



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Importancia de la inteligencia emocional en la gestión del
área de recursos humanos de una institución pública
peruana, año 2017**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión del Talento Humano

AUTORA:

Br. Evelyn Johana Chaname Abad

ASESOR:

Dr. Rubén Quispe Ichpas

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración del Talento Humano

LIMA - PERÚ

2018

Dr. Luis Nuñez Lira
Presidente

M. Sc. Abner Chávez Leandro
Secretario

Mg. Santiago Gallarday Morales
Vocal

Dedicatoria

La presente tesis está dedicada a mi familia por apoyarme y ser esos pilares que siempre me dan fuerzas y motivan para seguir adelante.

Agradecimiento

A Dios por darme su bendición y permitirme seguir creciendo personal y profesionalmente.

A mi madre por darme su ejemplo y alentarme cada día a ser mejor.

A los profesores de la Universidad César Vallejo, por apoyarme y darme los conocimientos necesarios para lograr realizar esta investigación.

A los trabajadores de la Biblioteca Nacional del Perú por colaborar y permitirme aplicar los instrumentos de recolección de datos que permitieron hacer posible el presente trabajo de investigación.

Declaratoria de Autenticidad

Yo, Evelyn Johana Chaname Abad, estudiante de la Maestría en Gestión del Talento Humano de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con D.N.I. N° 46730054, con la tesis titulada “Importancia de la inteligencia emocional en la gestión del área de recursos humanos de una institución pública peruana, año 2017”.

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiada, es decir no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 17 de Marzo de 2018.



Br. Evelyn Johana Chaname Abad

DNI N° 46730054

Presentación

Es grato dirigirme a ustedes Señores Miembros del Jurado de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, de la Escuela de Posgrado, con el propósito de efectuar la presentación de este trabajo de investigación, que tiene por título **“Importancia de la inteligencia emocional en la gestión del área de recursos humanos de una institución pública peruana, año 2017”**, con el fin de obtener el grado de Magister en Gestión del Talento Humano, investigación que será de gran importancia para la comunidad científica, puesto que busca demostrar la importancia que tiene el hacer uso de la inteligencia emocional durante la gestión que realiza el área de recursos humanos de una institución pública peruana.

En ese sentido, el presente trabajo se encuentra delimitado en ocho capítulos, desarrollados de la siguiente manera, el Capítulo I: “Introducción”, se presenta los antecedentes, el marco teórico, marco espacial, marco temporal, y la contextualización. En el Capítulo II: “Problema de Investigación”, se desarrolla la aproximación temática, formulación del problema de investigación, justificación, relevancia, contribución, los objetivos que se buscan y las hipótesis. En el Capítulo III: “Marco Metodológico”, se presenta la metodología, el tipo de estudio, el diseño, escenario de estudio, caracterización de los sujetos, trayectoria metodológica, las técnicas e instrumentos de recolección de datos utilizados, tratamiento de la información, mapeamiento y rigor científico. En el Capítulo IV: “Resultados”, se describen los resultados y se presenta la teorización de unidades temáticas. El Capítulo V: desarrolla lo referente a la discusión de los resultados; el Capítulo VI y VII, nos dan a conocer las conclusiones y recomendaciones respectivamente; y finalmente, el Capítulo VIII: Nos da las referencias bibliográficas de la investigación realizada.

La autora.

Índice

Carátula	I
Página del Jurado	II
Dedicatoria	III
Agradecimiento	IV
Declaratoria de autenticidad	V
Presentación	VI
Índice	VII
Resumen	XI
Summary	XII
I: Introducción	
1.1. Antecedentes	14
1.1.1 Antecedentes Internacionales	14
1.1.2 Antecedentes Nacionales	17
1.2. Marco teórico	21
1.3. Marco espacial	43
1.4. Marco temporal	43
1.5. Contextualización (histórica, política, cultural, social)	44
II: Problema de Investigación	
2.1. Aproximación temática	47
2.2. Formulación del problema de investigación	48
2.3. Justificación	49
2.4. Relevancia	51
2.5. Contribución	51
2.6. Objetivos	51
2.7. Hipótesis	52

III: Marco Metodológico

3.1. Metodología	55
3.2. Tipo de estudio	55
3.3. Diseño	55
3.4. Escenario de estudio	55
3.5. Caracterización de sujetos	56
3.6. Trayectoria metodológica	57
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	58
3.8. Tratamiento de la información	58
3.9. Mapeamiento	59
3.10. Rigor científico	62

IV: Resultados

4.1. Descripción de resultados	64
4.2. Resultados por categorías y subcategorías	64

V: Discusión 72**VI: Conclusiones** 81**VII: Recomendaciones** 84**VIII: Referencias Bibliográficas** 86**Anexos** 92

Anexo 1: Matriz de consistencia interna

Anexo 2: Plan de trabajo de campo

Anexo 3: Validación de Instrumentos de recolección de datos

Anexo 4: Carta de consentimiento de la Institución

Anexo 5: Formato de Carta de consentimiento informado

Anexo 6: Artículo de investigación

Índice de Tablas

Tabla 1. Sujetos de estudio y características	57
Tabla 2. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	58
Tabla 3. Rigor Científico	62

Índice de Figuras

Figura 1. Teorías de la Inteligencia	24
Figura 2. Teorías de la Inteligencia Emocional	37
Figura 3. Subsistemas del área de recursos humanos	41
Figura 4. La Calidad en la Gestión del Área de Recursos Humanos	43
Figura 5. Ubicación de la Biblioteca Nacional del Perú - Google Maps	59
Figura 6. Organigrama de la Biblioteca Nacional del Perú	60
Figura 7. Categoría y Subcategorías	61
Figura 8. Procedimiento metodológico de la investigación	61

Resumen

La presente investigación ha sido realizada con el objetivo de determinar la importancia de la inteligencia emocional en la gestión del área de recursos humanos de una institución pública peruana, año 2017 y partimos de la hipótesis que señala la importancia que tiene el hacer uso de la inteligencia emocional durante la gestión que realiza el área de recursos humanos de una institución pública peruana, año 2017, ya que los principios de la inteligencia emocional ayudan a comprender y a evaluar de una nueva forma el comportamiento, además de ser el factor que puede ser el indicador de éxito en las relaciones de trabajo.

Se utilizó el método cualitativo con un tipo de estudio descriptivo y el diseño es un estudio de caso, la muestra es no probabilística de tipo intencional o también denominada por conveniencia, siendo la población de 130 personas y la muestra estuvo constituida por 4 personas del área de recursos humanos, 4 personas de otras áreas de la institución.

Los instrumentos utilizados son la guía de entrevista y el diario de campo que fueron sometidos a un proceso de validez de contenido por juicio de expertos.

Los resultados expresan que la inteligencia emocional es importante en la gestión del área de recursos humanos de la Biblioteca Nacional del Perú, toda vez que permite mantener la armonía laboral, facilita las actividades y coordinaciones diarias, a través de una adecuada comunicación entre compañeros, donde existe la empatía y el autocontrol emocional, permitiendo la solución de conflictos de forma que todas las partes se vean beneficiadas, así como también modificando los sentimientos negativos en positivos y con ello disminuyendo el nivel de estrés, molestia e incomodidad, permitiendo que se cree un ambiente cordial, amigable y cooperativo, lo cual conlleva al logro de objetivos operativos.

Palabras claves: Inteligencia emocional, cualitativo, entrevista, estudio de caso, logro de objetivos operativos.

Summary

The present investigation has been carried out with the objective of determining the importance of emotional intelligence in the management of the human resources area of a Peruvian public institution, year 2017; and we start from the hypothesis that indicates the importance of making use of intelligence emotional during the management carried out by the human resources area of a Peruvian public institution, year 2017, since the principles of emotional intelligence help to understand and evaluate behavior in a new way, besides being the factor that can be the indicator of success in work relationships.

The qualitative method was used with a descriptive type of study and the design is a case study, the sample is non-probabilistic of intentional type or also named for convenience, being the population of 130 people and the sample consisted of 4 people from the area of human resources, 4 people from other areas of the institution.

The instruments used are the interview guide and the field diary that were subjected to a process of content validity by expert judgment.

The results express that emotional intelligence is important in the management of the human resources area of the National Library of Peru, since it allows to maintain work harmony, facilitates daily activities and coordination, through an adequate communication between colleagues, where there is empathy and emotional self-control, allowing the solution of conflicts so that all parties are benefited, as well as modifying the negative feelings into positives and thereby decreasing the level of stress, discomfort and discomfort, allowing to create a cordial, friendly and cooperative environment, which leads to the achievement of operational objectives.

Keywords: Emotional intelligence, qualitative, interview, case study, achievement of operative objectives.