoft Excel.

Análisis y procedimiento de la información

Así mismo, los datos fueron procesados, usando la estadística básica o descriptiva, la que permitió recabar información a través de tablas y figuras estadísticas. Para determinar la relación entre la variable se empleó la técnica de análisis Chi Cuadrado y para la correlación entre las variables se aplicó la técnica de análisis inferencial Tau b de Kendall.

7. RESULTADOS

7.1. DESCRIPCION DE RESULTADO

Tabla N°01

Nivel de inteligencia emocional en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaylas, 2020

NIVELES	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
MALA	10	27.0	27.0
REGULAR	11	29.7	56.8
BUENA	16	43.2	100.0
Total	37	100.0	

FUENTE: Encuesta de opiniones

INTERPRETACION:

El 43.2% de los trabajadores encuestados de la Municipalidad Provincial de Huaylas opinaron que el nivel de Inteligencia Emocional es bueno, el 29.7% opinaron que es regular; y el 27.0% opinaron que es mala

Tabla N° 02

Nivel de las Dimensiones de la Inteligencia Emocional según percepción de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaylas, 2020

AUTOCONCIENCIA			AUTORREGULACION		AUTOMOTIVACION		EMPATIA		HABILIDADES SOCIALES	
NIVELES	ENCUESTADOS	%	ENCUESTADOS	%	ENCUESTADOS	%	ENCUESTADOS	%	ENCUESTADOS	%
MALO	5	13.5	14	37.8	4	10.8	6	16.2	4	10.8
REGULAR	12	32.4	12	32.4	9	24.3	17	45.9	23	62.2
BUENO	20	54.1	11	29.7	24	64.9	14	37.8	10	27.0
Total	37	100.0	37	100.0	37	100.0	37	100.0	37	100.0

FUENTE: Encuesta de opiniones

INTERPRETACION:

El 54.1% opina que la autoconciencia es buena, el 32.4% es regular y el 13.5% opina que es malo. En lo que respecta a la Autorregulación el 37.8% opina que es malo, el 32.4% es regular y el 29.7 dice que es buena. En la automotivación el 64.9% opina que es buena, el 24.3% es regular y el 10.8% dice que es malo. Empatía, el 45.9% es regular, 37.8% es bueno y el 16.2% es malo. Finalmente, en Habilidades Sociales el 62.2% opina que es regular, el 27.0% dice que es bueno y finalizando el 10.8% es malo.

Tabla N° 03

Nivel de Desempeño laboral, según percepción de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaylas, 2020

NIVELES	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
MALO	2	5.4	5.4
REGULAR	10	27.0	32.4
BUENO	25	67.6	100.0
Total	37	100.0	

FUENTE: BASE DE DATO

INTERPRETACION:

El 67.6% de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaylas, opinan que el desempeño laboral es buena, el 27.0% opina que es regular y el 5.4% es malo.

TABLA N° 04:

Nivel de las Dimensiones del Desempeño Laboral según percepción de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaylas, 2020

RASGOS DE PERSONALIDAD			COMPETENCIAS		LOGRO DE LAS METAS		POTENCIAL DE MEJORAMIENTO	
NIVEL ES	ENCUESTADOS	PORCENTAJE	ENCUESTADOS	PORCENTAJE	ENCUESTADOS	PORCENTAJE	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
MALO	10	27.0	2	5.4	7	18.9	12	32.4
REGULAR	10	27.0	10	27.0	11	29.7	15	40.5
BUENO	17	45.9	25	67.6	19	51.4	10	27.0
Total	37	100.0	37	100.0	37	100.0	37	100.0

FUENTE: encuesta de opinión

INTERPRETACIÓN:

El 67.6 % opina que la Competencia es buena, el 27,0% es regular y el 5,4 % opina que es malo. En lo que respecta al Logro de Metas el 51,4 % opina que es bueno, el 29,7 % es regular y el 18,9 % dice que es Mala. En los Rasgos de Personalidad el 45,9 % opina que es buena, el 27,0 % es regular y el 27,0% dice que es malo. Porcentaje de Mejoramiento, el 40,5% es regular, 32,4 % es malo y el 27,0% es bueno.

7.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

Tabla N° 05

Análisis de Correlación Inteligencia Emocional y Desempeño laboral

CORRELACIONES

ESTADISTICO		SUMAVARIABLE1 (Agrupada)	SUMAVARIABLE2 (Agrupada)
INTELIGENCIA EMOCIONAL	Coficiente de correlación Sig. (bilateral)	1.000	,626**
	N	37	37
	Tau_b de Kendall		
DESEMPEÑO LABORAL	Coficiente de correlación Sig. (bilateral)	,626**	1.000
	N	37	37

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

FUENTE: BASE DE DATOS

INTERPRETACIÓN:

Según Tau b de Kendall, existe una correlación positiva media, debido que el coeficiente de correlación entre Inteligencia Emocional y Desempeño laboral, es 0.626 y el nivel de significancia es 0.000, menor que el 0.05; existe relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral.

Tabla N° 06:

Inteligencia Emocional y Desempeño laboral

PRUEBAS DE CHI-CUADRADO

ESTADISTICO	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	315,271 ^a	280	0.072
Razón de verosimilitud	143.836	280	1.000
Asociación lineal por lineal	13.836	1	0.000
N de casos válidos	37		

a. 315 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,03.

FUENTE: BASE DE DATOS

INTERPRETACION:

Como el nivel de significancia es mayor que 0.05 (0.072) reconocemos la hipótesis nula y objetamos la hipótesis alternativa, se concluye que a un nivel de significancia del 0.05, la Inteligencia Emocional, no se relaciona con el desempeño laboral, en los trabajadores de la Municipalidad de Huaylas.

Figura N° 01

DIAGRAMA DE INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAAL

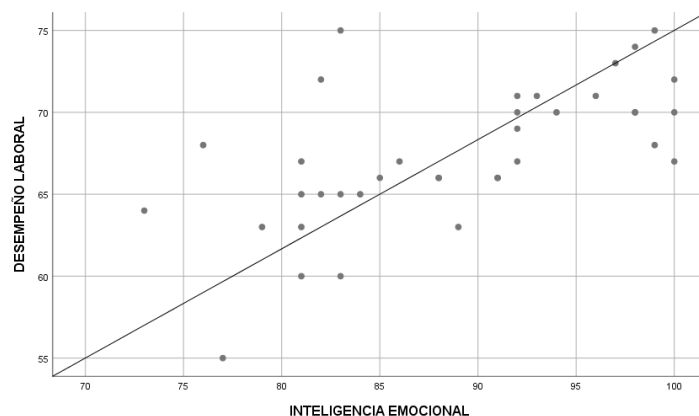


Tabla N° 07

Correlación Autoconciencia y Desempeño Laboral

ESTADISTICO		AUTOCONCIENCIA	DESEMPEÑO LABORAL
AUTOCONCIENCIA	Coefficiente de correlación	1.000	,419**
	Sig. (bilateral)		0.007
	N	37	37
DESEMPEÑO LABORAL	Coefficiente de correlación	,419**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.007	
	N	37	37

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

FUENTE: BASE DE DATOS

INTERPRETACIÓN:

Según el estadístico de Tau b de Kendall, hay correlación positiva débil, debido que el coeficiente de correlación entre la dimensión de Autoconciencia y Desempeño laboral, es 0.419 y el nivel de significancia es 0.007, menor que el 0.05; esto indica que hay relación entre autoconciencia y desempeño laboral.

Tabla N° 08

Autoconciencia y Desempeño Laboral

PRUEBAS DE CHI-CUADRADO

ESTADISTICO	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	113,250 ^a	98	0.139
Razón de verosimilitud	78.383	98	0.928
Asociación lineal por lineal	7.268	1	0.007
N de casos válidos		37	

a. 120 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,03.

FUENTE: BASE DE DATOS

INTERPRETACIÓN:

Según la tabla 8 el nivel de significancia es mayor que 0.05 (0.139); se puede determinar que a un nivel de significancia del 0.05, la dimensión Autoconciencia no se relaciona con el desempeño laboral, en los trabajadores de la Municipalidad de Huaylas.

Tabla N° 09

Correlación de Autorregulación y desempeño laboral

ESTADISTICO	AUTORREGULACIÓN	DESEMPEÑO LABORAL
AUTORREGULACIÓN	Coficiente de correlación	1.000
	Sig. (bilateral)	,549**
	N	0.000
DESEMPEÑO LABORAL	Coficiente de correlación	1.000
	Sig. (bilateral)	,549**
	N	0.000
Tau_b de Kendall		37

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

FUENTE: BASE DE DATOS

INTERPRETACIÓN:

Según el cuadro 09, existe correlación positiva media, debido que el coeficiente de correlación entre la dimensión de Auto regulación y Desempeño laboral, es 0.549 y el nivel de significancia es 0.000, menor que el 0.05; esto indica que existe relación entre auto regulación y desempeño laboral.

Tabla N° 10

Dimensión de Autorregulación y desempeño laboral

PRUEBAS DE CHI-CUADRADO

ESTADISTICO	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	87,866 ^a	84	0.365
Razón de verosimilitud	75.408	84	0.737
Asociación lineal por lineal	12.070	1	0.001
N de casos válidos	37		

a. 105 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,03.

FUENTE: BASE DE DATOS

INTERPRETACIÓN:

Según la tabla 10 el nivel de significancia es mayor que 0.05 (0.365); se puede concluir que a un nivel de significancia del 0.05, la dimensión Autorregulación no se relaciona con el desempeño laboral, en los trabajadores de la Municipalidad de Huaylas

Tabla N° 11

Correlaciones automotivación y desempeño laboral

ESTADISTICO		AUTOMOTIVACIÓN	DESEMPEÑO LABORAL
Tau_b de Kendall	AUTOMOTIVACIÓN	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,439**
		N	37

DESEMPEÑO LABORAL	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,439** 0.005 37	1.000 37
----------------------	--	-----------------------	-----------------

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

FUENTE: BASE DE DATOS

INTERPRETACIÓN:

Según el estadístico de Tau b de Kendall, existe correlación positiva débil, debido que el coeficiente de correlación entre la dimensión de Auto motivación y Desempeño laboral, es 0.439 y el nivel de significancia es 0.005, menor que el 0.05; esto indica que si existe relación entre automotivación y desempeño laboral.

Tabla N° 12

Relación de automotivación y desempeño laboral

PRUEBAS DE CHI-CUADRADO

ESTADISTICO	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	119,442 ^a	98	0.070
Razón de verosimilitud	75.891	98	0.952
Asociación lineal por lineal	9.689	1	0.002
N de casos válidos	37		

a. 120 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,03.

FUENTE: BASE DE DATOS

INTERPRETACIÓN:

Según la tabla 12 el nivel de significancia es mayor que 0.05 (0.070); se puede concluir que a un nivel de significancia del 0.05, la dimensión Automotivación si se relaciona con el desempeño laboral, en los trabajadores de la Municipalidad de Huaylas

Tabla N° 13

Correlaciones de Empatía y Desempeño Laboral

ESTADISTICO		EMPATIA	DESEMPEÑO LABORAL
Tau_b de Kendall	EMPATIA	Coficiente de correlación Sig. (bilateral)	
		1.000	,568**
		N	37
	DESEMPEÑO LABORAL	Coficiente de correlación Sig. (bilateral)	0.000
		,568**	1.000
		N	37

FUENTE: BASE DE DATOS

INTERPRETACIÓN:

Según el estadístico de Tau b de Kendall, existe correlación positiva media, debido que el coeficiente de correlación entre la dimensión de Empatía y Desempeño laboral, es 0.568 y el nivel de significancia es 0.000, menor que el 0.05; esto indica que existe relación entre empatía y desempeño laboral.

Tabla N° 14

Relación de Empatía y Desempeño Laboral

PRUEBAS DE CHI-CUADRADO

ESTADISTICO	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	97,301 ^a	70	0.017
Razón de verosimilitud	69.554	70	0.493
Asociación lineal por lineal	13.073	1	0.000
N de casos válidos	37		

a. 90 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,03.

FUENTE: BASE DE DATOS

INTERPRETACIÓN:

Según la tabla 14 el nivel de significancia es menor que 0.05 (0.017); se puede concluir que a un nivel de significancia del 0.05, la dimensión Empatía se relaciona con el desempeño laboral, en los trabajadores de la Municipalidad de Huaylas.

Tabla N° 15:

Correlaciones Habilidades sociales y Desempeño laboral				
ESTADISTICO		HABILIDADES SOCIALES	DESEMPEÑO LABORAL)	
Tau_b de Kendall	HABILIDADES SOCIALES	Coeficiente de correlación	1.000	0.254
		Sig. (bilateral)		0.104
		N	37	37
	DESEMPEÑO LABORAL	Coeficiente de correlación	0.254	1.000
		Sig. (bilateral)	0.104	
		N	37	37

FUENTE: BASE DE DATOS

INTERPRETACIÓN:

Según el estadístico de Tau b de Kendall, existe correlación positiva debil, debido que el coeficiente de correlación entre la dimensión de Habilidades sociales y Desempeño laboral, es 0.254 y el nivel de significancia es 0.104, menor que el 0.05; esto indica que existe relación entre las habilidades sociales y el desempeño laboral.

Tabla N° 16

Relación de Habilidades Sociales y Desempeño Laboral

PRUEBAS DE CHI-CUADRADO

ESTADISTICO	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	74,431 ^a	70	0.336

Razón de verosimilitud	64.514	70	0.663
Asociación lineal por lineal	10.493	1	0.001
N de casos válidos	37		

a. 90 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,05.

FUENTE: BASE DE DATOS

INTERPRETACIÓN:

Según la tabla 16 el nivel de significancia es mayor que 0.05 (0.336); se puede concluir que a un nivel de significancia del 0.05, la dimensión Habilidades sociales no se relaciona con el desempeño laboral, en los trabajadores de la Municipalidad de Huaylas.

8. ANALISIS Y DISCUSIÓN

Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Humano y Bienestar Social de la Municipalidad Provincial de Huaylas, 2020.

Según los resultados (tabla 6) el nivel de significancia es mayor que 0.05 (0.072) aceptamos la hipótesis nula y rechazamos la hipótesis alternativa, luego podemos concluir que a un nivel de significancia del 0.05, la Inteligencia Emocional, no se relaciona con el desempeño laboral, en los trabajadores de la Municipalidad de Huaylas. Estos resultados tienen similitud con lo manifestado por Cruz y Vargas (2017), en su tesis donde concluye si preexiste una relación entre las variables, pero no es tan demostrativa para lo que se deseaba hallar; contribuyendo a la clasificación mejoramiento y estrategias que involucren la Inteligencia Emocional de sus trabajadores para aumentar el Desempeño Laboral y la eficacia y eficiencia de los mismos. (Goleman, 2000, p, 17). Manifiesta que esto podría llevar al error de pensar que los conocimientos académicos entorpecen el desarrollo personal de los individuos y que lo único importante en la educación de los futuros jóvenes profesionales son las habilidades emocionales, lo que va en contra de la formación integral. Por la experiencia en mi trabajo en entidades públicas, debo manifestar que estoy de acuerdo con los resultados, debido que la inteligencia emocional, es una actitud individual de cada trabajador, cuando se desempeña en una entidad pública o privada.

Objetivo específico 01

Establecer la Inteligencia emocional en los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Humano y Bienestar Social de la Municipalidad Provincial de Huaylas, 2020.

Según los resultados (tabla 1), el 43.2% de los trabajadores encuestados de la Municipalidad Provincial de Huaylas opinaron que el nivel de Inteligencia Emocional es bueno, el 29.7% opinaron que es regular; y el 27.0% opinaron que es mala. Estos resultados tienen una pequeña relación con Acuña (2017), que en su tesis concluye que el nivel de relación es moderada entre las variables. Asimismo, la dimensión autorregulación tiene relación significativa directa con la variable de desempeño laboral, según el personal de recursos humanos del HNMD 2016, habiendo encontrado un coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0,535 y nivel de significancia de 0,000 lo que representó un nivel de relación moderada entre las variables. Salovey y Mayer (1990) quienes lo definieron como “el subconjunto de la inteligencia social que envuelve la capacidad de monitorear los sentimientos y emociones propias y la de los otros, para discriminar entre ellos y para usar esta información para guiar los pensamientos y emociones de uno mismo” (p. 189) De acuerdo con lo investigado, puedo confirmar que la mayoría de los compañeros de trabajo le dan mucha importancia a la Inteligencia Emocional, ya que eso habla de la personalidad de cada compañero de trabajo.

Objetivo específico 02

Establecer el desempeño laboral en los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Humano y Bienestar Social de la Municipalidad Provincial de Huaylas, 2020.

Según los resultados (tabla 3); el 67.6% de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaylas, opinan que el desempeño laboral es buena, el 27.0% opina que es regular y el 5.4% es malo. Por lo contrario Giraldo y Llovera (2018), en su

tesis, concluyo que: determinar la influencia que existe entre el desarrollo profesional y el desarrollo profesional esto con respecto al personal CAS de la Municipalidad Distrital de Independencia - Huaraz correspondiente al año 2018, como se muestra en la tabla 1, estos resultados son corroborados con los resultados de la prueba de hipótesis que se muestran en la tabla 2, en la cual se obtuvo un valor de 0.187 en el desarrollo profesional y 0.298 en el desempeño laboral, estos resultados se deben a que los trabajadores no conocen la importancia del crecimiento profesional y que esto se ve reflejado en su desempeño. Palací (2005), el desempeño laboral es el valor que se aporta a la organización a partir de las distintas conductas que tenga cada trabajador en un periodo de tiempo. De acuerdo a los resultados puedo afirmar que el desempeño laboral en toda entidad publica o privada es muy importante ya que se desenvuelve y demuestra sus capacidades como profesional.

Objetivo específico 03

Determinar la relación entre la autoconciencia y el desempeño laboral en los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Humano y Bienestar Social de la Municipalidad Provincial de Huaylas, 2020.

Según la tabla 8 el nivel de significancia es mayor que 0.05 (0.139); se puede concluir que a un nivel de significancia del 0.05, la dimensión Autoconciencia no se relaciona con el desempeño laboral, en los trabajadores de la Municipalidad de Huaylas. Según lo que dice Peralta y Ortiz (2019), en su tesis “Inteligencia emocional y desempeño laboral de los docentes de la Institución Educativa Santa Teresa de Jesús – Sullana”, llega a la conclusión que un 97% la autoconciencia es fundamental para que los docentes desarrollen su inteligencia emocional y puedan realizar su trabajo de forma eficaz y contribuye a que mantengan una buena relación tanto con los directivos de la institución como con sus alumnos, ya que serán capaces de interactuar de la forma más adecuada dentro de cualquier situación que se les presente. Goleman (1999), orientó sus investigaciones hacia la aplicación de la inteligencia emocional en el trabajo, analizando aquellas competencias

emocionales que parecen estar más relacionadas con el rendimiento laboral eficiente que las habilidades puramente cognitivas o la experiencia técnica, especialmente en aquellos trabajos que impliquen el ejercicio del liderazgo. De acuerdo a los resultados puedo afirmar que en cuanto autoconciencia los trabajadores se esfuerzan por hacer un buen trabajo individual sin que nadie pueda entrometerse en ello.

Objetivo específico 04:

Determinar la relación entre la autorregulación y el desempeño laboral en los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Humano y Bienestar Social de la Municipalidad Provincial de Huaylas, 2020.

Según la tabla 10 el nivel de significancia es mayor que 0.05 (0.365); se puede concluir que a un nivel de significancia del 0.05, la dimensión Autoregulación no se relaciona con el desempeño laboral, en los trabajadores de la Municipalidad de Huaylas. Según en la opinión de Alcántara (2016) en su tesis, plantea que se encontró una similitud elevada entre las variables inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Ate, 2016, determinada por el coeficiente Rho de Sperman = 0.787 con un nivel de significancia de 0.05 y un valor $p = 0.000 < 0.01$. Salovey, Mayer, Caruso y Yoo (2008), sostuvieron que la autorregulación emocional es la capacidad para mitigar las emociones negativas y potenciar las positivas, sin reprimir o exagerar la información que transmiten. De acuerdo a los resultados puedo afirmar que el autorregulación y el desempeño laboral en los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Humano y Bienestar Social de la Municipalidad Provincial de Huaylas, 2020 es muy importante porque es la capacidad control de todas las emociones que puede salir a flote de un trabajador.

Objetivo específico 05:

Determinar la relación entre la automotivación y el desempeño laboral en los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Humano y Bienestar Social de la Municipalidad Provincial de Huaylas, 2020.

Según la tabla 12 el nivel de significancia es mayor que 0.05 (0.070); se puede concluir que a un nivel de significancia del 0.05, la dimensión Automotivación si se relaciona con el desempeño laboral, en los trabajadores de la Municipalidad de Huaylas. Por lo contrario, Dominguez y Lopez (2016), concluyo en su tesis “La motivación extrínseca y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de bodega del Departamento de Distribución de Ferretería Espinoza S.A. de la ciudad de Guayaquil del presente año”; los trabajadores deben de tener un estímulo para la mejor productividad de su trabajo. (Robbins 2004), la motivación es el deseo de hacer mucho esfuerzo por alcanzar las metas de la organización, condicionado por la necesidad de satisfacer alguna necesidad individual. Si bien la motivación general se refiere al esfuerzo por conseguir cualquier meta, nos concentramos en metas organizacionales a fin de reflejar nuestro interés primordial por el comportamiento conexo con la motivación y el sistema de valores que rige la organización. De acuerdo a los resultados puedo afirmar que la automotivación es muy importante, ya que así obtenemos mejores resultados. Motivando y resaltando lo mejor de cada trabajador.

Objetivo específico 06:

Determinar la relación entre la empatía y el desempeño laboral en los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Humano y Bienestar Social de la Municipalidad Provincial de Huaylas, 2020.

Según la tabla 14 el nivel de significancia es menor que 0.05 (0.017); se puede concluir que a un nivel de significancia del 0.05, la dimensión Empatía se relaciona con el desempeño laboral, en los trabajadores de la Municipalidad de Huaylas. Por lo contrario, Domínguez (2019), concluyo en su tesis “Estrategias Didácticas

Cooperativas para mejorar la inteligencia emocional en estudiantes de la institución educativa señor de la soledad, Huaraz – 2019”, que las estrategias didácticas cooperativas mejoran elocuentemente la inteligencia emocional en los niños de 6 grado de primaria de la Institución Educativa Señor de la Soledad, Huaraz – 2019. Roche (1997), señala que la empatía están inmersos procesos emocionales y racionales, ya que nos permite ponerse en el lugar del otro y comprender sus emociones.

Objetivo Especifico 07:

Según la tabla 16 el nivel de significancia es mayor que 0.05 (0.336); se puede concluir que a un nivel de significancia del 0.05, la dimensión Habilidades sociales no se relaciona con el desempeño laboral, en los trabajadores de la Municipalidad Provincia de Huaylas. Por lo contrario, Roque (2016), concluyo en su tesis “Liderazgo basado en la teoría del camino- meta y el desempeño laboral en la financiera de Huaraz, 2015”, que los resumes del desempeño laboral no son colocadas en su mayor parte ya que no hay obediencia del horario de trabajo, creatividad, no se adquieren las metas, no se efectúa la calidad de ejecución en el tiempo advertido por ende no hay facilidad de reunión del grupo. Goleman (1999), antes de realizar la investigación se pensó que habilidades sociales tenía relación con desempeño laboral, en este caso no existe relación alguna.

9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

9.1. CONCLUSIONES

PRIMERA: Se concluye que a un nivel de significancia del 0.05, la Inteligencia Emocional, no se relaciona con el desempeño laboral, en los trabajadores de la Municipalidad de Huaylas. Según los resultados (tabla 6) el nivel de significancia es mayor que 0.05 (0.072) aceptamos la hipótesis nula y rechazamos la hipótesis alternativa.

SEGUNDA: El 43.2% de los trabajadores encuestados de la Municipalidad Provincial de Huaylas opinaron que el nivel de Inteligencia Emocional es bueno, el 29.7% opinaron que es regular; y el 27.0% opinaron que es mala.

TERCERA: El 67.6% de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaylas, opinan que el desempeño laboral es buena, el 27.0% opina que es regular y el 5.4% es malo.

CUARTA: La dimensión Autoconciencia no se relaciona con el desempeño laboral, en los trabajadores de la Municipalidad de Huaylas; debido que a un nivel de significancia de 0.139 es mayor que el 0.05.

QUINTA: La dimensión de Autoregulación no se relaciona con el desempeño laboral, en los trabajadores de la Municipalidad de Huaylas; debido que el nivel de significancia es mayor que 0.05 (0.365).

SEXTA: La dimensión Automotivación no se relaciona con el desempeño laboral, en los trabajadores de la Municipalidad de Huaylas; dado que el nivel de significancia es mayor que 0.05 (0.070).

- SEPTIMA:** La dimensión Empatía se relaciona con el desempeño laboral, en los trabajadores de la Municipalidad de Huaylas; dado el nivel de significancia es menor que 0.05 (0.017); se puede concluir que a un nivel de significancia del 0.05,
- OCTAVA:** La dimensión Habilidades sociales no se relaciona con el desempeño laboral, ya que el nivel de significancia es mayor que 0.05 (0.336); se puede concluir que a un nivel de significancia del 0.05.

9.2 Recomendaciones

- PRIMERA:** Viendo que la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaylas, 2020, se recomienda a la Municipalidad elaborar un Plan de Trabajo de Inteligencia Emocional para que así pueda mejorar el buen Desempeño Laboral
- SEGUNDA:** En este caso sobre resultado se recomienda que se siga dando mejores tratos a los trabajadores para que así puedan seguir obteniendo buenos resultados en el ámbito laboral y con sus compañeros de trabajo, así mismo mejorar día a día en lo que cabe a Inteligencia Emocional.
- TERCERA:** Se recomienda a la Gerente de la Gerencia de Desarrollo Humano y jefes de la misma Unidad, tener en cuenta el 67.6% de opinión que se obtuvo con respecto al Desempeño Laboral de los Trabajadores, para que se pueda obtener un valor importante de este.
- CUARTA:** Se recomienda a los responsables de la Gerencia tener mucho cuidado con lo que pueda sentir y pensar su trabajador en cuanto a sus emociones como persona y mas

no como trabajador de dicha entidad, ya que se puede obtener malos resultados en el trabajo.

QUINTA: Visto el resultado que la dimensión de Autoregulación no se relaciona con el desempeño laboral, en los trabajadores de la Municipalidad de Huaylas; se recomienda a los responsables mejorar las habilidades porque se puede caer en tensiones y esto es difícil de recuperar rápidamente.

SEXTA: Visto el resultado que la dimensión de Automotivación no se relaciona con el desempeño laboral, en los trabajadores de la Municipalidad de Huaylas; se recomienda crear un Plan de trabajo en Automotivación para que los trabajadores se sientan con ganas de mejorar en lo que respecta a desempeño laboral.

SEPTIMA: Visto dicho resultado en la dimensión Empatía que se relaciona con el desempeño laboral, en los trabajadores de la Municipalidad de Huaylas; pues se les sugiere a los responsables a que sean ellos quienes puedan percibir las preocupaciones y sentimientos de sus trabajadores.

OCTAVA: Visto dicho resultado en la dimensión de Habilidades sociales que no se relaciona con el desempeño laboral, en los trabajadores de la Municipalidad de Huaylas, se recomienda realizar seguidas reuniones con los de la gerencia, para que así exista fluidez y habilidades sociales entre compañeros de trabajo.

10. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Acuña, E., (2017), *Inteligencia emocional y desempeño laboral según el personal de recursos humanos del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2016*, (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16055/Acu%C3%B1a_SE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Alcantara, J (2016) *Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Ate, 2016*. (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo. Lima, Perú.
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/17122>
- Bar-On, R. (1997b). EQ-i Bar-On Emotional Quotient Inventory: A measure of emotional inventory. User's manual. Toronto, Ontario, Canada: MultiHealth Systems.
- Bar-on, R. (2000). Emotional and social intelligence. Insights from the emotional quotient inventory. En: Bar-On, R. y Parker, J. D. A. (eds). The handbook of emotional intelligence: Theory, development assessment and application at home, school and in workplace. San Francisco, CA: Jossey-Bass, págs. 363-88.
- Bayona Manayay, E. L. (2018). *Relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral del personal subalterno de una institución castrense del Perú*, 2018.
http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/US/3902/1/2018_Bayona-Manayay.pdf
- Brito, H. (jun. - dic. 1984.). Hábitos, habilidades y capacidades. La Habana: Varona. Año VII, no.13 <file:///c:/users/usuario/downloads/dialnet-el-desarrollodelashabilidadesmotricesenlaeducacionf6210850.pdf>
- Carver, C., Scheier, M. y Weintraub, J. (1987). Assessing Coping Strategies: A Theoretically Based Approach. Journal of Personality and Social

Psychology, (56), pp. 267-283. Recuperado de:
<http://www.psy.miami.edu/faculty/ccarver/documents/p89cope.pdf>

Chiavenato, I. (2000). Administración de recursos humanos. 5° edición. Bogotá, Colombia: Mc Graw-Hill Interamericana Recuperado de:
<https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/aec4d0f8da9f45c14d9687966f292cd2.pdf>

Chiavenato, I. (2011). Gestión del Talento Humano (5ª. ed.) México: México D.F.: Mc Graw Hill Interamericana
<https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/338def00df60b66a032da556f56c28c6.pdf>

Clore, G. y Ortony, A. 2000. Cognition in emotion: Always, sometimes, always or never. En: Lane, R. y Nadel, L.(eds). Cognitive neuroscience of emotion. Nueva York: Oxford University Press, págs. 24-61.

Cobacango, Pinoargote y Cedeño (2017), en su tesis “Inteligencia emocional como herramienta en el desempeño de las secretarias ejecutivas de la universidad técnica de Manabí”
<https://utm.edu.ec/investigacion/phocadownload/publicaciones/Publicaciones-regionales/2017/fchs/2017.fchs.%20inteligencia%20emocional%20como%20herramienta%20en%20el%20desempeno%20de%20las%20secretarias%20ejecutivas%20de%20la%20universidad%20tecnica%20de%20manabi.pdf>

Cruz, I., y Vargas, A. (2017). Inteligencia emocional y desempeño laboral en docentes del gimnasio nueva américa. Bogotá: Fundación Universitaria Los Libertadores.
<https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/50989/DESEMPE%c3%91O%20LABORAL%20DE%20LA%20GENERACI%c3%93N%20MILLENNIAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Dessler, G., & Varela, R. (2017). Administración de recursos humanos (6 ed.). México: Pearson educación
<https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/0ee49930c54202fa9d631ebce4af2438.pdf>
- Díaz, LL. (2010). Conceptos básicos de competencia laboral. Recuperado de:
<http://bvs.sld.cu/revistas/infid/n809/infid2209.htm>
- Dominguez Herrera, J. M. (2019). Estrategias didácticas cooperativas para mejorar la inteligencia emocional en estudiantes de la institución educativa Señor de la Soledad, Huaraz-2019.
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/15222/estrategias_didacticas_dominguez_herrera_julio_manuel.pdf?sequence=1&isallowed=y
- Domínguez mejía, i. N. G. R. I. D., & López Santos, c. y. n. t. h. i. a. (2016-07). Tesis. Recuperado a partir de
<http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/26337>
- Fernández, M, (1999). Diccionario de recursos humanos organización y dirección. Ediciones Díaz de Santos, S. A. Madrid, España. Recuperado de:
https://elibro.net/es/lc/usanpedro/titulos/52955?col_q=Diccionario_d_e_recursos_humanos_organizaci%C3%B3n_y_direcci%C3%B3n_Ediciones_D%C3%ADaz_de_Santos&col_code=ELC004&prev=col
- García, M. y Magaz, A. (2011). ADCAs. Autoinformes de Conducta Asertiva. España: COHS, Consultores en Ciencias Humanas, S.L. Recuperado de:
https://elibro.net/es/lc/usanpedro/titulos/52955?col_q=Diccionario_d_e_recursos_humanos_organizaci%C3%B3n_y_direcci%C3%B3n_Ediciones_D%C3%ADaz_de_Santos&col_code=ELC004&prev=col
- Gardner, H. (1993). Multiple intelligence: The theory in practice. New York: Basic Books.

- George, J. (2000, agosto). Emotions and leadership: The role of emotional intelligence. *Human Relations*, 53(8), 1027-1055
- Giraldo Chilca, G. Y., & Llovera Molina, J. L. (2018). Desarrollo profesional y su influencia en el desempeño laboral del personal CAS de la Municipalidad Distrital de Independencia, Huaraz-2018. file:///C:/Users/Salas/Downloads/Giraldo_CGY-Llovera_MJL.pdf
- Goleman, D. (1995). *Emotional intelligence: Why it can matter more than IQ*. New York: Bantam. https://www.academia.edu/37329006/Emotional_Intelligence_Why_it_Can_Matter_More_Than_IQ_by_Daniel_Goleman
- Goleman, D. (1998). *Working with Emotional Intelligence Versión castellana La práctica de la inteligencia emocional*. Barcelona – España: Kairós. S.A.
- Goleman, D. (1999). *La práctica de la Inteligencia Emocional*. Barcelona: Editorial Kairos. http://www.codajic.org/sites/www.codajic.org/files/La.practica.de_la_inteligencia.emocional.pdf
- Goleman, D. (2001). Emotional Intelligence: Issues in paradigm building. En D. Goleman & C. Cherniss (Eds.), *The emotionally intelligent workplace: How to select for, measure, and improve emotional intelligence in individuals, groups, and organizations* (pp. 13- 26). San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGrawHill. https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf
- Mayer, J.D., Salovey, P. & Caruso, D, R. (2000). Models of emotional intelligence. En R. J. Sternberg (Ed.), *Handbook of Intelligence* (pp. 396- 420). Cambridge: Cambridge University Press.

- Mayer, Jonh (2001), "A field guide to emotional intelligence", en Emotional Intelligence in Every Day Life, Filadelfia, Psychology Press, pp. 3-14.
- Mccrae, R. (2000). Emotional intelligence from the perspective of the five-factor model of personality. En Bar-On, R. y Parker, J. D. A. (eds). The handbook of emotional intelligence: Theory, development assessment and application at home, school and in workplace. San Francisco, CA: Jossey-Bass, págs. 263-276.
- Moreno, B, Casares, M., & Pascual, M. (2000). Las habilidades sociales en el currículo (Vol. 146). Ministerio de Educación. Recuperado de sede.educacion.gob.es/publiventa/las-habilidades-sociales-en-el-curriculo/.../8661
- Palella y Martins (2006). Metodología de la investigación cuantitativa. 3ra. Edición 2012 Caracas- Venezuela
<https://es.scribd.com/document/423796649/Palella-y-Martins-Metodologia-de-La-Investigacion-Cuantitativa-2-pdf>
- Peralta Saavedra, F. D. J. (2019). Inteligencia emocional y desempeño laboral de los docentes de la Institución Educativa Santa Teresa de Jesús - Sullana.
http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/11625/Tesis_61267.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Quispe Quispe, E. (2018). Inteligencia emocional y desempeño docente en centros de educación básica especial de la UGEL 04.
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15440/Quispe_QE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ramírez, F., Viteri, J., García, E. y Carrión, V. (2015). Valor óptimo de eficiencia de gestión. Caso proceso de calzado. Universidad de Matanzas Camilo Cienfuegos, Cuba
<https://www.redalyc.org/pdf/3604/360441056006.pdf>

- Robbins, S. P. (2004). Comportamiento organizacional. México: Pearson educación, Recuperado de www.academia.edu/8111704/Comportamiento_organizacional_13a,_e_d.Robbins
- Roberts, R.; Zeidner, M. y Matthews, G. (2001). Does emotional intelligence meet traditional standards for an intelligence? Some new data and conclusions. *Emotions*. Sept., vol. 1, n.º 3, págs. 196-231.
- Roche, R. (1997). Educación prosocial de las emociones, actitudes y valores en la adolescencia. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?isbn=844900327X>
- Roque Peña, E. M. (2016). Liderazgo basado en la teoría del camino–meta y el desempeño laboral en la financiera confianza de Huaraz, 2015. http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/2647/T033_43519743_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rychen, S y Hersh, S. (2006), Competencias clave para el bienestar personal, económico y social, España, Aljibe
- Salovey, P., & Mayer, J.D (1990). Emotional intelligence. Baywood Publishing. <https://aec6905spring2013.files.wordpress.com/2013/01/saloveymayer1990emotionalintelligence.pdf>
- Salovey, P., Mayer, J. D., Caruso, D., & Yoo, S. H. (2008). The positive psychology of emotional intelligence. *Perspectives on Educational and Positive Psychology*, 336, 185-208. Recuperado de <http://www.jstor.org/stable/42980149>
- Salovey, P., Stroud, L. R., Woolery, A., & Epel, E. S. (2002). Perceived emotional intelligence, stress reactivity, and symptom reports: Further explorations using the trait meta-mood scale. *Psychology and Health*, 17(5), 611-627.

- Ubaldo Tahua, M. R. (2017). Inteligencia emocional y clima organizacional en los docentes de la institución educativa Virgen de las Mercedes Jangas-Huaraz, 2017.
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29682/ubaldo_tm.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ucero , J. (2012). Planes de carrera Primera edición. ESIC Editorial, Madrid
- Wallace, E. (2005). Stratetic decision making with corporate emotional intelligence. Problems and Perspectives in Management, 3(3), 83-91.
- Worchel, S. Cooper, J. Goethois, G. y Obson, J. (2002). Psicología Social. México: Thompson.

11. AGRADECIMIENTO

Agradecer siempre a Dios Jehová, todo poderoso por ser quien me brinda un día más de vida y de buena salud.

Gracias a mis Padres (Juanita Poma Figueroa y Dario Gomez Alvinagorta), por ser quienes me motivan a ser mejores día a día y poder cumplir mis sueños y ser quienes ellos se sientan orgulloso de su última hija y que en la calle estén con la frente en alto porque formaron a una muy buena hija, con defectos pero responsable en lo que es estudios y trabajo, gracias Madre mía principalmente Tú, quien me a apoyado en mi proyecto empresarial de tener mi propia Show Infantil, quien desde el primer momento me motivo a seguir a pesar de los miedos que tenía en mente y ahora poco a poco poder explotar el Don que Dios Jehová me dio, alegras a los más pequeños, por siempre tener un plato de comida en la mesa cuando llegaba cansada de mis estudios y más ahora en el trabajo. Aun así, sabiendo lo difícil que resulta tenerte lejos, pero rogando por tu mejora y que pronto estarás conmigo nuevamente.

Gracias Padre por siempre animarme a seguir adelante en el estudio y trabajo, por cada sabia palabra que siempre me a dedicado.

Gracias a mi Abuelita Elida Alvinagorta Pinto, que a su edad me ayudo demasiado, que con lo que podía a veces me apoyaba económicamente pagando mi pensión de Universidad y siempre con los brazos abiertos a invitarme un plato de comida cuando no podía ir a casa.

Gracias a mi Asesor al Mg. Jorge Lujan Torres, por haber brindado sus conocimientos y haber tenido paciencia y comprensión ante mi persona.

Agradecer también a la Señorita Ana por la paciencia y espera en la realización de pagos del curso, por la rapidez de envió de cada formato que necesitábamos.

Finalmente agradecer al Mg. Miguel Santos Esquivel, por haber dedicado su tiempo en apoyar a una ex alumna que paso por sus enseñanzas.

ATTE.: ERICKA GOMEZ

12. DEDICATORIA

A mis padres Juanita y Dario, quienes son mi motivación para salir adelante y se sientan orgullosos de mí.

A mi Abuelita Elida que en todo momento me apoyo, que a pesar de tantas cosas estuvo ahí firmemente conmigo.

ATTE.: ERICKA GOMEZ

AMEXO N°01

ENCUESTA

Estoy haciendo una investigación sobre la relación que existe entre la Inteligencia emocional y el Desempeño laboral en los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Humano y Bienestar Social de la Municipalidad Provincial de Huaylas, 2020. Se le agradece a Ud. Pueda brindar la información requerida con la mayor claridad y sinceridad posible. Gracias por su valioso aporte.

I PARTE

En esta primera parte de la encuesta, le presentamos un conjunto de preguntas acerca de usted. Por favor marque con una (X), el número o la alternativa que considere correcta en cada una ellas.

Sexo:

1. Masculino ()
2. Femenino ()

Edad:

1. 18 - 28 años ()
2. 29 – 38 años ()
3. 39 - 48 años ()
4. 49 - 58 años ()
5. Más de 58 años ()

Años de Servicios en la empresa

1. Hasta 5 años ()
2. 6 a 10 años ()
3. 11 a 15 años ()
4. 16 a 20 años ()
5. 21 a más. ()

Estado Civil:

1. Soltero ()
2. Casado ()
3. Divorciado ()
4. Conviviente ()
5. Viudo (a) ()

II PARTE

A continuación, se presenta un conjunto de preguntas referidas a la Inteligencia emocional. Luego de cada pregunta, usted verá alternativas y escalas de respuestas, por favor marque la alternativa que considere, concuerde con su opinión en cada caso.

Siempre (5), Casi Siempre (4), A veces (3), Casi Nunca (2), Nunca (1)

INTELIGENCIA EMOCIONAL

	ITEMS	CALIFICACIÓN				
		1	2	3	4	5
1.	¿Usted se da cuenta de sus emociones?					
2.	¿Usted sabe identificar cuando tiene pensamientos negativos sobre la situación que vive?					
3.	¿Siente que posee una sólida autoestima?					
4.	¿Usted se da cuenta cuando se empieza a enfadar?					
5.	¿Consideras que tienes un excelente nivel de control emocional?					
6.	¿Te tranquilizas rápido cuando estás enfadado?					
7.	¿Con persistencia puede obtener lo que se propone en el trabajo?					
8.	¿Siempre ve las cosas en su aspecto favorable?					
9.	¿Se motiva cuando empieza algo?					
10.	¿Desarrolla pautas de conductas nuevas y productivas?					
11.	¿Te planteas metas de superación?					
12.	¿Cumples con lo que te propones venciendo obstáculos?					
13.	¿Identificas los sentimientos de otros de un modo eficaz?					
14.	¿Preguntas de forma amable a la persona?					
15.	¿Atiendes con esmero a sus compañeros de trabajo?					
16.	¿Comparte con sus compañeros de trabajo sus conocimientos?					
17.	¿Consideras que tienes una excelente habilidad para relacionarte socialmente?					
18.	¿Proporcionas apoyo y consejos a los demás cuando sea necesario?					
19.	¿Resuelves conflictos interpersonales de forma amistosa?					
20.	¿Intenta no herir los sentimientos de los demás?					

ETAPA III

A continuación, se presenta un conjunto de preguntas referidas al Desempeño Laboral. Luego de cada pregunta, usted verá alternativas y escalas de respuestas, por favor marque la alternativa que considere, concuerde con su opinión en cada caso.

Siempre (5), Casi Siempre (4), A veces (3), Casi Nunca (2), Nunca (1)

DESEMPEÑO LABORAL

	ITEMS	CALIFICACIÓN				
		1	2	3	4	5
21.	¿Usted actúa de manera apropiada frente a las observaciones y recompensas por su labor?					
22.	¿Inspira confianza cuando habla con los demás?					
23.	¿Expresa sus ideas de forma sincera y sin ánimo de conflicto?					
24.	¿La labor que realiza usted es importante y significativa?					
25.	¿La interacción con sus compañeros de trabajo resulta gratificante para usted?					
26.	¿Cuenta con iniciativa al momento de desarrollar su labor?					
27.	¿Usted motiva a sus compañeros para que puedan trabajar en equipo?					
28.	¿Usted aplica los conocimientos adquiridos en experiencias laborales previas?					
29.	¿La empresa le permite tomar decisiones para realizar algún cambio?					
30.	¿Ud. cree que el tiempo de realización de las actividades que hace es lo óptimo?					
31.	¿Logra eficientemente las tareas que les son asignadas?					
32.	¿Su grado de responsabilidad está acorde a su capacidad profesional?					
33.	¿Se le brinda oportunidades de desarrollo profesional?					
34.	¿Se preocupa la municipalidad por brindarle capacitaciones?					
35.	¿Las instrucciones que brinda la municipalidad están de acuerdo a sus intereses?					

ANEXO N° 02: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	METODOLOGIA
Inteligencia emocional y desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad provincial de Huaylas, 2020.	Problema general ¿Cuál es la relación que existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Humano y Bienestar Social de la Municipalidad Provincial de Huaylas, 2020? Problemas específicos ¿Cuál es la relación entre la autoconciencia y el desempeño laboral en los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Humano y Bienestar Social de la Municipalidad Provincial de Huaylas, 2020? ¿Cuál es la relación entre la autorregulación y el desempeño laboral en los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Humano y Bienestar Social de la Municipalidad Provincial de Huaylas, 2020? ¿Cuál es la relación entre la automotivación y el desempeño laboral en los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Humano y Bienestar Social	Objetivo general Determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Humano y Bienestar Social de la Municipalidad Provincial de Huaylas, 2020 Objetivos específicos • Establecer la Inteligencia emocional en los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Humano y Bienestar Social de la Municipalidad Provincial de Huaylas, 2020. • Establecer el desempeño laboral en los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Humano y Bienestar Social de la Municipalidad Provincial de Huaylas, 2020.	Hipótesis General H1: Si existe relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Humano y Bienestar Social de la Municipalidad Provincial de Huaylas 2020. H0: No existe relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Humano y Bienestar Social de la Municipalidad Provincial de Huaylas 2020.	TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACION: TIPO: Descriptivo DISEÑO: No experimental – transversal. POBLACION- MUESTRA: 1.- POBLACION: La población es de 37 personas (trabajadores de la municipalidad provincial de Huaylas) 2.- MUESTRA: La muestra es de 37 personas. TECNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACION: 1.- TECNICAS: Encuestas. 2.-INSTRUMENTOS: Cuestionario

	de la Municipalidad Provincial de Huaylas, 2020?	• Determinar la relación entre la autoconciencia y el desempeño laboral en los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Humano y Bienestar Social de la Municipalidad Provincial de Huaylas, 2020. • Determinar la relación entre la autorregulación y el desempeño laboral en los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Humano y Bienestar Social de la Municipalidad Provincial de Huaylas, 2020. • Determinar la relación entre la automotivación y el desempeño laboral en los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Humano y Bienestar Social de la Municipalidad Provincial de Huaylas, 2020. • Determinar la relación entre la empatía y el desempeño laboral en los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Humano y Bienestar Social de la Municipalidad Provincial de Huaylas, 2020.		
--	--	--	--	--

ANEXO N°03: BASE DE DATOS DE LA PRUEBA PILOTO

INTELIGENCIA EMOCIONAL

ID	PREGUNTA 1	PREGUNTA 2	PREGUNTA 3	PREGUNTA 4	PREGUNTA 5	PREGUNTA 6	PREGUNTA 7	PREGUNTA 8	PREGUNTA 9	PREGUNTA1 0
001	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5
002	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5
003	5	3	5	4	4	4	4	4	4	3
004	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
005	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3
006	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3
007	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
008	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4
009	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
010	3	5	5	5	5	4	5	5	4	5

PREGUNTA11	PREGUNTA12	PREGUNTA13	PREGUNTA14	PREGUNTA15	PREGUNTA16	PREGUNTA17	PREGUNTA18	PREGUNTA19	PREGUNTA20	PUNTAJE
5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	93
5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	92
4	5	4	4	5	3	4	4	4	4	81
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	81
4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	77
3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	76
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	98
3	4	4	4	4	5	4	4	3	4	81
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	99
5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	92

DESEMPEÑO LABORAL

ID	PREGUNTA21	PREGUNTA22	PREGUNTA23	PREGUNTA24	PREGUNTA25	PREGUNTA26	PREGUNTA27	PREGUNTA28	PREGUNTA29	PREGUNTA30
1	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5
2	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4
3	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
6	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	4	5	4	5	5	4	4	4	3	4
9	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
10	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4

PREGUNTA31	PREGUNTA32	PREGUNTA33	PREGUNTA34	PREGUNTA35	PUNTAJE
5	5	5	5	5	66
5	5	4	4	4	64
4	4	5	5	4	62
4	4	4	4	4	56
4	4	4	3	4	51
4	5	4	5	4	64
5	5	5	4	5	69
5	5	4	5	4	61
4	5	4	4	5	63
5	5	5	4	5	66

**FIABILIDAD DE INTELIGENCIA EMOCIONAL
(PILOTO)**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,934	20

FUENTE: BASE DE DATOS

**FIABILIDAD DE DESEMPEÑO LABORAL
(PILOTO)**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,904	15

FUENTE: BASE DE DATOS

El 20/10/2020 se aplicó una prueba piloto (encuesta) a los 10 colaboradores de la Municipalidad Provincial de Huaylas, los cuales, ayudaron a determinar la consistencia interna de mis variables Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral, en la presente prueba piloto se efectuó como medida de consistencia interna al Alfa de Cronbach. Luego de realizar el procesamiento de datos se obtuvo un coeficiente ,934 y ,904 respectivamente. Por lo tanto, concluyo que mis 34 preguntas miden el mismo constructo y están altamente correlacionados entre sí.

ANEXO 04: ANALISIS DE CONFIANBILIDAD ALFA DE CRONBACH

**FIABILIDAD DE INTELIGENCIA EMOCIONAL
(PILOTO)**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,934	20

FUENTE: BASE DE DATOS

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	82,60	77,156	-,170	,946
P2	82,60	69,822	,449	,934
P3	82,60	67,378	,670	,930
P4	82,50	67,167	,939	,926
P5	82,80	64,178	,851	,926
P6	82,80	67,511	,736	,929
P7	82,60	67,378	,670	,930
P8	82,70	69,567	,714	,930
P9	82,90	66,544	,703	,929
P10	82,80	61,733	,899	,924
P11	82,70	63,789	,843	,926
P12	82,50	69,611	,644	,931
P13	82,60	68,267	,823	,928
P14	82,50	67,167	,939	,926
P15	82,50	73,389	,209	,937
P16	82,70	69,789	,471	,934
P17	82,50	74,278	,110	,939
P18	82,80	68,400	,646	,930
P19	82,60	66,044	,794	,927
P20	82,70	69,344	,743	,930

FIABILIDAD DE DESEMPEÑO LABORAL (PILOTO)

Alfa de Cronbach	N de elementos
,904	15

FUENTE: BASE DE DATOS

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P21	62,30	28,233	,536	,900
P22	62,10	28,544	,530	,900
P23	62,40	28,489	,500	,901
P24	62,00	27,556	,853	,892
P25	62,30	29,567	,291	,908
P26	62,20	27,511	,689	,895
P27	62,50	26,500	,656	,896
P28	62,50	25,389	,833	,888
P29	62,50	25,389	,656	,897
P30	62,70	26,678	,769	,892
P31	62,30	28,233	,536	,900
P32	62,10	27,656	,713	,895
P33	62,40	28,267	,542	,900
P34	62,50	28,500	,355	,909
P35	62,40	28,044	,585	,899



UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN

PLANILLA DE JUICIO DE EXPERTOS

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: **ENCUESTA** que hace parte de la investigación titulada:

Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en los trabajadores de la municipalidad provincial de Huaylas, 2020.

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 como de sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ: MG. SANTOS MIGUEL ESQUIVEL INFANTES

FORMACIÓN ACADÉMICA: ADMINISTRACION DE EMPRESAS

ÁREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: GESTION HUMANA, DOCENCIA UNIVERSITARIA, ASESOR DE TESIS, ETC.

TIEMPO 13 AÑOS **CARGO ACTUAL:** DOCENTE UNIVERSITARIO

INSTITUCIÓN: UNIVERSIDAD SAN PEDRO

Objetivo de la investigación: Determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Humano y Bienestar Social de la Municipalidad Provincial de Huaylas, 2020.

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

CATEGORÍA	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	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado 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

ser incluido.	4. Alto nivel	estar incluyendo lo que mide éste. -El ítem es relativamente importante.
---------------	---------------	---

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUAYLAS, 2020.

VI: INTELIGENCIA EMOCIONAL

Calificar de 1 a 4 puntos

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES (Si debe modificarse un ítem por favor indique)
Autoconciencia	¿Usted se da cuenta de sus emociones? 1	4	4	4	4	
	¿Usted sabe identificar cuando tiene pensamientos negativos sobre la situación que vive? 2	4	4	4	4	
	¿Siente que posee una sólida autoestima? 3	4	4	4	4	
	¿Usted se da cuenta cuando se empieza a enfadar? 4	4	4	4	4	
Autorregulación	¿Consideras que tienes un excelente nivel de control emocional? 5	4	4	4	4	
	¿Te tranquilizas rápido cuando estás enfadado? 6	4	4	4	4	
	¿Con persistencia puede obtener lo que se propone en el trabajo? 7	4	4	4	4	
	¿Siempre ve las cosas en su aspecto favorable? 8	4	4	4	4	
Automotivación	¿Se motiva cuando empieza algo? 9	4	4	4	4	
	¿Desarrolla pautas de conductas nuevas y productivas? 10	4	4	4	4	
	¿Te planteas metas de superación? 11	4	4	4	4	
	¿Cumple con lo que te propones venciendo obstáculos? 12	4	4	4	4	
Empatía	¿Identificas los sentimientos de otros de un modo eficaz? 13	4	4	4	4	
	¿Preguntas de forma amable a la persona? 14	4	4	4	4	
	¿Atiendes con esmero a sus compañeros de trabajo? 15	4	4	4	4	
	¿Comparte con sus compañeros de trabajo sus conocimientos? 16	4	4	4	4	
Habilidades Sociales	¿Consideras que tienes una excelente habilidad para relacionarte socialmente? 17	4	4	4	4	
	¿Proporcionas apoyo y consejos a los demás cuando sea necesario? 18	4	4	4	4	
	¿Resuelves conflictos interpersonales de forma amistosa? 19	4	4	4	4	
	¿Intenta no herir los sentimientos de los demás? 20	4	4	4	4	

V2: DESEMPEÑO LABORAL

Calificar de 1 a 4 puntos.

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES (Si debe modificarse un ítem por favor indique)
Rasgos de personalidad	¿Usted actúa de manera apropiada frente a las observaciones y recompensas por su labor? 21	4	4	4	4	
	¿Inspira confianza cuando habla con los demás? 22	4	4	4	4	
	¿Expresa sus ideas de forma sincera y sin ánimo de conflicto? 23	4	4	4	4	
	¿La labor que realiza usted es importante y significativa? 24	4	4	4	4	
	¿La interacción con sus compañeros de trabajo resulta gratificante para usted? 25	4	4	4	4	
Competencias	¿Cuenta con iniciativa al momento de desarrollar su labor? 26	4	4	4	4	
	¿Usted motiva a sus compañeros para que puedan trabajar en equipo? 27	4	4	4	4	
	¿Usted aplica los conocimientos adquiridos en experiencias laborales previas? 28	4	4	4	4	
	¿La empresa le permite tomar decisiones para realizar algún cambio? 29	4	4	4	4	
Logro de las metas	¿Ud. cree que el tiempo de realización de las actividades que hace es lo óptimo? 30	4	4	4	4	
	¿Logra eficientemente las tareas que les son asignadas? 31	4	4	4	4	
	¿Su grado de responsabilidad está acorde a su capacidad profesional? 32	4	4	4	4	
Potencial de mejoramiento	¿Se le brinda oportunidades de desarrollo profesional? 33	4	4	4	4	
	¿Se preocupa la municipalidad por brindarle capacitaciones? 34	4	4	4	4	
	¿Las instrucciones que brinda la municipalidad están de acuerdo a sus intereses? 35	4	4	4	4	

ASPECTOS GENERALES

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	✓		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación.	✓		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial.	✓		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir.	✓		
Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada.		✓	
VALIDEZ			
APLICABLE			SI NO
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			SI NO
Validado por: <i>Mg. SANTOS MIGUEL ESOMUEL INFANTES</i>			Fecha: <i>21/12/2020.</i>
Firma: <i>M. Espinoza</i>	Teléfono: <i>995606369</i>		Email: <i>santosesqui@hotmail.com</i>



UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN

PLANILLA DE JUICIO DE EXPERTOS

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: **ENCUESTA** que hace parte de la investigación titulada:

Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en los trabajadores de la municipalidad provincial de Huaylas, 2020.

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 como de sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ: ZARAGOSO DONI COLCHADO HUIZA

FORMACIÓN ACADÉMICA: ADMINISTRACION DE EMPRESAS

ÁREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: GESTION EMPRESARIAL, GESTION DE VENTAS, RR.HH, DOCENCIA UNIVERSITARIA, CONSULTORIA Y ASESORIA EMPRESARIAL, ASESOR TEMÁTICO DE TESIS, COORDINADOR DE CAPACITACIONES EN RR.HH, FACILITADOR, ETC.

TIEMPO: 10 AÑOS **CARGO ACTUAL:** DOCENTE UNIVERSITARIO

INSTITUCIÓN: UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO (LIMA – ESTE)

Objetivo de la investigación: **Determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Humano y Bienestar Social de la Municipalidad Provincial de Huaylas, 2020.**

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

CATEGORÍA	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.
---	---	---

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUAYLAS, 2020.

VI: INTELIGENCIA EMOCIONAL

Calificar de 1 a 4 puntos

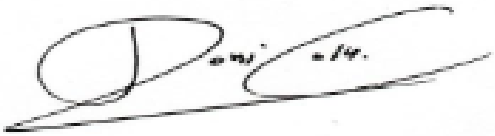
DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES (Si debe modificarse un ítem por favor indique)
Autoconciencia	¿Usted se da cuenta de sus emociones? 1	4	4	4	4	
	¿Usted sabe identificar cuando tiene pensamientos negativos sobre la situación que vive? 2	4	4	4	4	
	¿Siente que posee una sólida autoestima? 3	4	4	4	4	
	¿Usted se da cuenta cuando se empieza a enfadar? 4	4	4	4	4	
Autorregulación	¿Consideras que tienes un excelente nivel de control emocional? 5	4	4	4	4	
	¿Te tranquilizas rápido cuando estás enfadado? 6	4	4	4	4	
	¿Con persistencia puede obtener lo que se propone en el trabajo? 7	4	4	4	4	
	¿Siempre ve las cosas en su aspecto favorable? 8	4	4	4	4	
Automotivación	¿Se motiva cuando empieza algo? 9	4	4	4	4	
	¿Desarrolla pautas de conductas nuevas y productivas? 10	4	4	4	4	
	¿Te planteas metas de superación? 11	4	4	4	4	
	¿Cumples con lo que te propones venciendo obstáculos? 12	4	4	4	4	
Empatía	¿Identificas los sentimientos de otros de un modo eficaz? 13	4	4	4	4	
	¿Preguntas de forma amable a la persona? 14	4	4	4	4	
	¿Atiendes con esmero a sus compañeros de trabajo? 15	4	4	4	4	
	¿Comparte con sus compañeros de trabajo sus conocimientos? 16	4	4	4	4	
Habilidades Sociales	¿Consideras que tienes una excelente habilidad para relacionarte socialmente? 17	4	4	4	4	
	¿Proporcionas apoyo y consejos a los demás cuando sea necesario? 18	4	4	4	4	
	¿Resuelves conflictos interpersonales de forma amistosa? 19	4	4	4	4	
	¿Intenta no herir los sentimientos de los demás? 20	4	4	4	4	

V2: DESEMPEÑO LABORAL

Calificar de 1 a 4 puntos.

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES (Si debe modificarse un ítem por favor indique)
Rasgos de personalidad	21. ¿Usted actúa de manera apropiada frente a las observaciones y recompensas por su labor?	4	4	4	4	
	22. ¿Inspira confianza cuando habla con los demás?	4	4	4	4	
	23. ¿Expresa sus ideas de forma sincera y sin ánimo de conflicto?	4	4	4	4	
	24. ¿La labor que realiza usted es importante y significativa?	4	4	4	4	
	25. ¿La interacción con sus compañeros de trabajo resulta gratificante para usted?	4	4	4	4	
Competencias	26. ¿Cuenta con iniciativa al momento de desarrollar su labor?	4	4	4	4	
	27. ¿Usted motiva a sus compañeros para que puedan trabajar en equipo?	4	4	4	4	
	28. ¿Usted aplica los conocimientos adquiridos en experiencias laborales previas?	4	4	4	4	
	29. ¿La empresa le permite tomar decisiones para realizar algún cambio?	4	4	4	4	
Logro de las metas	30. ¿Ud. cree que el tiempo de realización de las actividades que hace es lo óptimo?	4	4	4	4	
	31. ¿Logra eficientemente las tareas que les son asignadas?	4	4	4	4	
	32. ¿Su grado de responsabilidad está acorde a su capacidad profesional?	4	4	4	4	
Potencial de mejoramiento	33. ¿Se le brinda oportunidades de desarrollo profesional?	4	4	4	4	
	34. ¿Se preocupa la municipalidad por brindarle capacitaciones?	4	4	4	4	
	35. ¿Las instrucciones que brinda la municipalidad están de acuerdo a sus intereses?	4	4	4	4	

ASPECTOS GENERALES

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES		
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			<table border="1"><tr><td>SI</td><td>NO</td></tr></table>	SI	NO
SI	NO				
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			<table border="1"><tr><td>SI</td><td>NO</td></tr></table>	SI	NO
SI	NO				
Validado por: ZARAGOSO DONI COLCHADO HUIZA		Fecha: 24/10/20			
Firma: 	Teléfono: 943-016190		Email: zcolchado@ucvvirtual.edu.pe		



UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN

PLANILLA DE JUICIO DE EXPERTOS

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: **ENCUESTA** que hace parte de la investigación titulada:

Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en los trabajadores de la municipalidad provincial de Huaylas, 2020.

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 como de sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ: MARLON SOLANO CASTILLO

FORMACIÓN ACADÉMICA: MBA

ÁREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL: ADMINISTRACIÓN / GERENCIA DE OPERACIONES

TIEMPO: 3 AÑOS **CARGO ACTUAL:** GERENTE DE OPERACIONES

INSTITUCIÓN: MEGALIMP S.A.C.

Objetivo de la investigación: **Determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Humano y Bienestar Social de la Municipalidad Provincial de Huaylas, 2020.**

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

CATEGORÍA	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.

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUAYLAS, 2020.

VI: INTELIGENCIA EMOCIONAL

Calificar de 1 a 4 puntos

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES (Si debe modificarse un ítem por favor indique)
Autoconciencia	¿Usted se da cuenta de sus emociones? 1	4	4	4	4	
	¿Usted sabe identificar cuando tiene pensamientos negativos sobre la situación que vive? 2	4	4	4	4	
	¿Siente que posee una sólida autoestima? 3	4	4	4	4	
	¿Usted se da cuenta cuando se empieza a enfadar? 4	4	4	4	4	
Autorregulación	¿Consideras que tienes un excelente nivel de control emocional? 5	4	4	4	4	
	¿Te tranquilizas rápido cuando estás enfadado? 6	4	4	4	4	
	¿Con persistencia puede obtener lo que se propone en el trabajo? 7	4	4	4	4	
	¿Siempre ve las cosas en su aspecto favorable? 8	4	4	4	4	
Automotivación	¿Se motiva cuando empieza algo? 9	4	4	4	4	
	¿Desarrolla pautas de conductas nuevas y productivas? 10	4	4	4	4	
	¿Te planteas metas de superación? 11	4	4	4	4	
	¿Cumples con lo que te propones venciendo obstáculos? 12	4	4	4	4	
Empatía	¿Identificas los sentimientos de otros de un modo eficaz? 13	4	4	4	4	
	¿Preguntas de forma amable a la persona? 14	4	4	4	4	
	¿Atiendes con esmero a sus compañeros de trabajo? 15	4	4	4	4	
	¿Comparte con sus compañeros de trabajo sus conocimientos? 16	4	4	4	4	
Habilidades Sociales	¿Consideras que tienes una excelente habilidad para relacionarte socialmente? 17	4	4	4	4	
	¿Proporcionas apoyo y consejos a los demás cuando sea necesario? 18	4	4	4	4	
	¿Resuelves conflictos interpersonales de forma amistosa? 19	4	4	4	4	
	¿Intenta no herir los sentimientos de los demás? 20	4	4	4	4	

V2: DESEMPEÑO LABORAL

Calificar de 1 a 4 puntos.

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES (Si debe modificarse un ítem por favor indique)
Rasgos de personalidad	¿Usted actúa de manera apropiada frente a las observaciones y recompensas por su labor? 21	4	4	4	4	
	¿Inspira confianza cuando habla con los demás? 22	4	4	4	4	
	¿Expresa sus ideas de forma sincera y sin ánimo de conflicto? 23	4	4	4	4	
	¿La labor que realiza usted es importante y significativa? 24	4	4	4	4	
	¿La interacción con sus compañeros de trabajo resulta gratificante para usted? 25	4	4	4	4	
Competencias	¿Cuenta con iniciativa al momento de desarrollar su labor? 26	4	4	4	4	
	¿Usted motiva a sus compañeros para que puedan trabajar en equipo? 27	4	4	4	4	
	¿Usted aplica los conocimientos adquiridos en experiencias laborales previas? 28	4	4	4	4	
	¿La empresa le permite tomar decisiones para realizar algún cambio? 29	4	4	4	4	
Logro de las metas	¿Ud. cree que el tiempo de realización de las actividades que hace es lo óptimo? 30	4	4	4	4	
	¿Logra eficientemente las tareas que les son asignadas? 31	4	4	4	4	
	¿Su grado de responsabilidad está acorde a su capacidad profesional? 32	4	4	4	4	
Potencial de mejoramiento	¿Se le brinda oportunidades de desarrollo profesional? 33	4	4	4	4	
	¿Se preocupa la municipalidad por brindarle capacitaciones? 34	4	4	4	4	
	¿Las instrucciones que brinda la municipalidad están de acuerdo a sus intereses? 35	4	4	4	4	

ASPECTOS GENERALES

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES
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			SI NO
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			SI NO
Validado por: MARLON SOLANO CASTILLO		Fecha: 24/10/2020	
Firma: 	Teléfono: 991990033		Email: marprime@hotmail.com