

UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**“LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL DESEMPEÑO
LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TAMBURCO – 2016”**

**Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en
Administración de Empresas**

ASESOR : Dr. Freddy Vega Loayza

PRESENTADO POR :
Bach. Arredondo Aedo, Lidia
Bach. Bautista Damián, Rocío

**ABANCAY - DICIEMBRE DEL 2017
APURIMAC - PERU**

UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TESIS

**“LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL
DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA MUNICIPALIDAD
DISTRITAL DE TAMBURCO – 2016”**

**Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de
Empresas**

PRESENTADO POR:

Bach. Arredondo Aedo, Lidia

Bach. Bautista Damián, Rocío

APURIMAC - PERU

2017

**LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL
DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SERVIDORES
PÚBLICOS DE LA MUNICIPALIDAD
DISTRITAL DE TAMBURCO – 2016**



UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Autoridades de Facultad

Mg. MAURO HUAYAPA HUAYNACHO
DECANO DE LA FACULTAD DE ADMINISTRACION

Dr. VICTOR CARMELINO VARGAS GODOY
DIRECTOR DE LA ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

Mg. SILVIA SOLEDAD LOPEZ IBAÑEZ
DIRECTORA DEL DEPARTAMENTO ACADEMICO DE ADMINISTRACION

UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC

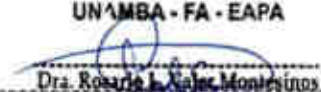
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

MIEMBROS DEL JURADO


UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN
MAURO HUAYAPA HUAYNACHO
Presidente de Jurado


UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN
JOSÉ YUDBERTO VILCA CCOLQUE
DOCENTE - DAA
JOSE YUDBERTO VILCA CCOLQUE
Primero Miembro

UNAMBA - FA - EAPA

Dra. Rosario L. Valer Montesinos
DOCENTE
ROSARIO LETICIA VALER MONTESINOS
Segundo Miembro

CONFORMIDAD DE TESIS

El que suscribe Dr. Freddy Vega Loayza Docente principal - DAA de la Facultad de Administración y Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, **ASESOR** del Proyecto de Investigación científica y Tesis universitaria (Informe final) denominado **“LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TAMBURCO – 2016”** presentado por las Bachilleres **Arredondo Aedo Lidia y Bautista Damián Rocio**, Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas. El estudio ha sido desarrollado dentro de los requerimientos de la metodología de investigación científica (forma y fondo), así mismo; se acoge con las exigencias de contenido estructural y de procedimientos estipulados en el Reglamento General de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac y Plan Curricular de la Escuela Académico Profesional de Administración de la Facultad de Administración.

Por lo anteriormente sustentado y en mi condición de asesor, ante las autoridades y Jurado de Evaluación, Sustentación y Defensa de Tesis, doy la **CONFORMIDAD pertinente** para los procedimientos académicos y administrativos que amerita optar el Título Profesional.

Abancay, 13 de noviembre del 2017.

 
UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN
CAPAE

Dr. Freddy Vega Loayza
DOCENTE ORDINARIO PRINCIPAL
ASESOR

CONSTANCIA DE CORRECCIÓN DE ESTILO

EL ESPECIALISTA EN CORRECCIÓN DE LETRAS QUIEN SUSCRIBE

HACE CONSTAR

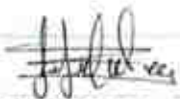
Que, corregí la estructura externa consistente en la gramática, ortografía y semántica contextual del informe final de la tesis titulada: LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TAMBURCO - 2016; presentado por las Bachilleres en Ciencias Administrativas: ARREDONDO AEDO, Lidia y BAUTISTA DAMIAN, Rocío; para optar el título profesional de Licenciado en Administración de Empresas, de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac.

Se expide la presente constancia, a solicitud de las interesadas para los fines que estimen conveniente.

Abancay, 19 de diciembre de 2017.


Prof. Julio Cesar Damián Suarez
DNI: 76762482
LINGÜISTA




Sergio Emerigén Camargo Hurtado
DNI: 74311028


Lidia Arredondo Aedo
DNI: 47292485

ES COPIA FIEL
DEL ORIGINAL

Acta de Sustentación y Defensa de Tesis de los Bachilleres Lidia Arredondo Aedo y Rosio Bautista Damián.

En el Auditorium de la Facultad de Administración, situado en la ciudad universitaria de Tamburco de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, a horas ocho con diez minutos de la mañana del día cinco de Diciembre del dos mil diecisiete, se reunieron los miembros del jurado evaluador de Informe final de la tesis universitaria presidido por el Mgt. Mauro Huayapa Huaynacho, Dr. José Yudberto Vilca Cofique (Primer Miembro), Dra. Rosario Leticia Valer Montañinos (Segundo Miembro) en cumplimiento al Memorando Múltiple N° 0321-2017-D-EAPA-FA-UNAMBA con el cual se comunica la fecha y hora de sustentación del Informe Final de la tesis intitulada "La Inteligencia emocional en el desempeño laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Tamburco - 2016" donde se precisa el título de la presente tesis a sustentar donde los sustentantes y aspirantes a la obtención del título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas cuyo proyecto de tesis fue aprobada con Resolución Decanal N° 113-2017-DI-FA-UNAMBA de fecha diez de Julio del dos mil diecisiete y con informe N° 032-2017-DPTC-FA-UNAMBA presentado por el presidente del Jurado Evaluador, declarando APTOS para la sustentación de Tesis.

Se apertura el presente acto académico en estricto cumplimiento a los establecido por el Reglamento General de Grados y títulos - UNAMBA con la sustentación oral del informe final de parte de los recurrentes. Seguidamente se da lectura a las conclusiones y recomendaciones emanadas del jurado evaluador para de inmediato proceder con la fase de rueda de preguntas y réplicas realizado por todos los miembros del jurado evaluador, tomando en cuenta en cuenta los tiempos establecidos en cada fase.

Después, el jurado evaluador de forma interna y privada para delivering calificativos personalizados de los sustentantes, obteniendo los



DEDICATORIA

Este trabajo de tesis está dedicado a DIOS, por darnos la vida a través de nuestros queridos padres quienes con mucho cariño, amor y ejemplo han hecho de nosotras una persona con valores para poder desenvolverme como profesionales.

A nuestros docentes de la universidad, por la abnegación de impartirnos sus conocimientos y consejos para forjar NUESTRO éxito profesional.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, a Dios, por permitirnos llegar a esta etapa tan especial de nuestra vida. A nuestros padres, por su apoyo incondicional y confianza brindada a lo largo de nuestra vida.. A nuestros docentes, que siempre se mostraron predispuestos a compartir sus conocimientos y experiencias.

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Inteligencias Múltiples.....	13
Tabla 2: Definición operacional de variables.....	27
Tabla 3: Servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Tamburco.....	30
Tabla 4: Estadística de confiabilidad de Alfa de Cronbach.	32
Tabla 5: Género de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Tamburco	34
Tabla 6: Nivel de reconocimiento	36
Tabla 7: Nivel de direccionamiento	37
Tabla 8: Nivel de enojo	38
Tabla 9: Nivel de autocontrol.....	39
Tabla 10: Nivel de confianza	40
Tabla 11: Nivel de felicidad.....	41
Tabla 12: Nivel de motivación	42
Tabla 13: Nivel de motivación laboral.....	43
Tabla 14: Nivel de desánimo laboral	44
Tabla 15: Nivel de empatía	45
Tabla 16: Nivel de confianza laboral	46
Tabla 17: Nivel de comunicación laboral	47
Tabla 18: Nivel de comunicación	48
Tabla 19: Nivel de Iniciativa.....	49
Tabla 20: Nivel de Consideración.....	50
Tabla 21: Nivel de apoyo	51
Tabla 22: Nivel de desempeño.....	52
Tabla 23: Nivel de amonestación	53
Tabla 24: Nivel de reconocimientos laborales	54

Tabla 25: Nivel de comunicación	55
Tabla 26: Nivel de Desarrollo.....	56
Tabla 27: Nivel de Capacitación	57
Tabla 28: Nivel de Desarrollo	58
Tabla 29: Servidores públicos por desempeño laboral según inteligencia emocional.....	60
Tabla 30: Servidores públicos por desempeño laboral según aptitudes personales.....	62
Tabla 31: Servidores públicos por desempeño laboral según aptitudes sociales	65
Tabla 32: Prueba chi-cuadrado de Pearson inteligencia emocional y desempeño laboral.....	66
Tabla 33: Prueba chi-cuadrado de Pearson para aptitudes personales y desempeño laboral...	67
Tabla 34: Prueba chi-cuadrado de Pearson para aptitudes sociales y desempeño laboral	67

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Género de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Tamburco	34
Figura 2: Nivel de reconocimiento.....	36
Figura 3: Nivel de direccionamiento.....	37
Figura 4: Nivel de enojo.....	38
Figura 5: Nivel de autocontrol	39
Figura 6: Nivel de confianza	40
Figura 7: Nivel de felicidad.....	41
Figura 8: Nivel de motivación.....	42
Figura 9: Nivel de motivación laboral	43
Figura 10: Nivel de desánimo laboral	44
Figura 11: Nivel de empatía.....	45
Figura 12: Nivel de confianza laboral	46
Figura 13: Nivel de comunicación laboral	47
Figura 14: Nivel de comunicación	48
Figura 15: Nivel de Iniciativa	49
Figura 16: Nivel de Consideración	50
Figura 17: Nivel de apoyo.....	51
Figura 18: Nivel de desempeño.....	52
Figura 19: Nivel de amonestación.....	53
Figura 20: Nivel de reconocimientos laborales.....	54
Figura 21: Nivel de Comunicación	55
Figura 22: Nivel de Capacitación.....	57
Figura 23: Porcentajes Servidores públicos por desempeño laboral según inteligencia emocional.....	61

Figura 24: Porcentajes Servidores públicos por desempeño laboral según aptitudes personales.....	63
Figura 25: Porcentajes Servidores públicos por desempeño laboral según aptitudes sociales.....	65

RESUMEN

La inteligencia emocional en el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Distrital de Tamburco, en la mayoría de las veces nos encontramos con usuarios insatisfechos por el servicio que brindan los servidores de dicha municipalidad ya que hay constante reclamos sobre la atención en los diferentes servicios que ofrecen, debido a esto se realizó esta investigación de tesis titulada “ La Inteligencia Emocional y su influencia en el Desempeño Laboral de los Servidores Públicos de la Municipalidad Distrital de Tamburco-2016”, que tiene como objetivo general: determinar de qué manera influye la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Tamburco- 2016, para lo cual se presentan antecedentes de tesis sobre las variables mencionadas.

El tipo de investigación es básica, nivel de investigación es explicativo correlacional utilizando el método deductivo y diseño no experimental. La investigación está conformado por una población de 33 servidores públicos que laboran en dicha municipalidad, las encuestas se realizaron a todos los servidores, como resultado de la investigación se llegó a qué; la inteligencia emocional influye significativamente en el desempeño laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Tamburco – 2016. Por lo que se da la siguiente recomendación, La Municipalidad distrital de Tamburco mediante la Dirección de Recursos Humanos debe incorporar un plan anual de capacitaciones, con temas relacionadas con la inteligencia emocional, de tal forma que los servidores públicos que laboran en la municipalidad tengan un conocimiento sobre el tema y su importancia de conocer y poner en práctica para fortalecer y desarrollar su inteligencia emocional.

Palabras claves: Inteligencia Emocional, Aptitudes Personales, Aptitudes Sociales, Desempeño Laboral

ABSTRAC

The emotional intelligence in the work performance of the servers of the District Municipality of Tamburco, in most of the times we are with dissatisfied users for the service provided by the servers of said municipality since there are constant complaints about the attention in the different services They offer, due to this, this thesis research entitled "The Emotional Intelligence and its influence on the Labor Performance of Public Servants of the District Municipality of Tamburco-2016", whose general objective is to determine how the emotional intelligence in the work performance of public servants of the District Municipality of Tamburco- 2016, for which thesis background on the aforementioned variables is presented.

The type of research is basic, level of research is explanatory correlational using the deductive method and non-experimental design. The investigation is made up of a population of 33 public servants who work in said municipality, the surveys were conducted to all the servers, as a result of the investigation it was arrived at what; Emotional intelligence has a significant influence on the job performance of public servants of the District Municipality of Tamburco - 2016. Therefore, the following recommendation is given: The District Municipality of Tamburco through the Human Resources Department must incorporate an annual training plan, with topics related to emotional intelligence, in such a way that the public servants who work in the municipality have knowledge about the subject and its importance to know and put into practice to strengthen and develop their emotional intelligence.

Keywords: Emotional Intelligence, Personal Aptitudes, Social Skills, Work Performance

Hoy en día, está adquiriendo mayor relevancia en el mundo porque contribuye a que el nivel de desempeño de los trabajadores sea cada vez más eficiente, y por ende orientado al logro de los objetivos.

Las instituciones públicas como es el caso de las municipalidades a nivel de Latinoamérica son vistas como entes burocráticos y poco flexibles a la percepción de los usuarios, motivo por el cual proyectan una imagen negativa, lo cual ocasiona que los ciudadanos no confíen en estos entes.

En el caso de la región, se debe resaltar que estos entes conocen el tema de inteligencia emocional que se define como la capacidad para reconocer sentimientos de uno mismo y otros, pero no lo aplican; esto porque de acuerdo a las indagaciones realizadas los servidores públicos de mayor jerarquía no prestan atención en cuanto al desarrollo y bienestar emocional de los servidores públicos a su cargo por ende no realizan charlas y conversaciones con instituciones especializadas o con personal especializado respecto a este tema; tampoco cuenta con un presupuesto destinado a estas actividades que son de suma importancia para el desempeño eficaz del personal frente a la sociedad al cual está orientado su razón de ser.

En la municipalidad distrital de Tamburco, son muy pocos los trabajadores que toman en cuenta la inteligencia emocional como factor influyente en el desempeño laboral; considerándose como factor muy importante para los resultados institucionales el coeficiente intelectual; los resultados de investigaciones demuestran que la inteligencia emocional, es la base para el bienestar personal y el bienestar social, significa que los individuos para desempeñarse efectivamente necesitan conocer sus actitudes, aptitudes, emociones y asimismo deben saber cómo controlarlos.

Se tiene conocimiento que el coeficiente intelectual contribuye tan solo con el 20%, de los factores que determinan el éxito de la vida, sin embargo, el 80% restante se encuentra inmerso en su mayor parte por temas relacionados a las emociones. Es un estudio pionero por parte nuestra, FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN en cuanto al tema de inteligencia emocional combinado con la evaluación del desempeño y en descubrir como las emociones determinan también la inteligencia.

Por ello, el presente trabajo de investigación es de suma importancia ya que nos permitirá identificar y determinar los efectos de inteligencia emocional en el desempeño laboral de los servidores públicos de la municipalidad distrital de Tamburco.

A través de este estudio se tratará de encontrar las ventajas de un trabajador con un alto grado de inteligencia emocional a otro que no lo tenga. Asimismo, es relevante porque con la investigación sobre la inteligencia emocional de los servidores públicos de la municipalidad distrital de Tamburco, se podrá evaluar y determinar cómo la inteligencia emocional influye en el desempeño eficiente y eficaz de sus actividades para su desenvolvimiento en la entidad.

El objetivo general de este trabajo de investigación, es determinar de qué manera influye la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los servidores públicos de la municipalidad distrital de Tamburco- 2016, cuenta con dos objetivos específicos que son: conocer de qué manera las aptitudes personales influyen en el desempeño laboral de los servidores públicos de la municipalidad distrital de Tamburco – 2016 y conocer de qué manera las aptitudes sociales influyen en el desempeño laboral de los servidores públicos en la municipalidad distrital de Tamburco-2016.

Capítulo I

Marco teórico

1.1. Antecedentes de la Investigación

1.1.1. A nivel internacional

Zárate (2012), en su tesis “Inteligencia emocional y la actitud de los colaboradores en el ambiente laboral”, teniendo como objetivo general de, establecer si la Inteligencia Emocional y la actitud de los empleados influye en el ambiente laboral de las empresas y la hipótesis la inteligencia emocional y la actitud de los colaboradores influye en el ambiente laboral dentro de la empresa, con un diseño de investigación descriptivo y una muestra de 80 colaboradores que laboran en las distintas empresas privadas y públicas del municipio de Momostenango, (municipalidad, bancos, centro de salud); llegando a las siguientes conclusiones:

En el caso, de la mayoría de empleados se confirmó que inteligencia emocional, la actitud y el clima laboral es una de las causas que contribuyen a la insatisfacción laboral, ello se refuerza cuando indican que para cualquier empleado el jefe puede contribuir tanto a la satisfacción como a la insatisfacción laboral de acuerdo al trato que brinde.

Se detectó que en un pequeño grupo de empleados existe falta de motivación, debido a que los jefes no les permiten emitir sus ideas y hacer sugerencias, situación que les produce incomodidad, haciendo que se deteriore el ambiente laboral.

El clima analizado se muestra con aspectos que hay que mejorar, entre ellos aspectos de: apoyo, valores, actitud y cooperación, recompensa, y

comunicación; utilizando como herramienta principal las relaciones interpersonales, pues estas constituyen el mejor medio para contar con un ambiente organizacional más favorable.

1.1.2. A nivel nacional

Silva & Pérez (2016), en su tesis “Relación entre la Inteligencia Emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Novedades B&V SAC de la ciudad de Trujillo en el periodo 2016”, con el objetivo general de determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Novedades B&V S.A.C. de la ciudad de Trujillo, en el periodo 2016 y la hipótesis la relación que existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Novedades B&V S.A.C. de la ciudad de Trujillo es directa , con un tipo de investigación correlacional ,con una muestra conformada por los 22 trabajadores de la empresa Novedades B&V S.A.C. , llegando a las siguientes conclusiones : El nivel de inteligencia emocional de los trabajadores de la empresa Novedades B&V S.A.C. es bajo. Esto se evidenció debido a que los trabajadores no tienen confianza en sí mismo, no se adaptan a los cambios, tienen dificultad para superar los obstáculos que se les presenta, poseen una motivación baja, caracterizada por presentar dificultades al momento de tomar iniciativa y no pueden adaptarse a los contratiempos lo que indica que los trabajadores no tienen un control adecuado de sus emociones.

Las dimensiones de inteligencia emocional que más impacta en el desempeño laboral son: la motivación, autorregulación y empatía. Debido a que los trabajadores no se sienten motivados, ni les gusta su trabajo. Además, los trabajadores prefieren realizar sus actividades de manera

individual, en situaciones adversas no controlan sus emociones y surgen conflictos, lo que origina una mala relación con sus compañeros de trabajo. Toda esta situación les produce incomodidad, haciendo que se deteriore el ambiente laboral y una disminución de la productividad en el personal.

1.1.3. A nivel regional

Oscco (2014), en su tesis “Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal de la municipalidad distrital de Pacucha-Andahuaylas - Apurímac, 2014” esta investigación tiene por finalidad determinar la relación existente entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral del personal en la municipalidad distrital de Pacucha, 2014. Se encuestó a, 35 trabajadores de la municipalidad distrital de Pacucha, provincia de Andahuaylas, con el propósito de conocer su opinión acerca de la gestión del talento humano; del mismo modo, se realizó la evaluación de desempeño para determinar el nivel de desempeño del personal. Los resultados obtenidos fueron analizados estadísticamente a través del aplicativo SPSS 21, obteniendo el coeficiente de correlación de Spearman. El 48.6% de los trabajadores manifiestan que la municipalidad sí, realiza la planificación de personal; el 45.7% de los trabajadores menciona que solo algunas veces se aplican los programas de personal. Las pruebas de desempeño muestran que el 34.3% de trabajadores se desempeña de forma regular. Un factor importante de ello es el apoyo y acompañamiento que realizan los jefes de área y jefe de personal a los trabajadores. El coeficiente de correlación Rho de Spearman presenta un valor de 0.552, determinándose por consecuencia una correlación

significativa positiva débil entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral.

1.1.4. A nivel local

Antecedentes de investigaciones a nivel en la Facultad de administración UNAMBA.

Ayquipa Altamirano & Gamarra Motta en su tesis (Inteligencia Emocional y desempeño laboral en el personal del programa nacional de apoyo directo a los más pobres - JUNTOS UT - Apurímac, 2013. Se ha demostrado que existe una significativa relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral en el personal del programa nacional de apoyo directo a los más pobres – JUNTOS - Unidad Territorial Apurímac; porque la inteligencia emocional es una habilidad considerado como una de las mejores herramientas para alcanzar el éxito en el trabajo; así mismo se determinó que el nivel de IE del personal es moderado, así mismo debemos resaltar que el nivel de IE que actualmente posee el personal es de manera empírica; el mismo que tiene que ser desarrollada, ya que la IE es una habilidad y por tanto entrañable.

LOAYZA AYALA, Soledad de título “Inteligencia emocional y clima organizacional en los trabajadores administrativos de la municipalidad provincial de Abancay, en el año 2010” (2011) Abancay; tipo y nivel aplicativa correlacional; el cual concluyó que, existe una relación moderada y significativa, razón por el cual señalamos que, la inteligencia emocional y el clima organizacional son variables asociadas, es decir, que, existe una correlación entre la inteligencia emocional de los trabajadores y la percepción

del clima organizacional de la municipalidad provincial de Abancay (Loayza Ayala, 2011).

1.2. Bases teóricas

1.2.1. Inteligencia emocional

1.2.1.1. Definición

La expresión "Inteligencia Emocional" fue acuñada en 1990 por el psicólogo Peter Salovey, de Yale, y por John Mayer, de la Universidad de Yale de New Hampshire, para describir cualidades como la comprensión de los propios sentimientos, la comprensión de los sentimientos de otras personas y "el control de la emoción de forma que intensifique la vida".

(Mayer, 1997), psicólogos de la universidad de New Hampshire y Yale, introdujeron el termino inteligencia emocional por primera vez en el año noventa. Dentro de la práctica de las habilidades sociales influyen determinadamente las emociones, que en sí mismas no se clasifican en positivas o negativas, ya que actúan como una fuente de energía poderosa en el ser humano las cuales repercuten en la forma de conducirse (Cooper y Sawaf, 1998). La inteligencia emocional es aplicable de manera sentido interpersonal, (Ryback, 1998), considera a la inteligencia emocional como la capacidad interpersonal para apoyar a los demás (Weisinger, H, 1998).

En el de aplicar conciencia y sensibilidad para descubrir los sentimientos de las personas y resistirse a reaccionar de manera impulsiva y racional, y para actuar por lo contrario con receptividad, autenticidad y sinceridad. Señala el término

inteligencia ejecutiva como una forma de denominar a la inteligencia emocional aplicada dentro de las empresas, en el contexto de los negocios.

Según, (Goleman, 1997), respecto a inteligencia emocional, indica:

En la década de los sesenta, realizó una investigación sobre las emociones. Esta se realizó en un jardín de infantes del campus de la Universidad de Stanford con de los niños estudiantes en ese nivel. La prueba consistía en analizar la vida de estos infantes hasta concluir la secundaria, dicha prueba consistía en ofrecer a los niños bombones; podían recibir un bombón de forma inmediata o recibir dos bombones si esperaban un lapso de veinte minutos. Los resultados señalaron que quienes habían soportado la espera, en el periodo de la adolescencia se mostraron más competentes en el ambiente social, personalmente más eficaces, seguros de sí mismos y capaces de enfrentar problemas a lo largo de su vida. Sin embargo, la tercera parte del grupo, quienes habían preferido no esperar, compartían rasgos psicológicos conflictivos y durante la etapa de la adolescencia tuvieron una mayor inclinación a permanecer solos, se mostraron indecisos, perturbados por los problemas, tenían una autoestima baja y hasta adoptaban actitudes agresivas y de resentimiento.

Teorías sobre la Inteligencia Emocional

Para (Goleman, D, 1999), la inteligencia emocional está fundamentada en cinco aptitudes básicas, divididas en personales y sociales, entendiendo por aptitud una característica de la personalidad o conjunto de hábitos que llevan a un desempeño superior o más efectivo. Estas cinco aptitudes son: autoconocimiento, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales. Divididas las tres primeras en aptitudes personales y las dos últimas en aptitudes sociales.

Entendiéndose por aptitudes personales aquellas que determinan el dominio de uno mismo y por aptitudes sociales las que determinan el manejo de las relaciones con otras personas y con la sociedad en general.

Con la finalidad de profundizar en el concepto de Inteligencia Emocional, se describe con las aptitudes personales:

Autoconocimiento: Es la capacidad para reconocer los propios sentimientos en el mismo momento en que se producen, para expresarlos convenientemente, y para utilizar el sentido intuitivo a fin de tomar decisiones con las que uno pueda mantener su calidad de vida. Resulta muy arriesgado decidir sin tener en cuenta las emociones. Dentro del auto-conocimiento se encuentran tres sub aptitudes: conciencia emocional, auto-evaluación precisa y confianza en uno mismo.

Autorregulación: Se define como, saber manejar las emociones, controlar los impulsos, sosegar la propiedad ansiedad, sentir una ira apropiada. El objetivo del autocontrol no es la represión de las emociones sino equilibrio y la conveniente utilización de las mismas, porque todo sentimiento es válido y tiene su propio valor y significado. Dentro de la autorregulación existen cinco sub aptitudes: autocontrol, confiabilidad, escrupulosidad, adaptabilidad e innovación.

Motivación: Como componente de la inteligencia emocional, la auto motivación se define como la capacidad para utilizar y desarrollar el potencial existente en la persona, el ánimo, fuerza de voluntad, perseverancia, oportunismo y pensamiento positivo. Significa también ser aplicado y tenaz, no dejarse llevar por el desánimo cuando algo no sale bien. Dentro de la motivación existen cuatro sub aptitudes: afán de triunfo, compromiso, iniciativa y optimismo.

De igual manera, las aptitudes sociales las cuales determinan el modo de relacionarse con los demás y se dividen en aptitudes generales y sub aptitudes.

Empatía: Consiste básicamente en saber ponerse en el lugar de los demás, sentir dentro de uno mismo lo que otros están sintiendo. Un psiquiatra, L. Brothers, la denomina comunicación. Es la capacidad para captar y responder a los sentimientos ajenos. Con su utilización obtenemos, sobre todo a través de los mensajes no verbales, una información valiosísima para las relaciones interpersonales eficientes.

Habilidades Sociales: El componente de las habilidades sociales se define como la capacidad para crear y mantener relaciones sociales eficientes, para expresar verbalmente los sentimientos, saber escuchar y dominar el lenguaje no verbal propio y de los demás. También es la habilidad para reaccionar sincrónicamente con el otro, para manejar el control efectivo de las relaciones a través del control de las reacciones emocionales ajenas.

Dentro de las habilidades sociales existen ocho sub aptitudes: *influencia*, *comunicación*, *manejo de conflictos*, *liderazgo*, *catalizador de cambio*, *establecer vínculo*, *colaboración y cooperación*, *habilidades de equipo*.

Teorías de las Inteligencias Múltiples

(Gardner, 1993), propone la teoría en psicología sobre la multiplicidad de las inteligencias.

La teoría de las IM (inteligencias múltiples) entiende la competencia cognitiva como un conjunto de habilidades, talentos y capacidades mentales que llama «inteligencias».

Todas las personas poseen estas habilidades, capacidades mentales y talentos en distintos niveles de desarrollo.

Gardner define la inteligencia como la “capacidad de resolver problemas o elaborar productos que sean valiosos en una o más culturas “.

Primero, amplía el campo de lo que es la inteligencia y reconoce lo que se sabía intuitivamente: “que la brillantez académica no lo es todo”. A la hora de desenvolverse en la vida no basta con tener un gran expediente académico. Hay gente de gran capacidad intelectual pero incapaz de, por ejemplo, elegir ya bien a sus amigos; por el contrario, hay gente menos brillante en el colegio que triunfa en el mundo de los negocios o en su vida personal. Triunfar en los negocios, o en los deportes, requiere ser inteligente, pero en cada campo se utiliza un tipo de inteligencia distinto.

Segundo, y no menos importante, Gardner, define la inteligencia como una capacidad. Hasta hace muy poco tiempo la inteligencia se consideraba algo innato e inamovible. Se nacía inteligente o no, y la educación no podía cambiar ese hecho. Tanto es así que, en épocas muy cercanas a los deficientes psíquicos no se les educaba, porque se consideraba que era un esfuerzo inútil. Definir la inteligencia como una capacidad la convierte en una destreza que se puede desarrollar. Gardner no niega el componente genético, pero sostiene que esas potencialidades se van a desarrollar de una u otra manera dependiendo del medio ambiente, las experiencias vividas.

Tabla 1: Inteligencias Múltiples

Inteligencia	Componentes centrales	Sistemas simbólicos	Estados finales altos
Lingüística	Sensibilidad a los sonidos, la estructura, los significados y las funciones de las palabras y el lenguaje	Lenguaje fonético (por ejemplo, inglés)	Escritor, orador
Lógico-matemática	Sensibilidad y capacidad para discernir (4) los esquemas numéricos o lógicos; la habilidad para manejar cadenas de razonamientos largas.	Un lenguaje de computación (por ejemplo Pascal)	Científico, matemático
Espacial	Capacidad para percibir con precisión el mundo visual y espacial, y la habilidad para efectuar transformaciones en las percepciones.	Lenguajes ideográficos, (por ejemplo, chino)	Artista, arquitecto
Corporal-Kinésica	Habilidad para controlar los movimientos del cuerpo y manejar objetos con destreza	Lenguaje de signos, Braille	Atleta, bailarín, escultor
Interpersonal	Capacidad para discernir y responder de manera adecuada a los estados de ánimo, los temperamentos, las motivaciones y los deseos de otras personas	Señales sociales (por ejemplo, los gestos y las expresiones sociales)	Consejero, líder político
Intrapersonal	Acceso a los sentimientos propios y habilidad para discernir las emociones íntimas, conocimiento de las fortalezas y debilidades propias.	Símbolos del yo (por ejemplo, en los sueños o las creaciones artísticas)	Psicoterapeuta, líder religioso
Musical	Habilidad para producir y apreciar ritmo, tono y timbre.	Sistemas de notaciones musicales, código Morse	Compositor, personas que tocan instrumentos.

Fuente: Gardner, Howard. (1983) *Multiple Intelligences*

Modelo de los cuatro pilares de la inteligencia emocional

Cooper y Sawaf (2004), exponen el modelo de los cuatro pilares de la inteligencia emocional, en donde extraen la inteligencia del campo de análisis psicológico y las teorías filosóficas colocándole en el terreno del conocimiento directo su estudio y aplicación, son muy importantes para el desarrollo integral del individuo en todo su proyecto de vida.

Pilares de la Inteligencia Emocional

Primer pilar: conocimiento emocional; crea un espacio de eficiencia personal y confianza, mediante la honestidad emocional, energía, retroinformación, intuición, responsabilidad y conexión. Elementos presentes: honestidad emocional, energía emocional, retroalimentación emocional e intuición práctica.

Segundo pilar: aptitud emocional; forma la autenticidad del individuo, credibilidad y flexibilidad, ampliando su círculo de confianza y capacidad de escuchar, manejar conflictos y sacar el mejor descontento constructivo.

Tercer pilar: profundidad emocional; se exploran de maneras de conformar la vida y el trabajo con un potencial único respaldándose con integridad y aumentando su influencia sin autoridad. Elementos presentes: potencial único y propósito, compromiso, responsabilidad y conciencia, integridad e influencia.

Cuarto pilar: alquimia emocional; implica a aprender a reconocer y dirigir las frecuencias emocionales o resonancias para producir una transformación. Elementos: flujo intuitivo, desplazamiento reflexivo en el tiempo, percepción de la oportunidad, creando futuro.

Se puede afirmar que, el primer pilar contribuye el conocimiento emocional creando un espacio interior de confianza. El segundo pilar contribuye a la aptitud emocional creando un fuerte sentido de inspiración. El tercer pilar profundidad emocional, forma del carácter y genera creatividad y por último el cuarto pilar, alquimia emocional, amplía la capacidad para encontrar soluciones, innovar para crear el futuro el futuro.

Tipos de persona en función de la inteligencia emocional

Todas las organizaciones son diferentes en sus características, objetivos y necesidades. El logro de las metas va a estar determinado por la utilización eficiente de sus recursos, así mismo, la funcionalidad en la organización va a depender de los tipos de inteligencia emocional que tengan sus empleados para desenvolverse en sus actividades. A ese respecto se puede señalar dos tipos de personas, Según, (Simmons & Simmons, 1998); persona de ritmo lento y persona de ritmo rápido.

Persona de ritmo lento.

Suele conservar la energía y tiende a no apresurarse, ésta persona puede evitar enfrentarse a las situaciones de estrés o difíciles de resolver y tiene un nivel de motivación bajo. Con una sencilla observación advierte que las personas de ritmo lento se mueven muy despacio y se toman su tiempo. Dado a este tipo de personas, que tienen estas tendencias, les resulta más fácil tolerar los entornos de baja actividad.

Persona de ritmo rápido

En general es activa, enérgica y motivadora y no es positiva ni depresiva, tiene la energía suficiente para rendir a los ambientes agotadores. Estas

personas se mueven con rapidez, tienden a dedicar un tiempo moderado a descansar y dan la impresión de necesitar menos descanso que otras.

1.2.2. Desempeño laboral

1.2.2.1. Definición

El desempeño laboral, se puede definir, según Bohórquez, como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado (citado en Araujo y Guerra, 2007).

También otro aporte importante en la conceptualización del *desempeño laboral* es dado por Stoner, quien afirma que, el desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad (citado en Araujo y Guerra, 2007). Así, se puede notar que esta definición plantea que, el **desempeño laboral** está referido a la manera en la que los empleados realizan de una forma eficiente sus funciones en la empresa, con el fin de alcanzar las metas propuestas.

Sin embargo, otro concepto fundamental y que va más acorde con esta investigación es la que utilizan Milkovich y Boudreau, pues mencionan el desempeño laboral como algo ligado a las características de cada persona, entre las cuales se pueden mencionar: las cualidades, necesidades y habilidades de cada individuo, que interactúan entre sí, con la naturaleza del trabajo y con la organización en general, siendo el desempeño laboral el resultado de la interacción entre todas estas variables (citado en Queipo y Useche, 2002).

Chiavenato (2002, P. 236) expone que el desempeño es “eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la

Este mismo autor cita a Katz, quien identifica tres habilidades esenciales: técnicas, humanas y conceptuales (Robbins, comportamiento organizacional, 2004).

Modelos de desempeño laboral

Relacionar las recompensas con el rendimiento, individualizarlas, que sean justas y valoradas:

En este punto nos referimos al sistema de salarios y políticas de ascenso que se tiene en la organización. Este sistema debe ser percibido como justo por los empleados para que se sientan satisfechos con uno mismo, no debe permitir ambigüedades y debe estar acorde con sus expectativas.

En casi todas las teorías contemporáneas de la motivación se reconoce que los empleos no son homogéneos, todos tienen diferentes necesidades, también en términos de actitudes, personalidad y otras importantes variables individuales.

Es preciso que los empleados perciban que las recompensas o resultados, son proporcionados a los insumos invertidos. José Rodríguez (2001); manifiesta que en el sistema de recompensa se deberá ponderar probablemente los insumos en diferentes formas para encontrar las recompensas adecuadas para cada puesto de trabajo. Se dice que el incentivo más poderoso que pueden utilizar los gerentes es el reconocimiento personalizado e inmediato.

Los gerentes tendrán que usar sus conocimientos de las diferencias entre los empleados, para poder individualizar las recompensas, en virtud de que los

empleados tienen diferentes necesidades, lo que sirve de reforzador con uno de ellos, puede ser inútil con otro, esto hace que las personas se den cuenta que aprecian sus aportaciones, mencionamos algunas de las recompensas que se usan: el monto de paga, promociones, autonomía, establecimiento de metas y en la toma de decisiones.

Se debe mencionar también el dinero (salario) es un incentivo complejo, uno de los motivos más importantes por los cuales trabaja la mayoría de las personas, que tiene significado distinto para las personas. Para el individuo que esta desventaja económica, significa preverse de alimento, abrigo. Y para el acaudalado significa el poder y prestigio, debido a este significado no puede suponerse que un aumento de dinero dará como resultado mayor productividad y satisfacción en el trabajo.

Factores que afectan al desempeño laboral

Satisfacción laboral: Es el conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con los empleados que percibe su trabajo, que se manifiesten en determinadas actitudes laborales (Wnewetrom, 1991).

La cual se encuentra relacionada con el contenido del puesto; es decir, la naturaleza del trabajo y con los que conforman el contexto laboral supervisión, grupo de trabajo, estructura organizativa, en otros la satisfacción en el trabajo es un sentimiento de placer o dolor que difiere de los pensamientos.

Es el resultado de diversas actitudes que tienen los trabajadores en relación al salario, la supervisión, el reconocimiento, oportunidades de ascenso (entre otros) ligados a otros factores como la edad, la salud,

relaciones familiares, posición social, recreación y demás actividades en organizaciones laborales, políticas y sociales (Naylor, 2003). La satisfacción laboral está basada en la satisfacción de las necesidades como consecuencia del ámbito y factores laborales y siempre estableciendo que dicha satisfacción se logra mediante diversos factores motivacionales y lo describe como: el resultado de diversas actitudes que tienen los trabajadores en relación al salario, la supervisión, el reconocimiento, oportunidades de ascensos (entre otros) ligados a otros factores como la edad, la salud, relaciones familiares, posición social, recreación y demás actividades en organizaciones laborales, políticas y sociales (Aguado, 1988).

Autoestima: Indudablemente la autoestima es otro elemento a tratar, debido a que es un sistema de necesidades del individuo, manifestando la necesidad de lograr una nueva situación en la empresa o dentro del grupo de trabajo, así como el deseo de ser reconocido. En la autoestima es muy importante en aquellos trabajos que ofrezcan oportunidades para mostrar sus habilidades, así como aquellos trabajos que ofrecen que hacen sentir a los individuos que son capaces de realizar ciertas tareas, actividades o lograr determinadas metas (OPS, 1989).

Capacitación del trabajador: Otro aspecto que juega un rol importante y debe ser considerado es la capacitación del trabajador, entendiendo esta como “un proceso de formación implementado por el área de recursos humanos con el objeto de que el personal desempeñe su papel lo más eficiente posible” (Droveta, 1992).

La capacitación es un medio muy poderoso para mejorar la productividad, los programas de capacitación que producen resultados favorables en el 80% de los casos. El objetivo de esta es proporcionar información y contenido específico al cargo, o promover la imitación de modelos (Nash, 1989).

Herramientas y recursos: Otro factor influyente sobre ya los mencionados, son las herramientas y recursos de trabajo, aunque los trabajadores tengan los niveles más elevados de la motivación no podrán hacer bien su trabajo sino tienen los enseres adecuados para realizarlos; por lo que suministrar a los trabajadores de los medios necesarios para desempeñar su trabajo es un aspecto importante dentro de la supervisión a la hora de supervisar el desempeño del trabajador. La remuneración del personal, especialmente la remuneración como incentivo, es una de las técnicas más poderosas que tiene a su alcance los gerentes para mejorar la productividad. Desde Adam Smith pasando por Taylor, hasta los más recientes estudios de administración, han propuesto diferentes técnicas de remuneración, tales como los incentivos. Después de la Segunda Guerra Mundial, la influencia que ejerció la Escuela de Relaciones Humanas condujo psicólogos de la administración, a proponer estrategias que amortiguaran los graves efectos de la división extrema del trabajo y de la vinculación del salario con el desempeño laboral (Nash, 1989).

Características del desempeño laboral

Comunicación: Se refiere a la capacidad de expresar sus ideas de manera ya sea en grupo o individualmente. La capacidad de adecuar el lenguaje o terminologías de las necesidades del receptor. Al buen empleo de la gramática, organización y estructura en comunicaciones.

Conocimiento: Se refiere al nivel alcanzado de conocimientos técnicos y/o profesionales en áreas relacionadas con su área de trabajo. A la capacidad que tiene de mantenerse al tanto de los avances y tendencias actuales en su área de experiencia.

Desarrollo de talentos: Es la capacidad de desarrollar las habilidades y competencias de los miembros de su equipo, planificando actividades de desarrollo efectivas, relacionadas con los cargos actuales y futuros.

Inteligencia Emocional y Desempeño

Sternberg (1997), afirma que, el coeficiente intelectual aunado a la inteligencia emocional es parte integrante de los trabajadores más exitosos y con alta excelencia en sus actividades. El éxito en las empresas de acuerdo a Valls Roig (1997), radica en la exitosa aplicación que se hace de la inteligencia emocional en la dirección de los individuos; debe existir un verdadero interés en las causas de inestabilidad laboral para hacerle frente; el departamento de recursos humanos debe apoyar a quienes no rinden lo suficiente e impulsar el potencial de cada trabajador, así como ayudarlos en su satisfacción personal y laboral. Tal como menciona (Weisinger, H, 1998), la incidencia de aspectos relacionados con la inteligencia emocional dentro

del área de trabajo es muy frecuente y resultan de apoyo para considerar la frecuencia con la que ocurren y así tomar decisiones respecto a los mejores caminos para resolverlos.

1.3. Marco Conceptual

De acuerdo a la investigación realizada, se puntualizan algunos términos que han sido utilizados en esta investigación.

Amonestación. - En su sentido más genérico, es una crítica hecha con la intención de evitar que se repita un comportamiento indeseable. En los negocios, es la primera herramienta con la que cuenta una empresa para sancionar las faltas e incumplimientos leves o graves por parte de un trabajador. Hay dos tipos de amonestaciones: La amonestación verbal: es una sanción por falta leve con la que se advierte al trabajador de la posibilidad de ser sancionado más gravemente si persiste en su conducta infractora. La amonestación por escrito: es una sanción por falta más grave, que debe ser notificada expresando el serio descontento de la empresa y haciendo constar la fecha y los hechos que la motivan. A diferencia de la amonestación verbal, que siempre se prescribe para las faltas leves, los convenios colectivos incluyen esta modalidad sancionadora simultáneamente tanto para las faltas leves como graves. Antes de amonestar por escrito a un trabajador hay que tener en cuenta algunas consideraciones importantes: Que los hechos sean ciertos y se puedan demostrar. Que los hechos correspondan con alguna de las faltas que se especifican el convenio. (<http://lexicoon.org/es/amonestacion>)

Ansiedad. - La ansiedad, es una manifestación esencialmente afectiva. Se trata de una vivencia, de un estado subjetivo o de una experiencia interior, que podemos calificar de emoción. La ansiedad es un mecanismo humano de adaptación al

medio y ayuda (si su intensidad no es excesiva) a superar ciertas exigencias de la vida.

Aptitud. - Derivada del latín "Aptus" que significa (capaz para). Capacidad y buena disposición para ejercer o desempeñar competentemente en una determinada actividad, tarea, función, negocio, industria. Suficiencia o idoneidad para ejercer un empleo o cargo. Cualidad que hace que un objeto sea apto, adecuado o acomodado para cierto fin.

Automotivación.- La automotivación, es darse a uno mismo las razones, impulso, entusiasmo e interés que provoca una acción específica o un determinado comportamiento.

Comunicación.- Según, Gibson "comunicación es la transmisión de información y entendimiento mediante el uso de símbolos comunes. Los símbolos mencionados pueden ser tanto verbales como no verbales"

Confianza. - La confianza, es una cualidad de los seres vivos que supone creer y tener seguridad de que una situación es de determinada manera, o que una persona actuará de determinada forma. La confianza supone seguridad en uno mismo como en otros ya que implica la creencia de que ciertos resultados o consecuencias serán alcanzados en determinadas situaciones. La confianza se relaciona con un sentimiento que pone sus miras en una acción futura que todavía no ha sucedido y sobre la cual no se tiene una certeza empírica.

(<https://www.definicionabc.com/general/confianza.php>)

Desempeño. - Según Chiavenato (2000) define el desempeño, cómo las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes el logro de los objetivos de la organización. En efecto, afirma que un

buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización.

Emociones. - Las emociones facilitan las decisiones y guían nuestra conducta, pero al mismo tiempo necesitan ser guiadas. Existen centenares de emociones y muchas variaciones, mutaciones y matices diferentes entre todas ellas, es por esta razón que es importante saberlas identificar, para poderlas gestionar y controlar.

En realidad, existen más sutilezas en la emoción que palabras para describirlas. (Goleman, 1996:441).

Estructura Organizativa. - Se define como el modo en que la responsabilidad y el poder están distribuidos y en que los procedimientos de trabajo son llevados a cabo entre los miembros de la organización. Se trata de los diferentes patrones de diseño a seguir para organizar una empresa con el fin de cumplir las metas propuestas y lograr el objetivo deseado. condiciona el diseño de la estructura operativa de cada unidad organizativa básica. Esta influencia se manifiesta tanto sobre las variables básicas de diseño (diferenciación de actividades, ámbito de control, delegación de autoridad), como sobre la forma de funcionamiento interno de la unidad organizativa (Paule)).

Felicidad. - Es una emoción que crea el cerebro cuando satisfacemos ciertos gustos muy particulares.

Inteligencia. - Para Piaget, toda conducta se presenta como una adaptación o como una readaptación. Para explicar los procesos de adaptación partió del modelo biológico en el que la misma procura el equilibrio en los intercambios entre el organismo y el medio a fin de preservar la organización interna del ser vivo.

Sin embargo, su sistema de ideas fue completado y enriquecido de igual forma con la filosofía en especial con la teoría del conocimiento- y con otras ciencias, como la lógica y la matemática. (<https://es.scribd.com/doc/3495223/INTELIGENCIA-Piaget-Gardner-Goleman>)

Ira.- Para (Goleman, 2000) “con la ira, la sangre fluye a las manos y así resulta más fácil tomar un arma o golpear a un enemigo; en el ritmo cardíaco se eleva y un aumento de hormonas como la adrenalina genera un ritmo de energía lo suficientemente para originar una acción vigorosa” (Pág. 19)

Sentimientos.- La sensación, moviliza nuestros sentidos al conocimiento de un objeto, el sentimiento nos produce una reacción afectiva cuando tenemos esa sensación y hace que nuestro estado anímico sea positivo o negativo, según tengamos sentimientos de alegría, de amor, de ternura; o de tristeza, angustia o dolor. Para Aristóteles y Santo Tomás, los sentimientos se relacionan con la captación interior de las tendencias humanas, entendidas, como respuestas a nivel cognoscitivo, que nos mueven a sentir aceptación o rechazo (<http://deconceptos.com/ciencias-naturales/sentimiento#ixzz4qmahEcqh>).

Capítulo II

Metodología

2.1. Tipo y nivel de investigación

2.1.1. Tipo de Investigación

En la presente tesis, se empleó la investigación científica de tipo básica, dado que se tiende a explicar y comprender la realidad y constituirá un fundamento para investigaciones posteriores, se interesa por el problema de conocimiento de cualquier tipo.

2.2. Nivel de Investigación

El nivel de investigación de la presente tesis es, explicativo correlacional, lo cual cuenta con dos variables (causa y efecto) que son:

Inteligencia Emocional (variable Independiente)

Desempeño Laboral (variable dependiente)

De acuerdo a la naturaleza del estudio de la investigación reúne por su nivel, las características de un estudio correlacional; (Hernández, 2014)" este tipo estudio tiene como finalidad conocer la relación o el grado de asociación que existe entre 2 o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular (pág. 93)

2.3. Método y diseño de investigación

2.3.1. Método

El método que se utilizó es deductivo, analítico y sintético, cuyo enfoque es cuantitativo. (Hernández Sampieri, 2014) “como el más indicado para una descripción ordenado, coherente y lógico del problema bajo el tratamiento de premisas verdaderas y la conducción a sus conclusiones, identificación de las partes, las mismas que permitirán establecer la relación causa- efecto, relacionarlos y crear explicaciones” (pág. 33)

2.3.2. Diseño

(Hernández, 2014); el tipo de diseño de investigación es no experimental, “estudios que se realizan sin manipulación deliberada de variables y en los que se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” (pág. 152) (Hernández, 2014) De acuerdo a su ubicación en el tiempo es una investigación de tipo transaccional o transversal, “investigaciones que recopilan datos de un momento único” (pág. 154).

A su vez, los diseños transeccionales pueden dividirse en tres: exploratorias, descriptivos y correlacionales/causales. Al referirse específicamente al diseño transaccional correlaciones/causales, (Hernández, 2014), explica que, “describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinados ya sean en términos correlacionales, en función de la relación causa – efecto (Pag. 158).

2.4. Población

Población o universo: 33

2.4.1. Características y delimitación

En la presente tesis tiene como población a los servidores públicos de la municipalidad distrital de Tamburco lo cual se ve a continuación.

Tabla 3: Servidores públicos de la municipalidad distrital de Tamburco

Condición del servidor	Nº de servidores públicos
Nombrados	06
Contrata indeterminada	07
Designado	03
CAS	17
Total	33

Fuente: Área de recursos humanos de la M.D.T. 2016

2.4.2. Ubicación espacio- temporal

La presente tesis se realizó en la municipalidad distrital de Tamburco, durante el año 2016, retrospectiva.

2.5. Muestra

Muestreo intencional o por conveniencia.

2.5.1. Técnicas de muestreo

La técnica de muestreo que se utilizó en la presente tesis fue el no probabilístico ya que la población fue considerada en su totalidad como muestra.

2.5.2. Tamaño y cálculo del tamaño de muestra

El tamaño de la muestra fue tomado por conveniencia; lo que significa que se consideró el total de la población que constituye un total de 33 servidores públicos laboran en la municipalidad distrital de Tamburco.

2.5.3. Técnicas e instrumentos de recolección de dato

Para la recolección de información de la presente tesis, se hizo uso de la técnica, encuesta y como instrumento se empleó el cuestionario.

Cuestionario. - Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir (Chasteauneuf, 2009). Debe ser congruente con el planteamiento del problema e hipótesis (Brace, 2013). (Hernandez Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio, 2014, pág. 217).

Este instrumento está estructurado según las dimensiones de cada variable, consta de 33 preguntas presentadas en forma de afirmaciones, lo cual fue aplicado a los servidores de la municipalidad distrital de Tamburco con la que se recabo información para dicha investigación; utilizando la escala de Likert de cinco puntos de escala las cuales son: excelente (5), bueno (4), regular (3), bajo (2), muy bajo (1).

Escalamiento tipo Likert; “Conjunto de ítems que se presentan en forma de afirmaciones para medir la reacción del sujeto en tres, cinco o siete categorías” (Hernández, 2014) (pág. 238)

El instrumento fue validado por un experto quien al calificar la matriz de consistencia y la operacionalización calificó el instrumento con un 80% de aceptación.

Por otro lado, el instrumento fue sometido a una prueba de confiabilidad estadística cuya confiabilidad cuyo resultado se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 4: Estadística de confiabilidad de Alfa de Cronbach.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,742	23

Fuente: Elaboración propia de resultados de encuestas aplicadas a servidores públicos de la M.D.T. 2016

El coeficiente de confiabilidad calculado para el instrumento de medición arroja un valor de 0,74, por tanto, según el análisis estadístico de confiabilidad, nos permite concluir que según la escala de valoración existe un nivel de confiabilidad aceptable, es decir que el instrumento es confiable.

2.5.4. Procesamiento y análisis de datos

Para el procesamiento de datos se utilizó el programa informático SPSS y Excel.

Capítulo III

Resultados y discusión

3.1. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TAMBURCO-2016.

En este capítulo, se da a conocer los resultados obtenidos, a través del trabajo de campo, los mismos que se unificaran para obtener la interpretación final y demostrar de qué manera la inteligencia emocional influye en el desempeño laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Tamburco.

El distrito de Tamburco, es uno de los nueve distritos de la provincia de Abancay ubicada en el departamento de Apurímac, bajo la administración del gobierno regional de Apurímac, en el sur del Perú. El distrito fue creado mediante Ley del 31 de diciembre de 1941, en el primer gobierno de Manuel Prado Ugarteche. Su nombre deriva de las voces quechuas Tambo (descanso) y Orcco (cerro); siendo así semánticamente **cerro de descanso**, en efecto en la etapa colonial del Perú, Tamburco, era un centro de descanso y abastecimiento. Está ubicado en los 13°37'05" latitud sur y 72°52'18" latitud oeste, a 2,581 msnm con una superficie de 54.6 km² y una población de 6603 habitantes, estimada al 2005.

La municipalidad distrital de Tamburco, cuenta con 33 servidores públicos en sus distintas modalidades de contrato nombrados (06), contrata indeterminada (07), designado (03) CAS (17).

Los servidores públicos de dicha municipalidad en su mayoría residen en dicho distrito, tienen un grado de instrucción entre técnico y superior universitario, el 51,5% de los trabajadores son de género femenino.

Datos generales:

Tabla 5: Género de los servidores públicos de la municipalidad distrital de Tamburco

Género del encuestado				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Masculino	16	48,5	48,5
	Femenino	17	51,5	51,5
	Total	33	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia de resultados de encuestas aplicadas a servidores públicos de la M.D.T. 2016

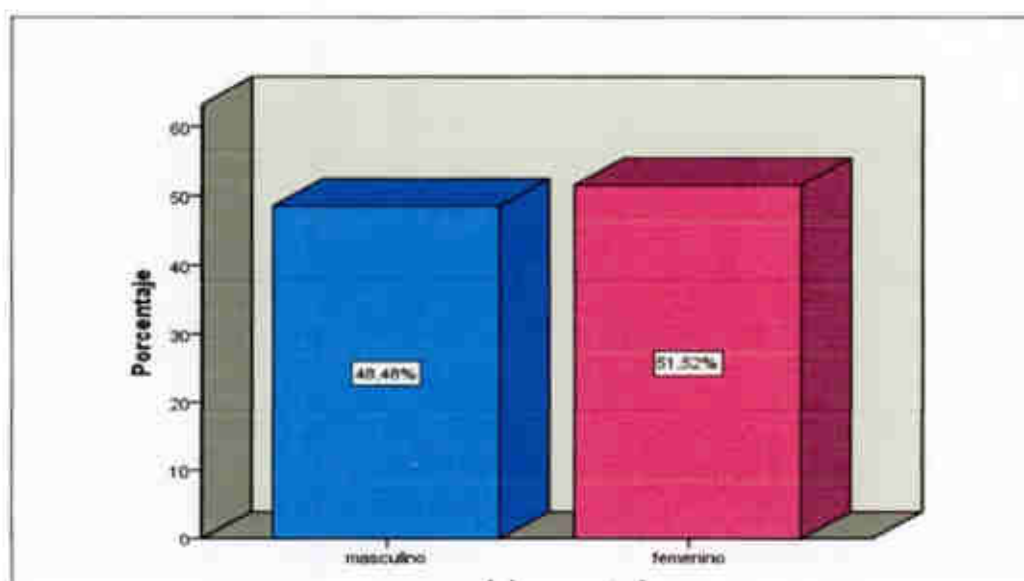


Figura 1: Género de los servidores públicos de la municipalidad distrital de Tamburco

Fuente: Elaboración propia de resultados de encuestas aplicadas a servidores públicos de la M.D.T. 2016

Según los datos que se observa en la tabla 5 y figura 1, se observa que: un 51.52%, es del género femenino, y un 48.48%, está integrado por el género

masculino, esto quiere decir que en la municipalidad distrital de Tamburco existen mayor número de mujeres y que la inteligencia emocional que tienen no la manejan de forma adecuada lo que influye en el desempeño laboral de las mismas. De la misma forma, los servidores públicos varones tienen una inteligencia emocional que no lo aplican para el desempeño de forma adecuada de sus funciones en dicha entidad.

3.1.1. La Inteligencia emocional de los servidores públicos de la municipalidad distrital de Tamburco

3.1.1.1. Las aptitudes personales.

A. Autoconocimiento

Según tabla 6 y figura 2 se puede apreciar que el 33,3% de los servidores públicos encuestados han considerado que sus compañeros de trabajo y/o jefe reconocen de manera regular sus sentimientos como, por ejemplo: tristeza, alegría, etc.

La mayor parte de los servidores públicos, tienden de un nivel de regular a muy bajo, en reconocer sus propios sentimientos en el mismo momento en que ocurren las conductas de tristezas, alegrías. Y esto ayuda en el momento en que desarrollan sus actividades laborales en la entidad.

Tabla 6: Nivel de reconocimiento

PREGUNTAS		muy bajo		Bajo		regular		bueno		excelente	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
P1	¿Cuál es el nivel que tienen sus compañeros de trabajo y/o jefe de reconocer sus sentimientos como, por ejemplo: tristeza, alegría, etc.?	5	15,2	8	24,2	11	33,3	6	18,2	3	9,1

Fuente: Elaboración propia de resultados de encuestas aplicadas a servidores públicos de la M.D.T. 2016.



Figura 2: Nivel de reconocimiento

Fuente: Elaboración propia de resultados de encuestas aplicadas a servidores públicos de la M.D.T. 2016

Autoconocimiento

Según tabla 7 y figura 3 se observa que un 33,3%, de los servidores públicos encuestados han considerado que sus compañeros de trabajo y/o jefe, encaminan en su actitud y sentimientos de forma correcta y con la persona indicada.

Autorregulación.

Según tabla 9 y grafico 5, el 30,3% de los servidores públicos encuestados indican que tienen un excelente control de sus emociones en su área de trabajo.

Los servidores públicos de la municipalidad distrital de Tamburco, tienen un control y manejo de sus emociones, que tiende de un nivel de regular a excelente, en su área de trabajo, es decir utilizan sus emociones de forma conveniente en el momento en que se producen y con la persona indicada, de tal forma que no afecte en el desempeño de sus funciones.

Tabla 9: Nivel de autocontrol

Nº	PREGUNTAS	muy bajo		bajo		Regular		bueno		excelente	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
P4	¿Tiene control de sus emociones en su área de trabajo?	4	12,1	8	24,2	5	15,2	6	18,2	10	30,3

Fuente: Elaboración propia de resultados de encuestas aplicadas a servidores públicos de la M.D.T. 2016



Figura 5: Nivel de autocontrol

Fuente: Elaboración propia de resultados de encuestas aplicadas a servidores públicos de la M.D.T. 2016

Autorregulación.

Según tabla 10 y gráfico 6, el 45,5% de los servidores públicos encuestados afirmaron que tienen una excelente confianza en sí mismo.

Por lo tanto, los servidores públicos consideran tener una excelente confianza, el hecho de tener confianza en sí mismo implica que los servidores creen que ciertos resultados o consecuencias serán alcanzados en determinadas situaciones y tiempos previstos, y hace que se sienta más seguro en las actividades cotidianas que desarrolla en su área de trabajo, lo cual ayuda a un adecuado desempeño laboral en la municipalidad distrital de Tamburco.

Tabla 10: Nivel de confianza

Nº	PREGUNTAS	muy bajo		bajo		regular		bueno		excelente	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
P5	¿Cómo considera usted que tiene confianza en sí mismo (a)?	1	3,0	2	6,1	8	24,2	7	21,2	15	45,5

Fuente: Elaboración propia de resultados de encuestas aplicadas a servidores públicos de la M.D.T. 2016



Figura 6: Nivel de confianza

Fuente: Elaboración propia de resultados de encuestas aplicadas a servidores públicos de la M.D.T. 2016

Autorregulación.

Según tabla 11 y figura 7 un 45,5% de los servidores públicos encuestados indicaron tener un nivel excelente de felicidad por los resultados que logra en el área de trabajo.

La felicidad que sienten todos los servidores públicos de la municipalidad distrital de Tamburco, tiende de un nivel de regular a excelente, ya que logran los resultados que la entidad se propone en sus actividades laborales y la emoción que crea el cerebro al satisfacer ciertas actividades hace que el servidor se sienta feliz, todo ello ayuda en un adecuado desempeño laboral

Tabla 11: Nivel de felicidad.

Nº	PREGUNTAS	muy bajo		bajo		regular		bueno		excelente	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
P6	¿Cuál es el nivel de felicidad que siente por los resultados que logra en el trabajo?	0	0,0	0	0,0	3	9,1	15	45,5	15	45,5

Fuente: Elaboración propia de resultados de encuestas aplicadas a servidores públicos de la M.D.T. 2016



Figura 7: Nivel de felicidad

Fuente: Elaboración propia de resultados de encuestas aplicadas a servidores públicos de la M.D.T. 2016

C. Motivación

Según tabla 12 y figura 8 un 57,6% de los servidores públicos encuestados manifestaron que la motivación influye en desempeño de sus actividades laborales.

Todos los servidores públicos de la municipalidad distrital de Tamburco, expresaron que el nivel de su motivación tiende de regular a excelente, esto quiere decir que tienen la iniciativa, compromiso de trabajar y la fuerza de voluntad al momento de desarrollar sus actividades laborales y sobre todo el optimismo para no caer en el desánimo cuando algo no sale bien, y de esta forma tenga un impacto positivo en el desempeño laboral ya sea dentro del área de trabajo y la entidad.

Tabla 12: Nivel de motivación

Nº	PREGUNTAS	muy bajo		bajo		regular		bueno		excelente	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
P7	¿En qué nivel considera usted que la motivación influye en el desempeño de sus actividades laborales?	0	0,0	0	0,0	3	9,1	19	57,6	11	33,3

Fuente: Elaboración propia de resultados de encuestas aplicadas a servidores públicos de la M.D.T. 2016



Figura 8: Nivel de motivación

Fuente: Elaboración propia de resultados de encuestas aplicadas a servidores públicos de la M.D.T. 2016

Motivación

Según tabla 13 y figura 9 el 57,6% de los servidores públicos respondieron que el nivel en que se sienten motivado en su centro de trabajo es bueno, lo que representa a la mayoría.

La motivación laboral de todos los servidores públicos tiende de un nivel regular a excelente, laboran en la municipalidad distrital de Tamburco, para los servidores públicos es una fuente de ingreso económico tanto para él y el sustento de sus familias, una oportunidad de desarrollo profesional y personal, lo cual hace que se sienten motivados para desempeñar sus funciones de mejor manera dentro de la entidad.

Tabla 13: Nivel de motivación laboral

N°	PREGUNTAS	muy bajo		bajo		regular		bueno		excelente	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
P8	¿En qué nivel considera usted que se siente motivado en su centro de trabajo?	0	0,0	0	0,0	6	18,2	19	57,6	8	24,2

Fuente: Elaboración propia de resultados de encuestas aplicadas a servidores públicos de la M.D.T. 2016



Figura 9: Nivel de motivación laboral

Fuente: Elaboración propia de resultados de encuestas aplicadas a servidores públicos de la M.D.T. 2016

3.1.1.2. Aptitudes sociales.

A. Empatía

Según tabla 14 y figura 10 un 45,5% de los servidores públicos encuestados de la municipalidad distrital de Tamburco, indicaron que se sienten desanimados cuando alguna actividad no resulta como lo planeado en su centro laboral, esto representa a 15 de 33 servidores públicos.

Los servidores públicos de la municipalidad distrital de Tamburco, indicaron en su mayoría que el nivel en que se sienten desanimados cuando alguna de las actividades no resulta como la planeado tiende de regular a excelente porque no manejan las emociones en el momento que surge y esto afectan de manera negativa en el desempeño laboral.

Tabla 14: Nivel de desánimo laboral

Nº	PREGUNTAS	muy bajo		bajo		regular		bueno		Excelente	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
P9	¿En qué nivel considera usted que se siente desanimado cuando alguna actividad no resulta cómo lo planeado en su centro trabajo?	3	9,1	5	15,2	15	45,5	8	24,2	2	6,1

Fuente: Elaboración propia de resultados de encuestas aplicadas a servidores públicos de la M.D.T. 2016



Figura 10: Nivel de desánimo laboral

Fuente: Elaboración propia de resultados de encuestas aplicadas a servidores públicos de la M.D.T. 2016

Empatía

Según tabla 15 y figura 11 el 36,4% de los servidores públicos encuestados han indicado que se ponen en el lugar de sus compañeros cuando tienen problemas dentro de la entidad.

El nivel en que muestran empatía con sus compañeros de trabajo tiende regular a excelente, los servidores públicos de la municipalidad distrital de Tamburco, tienen la capacidad de sentir en sí mismo lo que sus compañeros sienten cuando tienen problemas de salud, familiares, personales, y conflictos con algunos de sus compañeros de trabajo y/o jefe, pueden captar y responder a los sentimientos ajenos, orientar y brindar apoyo al personal nuevo que ingrese a laborar a la entidad de esta manera mejoran sus relaciones interpersonales y su desempeño laboral dentro de la entidad.

Tabla 15: Nivel de empatía

Nº	PREGUNTAS	muy bajo		bajo		regular		bueno		excelente	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
P10	¿Te pones en el lugar de tus compañeros de trabajo cuando tienen problemas dentro de la entidad?	0	0,0	3	9,1	12	36,4	12	36,4	6	18,2

Fuente: Elaboración propia de resultados de encuestas aplicadas a servidores públicos de la M.D.T. 2016.



Figura 11: Nivel de empatía

Fuente: Elaboración propia de resultados de encuestas aplicadas a servidores públicos de la M.D.T. 2016

B. Habilidades sociales.

Según tabla 16 y figura 12 el 39,4% de los servidores públicos encuestados, respondieron que el nivel de confianza que tienen sus compañeros de trabajo en la labor que desempeñan es buena.

En la municipalidad distrital de Tamburco, la confianza que tienen los servidores públicos en sus compañeros de trabajo en la labor que desempeñan muestra un nivel que tiende de regular a excelente, por lo que se puede afirmar que la mayoría de los servidores públicos, tienen seguridad en cada actividad que realizan y la confianza se ve reflejado en el desarrollo de sus funciones de manera que tengan un buen desempeño laboral.

Tabla 16: Nivel de confianza laboral

N°	PREGUNTAS	muy bajo		bajo		regular		bueno		Excelente	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
P11	¿Qué nivel de confianza considera usted que tiene sus compañeros de trabajo en la labor que desempeñan?	0	0,0	1	3,0	11	33,3	13	39,4	8	24,2

Fuente: Elaboración propia de resultados de encuestas aplicadas a servidores públicos de la M.D.T. 2016



Figura 12: Nivel de confianza laboral

Fuente: Elaboración propia de resultados de encuestas aplicadas a servidores públicos de la M.D.T. 2016

Habilidades sociales.

Según tabla 17 y figura 13 el 51,5% de los servidores públicos encuestados han indicado que el nivel de comunicación influye en el desarrollo de sus funciones, lo cual representa a 17 de 33 servidores públicos encuestados.

El nivel comunicación de la mayoría de los servidores públicos de municipalidad distrital de Tamburco, tiende de regular a excelente, porque a una mejor comunicación se tiene un mejor entendimiento de la situación, lo cual ayuda a tomar decisiones adecuadas en el desarrollo de sus funciones laborales.

Tabla 17: Nivel de comunicación laboral

Nº	PREGUNTAS	muy bajo		bajo		regular		bueno		Excelente	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
P12	¿En qué nivel la comunicación influye en el desarrollo de sus funciones?	0	0,0	1	3,0	4	12,1	11	33,3	17	51,5

Fuente: Elaboración propia de resultados de encuestas aplicadas a servidores públicos de la M.D.T. 2016



Figura 13: Nivel de comunicación laboral

Fuente: Elaboración propia de resultados de encuestas aplicadas a servidores públicos de la M.D.T. 2016

Habilidades sociales.

Según tabla 18 y figura 14 el 57,6% de los servidores públicos encuestados han manifestado que mantienen un nivel excelente de comunicación con su jefe y compañeros de trabajo, lo cual representa a 19 de 33 servidores públicos encuestados.

En la municipalidad distrital de Tamburco, el nivel de comunicación que tienen con su jefe y compañeros de trabajo tiende de regular a excelente, por que expresan verbalmente sus sentimientos, la transmisión de información y entendimiento que existe entre compañeros de trabajo y /o jefe se da de forma verbal y/o escrita, hace que mantengan relaciones sociales eficientes en la entidad, lo cual ayuda que tengan un mejor rendimiento en su desempeño laboral.

Tabla 18: Nivel de comunicación

N°	PREGUNTAS	muy bajo		bajo		regular		bueno		Excelente	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
P13	¿Cuál es el nivel de comunicación que tienen con su jefe y compañeros de trabajo?	0	0,0	1	3,0	4	12,1	9	27,3	19	57,6

Fuente: Elaboración propia de resultados de encuestas aplicadas a servidores públicos de la M.D.T. 2016



Figura 14: Nivel de comunicación

Fuente: Elaboración propia de resultados de encuestas aplicadas a servidores públicos de la M.D.T. 2016

Habilidades sociales.

Según tabla 19 y figura 15, el 45,5% de los servidores públicos encuestados han afirmado que tienen iniciativa en presentar alguna idea o proyecto en beneficio de la entidad.

El nivel de iniciativa que tienen los servidores públicos de la municipalidad distrital de Tamburco, para presentar alguna idea o proyecto en beneficio de la entidad, muestran una tendencia de bueno a excelente, con ello demuestran su identificación e interés profesional hacia la entidad, las ideas que ayudan, por ejemplo; reducir los procesos burocráticos que la entidad tiene para diferentes tramites, proyectos para mejorar el desempeño laboral de los servidores, etc.

Tabla 19: Nivel de Iniciativa

N°	PREGUNTAS	muy bajo		bajo		regular		bueno		excelente	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
P14	¿Cuál es el nivel de iniciativa que tiene para presentar alguna idea o proyecto en beneficio de la entidad?	1	3,0	1	3,0	5	15,2	15	45,5	11	33,3

Fuente: Elaboración propia de resultados de encuestas aplicadas a servidores públicos de la M.D.T. 2016



Figura 15: Nivel de Iniciativa

Fuente: Elaboración propia de resultados de encuestas aplicadas a servidores públicos de la M.D.T. 2016

Habilidades Sociales.

Según tabla 20 y figura 16, el 51,5% de los servidores públicos encuestados han indicado que su jefe toma en consideración la idea o proyecto que presentan.

Los servidores públicos de la municipalidad distrital de Tamburco, afirmaron que sus jefes toman en consideración las ideas o proyectos que presentan en un nivel de regular a excelente en beneficio de la entidad, ya que en muchas ocasiones estas ideas son para reducir procesos burocráticos en beneficio de los usuarios, mejorar el desempeño de los servidores que laboran, y así cada servidor se siente más comprometido e identificado con la entidad.

Tabla 20: Nivel de Consideración

N°	PREGUNTAS	muy bajo		bajo		regular		bueno		Excelente	
		N	%	n	%	n	%	n	%	n	%
P15	¿En qué medida su jefe toma en consideración la idea o proyecto que presenta usted?	2	6,1	4	12,1	5	15,2	17	51,5	5	15,2

Fuente: Elaboración propia de resultados de encuestas aplicadas a servidores públicos de la M.D.T. 2016.



Figura 16: Nivel de Consideración

Fuente: Elaboración propia de resultados de encuestas aplicadas a servidores públicos de la M.D.T. 2016

3.1.2. El Desempeño de los servidores públicos de la municipalidad distrital de Tamburco

3.1.2.1. El factor de satisfacción

A. Equipo de trabajo

Según tabla 21 y figura 17, el 51,5% de los servidores públicos encuestados han manifestado que se sienten apoyado por sus compañeros del área en que labora.

El nivel de apoyo que recibe los servidores públicos por sus compañeros del área en que labora en la municipalidad distrital de Tamburco, tiende en su mayoría de regular a excelente, el apoyo que reciben puede ser de tipo monetario con montos simbólicos cuando esté en dificultades económicos, moral animarlo para que se sienta bien cuando tenga problemas familiares o con compañeros de trabajo, para que el servidor mantenga un desempeño adecuado de sus funciones.

Tabla 21: Nivel de apoyo

Nº	PREGUNTAS	muy bajo		bajo		regular		bueno		excelente	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
p16	¿Cuál es el nivel de apoyo que recibe por sus compañeros del área en que labora?	1	3,0	2	6,1	9	27,3	17	51,5	4	12,1

Fuente: Elaboración propia de resultados de encuestas aplicadas a servidores públicos de la M.D.T. 2016.



Figura 17: Nivel de apoyo

Fuente: Elaboración propia de resultados de encuestas aplicadas a servidores públicos de la M.D.T. 2016.

B. Estructura organizativa

Según tabla 22 y figura 18, el 45,5% de los servidores públicos encuestados han manifestado que tienen un buen ambiente creado por sus compañeros para desempeñar sus funciones.

Los servidores públicos de la municipalidad distrital de Tamburco, afirmaron en su mayoría que el nivel del ambiente creado por sus compañeros de trabajo tiende de regular a excelente, ya que cuentan con una infraestructura, equipos y herramientas necesarias para realizar sus actividades laborales para desempeñar sus funciones de manera adecuada.

Tabla 22: Nivel de desempeño

Nº	PREGUNTAS	muy bajo		bajo		regular		bueno		Excelente	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
p17	¿Cuál es el nivel del ambiente creado por sus compañeros para desempeñar sus funciones?	0	0,0	2	6,1	8	24,2	15	45,5	8	24,2

Fuente: Elaboración propia de resultados de encuestas aplicadas a servidores públicos de la M.D.T. 2016



Figura 18: Nivel de desempeño

Fuente: Elaboración propia de resultados de encuestas aplicadas a servidores públicos de la M.D.T. 2016.

C. Supervisión

Según tabla 23 y figura 19, un 27,3% de los servidores públicos encuestados han manifestado que la frecuencia que reciben una amonestación verbal o escrita es baja.

La frecuencia con que reciben los servidores públicos de la municipalidad distrital de Tamburco, una amonestación verbal o escrita tiende de regular a muy bajo, la amonestación es una herramienta con la que cuenta la municipalidad, para sancionar una falta o incumplimientos leves o graves por parte de un servidor, el hecho de que el recibir amonestaciones sea bajo quiere decir que realiza sus actividades de forma correcta y esto influye en el momento de desarrollar sus funciones en la entidad.

Tabla 23: Nivel de amonestación

N°	PREGUNTAS	muy bajo		bajo		regular		bueno		excelente	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
p18	¿Con que frecuencia recibe una amonestación verbal o escrita?	6	18,2	9	27,3	4	12,1	7	21,2	7	21,2

Fuente: Elaboración propia de resultados de encuestas aplicadas a servidores públicos de la M.D.T. 2016.



Figura 19: Nivel de amonestación

Fuente: Elaboración propia de resultados de encuestas aplicadas a servidores públicos de la M.D.T. 2016.

3.1.2.2. El Factor de trabajo en equipo de los servidores públicos de la municipalidad distrital de Tamburco.

A. Deseo de ser reconocido

Según tabla 24 y figura 20, el 39,4% de los servidores públicos encuestados han considerado que los reconocimientos e incentivos influye en la participación e involucramiento de sus funciones.

En la municipalidad distrital de Tamburco, el nivel que consideraron los servidores públicos, en que los reconocimientos ya sea carta de felicitación o resolución e incentivos de forma monetaria o material tiende de un nivel regular a excelente lo cual es esencial para poder desarrollar de mejor manera sus funciones dentro de la entidad con el fin de poder alcanzar los objetivos propuestos.

Tabla 24: Nivel de reconocimientos laborales

Nº	PREGUNTAS	muy bajo		bajo		regular		bueno		Excelente	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
p19	¿En qué nivel considera usted que los reconocimientos e incentivos, influye en la participación e involucramiento de sus funciones?	3	9,1	3	9,1	9	27,3	13	39,4	5	15,2

Fuente: Elaboración propia de resultados de encuestas aplicadas a servidores públicos de la M.D.T. 2016.



Figura 20: Nivel de reconocimientos laborales

Fuente: Elaboración propia de resultados de encuestas aplicadas a servidores públicos de la M.D.T. 2016.

B. Comunicación

Según tabla 25 y figura 21, el 36,4% de los servidores públicos encuestados han manifestado que frecuentemente mantienen comunicación con su jefe en el centro de trabajo, que representa a 12 de 33 servidores.

La frecuencia con que mantienen comunicación los servidores públicos de la municipalidad distrital de Tamburco, con sus jefes tiende en su mayoría de un nivel regular a excelente ya que la comunicación es un aspecto importante que ayuda a poder expresar ideas para el desarrollo de sus actividades diarias, de forma que pueda existir confianza y beneficie en la toma de decisiones de tal forma que mejore el desempeño de sus funciones dentro del área que labora.

Tabla 25: Nivel de comunicación

Nº	PREGUNTAS	muy bajo		bajo		regular		bueno		Excelente	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
p20	¿Con que frecuencia usted mantiene comunicación con su jefe en su centro de trabajo?	2	6,1	2	6,1	7	21,2	12	36,4	10	30,3

Fuente: Elaboración propia de resultados de encuestas aplicadas a servidores públicos de la M.D.T. 2016.



Figura 21: Nivel de Comunicación

Fuente: Elaboración propia de resultados de encuestas aplicadas a servidores públicos de la M.D.T. 2016.

3.1.2.3. Factor de capacitación del trabajador de los servidores públicos de la municipalidad distrital de Tamburco

A. Capacitación

Según tabla 26 y figura 22, el 33,3% de los servidores públicos encuestados han manifestado que se capacitan frecuentemente para desenvolverse en su área.

Los servidores públicos de la municipalidad distrital de Tamburco, indicaron en su mayoría con un nivel que tiende de regular a excelente, el factor de capacitación juega un rol muy importante. Por ello cada servidor se capacita con sus propios medios para actualizarse y conocer más sobre el área en que labora, con el objetivo que desempeñe sus funciones lo más eficiente posible en beneficio de la entidad. Las capacitaciones son fines de semana, pero también se dan en días laborables por lo que la entidad tiene que brindar facilidades al servidor.

Tabla 26: Nivel de desenvolvimiento

N°	PREGUNTAS	muy bajo		bajo		regular		bueno		excelente	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
p21	¿Con que frecuencia se capacita usted para desenvolverse en su área?	4	12,1	1	3	11	33,3	11	33,3	6	18,2

Fuente: Elaboración propia de resultados de encuestas aplicadas a servidores públicos de la M.D.T. 2016.



Figura 22. Nivel de desenvolvimiento

Fuente: Elaboración propia de resultados de encuestas aplicadas a servidores públicos de la M.D.T. 2016.

Capacitación

Según tabla 27 y figura 23, el 30,3% de los servidores públicos encuestados manifestaron que frecuentemente reciben capacitaciones por parte de la entidad.

La frecuencia con que reciben capacitación los servidores públicos por parte de la municipalidad distrital de Tamburco tiende de un nivel de regular a excelente, ya que la capacitación es un medio muy poderoso para mejorar la productividad de los servidores y tener resultados favorables en el desempeño laboral.

Tabla 27: Nivel de Capacitación

Nº	PREGUNTAS	muy bajo		bajo		regular		bueno		Excelente	
		N	%	n	%	n	%	n	%	N	%
p22	¿Con que frecuencia recibe capacitaciones por parte de la entidad que labora?	6	18,2	4	12,1	9	27,3	10	30,3	4	12,1

Fuente: Elaboración propia de resultados de encuestas aplicadas a servidores públicos de la M.D.T. 2016.



Figura 22: Nivel de capacitación.

Fuente: Elaboración propia de resultados de encuestas aplicadas a servidores públicos de la M.D.T. 2016.

B. Desarrollo

Según tabla 28 y figura 24, el 42,4% de los servidores públicos encuestados han indicado que tienen oportunidades de ascender en la entidad que laboral. Los servidores públicos de la municipalidad distrital de Tamburco, indicaron en su mayoría que las oportunidades que tiene para ascender ya sea en el área que laboran o dentro de la entidad tiende de un nivel regular a excelente, porque tienen la capacidad para asumir cargos superiores, se capacitan de forma constante y cuentan con habilidades para desarrollarse como profesionales, lo cual beneficia en el desempeño laboral de los servidores y el cumplimiento de metas y objetivos establecidos por la entidad.

Tabla 28: nivel de desarrollo

Nº	PREGUNTAS	muy bajo		bajo		regular		bueno		excelente	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
p23	¿En qué nivel considera usted que tiene oportunidades de ascender en la entidad que labora?	5	15,2	5	15,2	14	42,4	5	15,2	4	12,1

Fuente: Elaboración propia de resultados de encuestas aplicadas a servidores públicos de la M.D.T. 2016.



Figura 24. Nivel de Desarrollo

Fuente: Elaboración propia de resultados de encuestas aplicadas a servidores públicos de la M.D.T. 2016.

3.2. Discusión de resultados

Servidores públicos por desempeño laboral según inteligencia emocional

De la tabla 29 y figura 25 se tiene que el 15,2% de los servidores públicos tienen una inteligencia emocional muy bajo lo que conlleva a que su desempeño laboral tenga un nivel muy bajo, seguido de un 12,1% que tienen una inteligencia emocional bueno por consiguiente su desempeño laboral bueno, por ultimo un 9,1% indican que tiene una inteligencia emocional excelente por ende su desempeño laboral es excelente.

Cuando el nivel de inteligencia emocional de servidores públicos de la municipalidad distrital de Tamburco, es **muy bajo**, el desempeño laboral que muestra también es **muy bajo**, el 15,2% de los servidores manifiestan que no tienen la capacidad de reconocer y manejar las aptitudes personales, entendiéndose por éstas como el control de emociones, sentimientos y el direccionamiento de las mismas al no tener la motivación adecuada ni la confianza suficiente existe una ausencia de las aptitudes sociales como es la comunicación entre compañeros y/o jefes y esto perjudica en el desarrollo de sus actividades laborales, falta la práctica de la empatía dentro de la entidad, todo lo mencionado muestra un nivel **muy bajo** en el desempeño laboral de los servidores públicos, el tener una estructura organizativa inadecuada y no recibir capacitaciones, reconocimientos e incentivos, sienten que no existe un equipo de trabajo y no existe un involucramiento en la participación de las funciones por ello consideran que no tiene oportunidades de ascender en la entidad.

Cuando el nivel de inteligencia emocional de los servidores públicos de la municipalidad distrital de Tamburco es **excelente**, su desempeño laboral que

muestran también es **excelente**, el 9,1% de los servidores tienen aptitudes personales, quiere decir que poseen la capacidad de reconocer sus sentimientos y emociones y poder encaminarlos de manera correcta y con la persona indicada, además tienen la motivación adecuada y la confianza suficiente por lo que existe una buena práctica de las aptitudes sociales como es la comunicación entre compañeros y/o jefes lo cual ayuda al óptimo desarrollo de sus actividades laborales, practican la empatía y el compañerismo dentro de la entidad y se ve reflejado en el nivel **excelente** del desempeño laboral de los servidores públicos, cuentan con una estructura organizativa adecuada, los servidores se capacitan y reciben reconocimientos e incentivos por la funciones que realizan por lo que sienten que existe un equipo de trabajo en el que se involucran y participan con la finalidad de lograr oportunidades de ascenso en la entidad.

Tabla 29: Servidores públicos por desempeño laboral según inteligencia emocional

		Inteligencia Emocional											
		Muy bajo		bajo		regular		bueno		excelente		Total	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Desempeño Laboral	Muy bajo	5	15,2	1	3,0	0	,0	0	,0	0	,0	6	18,2
	bajo	2	6,1	2	6,1	2	6,1	0	,0	0	,0	6	18,2
	regular	0	,0	0	,0	2	6,1	4	12,1	2	6,1	8	24,2
	bueno	2	6,1	1	3,0	2	6,1	2	6,1	1	3,0	8	24,2
	excelente	0	,0	1	3,0	1	3,0	0	,0	3	9,1	5	15,2
	Total	9	27,3	5	15,2	7	21,2	6	18,2	6	18,2	33	100,0

Fuente: Elaboración propia de resultados de encuestas aplicadas a servidores públicos de la M.D.T. 2016



Figura 23: Porcentajes Servidores públicos por desempeño laboral según inteligencia emocional.
Fuente: Elaboración propia de resultados de encuestas aplicadas a servidores públicos de la M.D.T. 2016.

Servidores públicos por desempeño laboral según aptitudes personales.

De la tabla 30 y figura 26 se tiene que el 9.1% de los servidores públicos indican tener aptitudes personales **muy bajo** lo que ocasiona que su desempeño laboral sea **bajo**, asimismo, un 12.1% manifiesta que tienen aptitudes personales **bueno** por ello su desempeño laboral es **regular**, seguido de un 9.1% que tienen aptitudes personales **excelente** por lo que su desempeño laboral es **excelente**.

Cuando el nivel de las aptitudes personales de los servidores públicos de la municipalidad distrital de Tamburco, es **excelente** el desempeño laboral de los mismos es **excelente**, el 9,1% de los servidores tienen la capacidad de reconocer sus sentimientos en el momento en que se producen, sus alegrías, tristezas, lo encaminan con la persona adecuada, con el fin de tomar decisiones correctas, se

enojan con facilidad por cualquier situación que ocurre en el área de trabajo pero tienen un control del mismo y manejan de manera adecuada sus emociones, buscando un equilibrio emocional, el compromiso y optimismo que tienen para desarrollar sus actividades genera la confianza en sí mismo y la seguridad en la labor que desempeñan y cuando logran un resultado se sienten felices.

Cuando el nivel de las aptitudes personales de los servidores públicos de la municipalidad distrital de Tamburco, es **muy bajo** el desempeño laboral de los mismos también es **muy bajo**, el 9,1% de los servidores no tienen la capacidad de reconocer sus sentimientos en el momento en que se producen, ni sus alegrías, tristezas, no lo encaminan con la persona adecuada, toman decisiones incorrectas porque se dejan llevar por la emoción del momento y se enojan con facilidad por alguna situación que surge en el área de trabajo tampoco tienen un control del mismo por lo que no manejan de manera adecuada sus emociones, teniendo un desequilibrio emocional, al no tener la suficiente confianza en sí mismo ni el compromiso para desarrollar sus actividades su desempeño laboral es muy bajo por ello no es feliz en la labor que desempeña.

Tabla 30: Servidores públicos por desempeño laboral según aptitudes personales

		aptitudes personales											
		Muy bajo		bajo		Regular		bueno		Excelente		Total	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Desempeño Laboral	Muy bajo	3	9,1	1	3,0	2	6,1	0	,0	0	,0	6	18,2
	bajo	3	9,1	0	,0	3	9,1	0	,0	0	,0	6	18,2
	regular	0	,0	2	6,1	1	3,0	4	12,1	1	3,0	8	24,2
	bueno	2	6,1	1	3,0	1	3,0	2	6,1	2	6,1	8	24,2
	excelente	0	,0	2	6,1	0	,0	0	,0	3	9,1	5	15,2

		aptitudes personales											
		Muy bajo		bajo		Regular		bueno		Excelente		Total	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Desempeño Laboral	Muy bajo	3	9,1	1	3,0	2	6,1	0	,0	0	,0	6	18,2
	bajo	3	9,1	0	,0	3	9,1	0	,0	0	,0	6	18,2
	regular	0	,0	2	6,1	1	3,0	4	12,1	1	3,0	8	24,2
	bueno	2	6,1	1	3,0	1	3,0	2	6,1	2	6,1	8	24,2
	excelente	0	,0	2	6,1	0	,0	0	,0	3	9,1	5	15,2
	Total	8	24,2	6	18,2	7	21,2	6	18,2	6	18,2	33	100,0

Fuente: Elaboración propia de resultados de encuestas aplicadas a servidores públicos de la M.D.T. 2016.

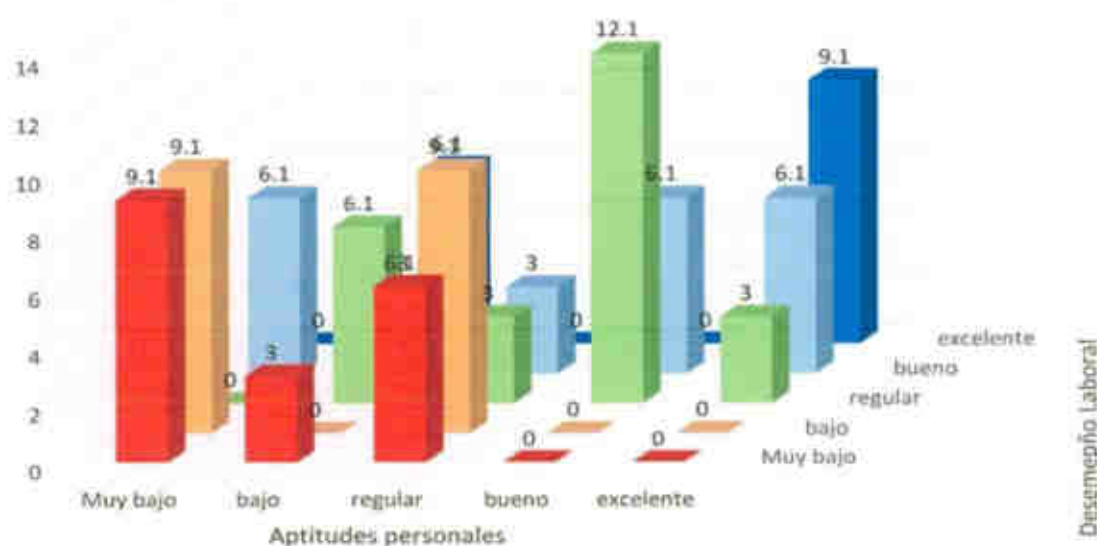


Figura 24: Porcentajes servidores públicos por desempeño laboral según aptitudes personales

Fuente: Elaboración propia de resultados de encuestas aplicadas a servidores públicos de la M.D.T. 2016.

Servidores públicos por desempeño laboral según aptitudes sociales.

Según la tabla 31 y la figura 27 se puede determinar que el 15.2% de los servidores públicos tienen aptitudes sociales **muy bajo** por ende su desempeño laboral es **muy bajo**, mientras que el 12.1% indican tener aptitudes sociales **regular** por

consiguiente su desempeño laboral es **regular**, por último, un 9.1% manifiestan tener aptitudes sociales **excelente** por lo que su desempeño laboral es **excelente**.

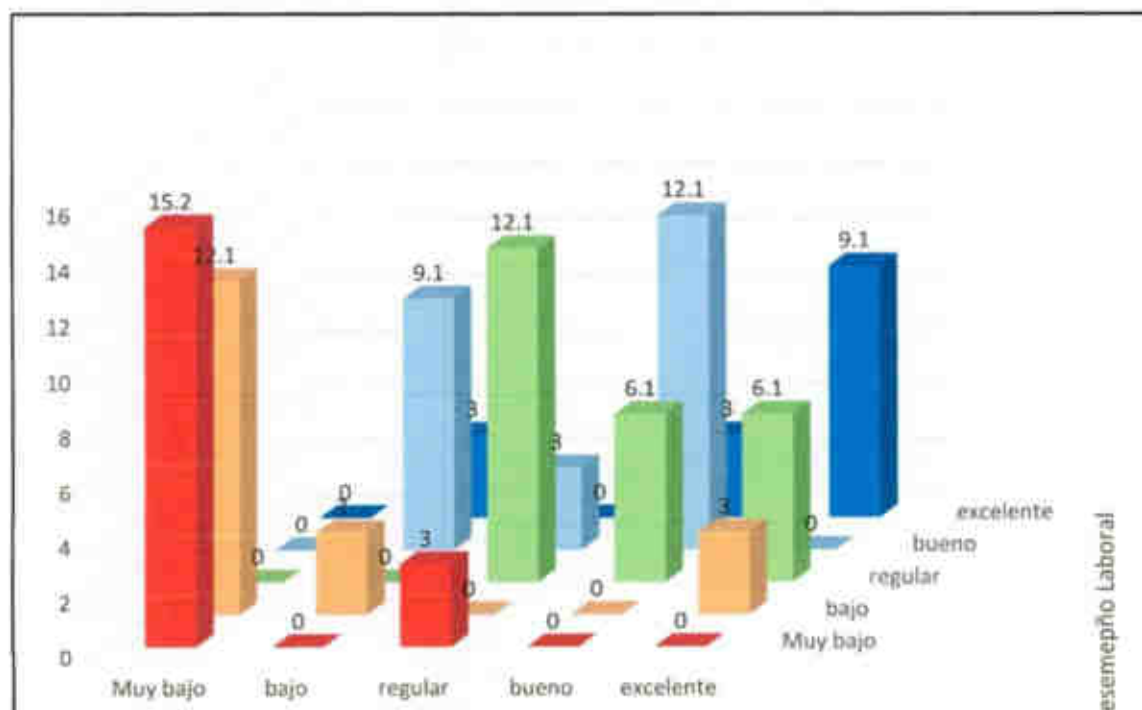
Cuando el nivel de las aptitudes sociales de los servidores públicos de la municipalidad distrital de Tamburco es **excelente** el desempeño laboral de los mismos es **excelente**, el 9,1% de los servidores tienen la capacidad de ponerse en el lugar de sus compañeros de trabajo cuando éstos tienen problemas salud, familiares o personales y pueden orientar y brindar apoyo para que éstos mantengan su desempeño laboral, mantienen una constante comunicación y de esa manera crean relaciones sociales eficientes lo que genera confianza entre compañeros de trabajo por otro lado cuentan con la iniciativa para presentar ideas o proyectos en beneficio de la entidad.

Cuando el nivel de las aptitudes sociales de los servidores públicos de la municipalidad distrital de Tamburco es **muy bajo** el desempeño laboral de los mismos es **muy bajo**, el 15,2% de los servidores no tienen la capacidad de ponerse en el lugar de sus compañeros de trabajo cuando éstos tienen problemas salud, familiares o personales y no pueden orientar ni brindar apoyo por lo que su desempeño laboral se ve afectado, no existe una transmisión de información por lo que no hay un entendimiento entre compañeros de trabajo y/o jefes, y no se crean relaciones sociales al no tener confianza entre compañeros de trabajo por otro lado no se da ninguna iniciativa para presentar ideas o proyectos en beneficio de la entidad.

Tabla 31: Servidores públicos por desempeño laboral según aptitudes sociales

		aptitudes sociales											
		Muy bajo		bajo		regular		bueno		excelente		Total	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	N	%
Desempeño Laboral	Muy bajo	5	15,2	0	,0	1	3,0	0	,0	0	,0	6	18,2
	bajo	4	12,1	1	3,0	0	,0	0	,0	1	3,0	6	18,2
	regular	0	,0	0	,0	4	12,1	2	6,1	2	6,1	8	24,2
	bueno	0	,0	3	9,1	1	3,0	4	12,1	0	,0	8	24,2
	excelente	0	,0	1	3,0	0	,0	1	3,0	3	9,1	5	15,2
	Total	9	27,3	5	15,2	6	18,2	7	21,2	6	18,2	33	100,0

Fuente: Elaboración propia de resultados de encuestas aplicadas a servidores públicos de la M.D.T. 2016.

**Figura 25: Porcentajes servidores públicos por desempeño laboral según aptitudes sociales.**

Fuente: Elaboración propia de resultados de encuestas aplicadas a servidores públicos de la M.D.T. 2016.

3.3. Contrastación de hipótesis

3.3.1. Hipótesis General

H₀: La Inteligencia Emocional no influye significativamente en el de desempeño laboral de los servidores públicos de la municipalidad distrital de Tamburco-2016.

H₁: La Inteligencia Emocional influye significativamente en el de desempeño laboral de los servidores públicos de la municipalidad distrital de Tamburco-2016.

Tabla 32: Prueba chi-cuadrado de Pearson inteligencia emocional y desempeño laboral.

Pruebas de chi-cuadrado de Pearson

	Inteligencia Emocional
Desempeño Laboral Chi cuadrado	30,088
Gl	16
Sig.	0,018

Fuente: Elaboración propia de resultados de encuestas aplicadas a servidores públicos de la M.D.T. 2016.

De la tabla 32 se observa que el “sig.” Es 0.018 menor al nivel de confianza de 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula (H₀), por lo tanto, podemos afirmar con un nivel de confianza del 95% que la Inteligencia Emocional influye significativamente en el desempeño laboral de los servidores públicos de la municipalidad distrital de Tamburco-2016.

3.3.2. Hipótesis Específicas

H₀: Las aptitudes personales no influyen significativamente en el desempeño laboral de los servidores públicos de la municipalidad distrital de Tamburco-2016.

H₁: Las aptitudes personales influyen significativamente en el desempeño laboral de los servidores públicos de la municipalidad distrital de Tamburco-2016.

Tabla 33: Prueba chi-cuadrado de Pearson para aptitudes personales y desempeño laboral

Pruebas de chi-cuadrado de Pearson

		aptitudes personales
Desempeño Laboral	Chi cuadrado	28,672
	Gl	16
	Sig.	0,026

Fuente: Elaboración propia de resultados de encuestas aplicadas a servidores públicos de la M.D.T. 2016.

De la tabla 33 se observa que el "sig." Es 0,026 menor al nivel de confianza de 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula (H_0), por lo tanto, podemos afirmar con un nivel de confianza del 95% que las aptitudes personales influyen significativamente en el desempeño laboral de los servidores públicos de la municipalidad distrital de Tamburco-2016.

H_0 : Las aptitudes sociales no influyen significativamente en el desempeño laboral de los servidores públicos de la municipalidad distrital de Tamburco-2016.

H_1 : Las aptitudes sociales influyen significativamente en el desempeño laboral de los servidores públicos de la municipalidad distrital de Tamburco-2016.

Tabla 34: Prueba chi-cuadrado de Pearson para aptitudes sociales y desempeño laboral

Pruebas de chi-cuadrado de Pearson

		aptitudes sociales
Desempeño Laboral	Chi cuadrado	40,800
	Gl	16
	Sig.	0,001

Fuente: Elaboración propia de resultados de encuestas aplicadas a servidores públicos de la M.D.T. 2016.

De la tabla 34 se observa que el “sig.” Es 0.001 menor al nivel de confianza de 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula (H_0), por lo tanto, podemos afirmar con un nivel de confianza del 95% que las aptitudes sociales influyen significativamente en el desempeño laboral de los servidores públicos de la municipalidad distrital de Tamburco-2016.

Capítulo IV

Conclusiones y recomendaciones

4.1. Conclusiones

De acuerdo a los objetivos planteados y los resultados obtenidos, durante el desarrollo de los capítulos anteriores del presente trabajo de investigación, llegamos a las siguientes conclusiones:

La inteligencia emocional, influye significativamente en el desempeño laboral de los servidores públicos de la municipalidad distrital de Tamburco, porque se ha determinado que cuando la inteligencia emocional de los servidores públicos es excelente el desempeño laboral también es excelente y cuando la inteligencia emocional de los servidores públicos muestra un nivel muy bajo su desempeño laboral también es muy bajo. La inteligencia emocional es considerada como la capacidad interpersonal para apoyar a los demás, para describir cualidades como la comprensión de los propios sentimientos y de otras personas y el control de la emoción. El desempeño laboral, es la manera como los miembros de una organización trabajan eficazmente para alcanzar metas comunes. Dentro de la inteligencia emocional se consideran las aptitudes personales que tienen los servidores públicos que son el autoconocimiento, autorregulación, motivación y las aptitudes sociales que son la empatía y las habilidades sociales.

Las aptitudes personales influyen significativamente en el desempeño laboral de los servidores públicos de la municipalidad distrital de Tamburco, porque se dio a conocer que cuando la aptitud personal de los servidores es excelente, el desempeño laboral también es excelente y cuando las aptitudes personales son muy

bajas, su desempeño laboral también es muy bajo. El 33,3% de los servidores tienen un nivel regular en el autoconocimiento que significa reconocer sus sentimientos y emociones y direccionarlos con la persona indicada en el momento en que se producen, de la misma manera más del 30% de los servidores tienen el nivel de autorregulación excelente ya que tienden a enojarse pero tienen un control del mismo, y la confianza que tienen en la labor que desempeñan se refleja en la felicidad por los resultados obtenidos, también el 57,6% mantienen un nivel bueno en la motivación laboral para las funciones que desempeñan en la entidad. Los servidores tienen la capacidad de manejar las aptitudes que poseen, mostrando una actitud positiva, para el desarrollo de sus actividades laborales en la municipalidad distrital de Tamburco.

Las aptitudes sociales influyen significativamente en el desempeño laboral de los servidores públicos de la municipalidad distrital de Tamburco ya que se dio a conocer que cuando la aptitud social de los servidores públicos es excelente el desempeño laboral en la municipalidad es excelente pero cuando las aptitudes sociales muestran un nivel muy bajo su desempeño laboral también muestra un nivel muy bajo. Las aptitudes sociales son las que determinan el manejo de las relaciones con compañeros de trabajo, dentro de las aptitudes sociales de los servidores se encuentra la empatía que muestra un nivel regular lo cual representa a más del 36%, que es básicamente ponerse en el lugar de sus compañeros de trabajo, las habilidades sociales que es la capacidad para crear y mantener relaciones sociales eficientes y para expresar verbalmente los sentimientos que tienen los servidores es de un nivel bueno y esto representa a más del 40% de los servidores, dentro de ésta se encuentra la confianza laboral que existe al desempeñar sus funciones, la comunicación laboral que se da de manera verbal o

escrita dentro de la entidad, la iniciativa que tiene cada servidor en presentar una idea o proyecto en beneficio de la entidad de tal forma que ayude a un desempeño laboral adecuado dentro de la entidad.

4.2. Recomendaciones

La municipalidad distrital de Tamburco, mediante la dirección de recursos humanos debe incorporar, un plan anual de capacitaciones, con temas relacionadas con la inteligencia emocional, de tal forma que los servidores públicos que laboran en la municipalidad tengan un conocimiento sobre el tema y su importancia de conocer y poner en práctica para fortalecer y desarrollar su inteligencia emocional, ya que se llegó a la conclusión que, la inteligencia emocional influye de manera significativa en el desempeño laboral de los servidores públicos.

La municipalidad distrital de Tamburco, debe impartir conocimientos básicos de aptitudes personales en todas las áreas de la institución, con la finalidad de poder desarrollar en cada servidor cambios tanto en su aptitud, actitud y desenvolvimiento con el fin de poder prestar una buena atención a los usuarios, también implementar programas de motivación para fortalecer la confianza, valoración y satisfacción del servidor con las actividades que realiza.

La municipalidad distrital de Tamburco, debe poner en práctica las aptitudes sociales, realizar actividades de confraternidad para fortalecer las habilidades sociales como son: la comunicación interna y motivar la constante comunicación y, las buenas relaciones entre los servidores y jefes con el fin de evitar conflictos internos en la institución, de la misma forma poner en práctica la empatía.

Referencias bibliográficas

- AYQUIPA ALTAMIRANO & GAMARRA MOTTA , (2016) *Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en el Personal del Programa Nacional de Apoyo Directo a los más Pobres - JUNTOS UT - Apurímac*, 2013.
- Chiavenato, I. (2000). *Gestión del talento humano*. Colombia: Mc Graw Hill. Colombia: Mc Graw Hill.
- Cooper , R., & Sawaf, A. (2004). *La Inteligencia emocional aplicada al Liderazgo y a las Organizaciones*. Bogotá: Editorial Norma.
- Gardner, H. (1983) *Multiple Intelligences La teoría de las inteligencias múltiples*.
- Goleman, D. (1997). *La Inteligencia Emocional* . Buenos Aires : PRINTING BOOKS.
- Goleman, D. (1999). *La practica de la Inteligencia Emocional*. España: Kairos.
- Goleman, D., Cary, C., & Warren, B. (2005). *Inteligencia emocional en el trabajo: cómo seleccionar y mejorar la inteligencia emocional en individuos, grupos y organizaciones*. Barcelona: Kairós.
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico: McGraw-Hill.
- (<http://lexicoon.org/es/amonestacion>)
- (<https://www.definicionabc.com/general/confianza.php>)
- (<https://es.scribd.com/doc/3495223/INTELIGENCIA-Piaget-Gardner-Goleman>)
- (<http://deconceptos.com/ciencias-naturales/sentimiento#ixzz4qmahEcqh>)
- LOAYZA AYALA, S. (2011). *Inteligencia Emocional Y el Clima Organizacional*. Abancay.
- Oscoco (2014) En su tesis "Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal de la municipalidad distrital de Pacucha-Andahuayas-Apurímac, 2014".

Salovey, P., & Mayer, J. (1990). *Emotional intelligence*. Baywood Publishing.

STONER, J., & WANKEL, C. (2002). *Administración*. México: Editorial Prentice Hall.

Stoner, J., Freeman, E., & Gilbert, D. (1996). *Administración*. Mexico: Printice Hall

Hispanoamerica S.A.

Silva & Pérez (2016), "*Relación entre la Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la empresa Novedades B&V SAC de la ciudad de Trujillo en el periodo 2016*"

Robbins. (2004). *comportamiento organizacional*. Mexico: Pretince Hall.

Robbins. (2004). *Elementos del desempeño laboral*.

Tamburco, *Municipalidad distrital, área de recurso humanos*.

Torrebadella. (2003). *Inteligencia Emocional*.

Weisenger, H. (2000). *La inteligencia emocional en el trabajo*. Madrid España: Suma de letras S.L.

Wnewetrom, D. y. (1991). *Satisfaccion La boral*.

Zárate (2012), "*Inteligencia Emocional y la actitud de los colaboradores en el ambiente laboral*"

ANEXOS

ANEXO 1: MODELO DE CUESTIONARIO



UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN



La presente encuesta tiene como objetivo recopilar información acerca de la "INFLUENCIA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TAMBURCO -2016".

Solicitamos a Usted nos proporcione la siguiente información.

CUESTIONARIO

INSTRUCCIONES

No existen respuestas correctas o incorrectas.
Utilice el tiempo necesario.
El instrumento tiene carácter anónimo e individual.
No deje ítems sin responder.
Evite en lo posible los borrones o marcas.
Coloque una (X) en el recuadro correspondiente.

INFORMACIÓN GENERAL

Sexo	
1	Masculino
2	Femenino

Indique su grado de conformidad con las siguientes afirmaciones:

1	2	3	4	5
Muy bajo	Bajo	Regular	Bueno	Excelente

Nro.	Ítems	1	2	3	4	5
Aptitudes personales						
1	¿Cuál es el nivel que tienen sus compañeros de trabajo y/o jefe de reconocer sus sentimientos como por ejemplo: tristeza, alegría, etc.?					
2	¿En qué nivel considera usted que sus compañeros de trabajo y/o jefe, encaminan sus sentimientos de forma correcta y con la persona indicada?					
3	¿En qué nivel se enoja Usted dentro de la entidad?					
4	¿Tiene control de sus emociones en su área de trabajo?					
5	¿Cómo considera usted que tiene confianza en sí mismo (a)?					
6	¿Cuál es el nivel de felicidad que siente por los resultados que logra en el trabajo?					
7	¿En qué nivel considera usted que la motivación influye en el desempeño de sus actividades laborales?					
8	¿En qué nivel considera usted que se siente motivado en su centro de trabajo?					
Aptitudes sociales						
9	¿En qué nivel considera usted que se siente desanimado cuando alguna actividad no resulta cómo lo planeado en su centro trabajo?					
10	¿Te pones en el lugar de tus compañeros de trabajo cuando tienen problemas dentro de la entidad?					
11	¿Qué nivel de confianza considera usted que tiene sus compañeros de trabajo en la labor que desempeñan?					
12	¿En qué nivel la comunicación influye en el desarrollo de sus funciones?					
13	¿Cuál es el nivel de comunicación que tienen con su jefe y compañeros de trabajo?					
14	¿Cuál es el nivel de iniciativa que tiene para presentar alguna idea o proyecto en beneficio de la entidad?					



ANEXO 2: RELACION DE SERVIDORES PUBLICOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TAMBURCO

PERSONAL NOMBRADO

ORD.	NOMBRES APELLIDOS	Nombrado D. Leg. 276	Régimen Pensionario	Remuneración Total
1.	Agustín Aedo Caballero	Nombrado	ONP	
2.	Victoria Chávez Saavedra	Nombrado	ONP	
3.	Francisco Rosada Silva	Nombrado	PROFUTURO	
4.	Mauro Castillo Peña	Nombrado	INTEGRA	

PERSONAL CONTRATA INDETERMINADA

ORD.	NOMBRES APELLIDOS	CONTRATA. INDETERMINADA	Régimen Pensionario	Remuneración Total
1.	Hilario Avalos Hoyos	Contrata. Indeterminada	PRIMA	
2.	Santiago Jara Cacha	Contrata. Indeterminada	PROFUTURO	
3.	Clorinda Rebeca Medrano Cárdenas	Contrata. Indeterminada	PRIMA	
4.	Juan Carlos Durand Saavedra	Contrata. Indeterminada	PRIMA	
5.	Alipio Alvares Camacho	Contrata. Indeterminada	ONP	
6.	Demetrio Zambrano Palomino	Contrata. Indeterminada	PRIMA	
7.	Teodora Cruz Huacachi	Contrata. Indeterminada	PRIMA	

PERSONAL DESIGNADO

ORD.	NOMBRES APELLIDOS	PERSONAL DESIGNADO	Régimen Pensionario	Remuneración Total
1.	Carlos Peña Barrientos	Designado	ONP	
2.	José Edwin Pineda Barrientos	Designado	ONP	
3.	Yemile Gutiérrez Rossel	Designado	ONP	

PENSIONISTAS

ORD.	NOMBRES APELLIDOS	PENSIONISTAS	Remuneración Total
1.	Margarita Trujillo Heyhuay	Pensionista	
2.	Estefania Arias de Artiaga	Pensionista	

PERSONAL CONTRATA CAS

ORD.	NOMBRES APELLIDOS	CONTRATA. CAS	Régimen Pensionario	Remuneración Total
1.	Mirella Sotomayor Ayquipa	CAS	INTEGRA	
2.	José Luis Ramírez Mamani	CAS	ONP	
3.	Hayli Lisbeth Peña Bautista	CAS	ONP	
4.	Gioconda Maruja Carrasco Mendoza	CAS	PROFUTURO	
5.	Liliana Chipa García	CAS	ONP	
6.	Rosalio Juro Caballero	CAS	HABIT	

7.	Jennyfer Basilia Gonzales Callalli	CAS	ONP	
8.	Edward Gutiérrez Mendoza	CAS	ONP	
9.	Romel Rojas Cáceres	CAS	PRIMA	
10.	Celsa Arias Espinoza	CAS	ONP	
11.	Pablo Miguel Cárdenas Chávez	CAS	HABIT	
12.	Daniel Reinaldo Palomino López	CAS	ONP	
13.	Dina Palomino Ramos	CAS	PRIMA	
14.	Karen Evelyn Holguin Romani	CAS	HABIT	
15.	Wilmar Nilo Vaga Loayza	CAS		
16.	Sabina Huamán Barazorda	CAS		
17.	Katerine Milagros Cordova Huaraca	CAS		

ANEXO 1: MODELO DE CUESTIONARIO



UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC
FACULTAD DE ADMINISTRACION



15	¿En qué medida su jefe toma en consideración la idea o proyecto que presenta usted?						
	Satisfacción						
16	¿Cuál es el nivel de apoyo que recibe por sus compañeros del área en que labora?						
17	¿Cuál es el nivel del ambiente creado por sus compañeros para desempeñar sus funciones?						
18	¿Con qué frecuencia recibe una amonestación verbal o escrita?						
	Trabajo en Equipo						
19	¿En qué nivel considera usted que los reconocimientos e incentivos, influye en la participación e involucramiento de sus funciones?						
20	¿Con qué frecuencia usted mantiene comunicación con su jefe en su centro de trabajo?						
	Capacitación del trabajador						
21	¿Con qué frecuencia se capacita usted para desenvolverse en su área?						
22	¿Con qué frecuencia recibe capacitaciones por parte de la entidad que labora?						
23	¿En qué nivel Considera usted que tiene oportunidades de ascender en la entidad que labora?						



ANEXO 3

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: "La inteligencia emocional en el desempeño laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Tamburco-2016."

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍNDICES	METODOLOGÍA
1. PROBLEMA GENERAL. ¿De qué manera influye la Inteligencia Emocional en el desempeño laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Tamburco - 2016?	1.OBJETIVO GENERAL. Determinar de qué manera influye la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los servidores públicos de la municipalidad distrital de Tamburco-2016.	1. HIPOTESIS GENERAL. La Inteligencia Emocional influye significativamente en el de desempeño laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Tamburco-2016.	1. VARIABLE INDEPENDIENTE Inteligencia Emocional.	- Aptitudes Personales. - Aptitudes Sociales.	Auto -conocimiento Autorregulación Motivación Empatía Habilidades Sociales	Reconocimiento Direccionamiento Enojo Autocontrol Confianza Felicidad Motivación Motivación laboral Desanimo laboral Empatía Confianza laboral Comunicación laboral Comunicación Iniciativa Consideración	1. Tipo de investigación Aplicada 2. Nivel de investigación correlacional 3. Método de investigación deductivo, analítico y sintético. 4. enfoque cuantitativo 5. Diseño no Experimental transversal 6. Poblacion 33 7.Técnicas.Se utilizaran las técnicas de encuesta, entrevista y observacion.
2. PROBLEMAS ESPECIFICOS. a) ¿De qué manera las aptitudes personales influyen en el desempeño laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Tamburco?	2.OBJETIVOS ESPECIFICOS a) Conocer de qué manera las aptitudes personales influyen en el desempeño laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Tamburco.	2. HIPOTESIS ESPECIFICOS. a) Las aptitudes personales influyen de manera significativa en el desempeño laboral de los servidores públicos de la municipalidad distrital de Tamburco.	2. VARIABLE DEPENDIENTE. Desempeño Laboral.	Satisfacción.	Equipo de Trabajo Estructura Organizativa Supervisión	Apoyo Desempeño Amonestación	
b) De qué manera las aptitudes sociales influyen en el desempeño laboral de los servidores públicos en la Municipalidad Distrital de Tamburco?	b) Conocer de qué manera las aptitudes sociales influyen en el desempeño laboral de los servidores públicos en la Municipalidad Distrital de Tamburco.	b) Las aptitudes sociales influyen de manera significativa en el desempeño laboral de los servidores públicos de la municipalidad distrital de Tamburco.		Trabajo en Equipo.	Deseo de ser reconocido	Reconocimientos laborales	
				capacitación del trabajador.	Comunicación Capacitación Desarrollo	Comunicación Desenvolvimiento Capacitación Desarrollo	
							8.Instrumentos.Los instrumentos que se utilizaran son los cuestionarios, ficha de entrevista y de observacion.



VALIDACION DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION CIENTIFICA

I. INFORMACION GENERAL

1.1. DEL (LOS) EXPERTOS

Apellidos y Nombres: LOPEZ TRANEZ SILVIA SOLEDAD

1.2. DEL AUTOR DE INVESTIGACIÓN

Proyecto de Investigación: "La inteligencia emocional en el desempeño laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Tambura - 2016"

Responsable/s: Aurelindo Acuña Lidia y Bautista Damián Pisco

Instrumento:

Cuestionario (X)

Formato de entrevista ()

Otros ()

1.3. FACTORES DE LA VALIDACION DE INSTRUMENTO

N°	INDICADORES	CRITERIOS	Coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach				
			Deficiente (0-20%)	Regular (21-40%)	Bueno (41-60%)	Muy bueno (61-80%)	Excelente (81-100%)
1	CLARIDAD	Formulación con lenguaje apropiado				X	
2	OBJETIVIDAD	Se expresa en conductas observables			X		
3	ACTUALIDAD	Acorde al avance de la ciencia y tecnología				X	
4	ORGANIZACION	Muestra una organización lógica				X	
5	SUFICIENCIA	Alcanza los aspectos en cantidad y calidad				X	
6	INTENCIONALIDAD	Apropiado para valorar aspectos de las estrategias					X
7	CONSISTENCIA	Sustenta aspectos teóricos científicos					X
8	COHERENCIA	Entre dimensiones, indicadores e índices					X
9	METODOLOGIA	Responde al propósito del problema				X	
10	OPORTUNIDAD	Instrumento adecuado y oportuno				X	
TOTAL						Muy Bueno	

II. OPINION DE EXPERTO

Vistos el instrumento diseñado en relación con las variables, dimensiones, indicadores e índices y en cumplimiento con los arts. 25° y 35° ejecución dentro de los marcos de metodología de investigación científica del Reglamento General de Grados y Títulos-UNAMBA, el presente instrumento en todos sus contenidos para el proceso de levantamiento de información:

(X) Se valida

() No se valida

Abancav, 11 de Agosto del 2017