



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Inteligencia emocional y desempeño laboral en los trabajadores de seguridad de un establecimiento penitenciario Arequipa-2016.

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADEMICO DE:**

**MAGISTER EN GESTION PÚBLICA**

**AUTOR:**

Br. Ángel Cesar Lope Castañeda

**ASESOR:**

Dr. Cristian Raymound Gutiérrez Ulloa

**SECCIÓN:**

Ciencias Empresariales

**LINEA DE INVESTIGACION**

Administración del Talento Humano

**AREQUIPA – PERÚ**

**2017**

## PÁGINA DEL JURADO



Mg. Gleny Dominga Góngora Fernández  
ARQUITECTURA / CONSULTORA

---

Mg. Gleny Dominga Góngora Fernández  
Presidente



---

Mg. Luis Alberto Ramos Ruidías  
Secretario



---

Dr. Cristian Raymound Gutiérrez Ulloa  
Vocal

## DEDICATORIA

Dedico este trabajo de investigación a mi familia, que son el motivo que me impulsa a desarrollar y fortalecer mi desarrollo profesional.

A mis padres por el apoyo brindado en cada momento, por ser un ejemplo en perseverancia y constancia, por el amor recibido y por la adecuada formación familiar recibida que han generado en ser una persona de bien.

Al señor todo poderoso, por haber permitido cumplir con mi objetivo trazado, por darme salud y vida para poder culminar satisfactoriamente mis estudios de maestría.

A mis hermanos por ser impulsores en seguir en adelante y poder culminar mis estudios de maestría a todos ellos los agradezco infinitamente.

Ángel.

## **AGRADECIMIENTO**

Mi agradecimiento, reconocimiento y gratitud a la Universidad Cesar Vallejo, mi alma mater que me permite concluir oportuna y satisfactoriamente mis estudios de posgrado en el grado de Magister, permitiéndome desarrollar como profesional y persona.

A mis profesores y todas las personas que laboran en este centro del saber universitario, por haberme brindado los conocimientos y consejos, en el desarrollo de mis estudios de Maestría en Gestión Pública.

A mis compañeros de aula, por el momento compartido y vivido, experiencias que me han hecho considerarlos como una segunda familia, habiendo superado contratiempos y obtenido el conocimiento teórico práctico que ayudara a resolver problemas contenidos en el presente trabajo de investigación.

De manera especial a nuestro asesor el Dr. Cristian Raymound Gutiérrez Ulloa, quien nos ha apoyado con sus conocimientos, paciencia y don de servicio, por ser guía que conllevó al cumplimiento de mi meta académica. Gracias.

El autor


## DECLARACIÓN JURADA

Yo, Angel Cesar Lope Castañeda, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N° 30835470, con la tesis titulada:

"Inteligencia emocional y desempeño laboral en los trabajadores de seguridad de un Establecimiento Penitenciario Arequipa 2016".

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. La tesis no ha sido plagiada totalmente ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para ninguna revista.
4. 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.
5. Si la tesis fuese aprobada para su publicación en la revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.



Firma

Arequipa, abril del 2017.

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del jurado, presento ante ustedes la tesis titulada, “Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en los trabajadores de Seguridad de un Establecimiento Penitenciario Arequipa 2016”.

En cumplimiento a las normas internas, Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Magister en Gestión Pública.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación

El Autor

## INDICE

PÁGINA DEL JURADO .....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DECLARACIÓN JURADA .....	v
PRESENTACIÓN.....	vi
INDICE .....	vii
ÍNDICE DE TABLAS .....	ix
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	x
RESUMEN .....	xi
ABSTRACT .....	xii
I. INTRODUCCIÓN.....	13
1.1. Realidadproblemática.....	13
1.2. Trabajos previos.....	14
1.3. Teorías relacionadas al tema .....	19
1.4. Formulación del problema.....	35
1.5. Justificación de estudio .....	36
1.6. Hipótesis .....	37
1.7. Objetivos .....	39
II. METODO.....	41
2.1. Diseño de investigación .....	41
2.2. Variables, Operacionalización.....	42
2.3. Población y muestra.....	46
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	47

2.5. Métodos de análisis de datos.....	49
2.6. Aspectos éticos.....	50
III. RESULTADOS.....	51
IV. DISCUSIÓN.....	67

V. CONCLUSIONES

VI RECOMENDACIONES

VII REFERENCIAS

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

ANEXO 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

ANEXO 3: MATRIZ DEL INSTRUMENTO

ANEXO 4: INSTRUMENTOS

ANEXO 5: BASE DE DATOS

ANEXO 6: ARTICULO CIENTÍFICO



## ÍNDICE DE TABLAS

	Página
Tabla 1: Niveles de inteligencia emocional.....	51
Tabla 2: Niveles obtenidos en la dimensión motivación .....	52
Tabla 3: Niveles obtenidos en la dimensión conocimiento .....	53
Tabla 4: Niveles obtenidos en la dimensión actitud.....	54
Tabla 5: Niveles del desempeño laboral .....	55
Tabla 6: Niveles obtenidos en la dimensión eficiencia .....	56
Tabla 7: Niveles obtenidos en la dimensión eficacia .....	57
Tabla 8: Niveles obtenidos en la dimensión empatía .....	58
Tabla 9: Relación de la inteligencia emocional y el desempeño laboral.....	60
Tabla 10: Relación de la inteligencia emocional y la eficiencia .....	61
Tabla 11: Relación de la inteligencia emocional y la eficacia .....	62
Tabla 12: Relación de la inteligencia emocional y la empatía .....	63
Tabla 13: Relación entre desempeño laboral y la motivación .....	64
Tabla 14: Relación entre desempeño laboral y el conocimiento .....	65
Tabla 15: Relación entre desempeño laboral y la actitud .....	66

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Página
Figura 1: Niveles de inteligencia emocional .....	51
Figura 2: Niveles obtenidos en la dimensión motivación .....	52
Figura 3: Niveles obtenidos en la dimensión conocimiento .....	53
Figura 4: Niveles obtenidos en la dimensión actitud .....	54
Figura 5: Niveles del desempeño laboral .....	55
Figura 6: Niveles obtenidos en la dimensión eficiencia .....	56
Figura 7: Niveles obtenidos en la dimensión eficacia .....	57
Figura 8: Niveles obtenidos en la dimensión empatía .....	58

## RESUMEN

La investigación tiene como propósito dar a conocer el grado de relación que existe entre “Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral de los Trabajadores de Seguridad en un Establecimiento Penitenciario Arequipa-2016”

La investigación es cualitativa no experimental de diseño correlacional, resultados que se evidencian en las tablas y gráficos, tal como lo recomienda las normas estadísticas. Su población es de tipo censal y está conformada por 102 trabajadores del Establecimiento Penitenciario de Arequipa, La técnica empleada para recolectar datos es la encuesta, su instrumento el cuestionario utilizado para ambas variables debidamente validados por juicio de expertos los mismos que presentan una confiabilidad realizada por el alpha de cronbach para la variable inteligencia emocional de 0,857 y para la variable desempeño laboral de 0,845 los mismos que son procesados a través del SPSS en su versión 22.

Finalmente, los resultados de la investigación según la correlación de Pearson ( $r$ ), de 0,878, que muestra la relación entre Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral, por lo que se acepta la hipótesis del investigador la misma que afirma que la inteligencia emocional y el desempeño laboral se relacionan.

**Palabras clave:** Inteligencia Emocional, Desempeño Laboral, motivación, conocimiento, actitud.

## **ABSTRACT**

The purpose of the research is to reveal the degree of relationship between "Emotional Intelligence and the Work Performance of Security Workers in a Penitentiary Establishment Arequipa-2016"

The research is qualitative non-experimental correlational design, results that are evidenced in tables and graphs, as recommended by statistical standards. Its population is of census type and is made up of 102 workers from the Penitentiary Establishment of Arequipa, The technique used to collect data is the survey, its instrument the questionnaire used for both variables duly validated by expert judgment the same that present a reliability performed by The alpha of cronbach for the variable emotional intelligence of 0.857 and for the variable labor performance of 0.845 the same that are processed through the SPSS in its version 22.

Finally, the results of the research according to Pearson's correlation ( $r$ ), of 0.878, which shows the relationship between Emotional Intelligence and Work Performance, so the researcher's hypothesis is accepted that it states that emotional intelligence and performance Related.

Key words: Emotional intelligence, Work performance, motivation, knowledge, attitude.