



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Inteligencia emocional y desempeño laboral de los
trabajadores de la municipalidad distrital de Ate, 2016**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Magíster en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Jorge Herminio Alcantara Rosales

ASESOR:

Mgr. Maritza Emperatriz Guzmán Meza

SECCIÓN:

Ciencias empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Administración del talento humano

PERÚ - 2017

Página del jurado

Mgtr. Gustavo Lino Andrianzén Olaya

Presidente

Mgtr. Luis Alberto Torres Cabanillas

Secretario

Mgtr. Maritza Emperatriz Guzmán Meza

Vocal

Dedicatoria

A nuestro señor Jehová Dios, a mis padres y a todas las personas que me dieron su apoyo para el desarrollo de la presente investigación.

Agradecimiento

A mis maestros de la escuela de postgrado de la Universidad César Vallejo y a mis colegas de la maestría.

Declaración de autoría

Yo, Jorge Herminio Alcantara Rosales, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Este; declaro el trabajo académico titulado “Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Ate, 2016”, presentada, en 130 folios para la obtención del grado académico de Magister en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 29 de octubre del 2016

Jorge Herminio Alcantara Rosales
DNI: 42992735

Presentación

Señores miembros del jurado, dando cumplimiento a las normas establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos de la sección de Posgrado de la Universidad César Vallejo para optar el grado de Magíster con mención en Gestión Pública, presento el trabajo de investigación titulado: “Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Ate, 2016”. La presente investigación tiene por finalidad determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral.

El presente trabajo de investigación está compuesto de ocho capítulos: capítulo I contiene la parte de introducción, antecedentes y fundamentación científica, técnica o humanística y justificación, planteamiento del problema, hipótesis y objetivos, capítulo II marco metodológico que contiene: variables, operacionalización de las variables, metodología, tipo de estudio, diseño, población, muestra y muestreo, técnicas e instrumentos de recolección de datos, métodos de análisis de datos y aspectos éticos; capítulo III resultados, capítulo IV discusión, capítulo V conclusiones; capítulo VI recomendaciones, capítulo VII referencias bibliográficas y capítulo VIII anexos.

Esperando haber cumplido con los requisitos de aprobación para la obtención del grado académico de magister en gestión pública.

El autor

Índice

Página del Jurado	II
Dedicatoria	III
Agradecimiento	IV
Declaración de Autoría	V
Presentación	VI
Índice	VII
Índice de tablas	XI
Índice de figuras	X
Resumen	XI
Abstract	XII
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1. Antecedentes	16
1.2. Fundamentación científica, técnica y humanística	21
1.3. Justificación	46
1.4. Problema	48
1.5. Hipótesis	49
1.6. Objetivos	49
II. MARCO METODOLÓGICO	51
2.1. Variables	52
2.2. Operacionalización de variables	52
2.3. Metodología	55
2.4. Tipo de estudio	55
2.5. Diseño de investigación	56
2.6. Población, muestra y muestreo	57
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	59
2.8. Método de análisis de datos	63
2.9. Aspectos éticos	64
III. RESULTADOS	65
3.1. Resultados descriptivos	66
3.2. Contrastación de hipótesis	74

IV.	DISCUSIÓN	78
V.	CONCLUSIONES	81
VI.	RECOMENDACIONES	83
VII.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	85
VIII.	ANEXOS	92
	Anexo 01: Matriz de consistencia	93
	Anexo 02: Prueba piloto	96
	Anexo 03: Base de datos	98
	Anexo 04: Certificado de validez de contenido	108
	Anexo 05: Cuestionario	120
	Anexo 06: Carta de consentimiento de aplicación del cuestionario	122
	Anexo 07: Artículo científico	123

Lista de tablas

Tabla 1	Operacionalización de la variable inteligencia emocional	53
Tabla 2	Operacionalización de la variable desempeño laboral	54
Tabla 3	Validez del instrumento de medición inteligencia emocional	61
Tabla 4	Validez del instrumento de medición desempeño laboral	62
Tabla 5	Resultado del análisis de confiabilidad del cuestionario que mide la Inteligencia emocional.	63
Tabla 6	Resultado del análisis de confiabilidad del cuestionario que mide el desempeño laboral	63
Tabla 7	Medida de frecuencia de la variable Inteligencia Emocional	66
Tabla 8	Medida de frecuencia de la dimensión Percepción emocional	67
Tabla 9	Medida de frecuencia de la dimensión Comprensión emocional	68
Tabla 10	Medida de frecuencia de la dimensión Regulación emocional	69
Tabla 11	Medida de frecuencia de la variable Desempeño Laboral	70
Tabla 12	Medida de frecuencia de la dimensión Desempeño de tarea	71
Tabla 13	Medida de frecuencia de la dimensión Desempeño contextual	72
Tabla 14	Medida de frecuencia de la dimensión Desempeño organizacional	73
Tabla 15	Correlación y significación entre las variables Inteligencia emocional y Desempeño laboral	74
Tabla 16	Correlación y significación entre la Percepción emocional y el Desempeño laboral	75
Tabla 17	Correlación y significación entre la Comprensión emocional y el Desempeño laboral	76
Tabla 18	Correlación y significación entre la Regulación emocional y el Desempeño laboral	77

Lista de figuras

Figura 1	Distribución de frecuencia de la variable Inteligencia emocional	66
Figura 2	Distribución de frecuencia de la dimensión Percepción emocional	67
Figura 3	Distribución de frecuencia de la dimensión Comprensión Emocional	68
Figura 4	Distribución de frecuencia de la dimensión Regulación emocional	69
Figura 5	Distribución de frecuencia de la variable Desempeño Laboral	70
Figura 6	Distribución de frecuencia de la dimensión Desempeño de tarea	71
Figura 7	Distribución de frecuencia de la dimensión Desempeño contextual	72
Figura 8	Distribución de frecuencia de la dimensión Desempeño Organizacional	73

Resumen

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Ate, 2016.

La metodología empleada en la presente investigación fue el método hipotético deductivo, la investigación es de tipo aplicada, utilizó para su propósito el diseño no experimental, de nivel correlacional y de corte transversal. La población fue de 839 trabajadores administrativos, se aplicó el muestreo probabilístico aleatorio simple dando como tamaño de muestra 264 trabajadores. Para medir las variables inteligencia emocional y desempeño laboral se emplearon dos cuestionarios con escala tipo Likert, la confiabilidad de los cuestionarios se realizó a través del estadístico Alfa de Cronbach.

Se obtuvo como resultado 0.787 determinado por el Rho de Spearman, teniendo como conclusión que existe una correlación significativamente alta entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Ate, 2016, a un nivel alto de significancia frente al $p = 0.000 < 0.01$

Palabra clave: Inteligencia emocional y desempeño laboral.

Abstract

The present research aims to determine the relationship between emotional intelligence and work performance of the workers of the district municipality of Ate, 2016.

The methodology used in this research was the deductive method, research is applied type, used for purpose non-experimental, correlational and cross-sectional level. The population was 839 administrative workers, simple random probability sampling was applied sample size given as 264 workers. To measure the variables emotional intelligence and job performance two Likert scale questionnaires were used, the reliability of the questionnaires was performed using the statistical Cronbach's alpha.

It was obtained as a result 0.787 determined by the Spearman Rho, with the conclusion that there is a significantly high correlation between emotional intelligence and job performance of workers in the district municipality of Ate, 2016, at a high level of significance compared to $p = 0.000 < 0.01$

Keywords: Emotional intelligence and job performance.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad se vive constantes cambios y evoluciones que las instituciones deben afrontar debido a las nuevas técnicas administrativas que se vienen implementando para lograr el éxito que aspiran alcanzar, teniendo como meta principal producir al máximo para conseguir rentabilidad y/o brindar un mejor servicio de calidad en este medio competitivo y globalizado.

Hoy en día se percibe que el mercado laboral demanda profesionales con habilidades emocionales calificadas a la adaptación de cambios continuos que se dan en las entidades y con habilidades de equilibrio personal y social idóneos para garantizar una mayor y mejor productividad; asimismo en toda institución cada proceso se relaciona con la interrelación de los individuos que forman parte de ella. Por ello cabe recalcar que sea tan importante para el éxito de una organización que todos los servidores aprovechen al máximo sus capacidades y se desenvuelvan satisfactoriamente.

El trabajo de investigación se centra en los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de Ate, entidad pública ubicada en la provincia y departamento de Lima, Perú.

La entidad aspira posicionarse entre las mejores municipalidades del país y ser líder en Lima Este, por ello tiene la visión de ser una institución que promueve el desarrollo local con una administración honesta, transparente, eficaz y eficiente, que brinda servicios de calidad a la ciudadanía. Para ello necesita fortalecer el factor humano, el cual no tiene la consideración oportuna, entendiendo que éste es la base para que toda institución camine correctamente, ya que se ha evidenciado que los trabajadores se desempeñan mejor cuando se encuentran motivados, alegres y estables emocionalmente, sin embargo, no se considera al empleado como un ente el cual está constituido por sentimientos y emociones diferenciados; y se incluyen cambios buscando la efectividad de la institución pero sin una evaluación que considere la variable emocional, la cual se debe considerar como ente motivador de toda actividad que se desarrolla en la institución.

Por ello la presente tesis explica la importancia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Ate con el fin de que se puedan tomar medidas adecuadas por parte del área de Recursos Humanos para fortalecer el estado emocional de los trabajadores y de esta manera contribuir a mejorar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores mejorando la calidad de servicio a la ciudadanía y logrando eficientemente los objetivos y metas de la institución.

El presente trabajo de investigación tiene por objetivo determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Ate, a partir de plantear el supuesto de que el desarrollo de la inteligencia emocional es determinante para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Ate.

El trabajo de investigación se realizó en el marco de una investigación descriptiva – correlacional. Se diseñaron los instrumentos de recolección de datos los cuales fueron aplicados a la muestra a través de un procedimiento probabilístico.

La presente investigación contiene: la introducción, antecedentes y fundamentación científica, técnica o humanística y justificación, planteamiento del problema, hipótesis y objetivos, el marco metodológico que contiene: las variables, operacionalización de variables, metodología, tipo de estudio, diseño, población, muestra y muestreo, técnica e instrumento de recolección de datos, métodos de análisis de datos y aspectos éticos, los resultados, las discusiones, las conclusiones que se ha llegado después del análisis de los datos, las recomendaciones, referencias bibliográficas y los anexos considerados en la investigación.

1.1. Antecedentes

1.1.1. Nacionales

Espino y Hernández (2014), el objetivo planteado por los autores es determinar cómo se relaciona la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar de Pueblo Libre, 2014, la investigación fue de tipo básica, de nivel correlacional, de diseño no experimental, la población de estudio conformada por 77 trabajadores del régimen laboral Decreto Legislativo 728 del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar de Pueblo Libre, la muestra estuvo conformada por 65 trabajadores, los instrumentos utilizados fueron dos cuestionarios de tipo Likert, uno que mide la inteligencia emocional y otro que mide el desempeño laboral, los cuales tuvieron 15 ítems cada uno. Se obtuvo como resultado principal que existe un nivel de correlación moderada ($r_s=0.579$) entre la variable inteligencia emocional y la variable desempeño laboral, lo cual indica que la inteligencia emocional se relaciona significativamente con el desempeño laboral.

Gherzi (2014), el objetivo planteado por el autor es determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los servidores administrativos del Ministerio de Agricultura y Riego, sede Yauyos Cercado de Lima 2014, en la presente investigación se aplicó un diseño de tipo descriptivo – correlacional, de diseño no experimental, de corte transversal, la población estuvo conformada por 87 trabajadores administrativos del Ministerio de Agricultura y Riego del Departamento de Lima, la muestra censal consideró a toda la población. Los instrumentos utilizados fueron: Test de Inteligencia Emocional, constituido por 133 preguntas en escala tipo Likert y el cuestionario de desempeño laboral, constituido por 44 preguntas, en la escala de Likert. Se obtuvo como resultado principal que la inteligencia emocional se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los servidores administrativos del ministerio de Agricultura y Riego, sede Yauyos Cercado de Lima 2014, siendo el

coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.616, representando una alta asociación entre las variables.

Córdova *et al.* (2014), de acuerdo al autor el objetivo fue determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y el desempeño de los docentes maestrías que estudiaron en la Universidad César Vallejo en el año 2014, la investigación fue de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo correlacional, de diseño no experimental de corte transversal, la muestra estuvo conformada por 70 docentes estudiantes de maestría de la Universidad César Vallejo año 2014, los instrumentos utilizados fueron para la variable inteligencia emocional el inventario emocional de Bar-On Ice adaptado por Ugarriza y Pajares y para el desempeño docente el inventario de desempeño docente del autor Piero Zaldívar Cuya, como resultado principal se tuvo que existe relación significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño docente, obteniéndose una correlación de 0.886 (positiva alta), aceptándose la hipótesis general y las específicas que respondieron a la relación entre las dimensiones de la inteligencia emocional y la variable desempeño docente.

Garay (2014), de acuerdo al autor, el objetivo de la presente investigación es determinar en qué medida la inteligencia emocional se relaciona con el nivel de rendimiento académico en los estudiantes del 6to ciclo de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos en Lima 2014, la investigación fue de tipo descriptivo correlacional, de diseño no experimental, la muestra estuvo conformada por 98 alumnos matriculados en el 6to ciclo de la Escuela Profesional de Educación de la Facultad de Educación – UNMSM 2013, se aplicó el instrumento TMMS-24 para medir la variable inteligencia emocional y para la variable rendimiento académico se consideró las calificaciones promedio de los estudiantes registradas en actas de la Facultad de Educación, como resultado principal se obtuvo : que la inteligencia emocional se relaciona con nivel de rendimiento académico de los estudiantes del 6to ciclo de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, siendo el coeficiente

de correlación Rho de Spearman de 0.813 para el sexo masculino y 0.857 para el sexo femenino, representando una alta asociación entre ambas variables.

Chávez (2014), el objetivo planteado por el autor es determinar los factores asociados al desempeño profesional del enfermero(a) que labora en el área de salud mental del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins - Lima, 2014, la investigación fue de tipo cuantitativo, método descriptivo y de corte transversal, la muestra estuvo conformada por todos los enfermeros del área de salud mental, se empleó la técnica de la encuesta y se utilizó un cuestionario como instrumento de toma de información, entre los principales resultados se consideran como factores ausentes a los conflictos laborales, la competitividad y frialdad en las relaciones laborales, las políticas de incentivos, los episodios de agresión verbal y/o física de parte del paciente o familiares, una supervisión de enfermería desorganizada, insuficiente y autoritaria y como factores presentes se considera a los aspectos referidos al cumplimiento y responsabilidad en su trabajo, la honestidad en todas sus actividades, la aplicación permanente del principio de justicia durante el cuidado enfermero, un ambiente de compañerismo y solidaridad, y la disponibilidad de documentos de gestión del cuidado en el servicio.

1.1.2. Internacionales

Coello (2015), de acuerdo al autor, el objetivo de la presente investigación es evaluar la posible relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción marital de los sujetos casados de la zona metropolitana del estado de Hidalgo, la investigación fue de tipo empírica cuantitativa, de corte transversal, correlacional descriptiva y explicativa, la población la conformó 155,584 sujetos casados y la muestra estuvo constituida por 450, se utilizaron dos instrumentos uno para medir la inteligencia emocional, la Escala IE PECUR-32, con 32 ítems y otro para medir la satisfacción marital creada en México por Pick de Weiss y Andrade Palos (1988), de los resultados más destacados podemos mencionar, que existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y la satisfacción marital de los sujetos investigados, según el modelo de ecuaciones estructurales a un nivel de

significación de $p < 0.001$, como resultado 0.52, lo que significa que existe una relación medianamente fuerte entre las dos variables.

Álvarez (2015), de acuerdo al autor, el objetivo planteado en la investigación es establecer la relación entre el estrés laboral y el desempeño del trabajador administrativo de un núcleo universitario público venezolano, la investigación fue de tipo correlacional, de campo, no experimental, la muestra estuvo conformada por 41 trabajadores administrativos, se utilizó la técnica de la observación directa y la encuesta, se utilizaron como instrumentos los cuestionarios: Factores psicosociales Test de Navarra, el de Estrés Laboral de la Organización Internacional del Trabajo, y los resultados de la Evaluación de Desempeño de la Institución, entre los resultados obtenidos se concluye que existe una relación directa entre estrés laboral y desempeño condicionado por factores psicosociales y agentes estresores presentes en el ambiente de trabajo donde se refleja una asociación lineal alta negativa proporcional de 0,662.

Guardiola (2014), de acuerdo al autor, el objetivo de la presente investigación es determinar la influencia del nivel de inteligencia emocional en el nivel de desempeño laboral de los directivos del corporativo adventista del norte de México, la investigación fue de tipo cuantitativo, método descriptivo – explicativo, de corte transversal, la población la constituyó 108 directivos y la muestra la conformó 73 directivos, se empleó como técnica la encuesta y el instrumento conformado por dos cuestionarios, el primero para medir el nivel de inteligencia emocional auto percibido, conformado por 33 ítems y el segundo enfocado en medir el nivel de desempeño laboral auto percibido, conformado por 20 ítems; realizado el análisis de los datos, se obtuvieron los siguientes resultados, la variable inteligencia emocional explica el 66.1% de la varianza de la variable desempeño laboral, donde R^2 corregida es igual a 0.661. La prueba F igual a 141.09, confronta la hipótesis nula del valor poblacional de R es 0, donde se observa que existe influencia significativa dado un valor $p= 0.000$, el análisis Anova nos arroja que la variable inteligencia emocional es predictora de la variable desempeño laboral, en donde se rechaza la hipótesis nula, se evidencia

que la inteligencia emocional inferió ser una variable predictora positiva y fuerte del desempeño laboral.

Pereira (2012), de acuerdo al autor, el objetivo planteado en la investigación es estudiar la importancia de la inteligencia emocional en el manejo de conflictos laborales entre los empleados de la oficina central de personal de la Gobernación Bolivariana de Carabobo, la investigación fue de tipo explicativa, descriptiva, la población estuvo conformada por todos los empleados administrativos que fueron en total 15 personas, se consideró a todos los trabajadores para la muestra, se utilizó un cuestionario tipo Likert, entre los resultados más resaltantes se tiene que los empleados administrativos de la oficina de personal de la gobernación, específicamente el Departamento de Registro y Control, no tienen la capacidad de manejar emocionalmente, sus conflictos laborales, y no poseen control de sus emociones, ante las situaciones y adversidades que diariamente se enfrenta dicha oficina.

Vásquez (2012), el objetivo planteado por el autor es conocer el grado de autoevaluación del nivel de desempeño laboral de los empleados y la evaluación percibida por el jefe en cada departamento de la empresa equipos de bombeo S.A., la investigación fue de tipo de cuantitativo, descriptivo, correlacional de corte transversal, la población la conformó 133 empleados de la empresa ubicada en Allende, Nuevo León y la muestra estuvo constituida por 61 empleados, se utilizó un instrumento de 50 ítems en escala Likert para la autoevaluación del nivel de desempeño laboral de los empleados, entre los resultados más resaltantes tenemos: la autoevaluación del nivel de desempeño de los empleados tiene un nivel alto, la evaluación de los jefes fue considerada como buena para el desempeño de sus colaboradores, se evidenció que los empleados tienen iniciativa para el desempeño de sus labores.

1.2. Fundamentación científica, técnica y humanística

1.2.1. Bases teóricas de inteligencia emocional

Existen muchas definiciones de investigadores en relación al interés del estudio de la inteligencia emocional, entre ellos: Salovey y Mayer (1990) señalaron:

“La inteligencia emocional es la habilidad para mejorar los sentimientos y emociones, discriminar entre ellos y utilizar estos conocimientos para dirigir los propios pensamientos y acciones”. (p. 189)

Según esta definición la inteligencia emocional es la capacidad de poder controlar reflexivamente las emociones propias y ajenas y expresarlas adecuadamente para generar un mejor crecimiento emocional e intelectual, minimizando las emociones negativas y fortaleciendo las positivas sin impedir ni extremar la información que difunden.

Goleman, citado por Araujo y Leal (2007), definió:

Inteligencia emocional como la capacidad para reconocer sentimientos en sí mismo y en otros, siendo hábil para gerenciarlos al trabajar con otros, plantea que es “un sentimiento que afecta a los propios pensamientos, estados psicológicos, estados biológicos y voluntad de acción” (p. 136).

De acuerdo a lo mencionado es importante para la persona saber administrar las emociones, las acciones que afectan a uno mismo al relacionarse con otras, permitiendo mantener una relación interpersonal sana y responsable que permita tener una vida satisfactoria.

Carrión, citado por Araujo y Leal (2007), sostuvo que:

La inteligencia emocional considera el dominio emocional, la motivación, perseverancia, disciplina y comprensión hacia los otros. Asimismo, plantea que la persona emocionalmente inteligente es consciente de sí misma, vive el aquí y el ahora, no permitiendo que alguna emoción destruya o altere su equilibrio (p. 136).

Las emociones según Carrión son controladas por la persona emocionalmente inteligente que es capaz de reconocer y expresar adecuadamente sus sentimientos a otro(s) y tiene la aptitud de interactuar con sus semejantes reconociendo y comprendiendo a sí mismo y a su prójimo, no consintiendo albergar emociones que arruinen su ecuanimidad, más bien tratando de mantener una relación sana, satisfactoria y responsable que contribuya a un bienestar emocional de la persona(s) involucradas.

Gardner, citado por Bisquerra (2003) distinguió siete inteligencias: musical, cinético-corporal, lógico-matemática, lingüística, espacial, interpersonal e intrapersonal. Posteriormente añade dos inteligencias más: inteligencia existencial e inteligencia naturalista. La inteligencia naturalista referida a la conciencia ecológica que permite la conservación del entorno; la existencial la utilizamos cuando nos formulamos preguntas sobre el sentido de la vida, el más allá, etc. De las inteligencias mencionadas, la inteligencia interpersonal y la intrapersonal son las de mayor interés, ya que están ligadas con la inteligencia emocional. Evidentemente, la inteligencia emocional está comprendida por estas dos inteligencias; la inteligencia interpersonal tiende a coincidir con lo que otros autores han denominado inteligencia socia, mientras que la inteligencia intrapersonal tiende a coincidir con la inteligencia personal (p.15).

Gardner, citado por Bisquerra (2003) dijo:

La teoría de las inteligencias múltiples de Gardner (1995), en particular por lo que se refiere a la inteligencia interpersonal y la intrapersonal, son un atinente fundamental. La inteligencia interpersonal se edifica a partir de la capacidad para establecer buenas relaciones con otras personas mientras que la inteligencia intrapersonal se refiere al conocimiento de los aspectos internos de sí mismo (p.28).

De acuerdo a estas precisiones es la inteligencia interpersonal o social capaz de poder interactuar y llevarse bien con las personas para lograr una mejor convivencia y a la vez como Inteligencia Intrapersonal o personal saber cómo es uno mismo y saber identificar sus deseos y anhelos lo que le permitirá dirigir y orientar su conducta hacia dichas metas.

Bar-On, citado por Ugarriza y Pajares (2005) precisó:

La inteligencia emocional como un conjunto de habilidades personales, emocionales, sociales y de destrezas que contribuyen en la capacidad para adaptarse y enfrentar a las demandas y presiones del medio. Por ello, la inteligencia no cognitiva es un factor importante en la determinación de la habilidad para tener éxito en la vida, e influye provechosamente en el bienestar general y en la salud emocional (p. 17).

Según el autor, la inteligencia emocional está conformada por un grupo de habilidades (emociones, destrezas personales e interpersonales), que determinan y/o afectan nuestras aptitudes o capacidades para enfrentar las exigencias y presiones del entorno de uno, el modelo de Bar-On está orientado básicamente al proceso antes que al logro, se relaciona con el potencial antes que al logro en sí mismo; por ejemplo el potencial para lograr una meta antes que la meta en sí misma.

Asimismo, Bar-On citado por Ugarriza y Pajares (2005) manifestó:

Los individuos que poseen la cualidad de ser emocionalmente inteligentes son competentes para reconocer, controlar y expresar adecuadamente sus emociones, comprenderse a sí mismos, y poder interrelacionarse con las demás personas, llevando una vida más saludable y satisfactoria, entendiendo cómo se sienten las personas a su contorno y de sostener relaciones interpersonales gratas y responsables. La inteligencia emocional puede ser desarrollada a través del tiempo y mejorada para lograr alcanzar a adaptarse a los avatares de la vida y llegar a tener una vida relativamente victoriosa (p. 18).

Teorías sobre la inteligencia emocional

El concepto de inteligencia no sólo debe estar limitado a la capacidad cognitiva en un mundo cada vez más complejo y competitivo, si no debe enfocarse también a otro conjunto de habilidades, destrezas, capacidades no cognitivas como la imaginación, el talento y la conducta humana. La Inteligencia emocional está considerada como la parte fundamental del ser humano para su desarrollo interpersonal y rendimiento laboral; por medio de ella se puede lograr alcanzar mejoras tanto en la parte laboral como social ya que afecta todas las áreas trascendentales de nuestra vida.

Teorías sobre Inteligencia Emocional

Goleman citado por Araujo y Leal (2007) señaló:

La inteligencia emocional está basada en cinco (5) aptitudes básicas, divididas en personales y sociales, comprendiendo 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, Habilidades Sociales. Donde las tres primeras pertenecen al grupo de aptitudes personales y las dos últimas al grupo de aptitudes sociales. Infiriendo 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 (p. 137).

En la actualidad los conceptos que antes se manejaban respecto al futuro individual de la persona están cambiando, ahora ya no es sólo suficiente el tener un conocimiento cognitivo ni tampoco es determinante el tener la experiencia necesaria también es importante el poseer una inteligencia emocional dicho de otro modo la forma como interactuamos con nuestros semejantes y el conocernos a nosotros mismos. Desde esta nueva visión cobran relevancia aptitudes personales como la iniciativa, adaptabilidad a los cambios, ser convincente. El poseer Inteligencia emocional no significa ser amable todo el tiempo porque habrá

momentos en que se debe afrontar realidades desagradables y también es el saber manejar nuestras propias emociones adecuadamente.

Goleman citado por Araujo y Leal (2007) refiere que las cualidades individuales que forman la inteligencia emocional, son:

Autoconocimiento: que lo define como la capacidad individual de conocer sus fortalezas y debilidades sabiéndonos valorar a nosotros mismos y emplear ese conocimiento para la toma de decisiones, teniendo en cuenta que dentro de este conocimiento encontramos tres sub habilidades: auto-evaluación precisa, conciencia emocional, y confianza en uno mismo.

Autorregulación: conducir las emociones de modo que faciliten las tareas entre manos, en vez de estorbarla. La autorregulación contempla cinco (5) subaptitudes: confiabilidad, autocontrol, escurpulosidad, adaptabilidad e innovación.

Consiste en la capacidad individual de conducir adecuadamente nuestras emociones actuando con responsabilidad y serenidad frente a las diversas situaciones que puedan presentarse a diario en la vida de uno.

Motivación: emplear las prioridades más profundas para guiarse y acercarse hacia los objetivos. La motivación contempla cuatro (4) subaptitudes: compromiso, afán de triunfo, iniciativa y optimismo.

Es la capacidad individual que se tiene de saber orientar y en ser constante en sus objetivos, tratando de lograr alcanzar las metas trazadas a pesar de los inconvenientes y problemas que puedan presentarse en la vida.

Goleman citado por Araujo y Leal (2007) describe las aptitudes sociales que influyen en la forma como se relaciona uno con las demás personas, conforman la inteligencia emocional:

Empatía: notar lo que sienten los demás, ser capaz de ver las cosas desde su perspectiva. Goleman (1996), plantea cinco (5) subaptitudes: ayudar a los demás

a desarrollarse, comprender a los demás, orientación hacia el servicio, usar la diversidad y conciencia política.

Capacidad individual de reconocer las necesidades de las otras personas anticipándose a ellas y aprovechando las oportunidades que se puedan presentar en la diaria relación interpersonal.

Habilidades Sociales: es la capacidad de manejar bien nuestras emociones: orientando nuestros afectos, y administrándolos adecuadamente en una relación sana hacia uno mismo y a los demás. Estas habilidades se refieren a saber escuchar abiertamente al tercero y saber manejar conflictos o circunstancias negativas. Actualmente las ocho subaptitudes: como son: influencia, comunicación, manejo de conflictos, liderazgo, catalizador de cambio, establecer vínculos, colaboración y cooperación, habilidades de equipo; se hallan resumidos en cuatro grupos: autogestión, conciencia de sí mismo, autogestión, conciencia social, y gestión de las relaciones; dentro de las cuales se hallan distribuidas dieciocho competencias, que son las siguientes:

Inventario de habilidades emocionales

Inventario de habilidades emocionales
<p>Autoconciencia (<i>self-awareness</i>)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Autoconciencia emocional: reconocimiento de nuestras emociones y sus efectos. • Acertada autoevaluación: conocimiento de nuestras fortalezas y limitaciones. • Autoconfianza: un fuerte sentido de nuestros méritos y capacidades.
<p>Autodirección (<i>self-management</i>)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Autocontrol: control de nuestras emociones destructivas e impulsos. • Fiabilidad: muestra de honestidad e integridad. • Conciencia: muestra de responsabilidad y manejo de uno mismo. • Adaptabilidad: flexibilidad en situaciones de cambio u obstáculos. • Logro de orientación: dirección para alcanzar un estándar interno de excelencia. • Iniciativa: prontitud para actuar.
<p>Aptitudes sociales (<i>social-awareness</i>)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Influencia: tácticas de influencia interpersonal. • Comunicación: mensajes claros y convincentes. • Manejo de conflicto: resolución de desacuerdos. • Liderazgo: inspiración y dirección de grupos. • Cambio catalizador: iniciación y manejo del cambio. • Construcción de vínculos: creación de relaciones instrumentales.
<p>Relaciones de dirección (<i>relationship management</i>)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo y colaboración. • Creación de una visión compartida en el trabajo en equipo. • Trabajo con otros hacia las metas compartidas.

Nota: Tomado de Boyatzis et al. 2000

Dichas competencias, Goleman las considera como características de la personalidad.

Teorías de la inteligencia emocional de Gil Adi

Gil Adí, citado Araujo y Leal (2007), creó su teoría a partir de las ideas de Gardner basándose en las inteligencias múltiples y los trabajos de Senge y otros (2000). En primer lugar, abarca el enfoque en el mismo individuo y la adquisición de independencia (interpersonal–intrapersonal), y en segundo lugar, en el enfoque del individuo en la interacción social y en el manejo de conflictos a fin de que toda la persona pueda llenar su necesidad de validación e interdependencia. Recalca, las mismas posiciones de Goleman y Cooper en cuanto a la insuficiencia que presenta el coeficiente intelectual en el éxito del individuo, planteando a la autoconciencia como el pilar fundamental de la autoestima (p. 138).

Modelo de Inteligencia Emocional de Mayer y Salovey

Mayer y Salovey, citados por Fernández y Extremera (2005) sobre el modelo de inteligencia emocional se conceptualiza en cuatro habilidades básicas:

La percepción emocional, definiéndola como una habilidad para identificar y reconocer tanto los propios sentimientos como el de las personas que están a su alrededor; compromete prestar atención y descifrar con precisión aquellas señales emocionales del individuo tales como expresión del rostro, movimientos corporales y entonación de la voz; la mencionada habilidad refiere al nivel de un individuo para identificar adecuadamente sus propias emociones y la de los demás (p. 69).

La facilitación o asimilación emocional, esta habilidad implica considerar los sentimientos cuando comprendemos o solucionamos problemas, se centraliza en cómo las emociones afectan al sistema cognitivo y como nuestros estados afectivos aportan a la toma de

decisiones; plantea que nuestras emociones proceden de forma positiva sobre nuestro razonamiento y la manera de procesar la información (p. 69).

La comprensión emocional, consiste en la habilidad para separar la amplia y compleja colección de señales emocionales, etiquetar las emociones y reconocer en qué niveles se agrupan los sentimientos. Asimismo, implica una actividad tanto anticipatoria como retrospectiva para conocer las causas que generan el estado anímico y consecuencias de nuestras acciones (p. 70).

La regulación emocional, se refiere a la habilidad más compleja de la inteligencia emocional, se basa en la capacidad para estar abierto a los sentimientos, tanto positivos como negativos, y realizar una reflexión sobre ellos para desechar o aprovechar la información en función de su utilidad; también incluye la habilidad para regular las emociones propias y ajenas, moderando las emociones negativas e reforzando las positivas (p. 71).

Modelo de los cuatro pilares de la inteligencia emocional

Cooper y Sawaf, citados por Araujo y Leal (2007) sobre el Modelo de los Cuatro Pilares de la Inteligencia Emocional, señala:

Que el conocimiento tradicional basado en el cognoscitivo no siempre da muestra de un excelente desempeño. Lo engorroso también es un reto para el trabajo individualista y tradicional relacionado con la habilidad. Asimismo indica que la acción colectiva es más importante que la labor particular de cualquier ser humano. Dice Cooper que los nuevos enfoques sobre competencia es cambiar las instituciones, pasar de relaciones experto – novato a discusiones críticas que ayuden a que el novato aporte ideas al experto, lo cual será beneficioso y tan importantes para el desarrollo integral del individuo en todo su proyecto de vida.

Pilares de la inteligencia emocional

Primer Pilar: Conocimiento Emocional. Construye un espacio de eficiencia personal y confianza, mediante honestidad emocional, retroinformación, energía, intuición, responsabilidad y conexión. Elementos presentes: honestidad emocional, energía emocional, retroalimentación emocional e intuición práctica.

Segundo Pilar: Aptitud Emocional. Forma la autenticidad del individuo, su credibilidad y flexibilidad, ampliando su círculo de confianza y capacidad de escuchar, manejar conflictos y sacar el mejor descontento constructivo. Elementos presentes: presencia auténtica, radio de confianza, descontento constructivo, elasticidad y renovación.

Tercer Pilar: Profundidad Emocional. En este pilar se exploran modos de conformar la vida y 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. Incluye 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.

Por lo expuesto se afirma que el primer pilar contribuye el conocimiento emocional creando un espacio interior de gran confianza. El segundo pilar contribuye a la aptitud emocional creando un fuerte sentido de inspiración. El tercer pilar profundidad emocional, forma el carácter y genera creatividad y el cuarto pilar, alquimia emocional, amplía la capacidad para encontrar soluciones, innovar para crear futuro.

Dimensiones de la inteligencia emocional

Según Mayer y Salovey, citados por Fernández y Extremera (2005), refieren que la inteligencia emocional se estructura por las dimensiones:

Percepción emocional

Mediante esta dimensión las emociones son percibidas, identificadas, valoradas y expresadas. Se refiere a sí mismo, en otros, a través del lenguaje, conducta, en obras de arte, música, etc. Admite la capacidad para expresar las emociones adecuadamente, también la capacidad de discriminar entre expresiones precisas e imprecisas, honestas o deshonestas.

Comprensión emocional

Consiste en comprender y analizar las emociones utilizando el conocimiento emocional. Los signos emocionales en las relaciones interpersonales son comprendidas, lo cual tiene implicaciones para la misma relación. Capacidad para etiquetar emociones, reconocer las relaciones entre las palabras y las emociones. Se consideran las implicaciones de las emociones, desde el sentimiento a su significado; esto significa comprender y razonar sobre las emociones para interpretarlas. Por ejemplo, que la tristeza se debe a una pérdida. Habilidad para comprender sentimientos complejos; por ejemplo, el amor y odio simultáneo hacia una persona querida (pareja, hijos) durante un conflicto.

Regulación emocional

Consiste en la regulación reflexiva de las emociones para impulsar el conocimiento emocional e intelectual. Los pensamientos promueven el crecimiento emocional, intelectual y personal para la gestión de las emociones en las situaciones de la vida. Habilidad para distanciarse de una emoción. Habilidad para regular las emociones en uno mismo y en otros. Atribución para mitigar las emociones negativas y potenciar las positivas, sin reprimir o exagerar la información que transmiten.

1.2.2. Bases teóricas de desempeño laboral

Según Salgado y Cabal (2011), el “desempeño laboral es la relación entre la conducta laboral y el rendimiento o logro” (p.77).

Asimismo, los principios más importantes para poder determinar el desempeño laboral estarían conformados por: la atención y respeto a los usuarios, plana jerárquica y compañeros de trabajo; el cumplimiento a cabalidad de la jornada y horario de trabajo; el adecuado empleo de los bienes y recursos públicos; la actualización contante de la información con la debida cuantificación y selección; normas referidas a la seguridad y salud laborales, así como la planificación y mejoramiento de proyectos enfocados a elevar la productividad de la institución.

De acuerdo a los diversos autores, el desempeño laboral estaría conformado por las dimensiones de Desempeño, de: Tarea, Organizacional y Contextual.

El desempeño de tarea estaría relacionado a la actividad que realiza el trabajador en su contexto laboral diario y que involucraría el desarrollo de las competencias de toma de decisiones, organización y planificación, resolución de problemas, destrezas técnicas y productividad enfocada a los indicadores de cantidad y calidad laboral (p.79).

En cuanto al desempeño contextual, se podría relacionar como la capacidad de orientación a los objetivos y resultados, la capacidad de iniciativa, el compromiso institucional, la colaboración y cooperación con los colaboradores, la transmisión de los conocimientos académicos y de puesto laboral.

Referente al desempeño organizacional se le puede vincular con la voluntad intrínseca de mantener un adecuado rendimiento laboral, el esmero por obtener la constante calidad del trabajo, la optimización del tiempo y recursos financieros para llegar a la eficacia del trabajo.

La correlación con la inteligencia emocional estaría definida por la disposición conductual y cognoscitiva de los empleados a tener un mayor grado de eficiencia y eficacia mediante el desarrollo de capacidades que implique conflictos cognitivos enfocados a desarrollar estrategias y habilidades para

realizar tareas teniendo como indicadores la responsabilidad, el uso adecuado del tiempo, y la cantidad y calidad del trabajo.

De igual manera, es resaltante la definición que propone Stoner, citado por Araujo y Leal (2007), quien dijo que “el desempeño laboral es la manera como los miembros de una organización trabajan eficazmente para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad” (p.140).

Respecto a la afirmación del autor, es posible decir que el desempeño laboral implica las capacidades directivas de liderar equipos de trabajo teniendo como principal consigna lograr de forma tangible los objetivos establecidos por la institución, con eficiencia en cada proceso productivo y laboral.

Palaci (2005), indica que “el desempeño laboral es el valor que se espera aportar a la organización de los diferentes episodios conductuales que un individuo lleva a cabo en un periodo de tiempo” (p.155). La definición expuesta muestra una relación del desempeño laboral con la cultura organizacional de la institución ya que denota el accionar laboral del trabajador en cada etapa del ciclo productivo de la empresa y su búsqueda constante hacia la maximización de la productividad.

Según Chiavenato (2002) el desempeño es “la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral” (p.236).

De acorde a lo expuesto por Chiavenato, el desempeño es el accionar del personal de una institución en una tarea encomendada, lo cual sugiere una retroalimentación del proceso, de esta manera se vera de forma objetiva los procedimientos que realiza para conseguir la excelencia y eficacia en la obtención de los objetivos.

Asimismo, es necesario mencionar la variedad de aportes que dicho autor realiza en torno al desempeño laboral entre las que se destacarían los factores actitudinales como la proactividad, actitud cooperativa, disciplina, habilidad de seguridad, interés, presentación personal y creatividad; entre los factores operativos es cardinal mencionar el conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, liderazgo y trabajo en equipo.

Según Alles (2006), la evaluación del desempeño permite optimizar las habilidades de los trabajadores destacándolos en los puestos de trabajos que van de acorde a su perfil y capacidad trabajo en equipo para comandar grupos de trabajo procurando cumplir con sus expectativas y requerimientos individuales y grupales. De igual manera, es necesario el empleo de la evaluación de desempeño de 360° con el propósito de articular los procesos de reclutamiento y selección de personal; ello haría factible indagar y descubrir cuáles son sus potencialidades y emplearlas en beneficio del puesto de trabajo al cual postula, asimismo, es de importancia decir que el desempeño laboral permitiría una comunicación efectiva con las demás áreas de la empresa, teniendo una óptima retroalimentación en la cadena administrativa de valor proveyendo productos y servicios con rentabilidad para la institución y valor agregado hacia el cliente, en lo cual la innovación en los procesos es fundamental.

Faria (1995) propone que el desempeño laboral estaría vinculado a las diversas actividades que realizan los trabajadores de acorde a un manual de funciones articulado hacia los objetivos de la empresa y que demandaría una interrelación entre la entidad empleadora y el grupo humano que la conforma.

Por otro lado, expone que la actividad laboral tendrá como indicadores el continuo ascenso de la producción, a su vez, ello aseguraría la estabilidad laboral, física y mental del trabajador ya que se alcanzaría un grado significativo de bienestar en todos sus aspectos, lo cual conduciría a obtener los estándares de calidad y utilidad requeridos en el mercado objetivo de la entidad.

Murphy, citados por Salgado y Cabal (2011) define el desempeño laboral como “el conjunto de conductas que son relevantes para las metas de la organización o unidad organizativa en la que la persona trabaja” (p.76).

De acorde a lo sostenido por el autor, el desempeño laboral tiene una relación directa con la conducta y la capacidad psicomotora para poder realizar un trabajo en la cual se pondrá a prueba los conocimientos y/o habilidades aprendidas durante la experiencia, todo ello con el fin de obtener resultados tangibles y rentables para una organización; es importante destacar la influencia de las inteligencias múltiples para conocer que capacidades son ostensibles de aplicar teniendo en cuenta la potencialidad del talento humano y su nivel de eficacia en la obtención de objetivos institucionales.

Urbina, Otero y Soler (2004) proponen una nueva perspectiva acerca del desempeño laboral al relacionarlo con el proceder profesional en diferentes campos de la actividad laboral, exponen que el nivel adquirido por el bagaje científico y cultural es de vital importancia para los diferentes estratos socio-culturales en los cuales se requiere el trabajo en equipo para poder gestionar planeamientos estratégicos en base a las necesidades y/o requerimientos de una entidad pública o privada. Es de destacar el papel de las tecnologías de la información para maximizar y mejorar el producto y/o servicio que se ofrece tanto al público usuario y a la empresa; la tecnología implica una necesidad constante de actualización profesional para alcanzar los estándares de calidad que miden la productividad en el mercado competitivo.

Campbell (1990) presentó una propuesta para poder dimensionar el desempeño laboral entre las que se destacaría la eficacia en las tareas específicas, es decir la efectividad en realizar tareas con responsabilidad y con esmero en cada parte del proceso, aludiendo en forma constante a la disciplina que debe poseer el trabajador para mantener una constante proactividad y resolver diversas eventualidades mediante la capacidad cognitiva adquirida en la experiencia; otro factor que se destaca de lo expuesto por el autor es lo

relacionado con el esfuerzo patentizado en la actividad laboral, en donde un adecuado clima organizacional es de suma importancia en cuanto se refiere a estimular de manera positiva la obtención de resultados positivos en la gestión, asimismo, es importante considerar el grado de satisfacción personal por la labor que se realiza, ya que intrínsecamente motivará a esforzarse de manera más esmerada para evitar los vacíos o logros no obtenidos, en donde el deseo por la competitividad y superación constante ejecutaran una actitud positiva a nuevos cambios , y , por lo tanto, a nuestros objetivos por cumplir.

Pereda y Berrocal (2011) presentaron una nueva perspectiva para relacionar el desempeño laboral con las competencias inherentes al proceso laboral, dando un grado de importancia significativa a las siguientes competencias: El saber relacionado a la capacidad intelectual y cognitiva de aprehender nuevas y diversificadas temáticas que enriquezcan nuestro intelecto y nos brinden alternativas de solución a diversos planteamientos o situaciones en la vida cotidiana, el saber hacer o saber cómo aplicar los conocimientos, lo cual implica el desarrollo de la capacidad lógica para poder plantear diferentes alternativas de solución ante múltiples casos administrativo en donde el empleo de las herramientas logísticas brindará la oportunidad de demostrar la capacidad resolutoria de problemas; la competencia denominada querer hacer tiene vinculación con la motivación intrínseca que todo colaborador debería poseer , ya que nuestro panorama laboral apela al uso frecuente de la innovación en los procesos y la relacionada con la facultad de dar alternativas de solución a diferentes conflictos y/o situaciones en las cuales la voluntad de realizar una aceptable labor actúa como fuerza mediadora entre las diferentes dificultades presentadas en una entidad; en lo referente a la capacidad de poder hacer el autor expone que la adaptación a diferentes situaciones institucionales y/o financieras permitirán obtener una visión objetiva y realista acerca de cómo emplear los diferentes factores de producción en un circuito constante de mejoramiento en la calidad de servicios y la obtención de réditos tangibles para el sector bursátil en la cual se desenvuelve.

Gil (2007) planteó que:

El desempeño laboral alude de forma global y holística a la forma en que dirige y gestiona al personal para alcanzar las metas que persigue la organización en el tiempo que se mejora el desempeño de los empleados, ello incluye aspectos relativos a la planificación de desempeño, la evaluación del mismo y las derivaciones que dichos procesos tienen sobre la formación y reconocimiento de las personas (p.91).

De acorde a la temática propuesta por el autor, es necesario destacar la planificación de un proceso laboral en donde las herramientas proporcionadas por la gestión recursos humanos serán de utilidad para la selección de los capitales humanos, logísticos y lo referente a la articulación de los objetivos que se desea alcanzar, asimismo, la formación o adiestramiento estratégico en el proceso permitirán el empleo de criterios lógicos de acorde a las diversas situaciones financieras o institucionales a las cuales este expuesta la institución y su capital humano; en lo referente a la evaluación, es importante que se lleve a cabo teniendo como indicadores a los logros de la gestión y los resultados obtenidos en relación a los objetivos planteados en el proyecto , igualmente, se debe realizar una contrastación entre las diversas competencias desarrolladas en el proceso de obtención de resultados, todo ello debido a la necesidad de diferenciar aquellas capacidades que se debe mejorar para elevar el desempeño y así adquirir mayor eficacia y eficiencia en pro de la gestión institucional.

Toro (2002) expuso que:

El desempeño laboral no es cualquier tipo de acción humana, sino aquella que está dirigida intencionalmente hacia la obtención de un resultado, es acción con un propósito consciente; el resultado es el efecto o consecuencia de dicha acción, en este mismo proceso intervienen otros agentes con la capacidad de facilitar o entorpecer esta asociación entre comportamiento y resultado (p.91).

De acuerdo al planteamiento expuesto líneas arriba, es menester indicar que el desempeño laboral es una facultad física e intelectual que permite relacionar las capacidades físicas e intelectuales para obtener un resultado mediante un planeamiento consciente de nuestras habilidades en realizar diversas tareas.

Sánchez y Bustamante (2008) presentan una visión diferente del desempeño laboral al indicar que se hace necesario un monitoreo constante del personal de una empresa con el fin de identificar a aquel material humano que este generando valor agregado a la empresa y , por lo tanto, rentabilidad laboral, asimismo, hacen un enfoque convincente en la necesidad de diferenciar entre empleado que poseen efectividad en los diferentes proyectos que se les asigna y los que no posee la suficiente capacidad de asumir nuevos retos (p.104).

Es importante destacar la apreciación contextual y directa de los autores respecto a la necesidad de regular al personal del cual se está a cargo con el empleo de un liderazgo positivo, es decir, que motive constantemente al desarrollo de capacidades intelectuales y técnicas en beneficio de su constante superación personal y profesional, ya que tiene relación con la imagen empresarial y su potencial logístico en un mercado competitivo en donde cada vez se hace necesario el poseer y explotar diversos talentos para constituir una sofisticada valoración intelectual y técnica de los saberes científicos y humanísticos adquiridos en la coyuntura científica y laboral.

Sastre y Aguilar (2003) contextualizan el desempeño laboral en el marco de la planificación de procesos, sostienen que se hace recurrente en cada etapa del proceso laboral la evaluación del capital humano estableciendo para ello diversos patrones científicos, entre los que se destaca el criterio de la valoración y la metodología de evaluación, es decir, conocer que escalas aplicar para tratar de manera científica el empleo correcto de la planificación (p.323).

En referencia a la propuesta de los autores se hace necesario el empleo de diseños de planificación para así constituir herramientas que sean útiles para definir que lineamientos se deben de aplicar para potenciar las diferentes acciones que una institución debe emprender para capacitar constantemente a su grupo de colaboradores y así evitar los gastos y/o estancamientos en los procesos que pudieran resultar producto de una inadecuada selección de personal; de igual manera, es recurrente la autonomía que deben de poseer las entidades en la selección de sus criterios de evaluación, ya sea evaluando al personal en grupos para que los gastos serán minimizados y solventados en el presupuesto institucional asignado al área respectiva , así también en definir qué criterios va a emplear para cualificar a su personal, sea mediante resultados en su gestión, competencias adquiridas en el ejercicio laboral o en los patrones más característicos de su nivel de desempeño.

Restrepo (2010) propuso una nueva visión acerca de la diversa valoración del desempeño laboral , en este caso hace referencia un enfoque en la evaluación constante de las competencias con un indicador sofisticado en la gestión del talento humano como es el cuadro de mando integral de Kaplan y Norton, dicho instrumento tiene una validez científica desde el año 1992 y permite comprender e interpretar los diversos aportes de cada segmento de la empresa en relación con la obtención de los objetivos. En adición a ello, resulta de interés general que cada entidad empresarial pueda definir el adecuado perfil para el puesto que este demandando en el mercado, en este sentido la evaluación del desempeño laboral será condicionada a diversos factores como: dominio de habilidades gerenciales, nivel de inteligencia emocional para afrontar nuevas situaciones competitivas y la capacidad de generar valor agregado en los diferentes contextos competitivos donde el correcto proceso de reclutamiento y selección de colaboradores determinará en éxito o fracaso de la gestión (p. 188).

La Society for Industrial and Organizational Psychology (1987) enuncia que el desempeño laboral está relacionado con diversos conceptos entre los que se destacan: la efectividad, valor de la conducta laboral y resultados de la conducta laboral. Referente a lo expuesto se puede inferir que hay una relación directa entre la continua reforma de la desempeño laboral y la conducta del trabajador, ello se podría explicar en la constante formación que todo trabajador pudiera aprender de manera edificante por parte de la dirección, es por ello que el correcto desempeño laboral tendrá efectos positivos en la vida académica, laboral y sociocultural.

Flores (2008) expuso que “el desempeño laboral se corresponde a conocimientos, habilidades y capacidades que se espera que una persona pueda aplicarlo y lo demuestre al desarrollar su trabajo” (p. 189).

De acorde a la percepción del autor, es importante mencionar que las habilidades del lenguaje y las relacionadas con la capacidad de liderar grupos y promover la proactividad permitirá la formación continua de talentos dentro de una institución, lo cual sería visto como una ventaja organizacional competitiva debido a la multiplicidad de funciones que podría delegar una institución con el fin de aumentar cada vez más su utilidad e imagen institucional.

Parra (2013) enfoca el desempeño laboral en sus diversas modalidades entre las que destaca: desempeño de tarea, de contexto, proactivo y adaptativo. El desempeño laboral tendrá presente en cada parte del proceso la manera en la cual se interactúa con el medio externo y con los colaboradores, asimismo, es resaltante la función que debe seguir un adecuado desempeño laboral con perspectiva al futuro con el fin de asegurar la rentabilidad y parabienes. Es de importancia significativa el reconocer el desempeño laboral con el fin de estimular la competitividad de los trabajadores para la mejora continua de sus productos ya que se tiene un estímulo positivo como lo es el reconocimiento a su labor y aporte constante al bienestar de la institución.

Mondy (2010) otorga un aporte significativo al desempeño laboral ya que alega que es la manera en que un individuo o grupo ejecutan las tareas, ello permite un análisis de las diversas potencialidades que debería poseer un trabajador entre las cuales se hace recurrente el deseo de superación. En este punto el valor de Mondy es trascendental cuando delimita el término de trabajador expatriado al afirmar que no es aquel colaborador que representa a la empresa ni a un estado, sino que desempeña una responsabilidad más en la empresa y que debido a su grado de experticia se ha ganado la facultad de ser considerado en una misión.

De acorde con el autor , es necesario que la evaluación que se le brinde al desempeño laboral sea enfocada de manera inmersa en la planificación estratégica del centro de labores en cual se efectúan diversas tareas, por otro lado, es necesario un proceso de retroalimentación entre las diversas áreas o sectores en los cuales los flujos de actividades profesionales convergen todo ello con el fin de tener un control adecuado acerca de aquellos elementos que necesitan capacitación para incrementar su potencial y , a su vez, coadyuvar a la mejora de toma de direcciones y tener utilidades económicas y performance administrativa.

Davis y Werther (2000) proponen una nueva perspectiva para enfocar el desempeño laboral mediante dos métodos definidos como desempeño pasado y desempeño futuro. Respecto al primer método tendría como propósito el poder escrutar de manera profunda todos aquellos actos que permitan deslindar el desempeño individual y el grupal. En cuanto a la evaluación del desempeño futuro, se expone la necesidad que tiene el empleado de autoevaluarse contantemente y elevar su productividad; es necesario mencionar que no se tiene un instrumento que evalué el desempeño laboral en forma holística y perfecta, ello responde a la variedad de contextos en los cuales se aplica, otro motivo sería que cada entidad persigue objetivos distintos respecto a la utilidad de información que se deseara conocer acerca del potencial de sus recursos humanos.

Bohlander y Sherman (2001) dan una perspectiva distinta al desempeño laboral en cuanto se refiere a evaluación del talento humano que posee una entidad, entre las principales se podrían destacar las siguientes: mejora el desempeño, ello responde a un adecuado asesoramiento o retroalimentación de parte de la gerencia hacia los subordinados lo que tendría como finalidad afinar aquellos aspectos en los cuales se podrían dar desventajas de competitividad; las políticas de compensación, las cuales permiten tener criterios para efectuar diversos aumentos al capital humano de acorde a regulaciones y a méritos que se alcancen en el ejercicio laboral; las decisiones de ubicación, se refiere a los diversos ascensos en la plana jerárquica de la institución, los requerimientos de capacitación y desarrollo cuyo fin es reforzar los conocimientos del área y a las estrategias a aplicar para flexibilizar los procesos; la planeación y desarrollo de la carrera profesional, referido a incrementar el nivel de conocimientos profesionales en otros campos del saber universal; errores en el diseño de puesto, lo que amerita a una revaloración del puesto de trabajo que se ofrece, teniendo en cuenta que aspectos se debe mejorar para renovar los perfiles del cargo a desempeñar; los desafíos externos, los cuales son factores socio – culturales que cada colaborador esta afecto, dicha coyuntura es factible de ser percibida por el departamento de apoyo y asistencia social al trabajador.

Teorías sobre el desempeño laboral

El desempeño laboral tiene como finalidad tener un compromiso profesional e institucional con las funciones delegadas por la dirección, sin embargo la motivación es un factor que debe estar presente en cada fase del desempeño laboral, ya que es la fuerza interna que direcciona nuestra mente y ser para efectuar dicho esfuerzo. Entre las principales teorías del desempeño laboral se tiene:

Teoría de las necesidades de Maslow

Es la denominada jerarquía de necesidades del hombre expuesta por Maslow y que afirma que cada desempeño que se realiza en la actividad laboral obedece a satisfacer diversas necesidades de logro.

Según Maslow las necesidades tienen jerarquías y todas ellas se incrementan a lo largo de nuestra existencia, lo cual amerita un desempeño cada vez más sofisticado de la actividad laboral; las necesidades tendrían relación directa con el nivel de desempeño, permitiendo establecer escalas y rangos de orden superior.

Maslow (1959) resalta las necesidades de diferente orden o grado de complejidad entre las cuales se puede destacar: orden inferior, es decir aquellas que son de orden fisiológico y que están orientadas a la satisfacción de hábitos biológicos como lo son las relacionadas con los alimentos y la satisfacción de la sed; las de seguridad, lo cual permite proyectarse a la estabilidad laboral, salud ocupacional y comodidades referidas al puesto de labores. Entre las de orden superior se podrían destacar las necesidades de afiliación, es decir a la necesidad de pertenencia y afecto por parte de nuestro contexto familiar y/o amical, lo que estimula el desempeño ligado a un logro en común; las de estima, es decir aquellas que permiten el reforzamiento de la autoestima y credibilidad en si mismo, dicho factor hace posible que pueda aumentarse la iniciativa, la responsabilidad social y laboral, el reconocimiento a nivel gremial y personal donde la mejor carta de presentación será las metas alcanzadas en la gestión de puesto y los indicadores que solventan dicha gestión, todo ello permitiría al trabajador sentirse útil y con misión objetiva en el universo; la autorrealización, es decir el estado de satisfacción personal por el crecimiento laboral y profesional que ha permitido realzar nuestra potencialidad y atender con mayor lucidez asuntos y responsabilidades de alto nivel.

Teoría del doble factor de Herzberg

Herzberg (1959) presenta una propuesta netamente social acerca del desempeño laboral, ya que permitiría incrementar la autoestima y la capacitación constante de nuestro potencial intelectual y afectivo. A través de diferentes métodos científicos encontró diversas condiciones laborales que impulsan el incremento de la motivación por el desempeño de tarea y la posterior satisfacción por el aporte realizado. Respecto a lo expuesto por Herzberg se podría inferir que la motivación y satisfacción con factores motivadores del desempeño; a su vez, es necesario distinguir las motivaciones intrínsecas y extrínsecas entre las cuales se podría mencionar el éxito en las tareas, los reconocimientos por las metas alcanzadas, el crecimiento profesional y humanístico que implica el continuo alcance y aceptación de mayores responsabilidades. En otro aspecto, se destacan los factores higiénicos, es decir lo referido a la realidad organizacional de la empresa y su proceder por cumplir con las diferentes pautas administrativas que rige su entorno directivo como lo son las relaciones interpersonales entre distintas áreas, la mejora de las condiciones laborales tanto en los aspectos de infraestructura y salarial, asimismo la seguridad interna que cada colaborador posee respecto a la confiabilidad hacia la empresa y su puesto de trabajo.

Teoría de Motivación de McClelland

Maclelland, Atkinson, Clarke y Lowell (1953) sostienen la existencia de tres variantes que rigen una asociación intrínseca respecto al impulso de alcanzar un logro, entre ellas se destaca: motivación al poder, motivación de logro y motivación ligada a la afiliación. La motivación al logro se ve definida como aquellos factores endógenos y exógenos que modifican nuestra conducta de forma positiva y incrementan nuestro interés por obtener el reconocimiento y la excelencia, la cual se traduce en una trayectoria de objetivos alcanzados y con valor inmaterial, para poder alcanzar los distintos logros en nuestra trayectoria laboral se hace constante y necesario la innovación conductual y profesional con el fin de obtener ventajas competitivas respecto a nuestros compañeros.

La necesidad de afiliación, la cual se ve plasmada en la buena voluntad de crear un ambiente afectivo basado en el respeto, la solidaridad y el compañerismo entendido como espíritu de cuerpo, es decir que cada colaborador se sienta respaldado por su grupo y por su líder. La necesidad de poder, es decir tener la suficiente capacidad y facultad de ejercer autoridad o influencia sobre nuestro entorno laboral, dicho poder debe ser en beneficio de la institución y mejora laboral de nuestro grupo de colaboradores, entendiéndose como la voluntad y deseo de que se alcancen los objetivos establecidos en conjunto y que sean rentables para la empresa.

Teoría de las expectativas de Vroom

Es referida a la capacidad que los sujetos poseen para fusionar sus objetivos personales con los de la entidad, dichos objetivos pueden tener como fin un logro en conjunto y a la vez más realista al actual contexto laboral, ejemplo de ello podría ser el alcance de los índices de rentabilidad planteados por la empresa y a su vez el prestigio personal que alcanzaría el trabajador en su carrera laboral, ya que denota experticia en el dominio de capacidades inherentes a su perfil y con demanda tangible en el ámbito empresarial.

Teoría de Porter y Lawler

Expone que todas las personas que se desenvuelven en un ámbito laboral competitivo estarían influenciadas por características inherentes a la personalidad progresista que debe incidir en todo individuo y ello se denominaría el esfuerzo, ya que todo ejercicio o voluntad enfocada en conseguir un fin denotara una recompensa, por lo cual se puede decir que existe relación directa entre esfuerzo y recompensa.

Asimismo, el desempeño laboral estaría enfocado en los diversos incentivos que un colaborador puede obtener para desempeñarse de manera eficiente en una tarea o asignación de responsabilidades, sin embargo un factor

condicionante es el remunerativo, ya que los sistemas de compensaciones muchas veces no son lo suficientemente equitativos en su especie, ejemplo de ello son los colaboradores que tienen una perspectiva distinta respecto a la variedad de compensaciones ya que algunos darían más importancia a las vacaciones y/o licencias, otros se remontarían al aumento significativo de los salarios, y a su vez, los demás colaboradores estarían interesados en los beneficios sociales inmersos todos en mejorar no solo su bienestar personal, sino también lo referente a su carga familiar.

Modelos de desempeño laboral

Relación entre el rendimiento y el sistema de recompensas: el modelo en referencia debe su aplicación a la necesidad de equidad entre el puesto de trabajo y el respectivo salario a pagar por la aceptación de responsabilidades inherentes al cargo, es propicio aclarar que los gerentes deberán poseer habilidades gerenciales para determinar qué tipo de recompensa se va a aplicar al colaborador, ya que no solo se trata de un aspecto monetario, sino también lo relacionado al logro en sus gestiones en beneficio de la empresa.

El dinero como un reforzador intrínseco: se refiere a las diversas contextualizaciones que obtendría el valor monetario de acorde a la realidad socio-económica de la persona, ya que para algunos el obtener dinero sería sinónimo de obtener una mejor alimentación, abrigo y protección, mientras en contraste a dicha posición se encuentran aquellos que ven el incremento de su salario como la obtención de un mayor poder, y a su vez, como un factor positivo en la escala social y/o empresarial en la cual se encuentra inmerso. Respecto al valor que obtiene el dinero se podría inferir que para algunos colaboradores no es sinónimo de felicidad y/o motivación, ya que está de por medio su prestigio y la variada gama de mejores oportunidades que se podrían obtener por la destacada imagen personal y /o institucional ejercida en un momento y contexto determinado.

Dimensiones del desempeño laboral

De acorde a Salgado y Cabal (2011) el desempeño laboral estaría dimensionado por:

Desempeño de tarea, lo cual se encuentra determinado por la capacidad de toma de decisiones que todo trabajador ejerce en su puesto de labores, la capacidad de organización y planificación, lo que supone un adecuado comportamiento organizacional referido a la planificación estratégica de acciones a cumplir, la capacidad de resolución de problemas, es decir, la inteligencia emocional y pensamiento lógico para resolver nuevas situaciones planteando alternativas viables de solución, los conocimientos técnicos y su incidencia en la productividad , lo que requiere una constante capacitación y actualización de diversos saberes temáticos (p. 79).

Desempeño contextual, lo que está inmerso al ámbito administrativo en el cual se realizan funciones ligadas al compromiso institucional, la colaboración con las diversas áreas de la empresa y la continua transmisión de conocimientos hacia los integrantes del grupo en cual se lidera en base a objetivos factibles de alcanzarse (p. 79).

Desempeño organizacional, lo cual responde a una realidad objetiva de los medios y recursos empleados en la cadena administrativa de valor en la empresa, la eficiencia y la racionalización de los recursos deberá estar presente en cada parte del proceso, ya que determinará el éxito o fracaso de la gestión (p. 79).

1.3. Justificación

El presente trabajo de investigación se enmarca en la necesidad de establecer el interés de considerar a la inteligencia emocional como importante para el mejor desarrollo del desempeño laboral, a efecto de que se adquiera

competencias emocionales que permitan un óptimo desempeño en el área de trabajo.

Es importante considerar a las emociones como factor influyente en el nivel del rendimiento laboral, así como también la relación con las personas con las que se comparte roles de trabajo, colaboradores y jefes.

Los trabajadores de la municipalidad distrital de Ate, que realizan labores administrativas en las diferentes unidades orgánicas de la corporación deben brindar un buen servicio a la ciudadanía y ser ejemplo de buena gestión municipal.

Las instituciones hoy en día necesitan contar con profesionales idóneos que se desenvuelvan de manera eficiente en las diferentes áreas de trabajo y puestos asignados, además que tengan capacidades aptitudinales adecuadas para saber manejar las emociones y tener un óptimo desempeño en el cargo que ocupa en la institución.

Con los resultados dados en la investigación se podrá conocer el nivel de percepción respecto a la inteligencia emocional de los trabajadores de la municipalidad distrital de Ate y contribuir al conocimiento y mejora del nivel de desempeño de los trabajadores y mejorar la calidad de servicio y demostrar eficiencia en las labores encomendadas en su área de trabajo.

1.3.1. Justificación Teórica

La presente investigación se basará en los aportes de Salovey y Mayer y Salgado y Cabal quienes señalan que la inteligencia emocional, consiste en la habilidad para manejar los sentimientos y emociones, discriminar entre ellos y utilizar estos conocimientos para dirigir los propios pensamientos y acciones. Si se tiene un nivel adecuado de inteligencia emocional se logrará un óptimo desempeño laboral, permitiendo así un buen rendimiento en el área de trabajo.

1.3.2. Justificación Metodológica

El desarrollo de la presente investigación es conveniente, ya que se elaboraron dos instrumentos, uno que mide la inteligencia emocional y otro que mide el desempeño laboral y los resultados obtenidos serán de gran utilidad para sugerir estrategias adecuadas para mejorar el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Ate. Asimismo en la investigación se emplearon los métodos, medios, técnicas e instrumentos para mejorar el conocimiento científico que servirán de apoyo para otras investigaciones.

1.3.3. Justificación Práctica

Se realizó la presente investigación ya que existe la necesidad de resolver el problema de un inadecuado manejo de los estados emocionales y conducción de emociones y sentimientos de los trabajadores de la municipalidad distrital de Ate, que desarrollan sus funciones en las diferentes áreas de trabajo y que afecta su desempeño laboral, reflejando un desempeño poco eficiente, lo cual no aporta al logro de una gestión eficiente y eficaz.

1.4. Problema

1.4.1. Problema General

¿Cómo se relaciona la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Ate, 2016?

1.4.2. Problemas Específicos

Problema Específico 1:

¿Cuál es la relación entre la percepción emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Ate, 2016?

Problema Específico 2:

¿Cuál es la relación entre la comprensión emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Ate, 2016?

Problema Específico 3:

¿Cuál es la relación entre la regulación emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Ate, 2016?

1.5. Hipótesis**1.5.1. Hipótesis General:**

Existe relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Ate, 2016.

1.5.2. Hipótesis Específicas**Hipótesis 1:**

Existe relación entre la percepción emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Ate, 2016.

Hipótesis 2:

Existe relación entre la comprensión emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Ate. 2016.

Hipótesis 3:

Existe relación entre la regulación emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Ate, 2016.

1.6. Objetivos**1.6.1. Objetivo General:**

Determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Ate, 2016.

1.6.2. Objetivos Específicos:**Objetivo específico 1:**

Determinar la relación entre la percepción emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Ate, 2016.

Objetivo específico 2:

Determinar la relación entre la comprensión emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Ate, 2016.

Objetivo específico 3:

Determinar la relación entre la regulación emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Ate, 2016.

II. MARCO METODOLÓGICO

2.1. Variables

2.1.1. Inteligencia emocional

Salovey y Mayer (1990) señalaron:

“La inteligencia emocional es la habilidad para mejorar los sentimientos y emociones, discriminar entre ellos y utilizar estos conocimientos para dirigir los propios pensamientos y acciones”. (p. 189)

Dimensiones: Percepción emocional, comprensión emocional y regulación emocional.

2.1.2. Desempeño laboral

Salgado y Cabal (2011) explicaron:

“El desempeño laboral como la relación entre la conducta laboral y el rendimiento o logro”. (p. 77).

Dimensiones: Desempeño de tarea, desempeño contextual y desempeño organizacional.

2.2. Operacionalización de las variables

Variable 1: Inteligencia emocional

Para la variable inteligencia emocional se utilizó un cuestionario tipo escala de Likert con 24 ítems, con tres dimensiones: atención emocional, claridad emocional y reparación emocional.

Variable 2: Desempeño laboral

Para la variable desempeño laboral se empleó un cuestionario tipo escala de Likert con 24 ítems, con tres dimensiones: desempeño de tarea, desempeño contextual y desempeño organizacional.

Tabla 1

Operacionalización de la variable inteligencia emocional.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles	
Percepción emocional	a) Percepción emocional e introspección.	1. Atención a los sentimientos.	1. Nada de acuerdo	Alto	
	b) Percepción emocional y afectividad	2. Preocupación por lo que siento.			
	c) Percepción emocional e interés	3. Dedicar a pensar en las emociones.			
	d) Percepción emocional e interés	4. Merece la pena pensar en mis emociones y ánimo.			
	e) Percepción emocional y procesos de distribución	5. Dejo que mis sentimientos afecten mis pensamientos.			
	f) Percepción emocional e intensidad	6. Pienso en mi estado de ánimo constantemente.			
Comprensión emocional	g) Percepción emocional e introspección.	7. A menudo pienso en mis sentimientos.	2. Algo de acuerdo	91 - 120	
	h) Percepción emocional y afectividad	8. Presto mucha atención a cómo me siento.	3. Bastante de acuerdo	Medio	
	i) Comprensión emocional y objetividad	9. Tengo claros mis sentimientos.		61 - 90	
	j) Comprensión emocional y autocontrol	10. Frecuentemente puedo definir mis sentimientos.	4. Muy de acuerdo	Bajo	
	k) Comprensión emocional y autocontrol	11. Casi siempre sé cómo me siento.			
	l) Comprensión emocional y reconocimiento	12. Conozco mis sentimientos sobre las personas.			
	m) Comprensión emocional y reconocimiento	13. Me doy cuenta de mis sentimientos en diferentes situaciones.			
	Regulación emocional	n) Comprensión emocional y dominio propio	14. Siempre puedo decir cómo me siento.	5. Totalmente de acuerdo	24 - 60
		ñ) Comprensión emocional y voluntad	15. A veces puedo decir cuáles son mis emociones.		
		o) Comprensión emocional y autocontrol	16. Puedo llegar a comprender mis sentimientos.		
p) Regulación emocional y actitud		17. Aunque me sienta triste tengo visión optimista.			
q) Regulación emocional y superación		18. Aunque me sienta mal, procuro pensar en cosas agradables.			
r) Regulación emocional y motivación		19. Cuando estoy muy triste, pienso en todos los placeres de la vida.			
s) Regulación emocional y motivación		20. Intento pensar positivamente aunque me sienta mal.			
t) Regulación emocional y autorregulación personal		21. Si doy muchas vueltas a las cosas trato de calmarme.			
u) Regulación emocional y motivación		22. Me preocupo por tener un buen estado de ánimo.			
v) Regulación emocional y afectividad		23. Tengo mucha energía cuando me siento feliz.			
w) Regulación emocional y autorregulación personal		24. Cuando estoy enfadado intento cambiar mi ánimo.			

Nota: Adaptado de Salovey y Mayer (1990)

Tabla 2

Operacionalización de la variable desempeño laboral.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles
Desempeño de tarea	a) Desempeño de tarea y toma de decisiones.	¿Me interesa dar mi punto de vista en la toma de decisiones relacionadas con mi área?		
	b) Desempeño de tarea y organización.	¿Se cómo planificar mis actividades?		
	c) Desempeño de tarea y proactividad.	¿Me agrada participar en la planificación de actividades de mi área?		
	d) Desempeño de tarea y proactividad.	¿Propongo ideas para mejorar la calidad de servicio de mi área e institución?		
	e) Desempeño de tarea y toma de decisiones.	¿Considero que tengo los conocimientos necesarios y suficientes para realizar las tareas propias de mi puesto?	1. Nunca	Alto
	f) Desempeño laboral y resolución de conflictos.	En los conflictos de trabajo, ¿Tengo una actitud conciliadora?		91 - 120
	g) Desempeño laboral y productividad.	¿Trabajo sin interrupciones a lo largo de la jornada laboral?	2. Casi nunca	
	h) Desempeño laboral y productividad	¿En mi trabajo es propicio el desarrollo de otras capacidades para mejorar la calidad de los productos y/o servicios?		Medio
	i) Desempeño contextual y superación personal.	¿Muestro interés permanente por superarme y me esfuerzo por lograrlo?	3. A veces	61 - 90
	j) Desempeño contextual e identificación	¿Comparto la misión y los objetivos de la organización?		
Desempeño contextual	k) Desempeño contextual y superación personal	¿Tengo interés en lograr un buen sitio en la institución y asumir responsabilidades?	4. Casi siempre	Bajo
	l) Desempeño contextual y cooperación	¿Apoyo al resto del personal a resolver los problemas?		24 - 60
	m) Desempeño contextual y cooperación	¿Me muestro entusiasta y colaborador con mis superiores?	5. Siempre	
	n) Desempeño contextual y cooperación	¿Me interesa crear y promover un ambiente de colaboración?		
	ñ) Desempeño contextual y eficiencia	¿Aplico los conocimientos adquiridos por la experiencia laboral?		
	o) Desempeño contextual y liderazgo	¿Aplico los conocimientos adquiridos por formación profesional para transmitir nuevas habilidades a mi grupo de trabajo?		
	p) Desempeño organizacional y eficiencia	¿Me intereso por mantener un grado de rendimiento laboral de acorde a la cultura organizacional de la institución?		
	q) Desempeño organizacional y adaptabilidad	¿Muestro disposición para adaptarme con facilidad a los cambios y mejorar la calidad de mi servicio?		
Desempeño Organizacional	r) Desempeño organizacional y rendimiento laboral	¿Tengo la capacidad para planear y organizar mi trabajo?		
	s) Desempeño organizacional y rendimiento laboral	¿Poseo versatilidad para desarrollar otras tareas y maximizar mi tiempo?		
	t) Desempeño laboral y eficiencia del tiempo	¿Soy respetuoso y puntual con la hora de ingreso a mi trabajo?		
	u) Desempeño organizacional y responsabilidad laboral	¿Cumplo a cabalidad con el horario de trabajo?		
	v) Desempeño organizacional y eficiencia del tiempo	¿Procuró llegar con anticipación a las reuniones de trabajo?		
	w) Desempeño organizacional y resolución de tareas	¿Manejo más de un problema con eficiencia?		

Nota: Adaptado de Salgado y Cabal (2011)

2.3. Metodología

Se empleó el método hipotético deductivo ya que se encuentra sustentado por la demostración de las hipótesis, Cegarra (2012), manifiesta: “Es el camino lógico para buscar la solución a los problemas que nos planteamos, consiste en emitir hipótesis acerca de las posibles soluciones al problema planteado y en comprobar con los datos disponibles si estos están de acuerdo con aquellas” (p.82).

De acuerdo a lo expuesto por el autor dicho método tiene como punto de inicio el problema, en donde se plantean hipótesis para dar solución a un problema, en el se deducen posibles respuestas los cuales son comprobados con los resultados obtenidos después de realizar el análisis respectivo.

2.4. Tipo de estudio

El autor Zorrilla (1993) describe que la investigación aplicada, guarda íntima relación con la básica, pues depende de los descubrimientos y avances de la investigación básica y se enriquece con ellos, pero se caracteriza por su interés en la aplicación, utilización y consecuencias prácticas de los conocimientos. La investigación aplicada busca el conocer para hacer, para actuar, para construir, para modificar (p.43).

El presente trabajo de investigación busca enriquecer el conocimiento científico en el ámbito de la gestión pública, específicamente en el ámbito de gobierno local, este estudio por su finalidad es aplicada.

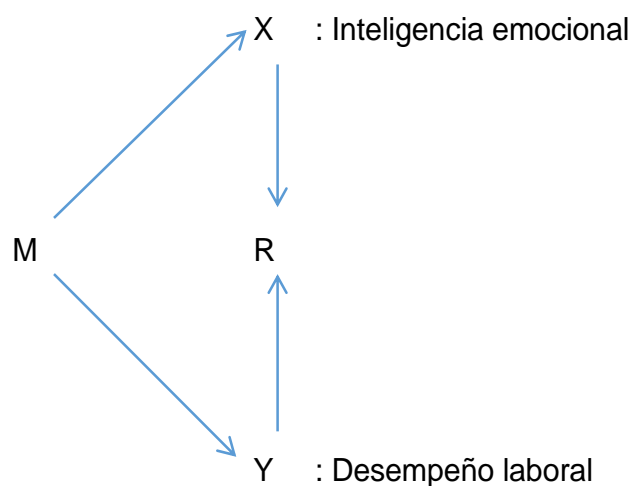
Los autores Hernández, Fernández y Baptista (2010), manifiestan: “Los estudios correlacionales, al evaluar el grado de asociación entre las dos variables, miden cada una de ellas (presuntamente relacionadas) y después cuantifican y analizan la vinculación. Tales correlaciones se sustentan en hipótesis sometidas a prueba” (p.81).

Según lo expuesto por los autores, esta investigación es de nivel correlacional. Por su naturaleza, la investigación es cuantitativa, secuencial y probatoria, es decir una etapa precede a la siguiente y no se puede “brincar, saltar o eludir” pasos, el orden y la secuencia es respetable; pero se puede redefinir alguna fase.

2.5. Diseño de investigación

Para el presente estudio, el diseño fue no experimental de corte transversal, según Hernández et al. (2010), señalan una investigación es no experimental “la investigación se realiza sin manipular deliberadamente las variables” (p.149).

Los autores refieren trabajos de investigación en donde no se puede alterar intencionalmente las variables para poder alcanzar un resultado, puesto que alteraría los resultados calculados.



M: Muestra

X: Inteligencia emocional

Y: Desempeño laboral

La unidad de medida conformada por los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Ate.

2.6. Población, muestra y muestreo

Población

Tamayo (1997), indica que “La población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población posee una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación” (p.114).

El autor expone que población es un conjunto de elementos que tienen uno o varios puntos en común.

La población objeto de estudio está constituida por los trabajadores de la municipalidad Distrital de Ate que realizan tareas administrativas distribuidos en las diferentes áreas de la corporación municipal, que en su totalidad son 839 trabajadores administrativos.

Muestra

Tamayo (1997) define que la muestra “es el grupo de individuos que se toma de la población, para estudiar un fenómeno estadístico” (p.38)

La muestra es una parte representativa de la población con la finalidad de realizar un estudio, para la presente investigación la muestra la conforma 264 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Ate que cumplen funciones administrativas.

Muestreo:

Holguin y Hayashi, citados por Ávila (2006) señalan: “El análisis de una muestra permite inferir conclusiones susceptibles de generalización a la población de estudio con cierto grado de certeza”.

Según lo expuesto por el autor nos indica que en la investigación científica el muestreo es la herramienta principal que sirve para determinar las características relevantes de una población.

La presente investigación emplea un muestreo probabilístico aleatorio simple de acuerdo a Webster (1998) “una muestra aleatoria simple es la que resulta de aplicar un método por el cual todas las muestras posibles de un determinado tamaño tengan la misma probabilidad de ser elegidas” (p.324) es decir cada unidad de análisis es independiente y tienen las mismas posibilidades de ser elegida al azar.

Tamaño de muestra para la estimación de la proporción poblacional:

Para poblaciones finitas, cuando se conoce el tamaño de la población.

$$n = \frac{Z^2 pqN}{e^2(N - 1) + Z^2 pq}$$

Donde:

n es el tamaño de la muestra.

Z es el nivel de confianza, se seleccionó el 95%.

p es la variabilidad o probabilidad de éxito ó positiva 50%.

q es la variabilidad o probabilidad de fracaso ó negativa 50%.

N es el tamaño de la población

e es la precisión o el error de muestra de 0.05 ó 5%.

Al aplicar la fórmula de estimación muestral para proporción poblacional, nos arrojó un tamaño de muestra de 264, para un nivel de confianza del 95%; se aplicó las encuestas a 264 colaboradores los cuales cumplen funciones administrativas en las diferentes áreas de la corporación municipalidad.

Criterios de Exclusión:

En la investigación se excluyeron a los trabajadores que realizan trabajos o actividades de campo, servicios generales o tareas operativas.

2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

2.7.1. La encuesta

La definición de encuesta, según García (1993):

Una técnica que utiliza un conjunto de procedimientos estandarizados de investigación mediante los cuales se recoge y analiza una serie de datos de una muestra de casos representativa de una población o universo más amplio del que se pretende explorar, describir, predecir y/o explicar una serie de características. (p.141)

Las encuestas son técnicas de recolección de datos utilizadas en procedimientos de investigación con el fin de obtener y analizar datos de una o más variables en estudio.

2.7.2. El cuestionario

García (2003) manifestó:

El cuestionario es un procedimiento considerado clásico en las ciencias sociales para la obtención y registro de datos. Su versatilidad permite utilizarlo como instrumento de investigación y como instrumento de evaluación de personas, procesos y programas de formación. Es una técnica de evaluación que puede abarcar aspectos cuantitativos y cualitativos. Su característica singular radica en que para registrar la información solicitada a los mismos sujetos, ésta tiene lugar de una forma menos profunda e impersonal, que el “cara a cara” de la entrevista. Al mismo tiempo, permite consultar a una población amplia de una manera rápida y económica. (p.2)

El cuestionario según el autor es un instrumento de investigación mediante el cual se registran los datos para un estudio que puede ser cuantitativo o cualitativo; el cual permite obtener información de una manera rápida y económica.

Ficha técnica de los instrumentos de medición

Cuestionario 1 : Inteligencia emocional

Autores : Maritza Espinoza Venegas, Olivia Sanhueza Alvarado, Noé

Ramírez Elizondo, Katia Sáez Carrillo.

Adaptado por : Jorge Herminio Alcantara Rosales
 Objetivo : Medir la inteligencia emocional
 Duración : 20 minutos
 Total de Ítems : 24
 Nivel de medición : Ordinal
 Aplicación : Individual
 Campo que evalúa : Inteligencia emocional

Contenido:

Para evaluar la variable inteligencia emocional se ha utilizado la prueba Trait Meta-Mood Scale-24-TMMS-24. Se trata de la adaptación al castellano de la Trait Meta-Mood Scale (TMMS) diseñada por Salovey y *et al.* (1995). La escala evalúa el rasgo de metaconocimiento de los estados emocionales a través de 24 ítems comprendidos en tres dimensiones (8 ítems por dimensión): Percepción emocional, Comprensión emocional y Regulación emocional.

Nada de acuerdo	(1)
Algo de acuerdo	(2)
Bastante de acuerdo	(3)
Muy de acuerdo	(4)
Totalmente de acuerdo	(5)

Cuestionario 2: Desempeño laboral

Autor : Jorge Herminio Alcantara Rosales
 Objetivo : Medir el desempeño laboral
 Duración : 20 minutos
 Total de Ítems : 24
 Nivel de medición : Ordinal
 Aplicación : Individual
 Campo que evalúa : Desempeño laboral

Contenido:

Para la variable desempeño laboral se diseñó un cuestionario tipo escala de Likert con un total de 24 ítems, conformado por tres dimensiones (8 ítems por dimensión): Desempeño de tarea, desempeño contextual y desempeño organizacional.

La escala y valores considerados para este instrumento son los siguientes:

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

Validación y confiabilidad del instrumento

Bernal (2010) expone que “Toda medición o instrumento de recolección de datos debe reunir dos requisitos esenciales: confiabilidad y validez” (p. 247).

Validez de la variable inteligencia emocional:

La validación de contenido del instrumento mediante juicios de expertos estuvo conformado por: Mgtr. Maritza Emperatriz Guzmán Meza, Mgtr. Augusto Peralta Aguilar, Mgtr. Leonardo Fuerte Montaña; los expertos efectuaron la validación de contenido y confirmaron que el instrumento cumple con los indicadores de pertinencia, relevancia y claridad.

Tabla 3

Validez del instrumento de medición inteligencia emocional

Juicio de experto	Resultado
Mgtr. Maritza Emperatriz Guzmán Meza	Aplicable
Mgtr. Augusto Peralta Aguilar	Aplicable
Mgtr. Leonardo Fuerte Montaña	Aplicable

Nota: Tomado de certificados de validez

Validez de la variable desempeño laboral:

La validación de contenido del instrumento mediante juicios de expertos estuvo conformado por: Mgtr. Maritza Emperatriz Guzmán Meza, Mgtr. Augusto Peralta Aguilar, Mgtr. Leonardo Fuerte Montaña; los expertos efectuaron la validación de contenido y confirmaron que el instrumento cumple con los indicadores de pertinencia, relevancia y claridad.

Tabla 4

Validez del instrumento de medición desempeño laboral

Juicio de experto	Resultado
Mgtr. Maritza Emperatriz Guzmán Meza	Aplicable
Mgtr. Augusto Peralta Aguilar	Aplicable
Mgtr. Leonardo Fuerte Montaña	Aplicable

Nota: Tomado de certificados de validez

Confiabilidad del instrumento

Hernández, Fernández y Baptista (2010), afirman que la confiabilidad de un instrumento de medición “se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales” (p. 200).

Hernández, Fernández y Baptista (2010), también aclaran que “la confiabilidad se calcula y evalúa para todo el instrumento de medición utilizado, o bien, si se administraron varios instrumentos, se determina para cada uno de ellos” (p.300).

Para los dos cuestionarios empleados en la presente investigación, las alternativas de respuesta son politómicas, con cinco opciones que toman el modelo de escala Likert. En tal sentido, la confiabilidad de los dos instrumentos será corroborada mediante el alfa de Cronbach.

A fin de garantizar la confiabilidad de los instrumentos, el de inteligencia emocional y el de desempeño laboral, se realizó una prueba piloto aplicando la

encuesta a 20 trabajadores administrativos, en ambos casos, se obtuvo una muy buena consistencia interna, los cuales se demuestran en las siguientes dos tablas:

Tabla 5

Resultado del análisis de confiabilidad del cuestionario que mide la Inteligencia emocional.

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.949	24

Nota: Tomado de Prueba piloto

Interpretación: El coeficiente de alfa de Cronbach para el cuestionario de 24 preguntas que mide la inteligencia emocional, fue de 0.949, lo que evidencia que el instrumento tiene una alta confiabilidad.

Tabla 6

Resultado del análisis de confiabilidad del cuestionario que mide el desempeño laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.950	24

Nota: Tomado de Prueba piloto

Interpretación: El coeficiente de alfa de Cronbach para el cuestionario de 24 preguntas que mide el desempeño laboral, fue de 0.950, lo que evidencia que el instrumento tiene una alta confiabilidad.

2.8. Método de análisis de datos

Aplicados los instrumentos de medición para la recolección de datos, se realizó el análisis estadístico, para ello se empleó el paquete estadístico SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) Versión 22.

Se procedió a realizar el análisis de datos para las variables en estudio, las cuales fueron presentados a través de tablas y gráficos.

Para el análisis de contrastación de las hipótesis se calculó el coeficiente Rho de Spearman, el cual mide la correlación entre las variables en estudio y la

correlación de las dimensiones de la variable inteligencia emocional con la variable desempeño laboral.

2.9. Aspectos éticos

La investigación asumirá de manera consciente el aspecto ético. Al recurrir a la colaboración de los trabajadores de la Municipalidad objeto de estudio, se les explicará a los usuarios a encuestar que el motivo de la presente investigación es de interés netamente académico y se realizará respetando el anonimato de los encuestados, requiriéndoles su conformidad y participación voluntaria.

III. RESULTADOS

3.1. Resultados descriptivos

La variable inteligencia emocional, basada en las tres dimensiones planteadas, evidencia los siguientes hallazgos en la investigación.

Tabla 7

Medida de frecuencia de la variable Inteligencia Emocional

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	82	31.1	31.1	31.1
Medio	150	56.8	56.8	87.9
Alto	32	12.1	12.1	100.0
Total	264	100.0	100.0	

Nota: Tomado de base de datos SPSS

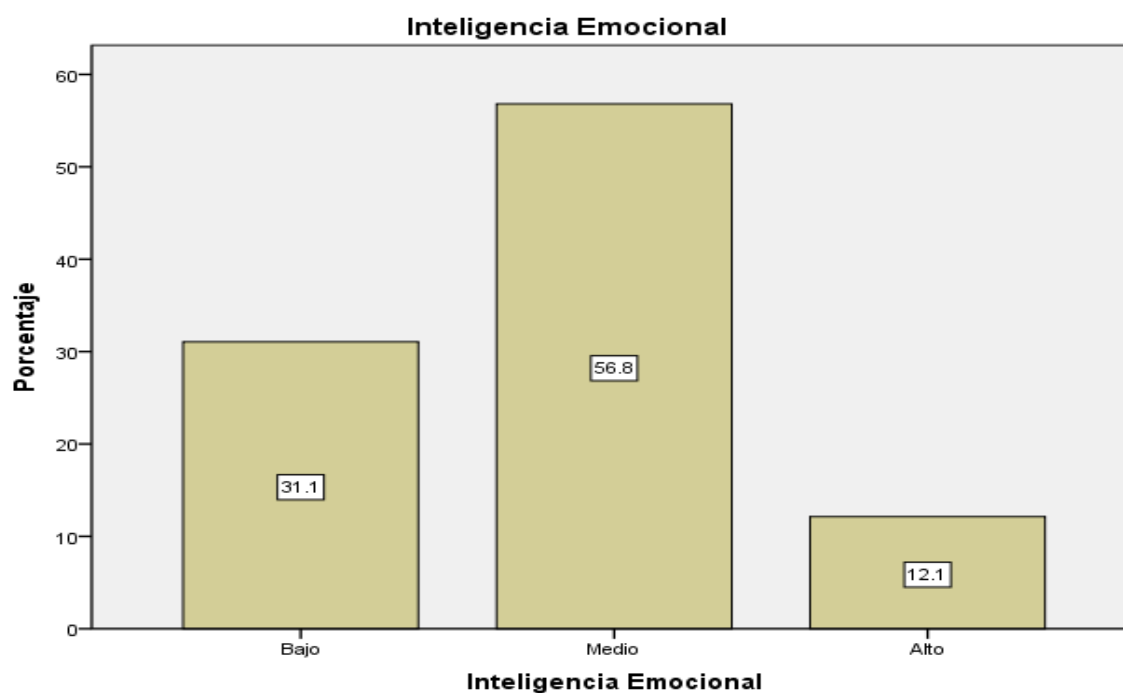


Figura 1: Distribución de frecuencia de la variable Inteligencia emocional.

Interpretación: En la tabla 7 y figura 1 se observa que la mayoría de los trabajadores administrativos, el 56.8%, presentan un nivel medio de inteligencia emocional, un 31.1% tienen nivel bajo y un discreto 12.1% obtiene un nivel alto de inteligencia emocional.

Tabla 8

Medida de frecuencia de la dimensión Percepción emocional

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	126	47.7	47.7	47.7
Medio	120	45.5	45.5	93.2
Alto	18	6.8	6.8	100.0
Total	264	100.0	100.0	

Nota: Tomado de base de datos SPSS

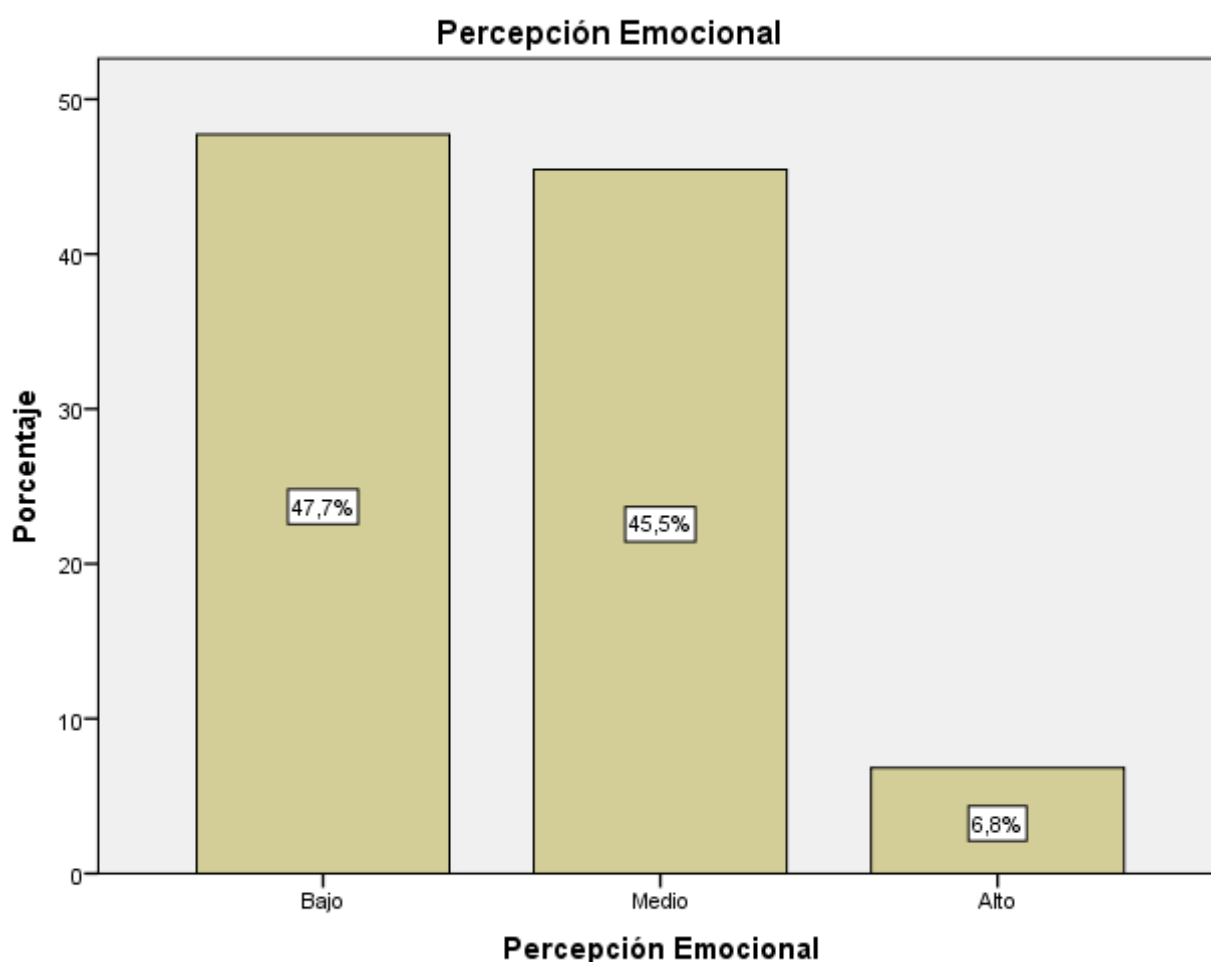


Figura 2: Distribución de frecuencia de la dimensión Percepción emocional.

Interpretación: En la tabla 8 y figura 2 se observa que la mayoría de los trabajadores administrativos obtienen un 47.7% y 45.5% para los niveles bajo y medio respectivamente y un porcentaje reducido 6.8% obtiene un nivel alto para la dimensión percepción emocional.

Tabla 9

Medida de frecuencia de la dimensión Comprensión emocional

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	109	41.3	41.3	41.3
Medio	136	51.5	51.5	92.8
Alto	19	7.2	7.2	100.0
Total	264	100.0	100.0	

Nota: Tomado de base de datos SPSS

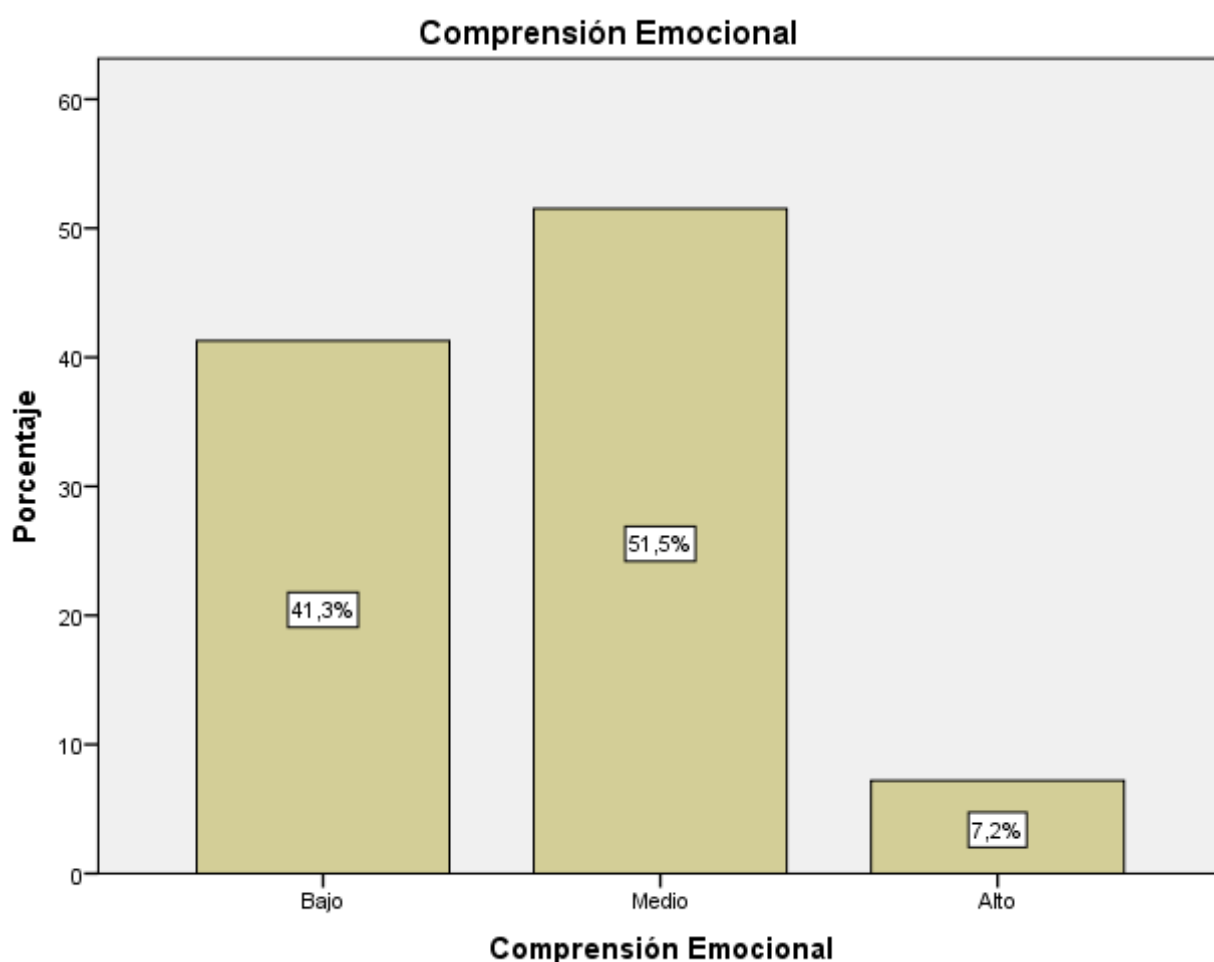


Figura 3: Distribución de frecuencia de la dimensión Comprensión emocional

Interpretación: En la tabla 9 y figura 3 se observa que para el nivel medio de la dimensión comprensión emocional se reporta un 51.5% de trabajadores administrativos, 41.3% para el nivel bajo y un discreto 7.2% para el nivel alto.

Tabla 10

Medida de frecuencia de la dimensión Regulación emocional

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	67	25.4	25.4	25.4
Medio	100	37.9	37.9	63.3
Alto	97	36.7	36.7	100.0
Total	264	100.0	100.0	

Nota: Tomado de base de datos SPSS

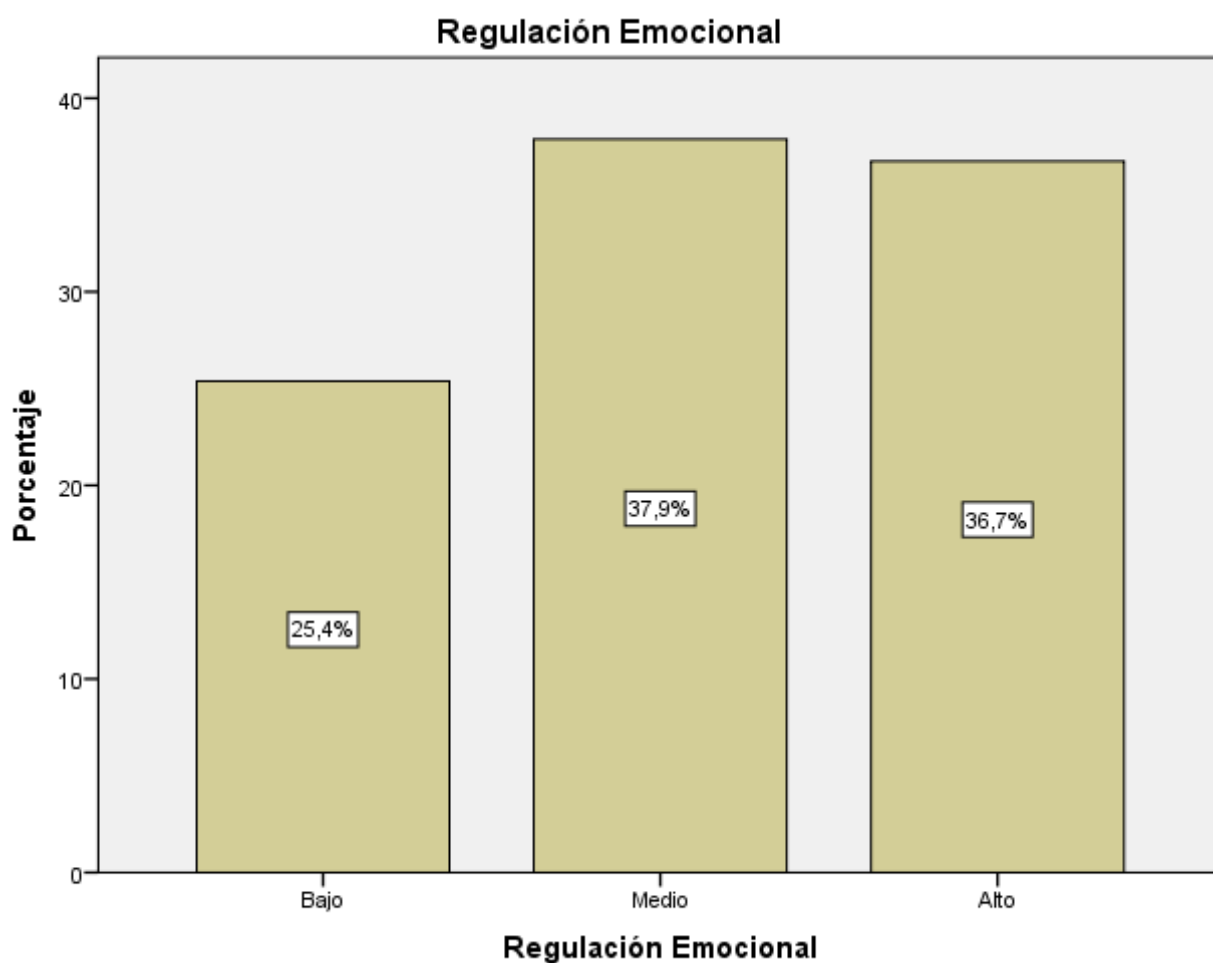


Figura 4: Distribución de frecuencia de la dimensión Regulación emocional

Interpretación: En la tabla 10 y figura 4 se observa porcentajes considerables para los niveles medio y alto, 37.9% y 36.7% respectivamente para la dimensión regulación emocional de los trabajadores administrativos de la municipalidad.

Tabla 11

Medida de frecuencia de la variable Desempeño Laboral

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	63	23.9	23.9	23.9
Medio	140	53.0	53.0	76.9
Alto	61	23.1	23.1	100.0
Total	264	100.0	100.0	

Nota: Tomado de base de datos SPSS

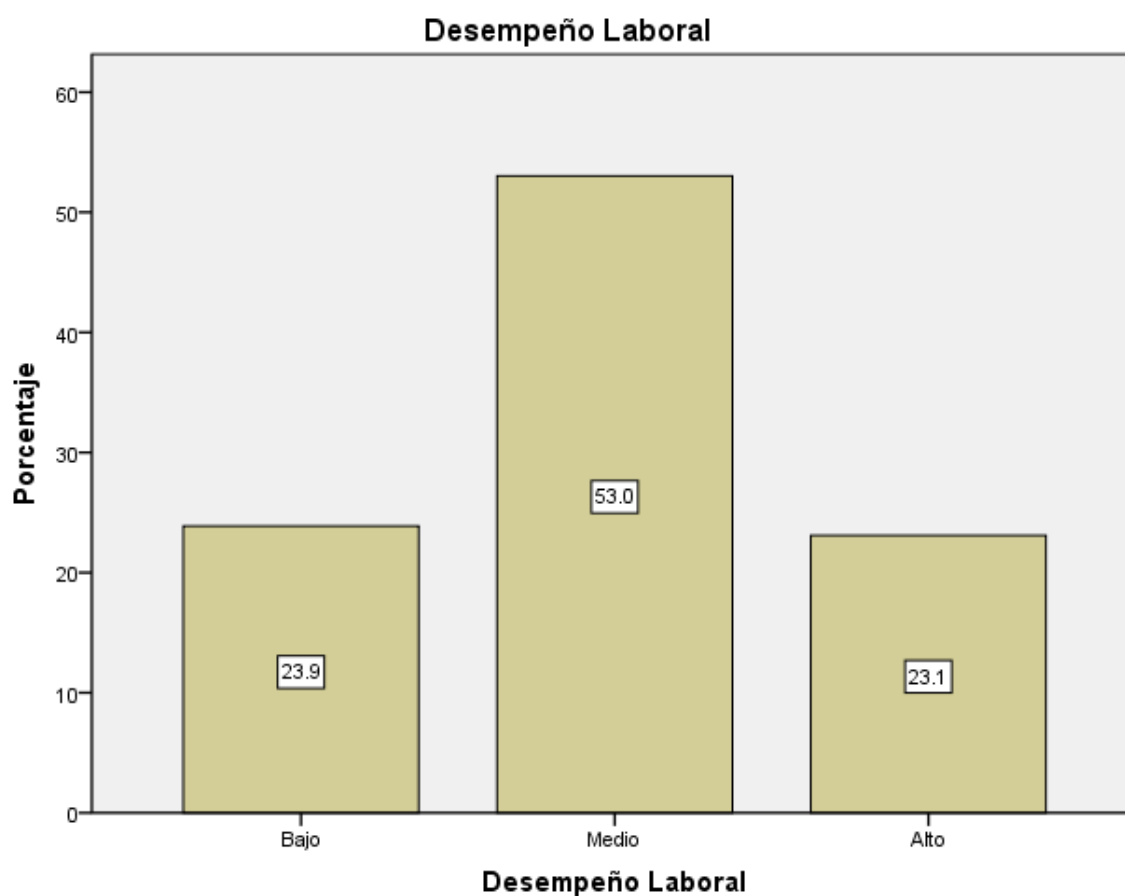


Figura 5: Distribución de frecuencia de la variable Desempeño Laboral.

Interpretación: En la tabla 11 y figura 5 se aprecia que la mayoría de los trabajadores, el 53%, presentan un nivel medio de actitud al desempeño laboral, el 23.1% tiene un nivel alto y un nivel bajo, representado por el 23.9% de los trabajadores.

Tabla 12

Medida de frecuencia de la dimensión Desempeño de tarea

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	118	44.7	44.7	44.7
Medio	131	49.6	49.6	94.3
Alto	15	5.7	5.7	100.0
Total	264	100.0	100.0	

Nota: Tomado de base de datos SPSS

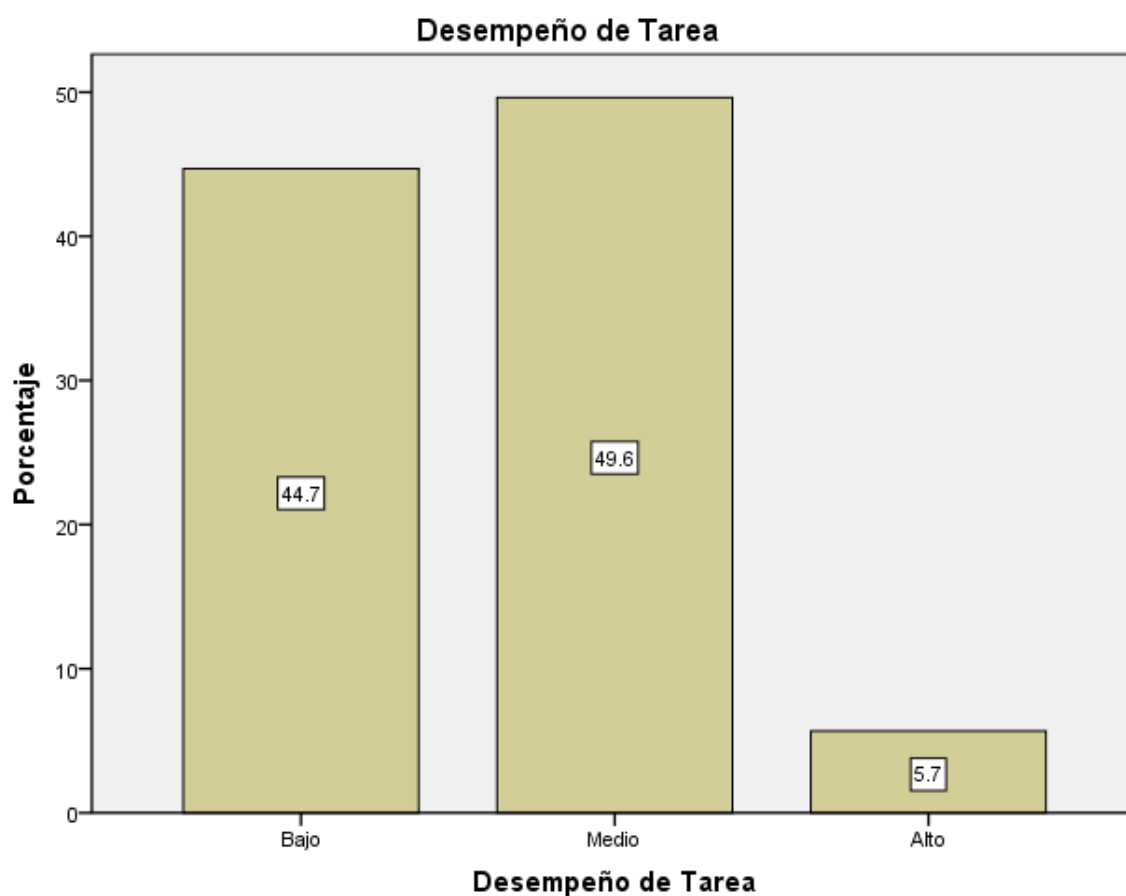


Figura 6: Distribución de frecuencia de la dimensión Desempeño de tarea.

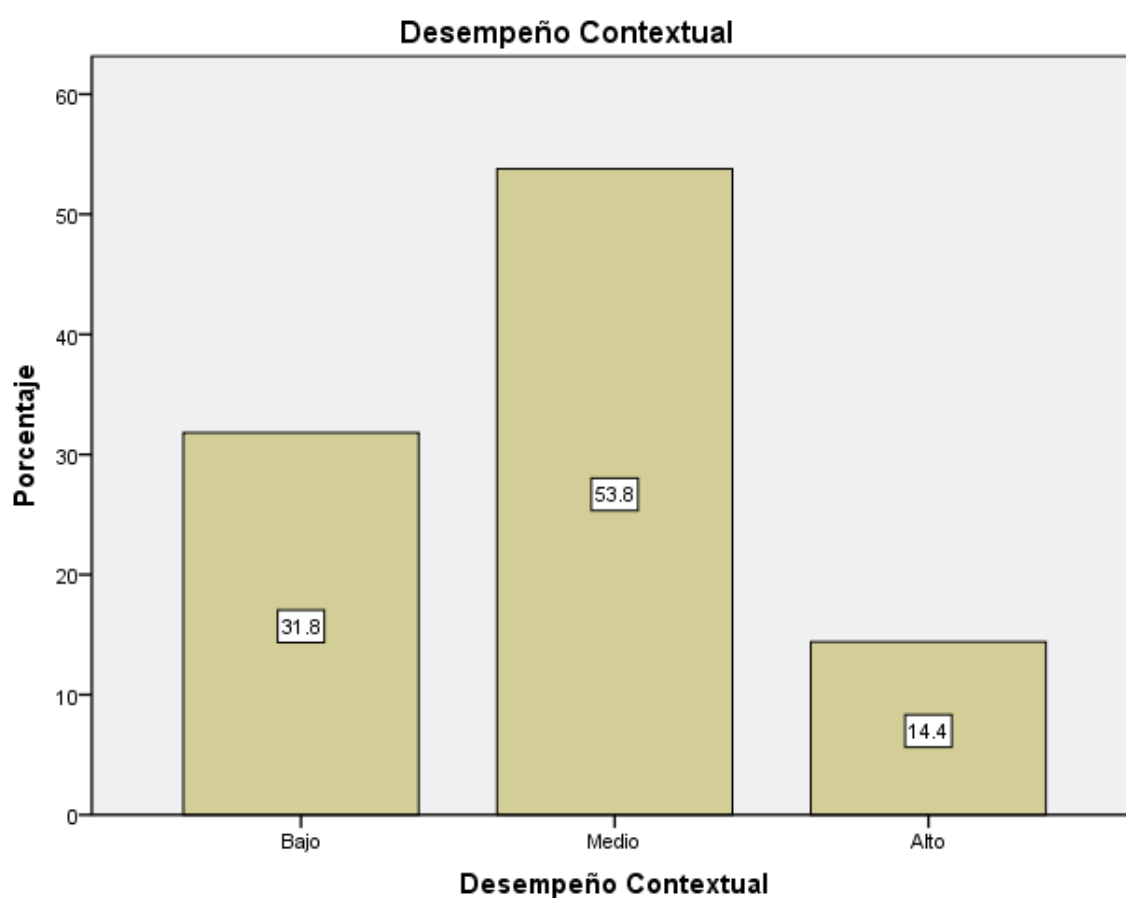
Interpretación: En la tabla 12 y figura 6 se aprecia que un considerable porcentaje se encuentra en el nivel bajo para la dimensión desempeño de tarea 44.7% y un nivel medio correspondiente al 49.6% de los trabajadores; lo que evidencia que la mayoría de trabajadores evidencia déficit de desempeño para la mencionada dimensión.

Tabla 13

Medida de frecuencia de la dimensión Desempeño contextual

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	84	31.8	31.8	31.8
Medio	142	53.8	53.8	85.6
Alto	38	14.4	14.4	100.0
Total	264	100.0	100.0	

Nota: Tomado de base de datos SPSS

*Figura 7: Distribución de frecuencia de la dimensión Desempeño contextual.*

Interpretación: En la tabla 13 y figura 7 se observa un mayor porcentaje correspondiente al 53.8% para el nivel medio, un 31.8% para el nivel bajo y un 14.4% asignado al nivel alto, se aprecia que más del 50% de trabajadores tiene un nivel medio para la dimensión desempeño contextual.

Tabla 14

Medida de frecuencia de la dimensión Desempeño organizacional

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	49	18.6	18.6	18.6
Medio	111	42.0	42.0	60.6
Alto	104	39.4	39.4	100.0
Total	264	100.0	100.0	

Nota: Tomado de base de datos SPSS

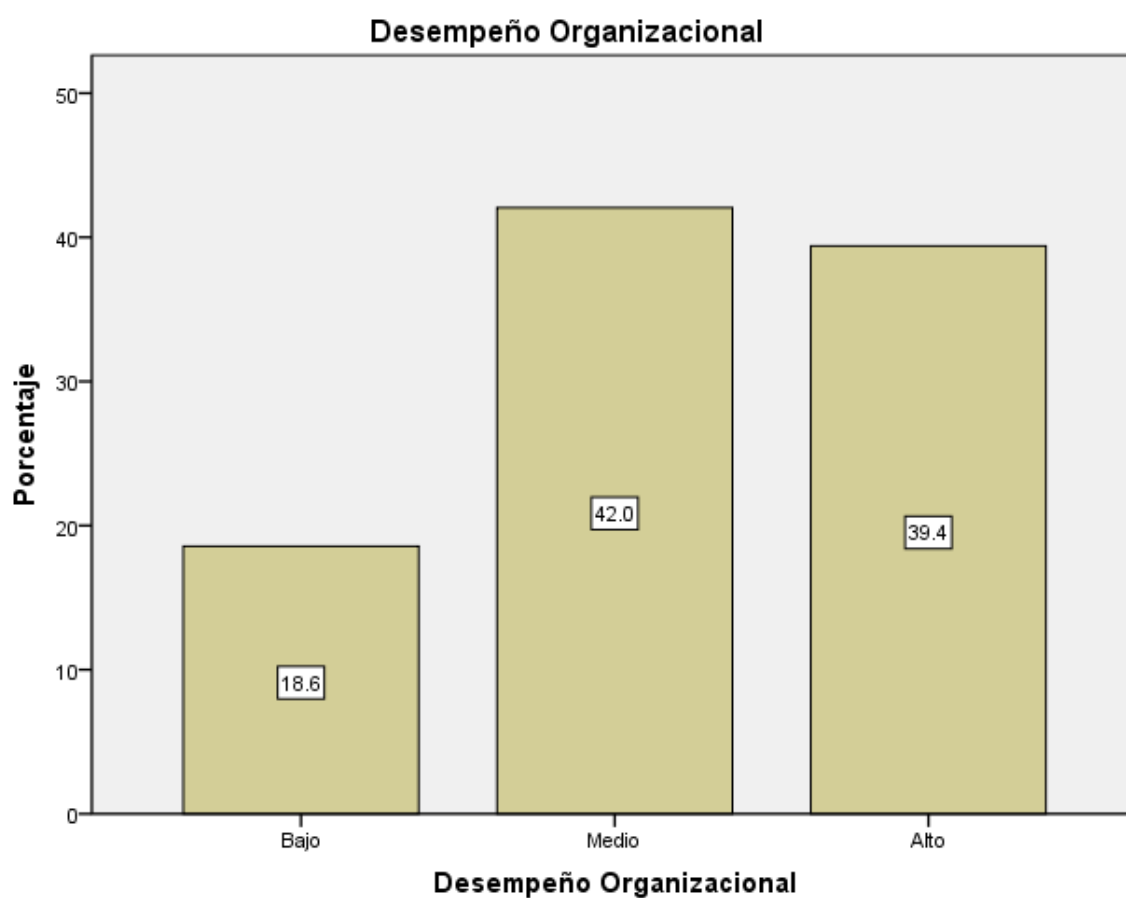


Figura 8: Distribución de frecuencia de la dimensión Desempeño organizacional.

Interpretación: En la tabla 14 y figura 8 se observa porcentajes considerables para los niveles medio y alto, 42% y 39.4% respectivamente, lo cual se deduce que la mayoría de trabajadores tienen un desempeño considerable para la dimensión desempeño organizacional.

3.2. Contrastación de hipótesis

3.2.1. Prueba de hipótesis general

Formulación de la hipótesis general

Ho. No existe relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Ate, 2016.

Ha. Existe relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Ate, 2016.

Nivel de significancia: $\alpha = 0.01$

Criterio de decisión: Si $p < 0.01$ por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Resultado del cálculo del estadístico de la prueba de correlación

Tabla 15

Correlación y significación entre las variables Inteligencia emocional y Desempeño laboral.

			Inteligencia Emocional	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Inteligencia Emocional	Coeficiente de correlación	1.000	.787**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	264	264
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	.787**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	264	264

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

Nota: Tomado de resultados de la correlación bivariada SPSS

Interpretación: En la tabla 15 se exponen los resultados obtenidos para contrastar la hipótesis general, obteniéndose como coeficiente de correlación Rho de Spearman= 0.787, con un $p=0.000$ ($p < 0.01$), rechazándose por tanto la hipótesis nula Ho. En consecuencia, se acepta la hipótesis alterna Ha: Existe

relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Ate, 2016.

3.2.2 Prueba de las hipótesis específicas

Formulación de la hipótesis específica 1

Ho. No existe relación entre la percepción emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Ate, 2016.

Ha. Existe relación entre la percepción emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Ate, 2016.

Nivel de significancia: $\alpha = 0.01$

Criterio de decisión: Si $p < 0.01$ por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna.

Resultado del cálculo del estadístico de la prueba de correlación

Tabla 16

Correlación y significación entre la Percepción emocional y el Desempeño laboral.

			Desempeño Laboral	Percepción Emocional
Rho de Spearman	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	1.000	.527**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	264	264
Percepción Emocional	Percepción Emocional	Coeficiente de correlación	.527**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	264	264

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

Nota: Tomado de resultados de la correlación bivariada SPSS

Interpretación: En la tabla 16 se exponen los resultados obtenidos para contrastar la primera hipótesis específica, obteniéndose como coeficiente de correlación Rho de Spearman=0.527, con un $p=0.000$ ($p < 0.01$), rechazándose por tanto la hipótesis nula Ho. En consecuencia, se acepta la hipótesis alterna Ha: Existe relación entre la percepción emocional y el desempeño laboral de los

trabajadores de la Municipalidad Distrital de Ate, 2016.

Formulación de la hipótesis específica 2

Ho. No existe relación entre la comprensión emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Ate, 2016.

Ha. Existe relación entre la comprensión emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Ate, 2016.

Nivel de significancia: $\alpha = 0.01$

Criterio de decisión: Si $p < 0.01$ entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna.

Resultado del cálculo del estadístico de la prueba de correlación

Tabla 17

Correlación y significación entre la Comprensión emocional y el Desempeño laboral.

			Desempeño Laboral	Comprensión Emocional
Rho de Spearman	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	1.000	.593**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	264	264
Comprensión Emocional	Comprensión Emocional	Coefficiente de correlación	.593**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	264	264

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

Nota: Tomado de resultados de la correlación bivariada SPSS

Interpretación: En la tabla 13 se exponen los resultados obtenidos para contrastar la segunda hipótesis específica, obteniéndose como coeficiente de correlación Rho de Spearman=0.593, con un $p=0.000$ ($p < 0.01$), rechazándose por tanto la hipótesis nula Ho. En consecuencia, se acepta la hipótesis alterna Ha: Existe relación entre la comprensión emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Ate, 2016.

Formulación de la hipótesis específica 3

Ho. No existe relación entre la regulación emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Ate, 2016.

Ha. Existe relación entre la regulación emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Ate, 2016.

Nivel de significancia: $\alpha = 0.01$

Criterio de decisión: Si $p < 0.01$ entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna.

Resultado del cálculo del estadístico de la prueba de correlación

Tabla 18

Correlación y significación entre la Regulación emocional y el Desempeño laboral

			Desempeño Laboral	Regulación Emocional
Rho de Spearman	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	1.000	.563**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	264	264
	Regulación Emocional	Coeficiente de correlación	.563**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	264	264

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

Nota: Tomado de resultados de la correlación bivariada SPSS

Interpretación: En la tabla 18 se exponen los resultados obtenidos para contrastar la tercera hipótesis específica, obteniéndose como coeficiente de correlación Rho de Spearman=0.563, con un $p=0.000$ ($p < 0.01$), rechazándose por tanto la hipótesis nula Ho. En consecuencia, se acepta la hipótesis alterna Ha: Existe relación entre la regulación emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Ate, 2016.

IV. DISCUSIÓN

Discusión

Realizado el análisis de datos y haber calculado las correlaciones a través del coeficiente Rho de Spearman, se observa en la tabla 15, la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Ate, 2016, determinada por el Rho de Spearman = 0.787, lo que significa que existe una correlación alta entre dichas variables, frente al $p = 0.000 < 0.01$. Al consultar el estudio de Espino y Hernández (2014) cuyo trabajo de investigación tiene como objetivo principal determinar cómo se relaciona la inteligencia emocional y el desempeño laboral, se llegó a la conclusión que la inteligencia emocional se relaciona significativamente con el desempeño laboral determinado por el coeficiente Rho de Spearman cuyo valor es 0.579, por lo tanto hay una similitud en ambos estudios.

En la tabla 16, se aprecia la relación que existe entre el desempeño laboral y la dimensión percepción emocional de los trabajadores de la municipalidad distrital de Ate, 2016, determinada por el Rho de Spearman = 0.563, lo que significa que existe una correlación moderada entre la variable y la dimensión, frente al $p = 0.000 < 0.01$. Al respecto la investigación de Ghersi (2014), efectuó el estudio en donde el objetivo es determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los servidores administrativos del Ministerio de Agricultura y Riego, sede Yauyos Cercado de Lima, se concluyó que la inteligencia emocional y el desempeño laboral se relacionan significativamente, obteniéndose una correlación de 0.616, determinado por el coeficiente Rho de Spearman, por consiguiente hay una similitud en ambos trabajos.

En la tabla 17, se aprecia la relación que existe entre el desempeño laboral y la dimensión comprensión emocional de los trabajadores de la municipalidad distrital de Ate, 2016, determinada por el Rho de Spearman = 0.563, lo que significa que existe una correlación moderada entre la variable y la dimensión, frente al $p = 0.000 < 0.01$. Al respecto la investigación de Garay (2014), considera como objetivo principal determinar en qué medida la inteligencia emocional se

relaciona con el nivel de rendimiento académico en los estudiantes del 6to ciclo de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos en Lima 2014, se concluyó que la inteligencia emocional y el nivel de rendimiento académico se relacionan significativamente, por consiguiente hay una similitud en ambos estudios.

En la tabla 18, se aprecia la relación que existe entre el desempeño laboral y la dimensión regulación emocional de los trabajadores de la municipalidad distrital de Ate, 2016, determinada por el Rho de Spearman = 0.563, lo que significa que existe una correlación moderada entre la variable y la dimensión, frente al $p = 0.000 < 0.01$. Se consultó la investigación de Córdova y Ramirez (2014), efectuó el estudio de investigación cuyo objetivo principal fue determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y el desempeño de los docentes maestristas que estudiaron en la Universidad César Vallejo en el año 2014, se concluyó que la inteligencia emocional y el desempeño docente se relacionan significativamente, obteniéndose una correlación de 0.886 (positiva alta), determinado por el coeficiente Rho de Spearman, por consiguiente ambos trabajos tienen similitud.

V. CONCLUSIONES

Conclusiones

En la presente investigación se contemplan las siguientes conclusiones:

Primera: Se evidenció una correlación alta entre las variables inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Ate, 2016, determinada por el coeficiente Rho de Sperman = 0.787 con un nivel de significancia de 0.05 y un valor $p= 0.000 < 0.01$.

Segunda: Se evidenció una correlación moderada entre la variable desempeño laboral y la dimensión percepción emocional de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Ate, 2016, determinada por el coeficiente Rho de Sperman = 0.527 con un nivel de significancia de 0.05 y un valor $p= 0.000 < 0.01$.

Tercera: Se evidenció una correlación moderada entre la variable desempeño laboral y la dimensión comprensión emocional de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Ate, 2016, determinada por el coeficiente Rho de Sperman = 0.593 con un nivel de significancia de 0.05 y un valor $p= 0.000 < 0.01$.

Cuarta: Se evidenció una correlación moderada entre la variable desempeño laboral y la dimensión regulación emocional de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Ate, 2016, determinada por el coeficiente Rho de Sperman = 0.563 con un nivel de significancia de 0.05 y un valor $p= 0.000 < 0.01$.

VI. RECOMENDACIONES

Recomendaciones

- Primera: La municipalidad distrital de Ate, a través del área de recursos humanos debe implementar lineamientos para fomentar, mejorar y mantener niveles de excelencia y altos niveles de inteligencia emocional y desempeño laboral.
- Segunda: El área de recursos humanos debe fortalecer el estado emocional y anímico de los trabajadores a través de talleres, charlas y asistencia personalizada por profesionales idóneos.
- Tercera: El área de recursos humanos debe implementar la evaluación del desempeño laboral de los trabajadores de la corporación municipal en donde se pueda determinar los puntos débiles y así tomar las medidas correctas para mejorar el nivel de desempeño de los trabajadores.
- Cuarta: El área de recursos humanos debe realizar investigaciones dirigidas a conocer las diferentes variables personales, familiares y organizacionales que puedan estar relacionadas con el desempeño laboral.
- Quinta: Utilizar los resultados de la investigación como fuente de consulta para otros investigadores interesados en el estudio de la inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Álvarez, H. (2015). *El estrés laboral en el desempeño del personal administrativo de un núcleo universitario público, Venezuela*, (Tesis de Grado). Para optar el grado académico de Magister en Administración del Trabajo y Relaciones Laborales en la Universidad de Carabobo, Venezuela. Recuperado de:
<http://riuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/123456789/3060/1/Halvarez>

Alvarez, T. (2011). Coeficiente emocional y atributos del ejecutivo emocionalmente inteligente en la gerencia de servicios logísticos PDVSA Occidente. *Revista arbitrada venezolana del Núcleo LUZ-Costa Oriental del Lago*, 6(1), 29 – 48. Recuperado de:
<http://produccioncientificaluz.org/index.php/impacto/article/view/383/382>

Alles, M. (2006). *Dirección estratégica de Recursos Humanos: gestión por competencias*. (3ª ed.) Buenos Aires: Granica.

Araujo, M. y Leal, M. (2007). Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas, *CICAG, Volumen 4 - Edición 2*, 132-147. Recuperado de:
<http://publicaciones.urbe.edu/index.php/cicag/article/view/534/1396>

Avila, H. (2006). *Introducción a la metodología de la Investigación*. Recuperado de:
www.lapaginadelprofe.cl/INACAP/.../MetodologiaIngInform.htm

Bar-On, R. (1997). *EQ-i Bar-On Emotional Quotient Inventory: A measure of emotional inventory. Technical manual*. Toronto, Ontario, Canada: Multi Health Systems.

Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación*. (3ª ed.). Colombia: Pearson.

Bisquerra (2003). Educación emocional y competencias básicas para la vida. *Revista de Investigación Educativa*, 21(1), 7-43. Recuperado de:

<http://revistas.um.es/%20rie/article/viewFile/99071/94661>

- Cegarra, J. (2012). *Metodología de la investigación científica y tecnológica*. Madrid: Díaz de Santos.
- Chávez, C. (2014). *Factores asociados al desempeño profesional del enfermero(a) que labora en el área de salud mental, Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins-2014*, (Tesis de Maestría), UNMSM – Facultad de Medicina Humana – Escuela de Post Grado, Lima, Perú.
- Chiavenato, I. (1999). *Administración del Recurso Humano*. Quinta Edición. Bogotá: Editorial McGraw – Hill.
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del Talento Humano*. México: Editorial McGraw – Hill.
- Coello, R. (2015) *Relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción marital de los sujetos casados de la zona metropolitana del estado de Hidalgo, Mexico*, (Tesis de Doctorado), Universidad de Montemorelos – México. Recuperado de:
<http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/xmlui/bitstream/handle/123456789/589/Tesis%20de%20Raquel%20Coello%20FINAL%202013-4-16.pdf?sequence=1>
- Cooper, R. y Sawaf, A. (2004). *La Inteligencia emocional aplicada al Liderazgo y a las Organizaciones*. Bogotá: Editorial Norma.
- Córdova, D. y Ramírez, M. (2014). *Inteligencia emocional y desempeño docente en estudiantes de post grado de la Universidad César Vallejo – 2014*, (Tesis de Maestría), Universidad César Vallejo.
- Espino, V. y Hernández E. (2014). *Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores del Programa Integral Nacional para el bienestar familiar*

de Pueblo Libre, 2014. (Tesis de Maestría), Universidad César Vallejo.

Faria, M. (1995). *Desarrollo Organizacional, enfoque integral*. México: Editorial Limusa.

Fernández, P. y Extremera, N. (2005). La Inteligencia Emocional y la educación de las emociones desde el Modelo de Mayer y Salovey. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 19(3), (2005), 63-93. Recuperado de:
http://emotional.intelligence.uma.es/documentos/pdf61modelo_de_mayer_salovey.pdf

Flores, M. (2008). Programas de inserción laboral para personas con discapacidad auditiva: una experiencia concreta en el Principado de Asturias. *Intervención Psicosocial* 17 (3), 281-297. Recuperado de:
<http://www.redalyc.org/pdf/1798/179814023005.pdf>

Garay, C. (2014). *Inteligencia emocional y su relación con el rendimiento académico de los estudiantes del 6to ciclo de la Facultad de Educación de la UNMSM en la ciudad de Lima 2014. (Tesis de Maestría), Universidad Nacional Mayor de San Marcos.* Recuperado de:
http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4015/1/Garay_fc.pdf

García, M. (1993). *Métodos y técnicas de Investigación*. Madrid, España: Alianza Universidad Textos.

García, T (2003) El cuestionario como instrumento de investigación /evaluación. Recuperado de:
http://cvonline.uaeh.edu.mx/Cursos/Maestría/MTE/Gen02/seminario_de_tesis/Unidad_4_anterior/Lect

Gherzi J. (2014). *Inteligencia emocional y desempeño laboral en servidores administrativos del Ministerio de Agricultura y Riego, sede Yauyos Cercado*

de Lima – 2014. (Tesis de Maestría), Universidad César Vallejo.

Gil, J. (2007). La evaluación de Competencias Laborales. Educación XX1, núm. 10, pp. 83-106. Recuperado de:

<http://www.redalyc.org/pdf/706/70601006.pdf>

Gil'Adí, D. (2000). *Inteligencia Emocional en la Práctica*. España: Editorial Mc Graw – Hill.

Goleman, D. (1995). *Inteligencia Emocional*. Estados Unidos: Editorial Bantam Books.

Guardiola, M. (2014). *Inteligencia emocional y desempeño laboral de los directivos del corporativo adventista del norte de México*. (Tesis de Maestría), Universidad de Montemorelos, México.

Hernández, R., Zapata, N. y Mendoza, C. (2013). Metodología de la Investigación para Bachillerato. México: Mc Graw Hill.

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2010). Metodología de la Investigación. (5ª ed.). México: Mc Graw Hill.

Herzberg, F., Mausner, B., y Snyderman, B., (1959). *The Motivation to Work* (2ª ed.). New York: John Wiley.

McClelland, D., Atkinson, J., Clarke, R. y Lowell, E. (1953), *The Achievement Motive*, Nueva York: Appleton-Century -Crofts.

Mondy, R. (2010). *Administración de Recursos Humanos*. (11a). México: Pearson.

Palaci, F. (2005). *Psicología de la Organización*. Madrid, España: Pearson Prentice Hall.

Pereira, M. (2014) *Estudio de la inteligencia emocional en el manejo de conflictos laborales de los empleados de la oficina de personal del Gobierno Bolivariano de Carabobo, Venezuela*, (Tesis de Grado). Para optar el grado académico de Magíster en Administración del Trabajo y Relaciones Laborales en la Universidad de Carabobo, Venezuela. Recuperado de: <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/683/mpereira.pdf?sequence=4>

Pereda, S. y Berrocal, F. (2011). *Dirección y Gestión de Recursos Humanos por Competencias*. Madrid: Centro de Estudios Ramón Areces S.A.

Robbins, S. y Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional*. (15^a ed.). México: Pearson.

Salgado y Cabal (2011). Evaluación del Desempeño en la Administración Pública del Principado de Asturias: Análisis de las Propiedades Psicométricas. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 27(2), 75-91. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/2313/231322142001.pdf>

Salovey, P. y Mayer, J. (1990). Emotional Intelligence. *Imagination, Cognition, and Personality*, 9, 185-211. Recuperado de: http://www.unh.edu/emotional_intelligence/EI%20Assets/Reprints...EI%20Proper/EI1990%20Emotional%20Intelligence.pdf

Sánchez, J. y Bustamante, K. (2008). Auditoría al proceso de evaluación del desempeño. *Revista Contabilidad y Auditoría* (198), 105-133. Recuperado de: <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/pensamiento/article/view/1701/3866>

Sastre, M. y Aguilar, E. (2003). *Dirección de recursos humanos, un enfoque estratégico*. Madrid: Mc Graw-Hill.

Stoner, James A.F. (1994). *Administración*. 5ta. Edición. Editorial Prentice – Hall Hispanoamericana S.A.

Tamayo, M. (1997). *El Proceso de la Investigación científica*. México: Editorial Limusa S.A.

Toro, F. (2002). *Desempeño y productividad: Contribuciones de la psicología ocupacional*. Medellín: Cincel.

Ugarriza y Pajares (2005). La evaluación de la Inteligencia emocional a través del Inventario de BarOn Ice: NA, en una muestra de niños y adolescentes. *Revista de la Facultad de Psicología, ISSN 1560-6139, N° 8, 2005, 11-58*. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2872458.pdf>

Vásquez, Y. (2012). *Evaluación del nivel de desempeño laboral de los empleados de la empresa equipos de bombeo, S. A. de C. V. de Allende, Nuevo León, México* (Tesis de Maestría), Universidad de Montemorelos – México. Recuperado de: <https://es.scribd.com/doc/298937684/Tesis-Evaluacion-Del-Nivel-de-Desempeno-Laboral-de-Los-Empleados-de-La-Empresa-Equios-de-Bombero-SA-2012>

Zorrilla, A. (1993). *Introducción a la metodología de la investigación*. (11ª ed.) México: Aguilar Leon y Cal. Editores.

VIII. ANEXOS

ANEXO 1: Matriz de consistencia

Matriz de consistencia				
Título: Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral de los trabajadores de la municipalidad de Ate Autor: Br. Jorge Herminio Alcantara Rosales		Variables e indicadores		
Problema	Objetivos	Hipótesis	Dimensiones	Indicadores
<p>Problema General: ¿Cómo se relaciona la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Ate?</p> <p>Problemas Específicos: Problema Específico 1: ¿Cuál es la relación entre la atención emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Ate, 2016?</p> <p>Problema Específico 2: ¿Cuál es la relación entre la claridad emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Ate, 2016?</p> <p>Problema Específico 3: ¿Cuál es la relación entre la reparación emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Ate, 2016?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Ate.</p> <p>Objetivos específicos: Objetivo específico 1: Determinar la relación entre la atención emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Ate, 2016.</p> <p>Objetivo específico 2: Determinar la relación entre la claridad emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Ate, 2016.</p> <p>Objetivo específico 3: Determinar la relación entre la reparación emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Ate, 2016.</p>	<p>Hipótesis general: Existe relación entre inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Ate.</p> <p>Hipótesis específicas: Hipótesis específica 1: Existe relación entre la atención emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Ate.</p> <p>Hipótesis específica 2: Existe relación entre la claridad emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Ate.</p> <p>Hipótesis específica 3: Existe relación entre la reparación emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Ate.</p>	<p>Percepción emocional</p>	<p>Percepción emocional e introspección. Percepción emocional y afectividad Percepción emocional e interés Percepción emocional e procesos de distribución Percepción emocional e intensidad Percepción emocional e introspección. Percepción emocional y afectividad</p>
			<p>Comprensión emocional</p>	<p>Comprensión emocional y objetividad Comprensión emocional y autocontrol Comprensión emocional y Autocontrol Comprensión emocional y Reconocimiento Comprensión emocional y Reconocimiento Comprensión emocional y dominio propio Comprensión emocional y voluntad Comprensión emocional y autocontrol</p>
			<p>Regulación emocional</p>	<p>Regulación emocional y actitud Regulación emocional y superación Regulación emocional y motivación</p>
				<p>Escala de medición Escala de Likert</p>
				<p>Niveles o rangos de acuerdo 1. Nada de acuerdo 2. Algo de acuerdo 3. Bastante de acuerdo 4. Muy de acuerdo 5. Totalmente de acuerdo</p>
				<p>Ítems 1 - 8</p>
				<p>Ítems 9 - 16</p>
				<p>Ítems 17 - 24</p>

	Regulación emocional y motivación Regulación emocional y autorregulación personal Regulación emocional y motivación Regulación emocional y afectividad Regulación emocional y autorregulación personal			4. Muy de acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
Variable 2: Desempeño laboral				
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
-Desempeño de tarea	Desempeño de tarea y toma de decisiones. Desempeño de tarea y organización. Desempeño de tarea y proactividad. Desempeño de tarea y proactividad. Desempeño de tarea y toma de decisiones. Desempeño laboral y resolución de conflictos. Desempeño laboral y productividad. Desempeño laboral y productividad.	1 - 8	Escala de Likert	1. Siempre 2. Casi siempre 3. A veces 4. Casi nunca 5. Nunca
- Desempeño contextual	Desempeño contextual y superación personal. Desempeño contextual e identificación Desempeño contextual y superación personal Cooperación Desempeño contextual y cooperación Desempeño contextual y Cooperación Desempeño contextual y Eficiencia Desempeño contextual y liderazgo	9 - 16	Escala de Likert	1. Siempre 2. Casi siempre 3. A veces 4. Casi nunca 5. Nunca

Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Desempeño organizacional	Desempeño organizacional y eficiencia	17 - 24	Escala de Likert	
<p>Tipo: Básica o sustantiva</p> <p>Diseño: Diseño de Investigación de tipo no experimental, corte transversal y correlacional.</p> <p>Método: Hipotético deductivo.</p>	<p>Población: La población está constituida por 839 trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de Ate.</p> <p>Tipo de muestreo: Aleatorio simple</p> <p>Tamaño de muestra: La muestra está constituida por 264 trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de Ate.</p>	<p>Variable 1: Inteligencia emocional</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Autor: Br. Jorge H. Alcántara Rosales</p> <p>Año: 2016</p> <p>Monitoreo: Validez y confiabilidad</p> <p>Ámbito de Aplicación: Municipalidad distrital de Ate</p> <p>Forma de Administración: Individual</p> <p>Variable 2: Desempeño laboral</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Autor: Br. Jorge H. Alcántara Rosales</p> <p>Año: 2016</p> <p>Monitoreo: Validez y confiabilidad</p> <p>Ámbito de Aplicación: Municipalidad distrital de Ate</p> <p>Forma de Administración: Individual</p>	Desempeño organizacional	<p>Desempeño organizacional y eficiencia</p> <p>Desempeño organizacional adaptabilidad y</p> <p>Desempeño organizacional rendimiento laboral y</p> <p>Desempeño organizacional rendimiento laboral y</p> <p>Desempeño organizacional eficiencia del tiempo y</p> <p>Desempeño organizacional responsabilidad laboral y</p> <p>Desempeño organizacional eficiencia del tiempo y</p> <p>Desempeño organizacional resolución de tareas y</p>	17 - 24	Escala de Likert	<p>1.Siempre</p> <p>2.Casi siempre</p> <p>3. A veces</p> <p>4.Casi nunca</p> <p>5.Nunca</p>
Estadística a utilizar							
<p>DESCRIPTIVA: se describirá a través de tablas y figuras los resultados obtenidos en la base de datos aplicados al programa SPSS 22.</p> <p>INFERENCIAL: se realizará a través de la escala correlacional de Rho de Spearman para demostrar la relación entre las variables.</p> <p>ESTADÍSTICA DE PRUEBA: Prueba de normalidad</p> <p>DESCRIPTIVA: se describirá a través de tablas y figuras de los resultados obtenidos en la base de datos aplicados al programa SPSS 22.</p> <p>INFERENCIAL: se realizará a través de la escala correlacional de Rho de Spearman para demostrar la relación entre las variables.</p> <p>ESTADÍSTICA DE PRUEBA: Prueba de normalidad</p>							

ANEXO 2: Prueba piloto para inteligencia emocional

N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24
1	4	4	4	3	3	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	3	5	4	5	5
2	3	2	2	1	1	2	1	3	3	2	2	2	1	2	2	3	4	2	3	2	3	4	5	5
3	4	4	4	4	3	2	2	2	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	6	4	4
4	3	4	4	4	3	3	2	3	2	1	2	1	2	1	3	3	1	2	3	3	1	2	2	4
5	3	3	1	2	1	2	1	2	2	3	3	2	4	1	2	3	4	2	3	4	3	2	4	2
6	3	2	2	3	1	2	1	2	3	3	2	1	2	1	2	4	2	3	2	3	2	4	3	2
7	2	2	2	3	1	2	3	3	3	2	2	3	2	1	2	3	2	2	3	3	3	4	4	2
8	3	3	1	2	1	2	1	2	2	3	3	2	4	1	2	3	4	2	3	4	3	2	4	2
9	3	2	2	3	1	2	1	2	3	3	2	1	2	1	2	4	2	3	2	3	2	4	3	2
10	2	2	2	3	1	2	3	3	3	2	2	3	2	1	2	3	2	2	3	3	3	4	4	2
11	3	3	4	4	2	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	3	5	5	5	3	4
12	3	4	4	4	3	3	2	3	2	1	2	1	2	1	3	3	1	2	3	3	1	2	2	4
13	3	3	1	2	1	2	1	2	2	3	3	2	4	1	2	3	4	2	3	4	3	2	4	2
14	3	2	2	3	1	2	1	2	3	3	2	1	2	1	2	4	2	3	2	3	2	4	3	2
15	2	2	2	3	1	2	3	3	3	2	2	3	2	1	2	3	2	2	3	3	3	4	4	2
16	3	3	1	2	1	2	1	2	2	3	3	2	4	1	2	3	4	2	3	4	3	2	4	2
17	3	2	2	3	1	2	1	2	3	3	2	1	2	1	2	4	2	3	2	3	2	4	3	2
18	2	2	2	3	1	2	3	3	3	2	2	3	2	1	2	3	2	2	3	3	3	4	4	2
19	3	3	1	2	1	2	1	2	2	3	3	2	4	1	2	3	4	2	3	4	3	2	4	2
20	3	3	2	5	2	3	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5

221	2	3	4	4	4	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	5	4	5	5	5	5
222	2	2	2	3	3	5	2	5	5	5	3	2	2	4	2	3	5	5	5	5	3	5	5	4
223	2	2	2	1	1	2	1	2	3	1	2	1	2	2	1	3	2	3	3	3	1	1	3	2
224	2	3	2	2	1	1	1	2	4	2	3	3	3	3	3	4	4	4	2	5	5	5	5	5
225	2	3	3	3	1	1	1	1	4	5	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4
226	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1
227	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	3	5	4	5	5	5
228	3	3	2	3	1	2	2	3	4	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	4	3
229	4	4	3	2	3	4	4	4	4	4	4	2	5	4	4	4	4	5	2	4	2	4	5	4
230	3	2	2	1	4	2	4	3	5	5	5	3	5	3	2	5	5	5	5	5	3	5	5	5
231	4	4	2	2	1	1	2	2	5	4	1	3	1	5	1	4	4	1	1	3	3	4	4	4
232	3	3	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	2	3	3	5	1
233	5	4	4	5	1	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4
234	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	1	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5
235	3	3	3	3	1	1	1	1	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3
236	3	4	4	4	4	1	2	2	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	5	4
237	2	2	4	2	1	4	4	4	5	3	3	3	3	3	3	4	5	5	5	5	4	5	5	5
238	3	3	2	4	2	4	4	2	3	3	3	2	3	2	3	3	4	4	3	4	4	3	5	3
239	2	1	3	3	1	1	2	2	3	3	3	3	1	1	2	2	4	3	1	1	3	3	4	3
240	2	3	2	2	1	1	1	1	2	2	3	2	2	4	4	2	2	4	2	4	4	2	4	2
241	2	4	4	4	3	3	1	2	5	3	3	3	3	3	1	4	5	5	2	3	5	5	4	5
242	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	4	4	4	4	4	3	3	3	2	2	3	5	5	5
243	2	2	2	2	1	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3
244	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	2	2	2	2	2	2
245	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	1	4	4	4	3	4	3	4	4	3
246	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	1	2	3	2	3	3	4	3	3	4	3
247	3	4	4	4	4	1	1	2	4	3	3	4	2	4	3	3	3	4	2	4	4	4	4	4
248	3	2	2	1	1	1	1	2	2	2	3	3	2	2	2	3	4	4	2	4	2	2	3	2
249	2	4	4	4	4	3	1	1	4	2	2	2	2	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
250	4	3	3	1	4	3	2	3	3	3	2	3	4	4	4	3	2	1	4	3	3	3	5	2
251	4	3	2	3	1	1	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	1	1	3	1	2	3	3
252	2	2	2	3	1	1	1	1	5	4	4	5	5	5	2	2	5	5	4	4	1	1	1	1
253	3	3	3	4	3	3	2	2	4	3	3	3	3	2	2	3	4	4	3	4	4	4	3	4
254	1	2	1	1	1	1	2	1	5	1	5	1	2	2	1	2	5	5	1	5	5	5	5	5
255	1	1	1	2	1	2	1	1	4	3	3	1	3	1	1	3	3	4	2	3	4	1	2	2
256	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
257	3	3	4	3	4	4	2	2	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	5	5	5	4	5	3
258	3	3	1	3	1	1	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4
259	4	4	4	4	2	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4
260	3	2	4	5	5	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4
261	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3
262	3	3	2	3	2	4	3	4	5	4	5	3	4	5	2	4	4	3	2	2	4	5	5	4
263	3	3	3	4	5	3	2	2	4	4	4	4	4	5	2	2	4	5	5	4	5	5	3	2
264	2	3	2	5	2	4	4	3	5	3	3	3	5	3	3	5	5	5	1	5	5	5	5	5

221	3	3	3	3	4	2	2	2	4	4	3	4	5	3	4	3	5	5	3	3	3	5	5	5
222	3	3	3	3	4	2	2	2	4	2	5	2	4	2	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
223	3	3	2	1	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2
224	3	3	3	3	4	2	2	2	4	4	3	4	5	3	4	3	5	5	5	3	3	3	5	5
225	3	3	3	3	2	2	2	2	4	2	5	2	4	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
226	2	2	2	2	2	1	1	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3
227	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
228	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	4	5	5	5	2
229	4	4	2	4	5	4	4	5	3	3	3	3	3	3	4	5	4	5	4	4	2	4	4	4
230	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
231	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	4	3	4	3	4	3	4	3
232	5	5	5	4	4	4	3	3	4	4	2	4	2	2	3	5	3	4	3	4	3	4	3	3
233	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5
234	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4
235	3	3	2	3	2	3	2	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
236	5	3	3	3	3	3	4	4	5	3	3	3	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	5	4
237	3	3	3	3	4	2	2	2	4	4	3	4	5	3	4	3	5	4	4	5	5	5	5	4
238	3	3	3	3	3	2	3	2	3	4	5	4	5	4	4	4	3	2	4	4	3	4	5	4
239	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	4
240	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3
241	3	3	3	2	3	3	4	5	3	5	2	2	2	3	3	5	5	3	5	5	5	5	5	4
242	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	2	2	4	5	4	4
243	3	3	3	3	4	4	4	3	3	2	3	2	3	2	3	5	3	3	3	2	2	5	5	4
244	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2
245	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	4	4	4	3	4	5	4	5	4
246	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
247	2	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5
248	3	2	1	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2
249	3	3	3	2	3	3	4	5	3	5	2	2	2	3	3	5	5	3	5	5	5	5	5	4
250	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	5	4	4
251	3	5	5	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	5	3	3	3	2	2	5	5	4
252	3	3	3	3	3	2	2	5	2	3	2	3	2	1	2	3	4	3	5	5	5	5	5	4
253	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	5	4	4
254	3	2	2	2	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	5	3	3	3	2	2	5	5	4
255	3	2	1	3	3	1	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2
256	3	3	3	2	3	3	4	5	3	5	4	4	4	4	4	5	5	3	5	5	5	5	5	4
257	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	5	4	4
258	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	2	3	3	3	5	3	3	3	2	2	5	5	4
259	3	4	4	4	3	4	3	5	3	5	4	4	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5
260	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	5	4	4
261	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	5	5	4
262	3	3	3	2	3	3	4	5	3	5	2	2	2	3	3	5	5	3	5	5	5	5	5	4
263	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	5	4	4
264	3	5	5	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	5	3	3	3	2	2	5	5	4

ANEXO 4: Certificado de Validez de Contenido

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 PERCEPCIÓN EMOCIONAL							
1	Atención a los sentimientos.	✓		✓		✓		
2	Preocupación por lo que siento.	✓		✓		✓		
3	Dedica a pensar en las emociones.	✓		✓		✓		
4	Merece la pena pensar en mis emociones y ánimo.	✓		✓		✓		
5	Dejo que mis sentimientos afecten mis pensamientos.	✓		✓		✓		
6	Pienso en mi estado de ánimo constantemente.	✓		✓		✓		
7	A menudo pienso en mis sentimientos.	✓		✓		✓		
8	Presto mucha atención a cómo me siento.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2 COMPRENSIÓN EMOCIONAL	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Tengo claros mis sentimientos.	✓		✓		✓		
10	Frecuentemente puedo definir mis sentimientos.	✓		✓		✓		
11	Casi siempre sé cómo me siento.	✓		✓		✓		
12	Conozco mis sentimientos sobre las personas.	✓		✓		✓		
13	Me doy cuenta de mis sentimientos en diferentes situaciones.	✓		✓		✓		
14	Siempre puedo decir cómo me siento.	✓		✓		✓		
15	A veces puedo decir cuáles son mis emociones.	✓		✓		✓		
16	Puedo llegar a comprender mis sentimientos.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3 REGULACIÓN EMOCIONAL	Si	No	Si	No	Si	No	
17	Aunque me sienta triste tengo visión optimista.	✓		✓		✓		
18	Aunque me sienta mal procuro pensar en cosas agradables.	✓		✓		✓		
19	Cuando estoy muy triste pienso en los placeres de la vida.	✓		✓		✓		
20	Intento pensar positivamente aunque me sienta mal.	✓		✓		✓		
21	Si le doy muchas vueltas a las cosas trato de calmarme.	✓		✓		✓		
22	Me preocupo por tener buen estado de ánimo.	✓		✓		✓		
23	Tengo mucha energía cuando me siento feliz.	✓		✓		✓		
24	Cuando estoy enfadado intento cambiar mi ánimo.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es aplicable

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Augusto Peralta Cordero..... DNI: 07.56.3.568.....

Especialidad del validador: Colaborador en el Ministerio de la Salud..... CEL 9277.....

.....de.....2016

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL DESEMPEÑO LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 DESEMPEÑO DE TAREA							
1	¿Me interesa dar mi punto de vista en la toma de decisiones relacionadas con mi área?	✓		✓		✓		
2	¿Se cómo planificar mis actividades?	✓		✓		✓		
3	¿Me agrada participar en la planificación de actividades de mi área?	✓		✓		✓		
4	¿Propongo ideas para mejorar la calidad de servicio de mi área e institución?	✓		✓		✓		
5	¿Considero que tengo los conocimientos necesarios y suficientes para realizar las tareas propias de mi puesto?	✓		✓		✓		
6	En los conflictos de trabajo, ¿Tengo una actitud conciliadora?	✓		✓		✓		
7	¿Trabajo sin interrupciones a lo largo de la jornada laboral?	✓		✓		✓		
8	¿En mi trabajo es propicio el desarrollo de otras capacidades para mejorar la calidad de los productos y/o servicios?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2 DESEMPEÑO CONTEXTUAL	Si	No	Si	No	Si	No	
9	¿Muestro interés permanente por superarme y me esfuerzo por lograrlo?	✓		✓		✓		
10	¿Comparto la misión y los objetivos de la organización?	✓		✓		✓		
11	¿Tengo interés en lograr un buen sitio en la institución y asumir responsabilidades?	✓		✓		✓		
12	¿Apoyo al resto del personal a resolver los problemas?	✓		✓		✓		
13	¿Me muestro entusiasta y colaborador con mis superiores?	✓		✓		✓		
14	¿Me interesa crear y promover un ambiente de colaboración?	✓		✓		✓		
15	¿Aplico los conocimientos adquiridos por la experiencia laboral?	✓		✓		✓		
16	¿Aplico los conocimientos adquiridos por formación profesional para transmitir nuevas habilidades a mi grupo de trabajo?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3 DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL	Si	No	Si	No	Si	No	
17	¿Me intereso por mantener un grado de rendimiento laboral de acorde a la cultura organizacional de la institución?	✓		✓		✓		
18	¿Muestro disposición para adaptarme con facilidad a los cambios y mejorar la calidad de mi servicio?	✓		✓		✓		
19	¿Tengo la capacidad para planear y organizar mi trabajo?	✓		✓		✓		
20	¿Poseo versatilidad para desarrollar otras tareas y maximizar mi tiempo?	✓		✓		✓		
21	¿Soy respetuoso y puntual con la hora de ingreso a mi trabajo?	✓		✓		✓		
22	¿Cumpló a cabalidad con el horario de trabajo?	✓		✓		✓		
23	¿Procuró llegar con anticipación a las reuniones de trabajo?	✓		✓		✓		
24	¿Manejo más de un problema con eficiencia?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Justamente deficiente por ser aplicable en estudio

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Augusto Peralta Aguirre DNI: 07563568

Especialidad del validador: Dr. Legista en el Poder Judicial de la Federación C.E.L. 9277

.....de..... 2016

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 PERCEPCIÓN EMOCIONAL							
1	Atención a los sentimientos.	✓		✓		✓		
2	Preocupación por lo que siento.	✓		✓		✓		
3	Dedica a pensar en las emociones.	✓		✓		✓		
4	Merece la pena pensar en mis emociones y ánimo.	✓		✓		✓		
5	Dejo que mis sentimientos afecten mis pensamientos.	✓		✓		✓		
6	Pienso en mi estado de ánimo constantemente.	✓		✓		✓		
7	A menudo pienso en mis sentimientos.	✓		✓		✓		
8	Presto mucha atención a cómo me siento.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2 COMPRENSIÓN EMOCIONAL	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Tengo claros mis sentimientos.	✓		✓		✓		
10	Frecuentemente puedo definir mis sentimientos.	✓		✓		✓		
11	Casi siempre sé cómo me siento.	✓		✓		✓		
12	Conozco mis sentimientos sobre las personas.	✓		✓		✓		
13	Me doy cuenta de mis sentimientos en diferentes situaciones.	✓		✓		✓		
14	Siempre puedo decir cómo me siento.	✓		✓		✓		
15	A veces puedo decir cuáles son mis emociones.	✓		✓		✓		
16	Puedo llegar a comprender mis sentimientos.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3 REGULACIÓN EMOCIONAL	Si	No	Si	No	Si	No	
17	Aunque me sienta triste tengo visión optimista.	✓		✓		✓		
18	Aunque me sienta mal procuro pensar en cosas agradables.	✓		✓		✓		
19	Cuando estoy muy triste pienso en los placeres de la vida.	✓		✓		✓		
20	Intento pensar positivamente aunque me sienta mal.	✓		✓		✓		
21	Si te doy muchas vueltas a las cosas trato de calmarme.	✓		✓		✓		
22	Me preocupo por tener buen estado de ánimo.	✓		✓		✓		
23	Tengo mucha energía cuando me siento feliz.	✓		✓		✓		
24	Cuando estoy enfadado intento cambiar mi ánimo.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es suficiente para la aplicación del estero.

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** **Aplicable después de corregir** **No aplicable**

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. FORTÉ MONTAÑO, FLORENTINO DNI: 07335938

Especialidad del validador: Psicología Organizacional
Docente Pos Grado - Herceología de la Universidad

.....de.....2016

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL DESEMPEÑO LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 DESEMPEÑO DE TAREA							
1	¿Me interesa dar mi punto de vista en la toma de decisiones relacionadas con mi área?	✓		✓		✓		
2	¿Se cómo planificar mis actividades?	✓		✓		✓		
3	¿Me agrada participar en la planificación de actividades de mi área?	✓		✓		✓		
4	¿Propongo ideas para mejorar la calidad de servicio de mi área e institución?	✓		✓		✓		
5	¿Considero que tengo los conocimientos necesarios y suficientes para realizar las tareas propias de mi puesto?	✓		✓		✓		
6	En los conflictos de trabajo, ¿Tengo una actitud conciliadora?	✓		✓		✓		
7	¿Trabajo sin interrupciones a lo largo de la jornada laboral?	✓		✓		✓		
8	¿En mi trabajo es propicio el desarrollo de otras capacidades para mejorar la calidad de los productos y/o servicios?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2 DESEMPEÑO CONTEXTUAL	Si	No	Si	No	Si	No	
9	¿Muestro interés permanente por superarme y me esfuerzo por lograrlo?	✓		✓		✓		
10	¿Comparto la misión y los objetivos de la organización?	✓		✓		✓		
11	¿Tengo interés en lograr un buen sitio en la institución y asumir responsabilidades?	✓		✓		✓		
12	¿Apoyo al resto del personal a resolver los problemas?	✓		✓		✓		
13	¿Me muestro entusiasta y colaborador con mis superiores?	✓		✓		✓		
14	¿Me interesa crear y promover un ambiente de colaboración?	✓		✓		✓		
15	¿Aplico los conocimientos adquiridos por la experiencia laboral?	✓		✓		✓		
16	¿Aplico los conocimientos adquiridos por formación profesional para transmitir nuevas habilidades a mi grupo de trabajo?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3 DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL	Si	No	Si	No	Si	No	
17	¿Me intereso por mantener un grado de rendimiento laboral de acorde a la cultura organizacional de la institución?	✓		✓		✓		
18	¿Muestro disposición para adaptarme con facilidad a los cambios y mejorar la calidad de mi servicio?	✓		✓		✓		
19	¿Tengo la capacidad para planear y organizar mi trabajo?	✓		✓		✓		
20	¿Poseo versatilidad para desarrollar otras tareas y maximizar mi tiempo?	✓		✓		✓		
21	¿Soy respetuoso y puntual con la hora de ingreso a mi trabajo?	✓		✓		✓		
22	¿Cumpro a cabalidad con el horario de trabajo?	✓		✓		✓		
23	¿Procuro llegar con anticipación a las reuniones de trabajo?	✓		✓		✓		
24	¿Manejo más de un problema con eficiencia?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es suficiente para la aplicación del estudio,

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. DNI Mg: Dg. F. VERDE ALVARADO, Fernando DNI: 07335938

Especialidad del validador: P.S.A.R.A.O.C.A. DE ADMINISTRACION INVESTIGACION
INTEPRETACION DE LEYES - METODOLOGIA

.....de..... 2016

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL

N°	DIMENSIONES / ítems		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	DIMENSIÓN 1	PERCEPCIÓN EMOCIONAL	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Atención a los sentimientos.		✓		✓		✓		
2	Preocupación por lo que siento.		✓		✓		✓		
3	Dedica a pensar en las emociones.		✓		✓		✓		
4	Merece la pena pensar en mis emociones y ánimo.		✓		✓		✓		
5	Dejo que mis sentimientos afecten mis pensamientos.		✓		✓		✓		
6	Pienso en mi estado de ánimo constantemente.		✓		✓		✓		
7	A menudo pienso en mis sentimientos.		✓		✓		✓		
8	Presto mucha atención a cómo me siento.		✓		✓		✓		
9	DIMENSIÓN 2 Tengo claros mis sentimientos.	COMPRENSIÓN EMOCIONAL	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Frecuentemente puedo definir mis sentimientos.		✓		✓		✓		
11	Casi siempre sé cómo me siento.		✓		✓		✓		
12	Conozco mis sentimientos sobre las personas.		✓		✓		✓		
13	Me doy cuenta de mis sentimientos en diferentes situaciones.		✓		✓		✓		
14	Siempre puedo decir cómo me siento.		✓		✓		✓		
15	A veces puedo decir cuáles son mis emociones.		✓		✓		✓		
16	Puedo llegar a comprender mis sentimientos.		✓		✓		✓		
17	DIMENSIÓN 3 Aunque me siento triste tengo visión optimista.	REGULACIÓN EMOCIONAL	Si	No	Si	No	Si	No	
18	Aunque me siento mal procuro pensar en cosas agradables.		✓		✓		✓		
19	Cuando estoy muy triste pienso en los placeres de la vida.		✓		✓		✓		
20	Intento pensar positivamente aunque me sienta mal.		✓		✓		✓		
21	Si le doy muchas vueltas a las cosas trato de calmarme.		✓		✓		✓		
22	Me preocupo por tener buen estado de ánimo.		✓		✓		✓		
23	Tengo mucha energía cuando me siento feliz.		✓		✓		✓		
24	Cuando estoy enfadado intento cambiar mi ánimo.		✓		✓		✓		

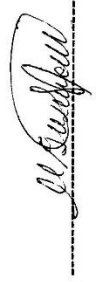
Observaciones (precisar si hay suficiencia): Es suficiente

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: M. Arizaga Luzión Mg DNI: 06035574

Especialidad del validador: Teleología

.....de.....del 20....



Firma del Experto Informante.

¹Peritencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL DESEMPEÑO LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems DESEMPEÑO DE TAREA	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Me interesa dar mi punto de vista en la toma de decisiones relacionadas con mi área?	✓		✓		✓		
2	¿Se cómo planificar mis actividades?	✓		✓		✓		
3	¿Me agrada participar en la planificación de actividades de mi área?	✓		✓		✓		
4	¿Propongo ideas para mejorar la calidad de servicio de mi área e institución?	✓		✓		✓		
5	¿Considero que tengo los conocimientos necesarios y suficientes para realizar las tareas propias de mi puesto?	✓		✓		✓		
6	En los conflictos de trabajo, ¿Tengo una actitud conciliadora?	✓		✓		✓		
7	¿Trabajo sin interrupciones a lo largo de la jornada laboral?	✓		✓		✓		
8	¿En mi trabajo es propicio el desarrollo de otras capacidades para mejorar la calidad de los productos y/o servicios?	✓		✓		✓		
9	DIMENSIÓN 2 DESEMPEÑO CONTEXTUAL ¿Muestro interés permanente por superarme y me esfuerzo por lograrlo?	Si	No	Si	No	Si	No	
10	¿Comparto la misión y los objetivos de la organización?	✓		✓		✓		
11	¿Tengo interés en lograr un buen sitio en la institución y asumir responsabilidades?	✓		✓		✓		
12	¿Apoyo al resto del personal a resolver los problemas?	✓		✓		✓		
13	¿Me muestro entusiasta y colaborador con mis superiores?	✓		✓		✓		
14	¿Me interesa crear y promover un ambiente de colaboración?	✓		✓		✓		
15	¿Aplico los conocimientos adquiridos por la experiencia laboral?	✓		✓		✓		
16	¿Aplico los conocimientos adquiridos por formación profesional para transmitir nuevas habilidades a mi grupo de trabajo?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3 DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL							
17	¿Me intereso por mantener un grado de rendimiento laboral de acorde a la cultura organizacional de la institución?	✓		✓		✓		
18	¿Muestro disposición para adaptarme con facilidad a los cambios y mejorar la calidad de mi servicio?	✓		✓		✓		
19	¿Tengo la capacidad para planear y organizar mi trabajo?	✓		✓		✓		
20	¿Poseo versatilidad para desarrollar otras tareas y maximizar mi tiempo?	✓		✓		✓		
21	¿Soy respetuoso y puntual con la hora de ingreso a mi trabajo?	✓		✓		✓		
22	¿Cumplo a cabalidad con el horario de trabajo?	✓		✓		✓		
23	¿Procuró llegar con anticipación a las reuniones de trabajo?	✓		✓		✓		
24	¿Manejo más de un problema con eficiencia?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Es suficiente

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

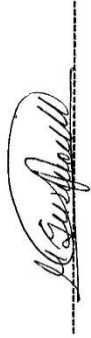
Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Maritza Luzmán Mega DNI: 06035574

Especialidad del validador: Metodólogo

.....de.....del 20....

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

ANEXO 5: Cuestionario

CUESTIONARIO N° 1

Datos Generales

Edad: Sexo: H () M ()

Grado de estudios alcanzado: Secundaria () Superior Técnico () Superior Universitaria () Magister ()

Otro: (Especifique)

Área de trabajo: Cargo que desempeña:

Tiempo de servicio: (Años/meses)

Indicaciones:

A continuación se presentan preguntas relacionadas con la inteligencia emocional, se deberá leer cada una y marcar con una cruz (X) la opción que más se acerque a su punto de vista. Para contestar el presente cuestionario utilice la siguiente valoración:

Nada de acuerdo (1), Algo de acuerdo (2), Bastante de acuerdo (3), Muy de acuerdo (4) y Totalmente de acuerdo (5)

N°	DIMENSIONES / ÍTEMS	1	2	3	4	5
PERCEPCIÓN EMOCIONAL						
1	Atención a los sentimientos.					
2	Preocupación por lo que siento.					
3	Dedica a pensar en las emociones.					
4	Merece la pena pensar en mis emociones y ánimo.					
5	Dejo que mis sentimientos afecten mis pensamientos.					
6	Pienso en mi estado de ánimo constantemente.					
7	A menudo pienso en mis sentimientos.					
8	Presto mucha atención a cómo me siento.					
COMPRENSIÓN EMOCIONAL		1	2	3	4	5
9	Tengo claros mis sentimientos.					
10	Frecuentemente puedo definir mis sentimientos.					
11	Casi siempre sé cómo me siento.					
12	Conozco mis sentimientos sobre las personas.					
13	Me doy cuenta de mis sentimientos en diferentes situaciones.					
14	Siempre puedo decir cómo me siento.					
15	A veces puedo decir cuáles son mis emociones.					
16	Puedo llegar a comprender mis sentimientos.					
REGULACIÓN EMOCIONAL		1	2	3	4	5
17	Aunque me sienta triste tengo visión optimista.					
18	Aunque me sienta mal procuro pensar en cosas agradables.					
19	Cuando estoy muy triste pienso en los placeres de la vida.					
20	Intento pensar positivamente aunque me sienta mal.					
21	Si doy muchas vueltas a las cosas trato de calmarme.					
22	Me preocupo por tener un buen estado de ánimo.					
23	Tengo mucha energía cuando me siento feliz.					
24	Cuando estoy enfadado intento cambiar mi ánimo.					

CUESTIONARIO N° 2

A continuación se presentan preguntas relacionadas con el desempeño laboral, se deberá leer cada una y marcar con una cruz (X) la opción que más se acerque a su punto de vista. Para contestar el presente cuestionario utilice la siguiente valoración:

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

N°	DIMENSIONES/ÍTEMS	1	2	3	4	5
	DESEMPEÑO DE TAREA					
1	¿Me interesa dar mi punto de vista en la toma de decisiones relacionadas con mi área?					
2	¿Se cómo planificar mis actividades?					
3	¿Me agrada participar en la planificación de actividades de mi área?					
4	¿Propongo ideas para mejorar la calidad de servicio de mi área e institución?					
5	¿Considero que tengo los conocimientos necesarios y suficientes para realizar las tareas propias de mi puesto?					
6	En los conflictos de trabajo, ¿tengo una actitud conciliadora?					
7	¿Trabajo sin interrupciones a lo largo de la jornada laboral?					
8	¿En mi trabajo es propicio el desarrollo de otras capacidades para mejorar la calidad de los productos y/o servicios?					
	DESEMPEÑO CONTEXTUAL	1	2	3	4	5
9	¿Muestro interés permanente por superarme y me esfuerzo por lograrlo?					
10	¿Comparto la misión y los objetivos de la organización?					
11	¿Tengo interés en lograr un buen sitio en la institución y asumir responsabilidades?					
12	¿Apoyo al resto del personal a resolver los problemas?					
13	¿Me muestro entusiasta y colaborador con mis superiores?					
14	¿Me interesa crear y promover un ambiente de colaboración?					
15	¿Aplico los conocimientos adquiridos por la experiencia laboral?					
16	¿Aplico los conocimientos adquiridos por formación profesional para transmitir nuevas habilidades a mi grupo de trabajo?					
	DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL	1	2	3	4	5
17	¿Me intereso por mantener un grado de rendimiento laboral de acorde a la cultura organizacional de la institución?					
18	¿Muestro disposición para adaptarme con facilidad a los cambios y mejorar la calidad de mi servicio?					
19	¿Tengo la capacidad para planear y organizar mi trabajo?					
20	¿Poseo versatilidad para desarrollar otras tareas y maximizar mi tiempo?					
21	¿Soy respetuoso y puntual con la hora de ingreso a mi trabajo?					
22	¿Cumplo a cabalidad con el horario de trabajo?					
23	¿Procuro llegar con anticipación a las reuniones de trabajo?					
24	¿Manejo más de un problema con eficiencia?					

Los datos registrados en la presente encuesta serán solo de uso confidencial, por lo tanto se pide la mayor certidud en sus valoraciones.

ANEXO 6: Carta de consentimiento de aplicación del cuestionario



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ATE
GERENCIA DE ADMINISTRACION Y FINANZAS
SUBGERENCIA DE RECURSOS HUMANOS
RUC: 20131378620

CARGO

Ate, 02 de noviembre del 2016

CARTA N° 1544 - 2016/ MDA-SGRH-GAF

Señores:
ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

Presente.-

Referencia: Documento N°65427 de fecha 17.11.2016

De nuestra mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y en atención al documento de la referencia por el cual se presenta al estudiante, Jorge Herminio Alcántara Rosales, del Programa de Maestría de la institución que preside, a efectos de facilitar el acceso en nuestra institución para realizar el Trabajo de investigación "INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DE ATE".

La municipalidad por disposición de nuestro Alcalde, don Oscar Benavides Majino, ha iniciado brindar la facilidades al estudiante para realizar su trabajado de investigación en nuestra corporación.

A tal efecto, con fecha 25 de octubre se ha cursado el circular N° 071 a todas las unidades orgánicas de nuestra entidad a fin de que el recurrente aplique el cuestionario que forma parte de su trabajo de investigación.

Sin otro particular, quedo de usted.

Atentamente,



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ATE

.....

LIC. RAFAEL RAYMI CHALCO
SUB GERENTE DE RECURSOS HUMANOS



ANEXO 7: Artículo científico**ARTÍCULO CIENTÍFICO**

Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Ate, 2016.

Autor: Jorge Herminio Alcantara Rosales
georgealro14@hotmail.com
Universidad César Vallejo

Resumen: La presente investigación tiene por objetivo determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Ate, 2016. La importancia académica se apoyó básicamente en los aportes de Mayer y Salovey y Salgado y Cabal, quienes señalan que la inteligencia emocional consiste en la habilidad para manejar los sentimientos y emociones, discriminar entre ellos y utilizar estos conocimientos para dirigir los propios pensamientos y acciones. La importancia práctica de esta investigación radica en que existe la necesidad de resolver el problema de un inadecuado manejo de los estados emocionales y conducción de emociones y sentimientos de los trabajadores de la municipalidad distrital de Ate. El tipo de investigación aplicada de naturaleza cuantitativa, utilizó para su propósito el diseño no experimental, de nivel correlacional y de corte transversal. La población fue de 839 trabajadores administrativos, se aplicó el muestreo probabilístico aleatorio simple dando como tamaño de muestra 264 trabajadores. Para medir las variables inteligencia emocional y desempeño laboral se emplearon dos cuestionarios con escala tipo Likert, la confiabilidad de los cuestionarios se realizó a través del estadístico Alfa de Cronbach. Se obtuvo como resultado principal un 0.787 determinado por el Rho de Spearman, teniendo como conclusión que existe una correlación significativamente alta entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral, a un nivel alto de significancia frente al $p = 0.000 < 0.05$.

Palabra clave: Inteligencia emocional y desempeño laboral.

Abstract: The present research aims to determine the relationship between emotional intelligence and work performance of the workers of the district municipality of Ate, 2016. The academic importance was based basically on the contributions of Mayer and Salovey and Salgado and Cabal, who they point out that emotional intelligence consists of the ability to handle feelings and emotions, discriminate between them and use this knowledge to direct one's own thoughts and actions. The practical importance of this research is that there is a need to solve the problem of proper management of emotional states and the proper conduct of emotions and feelings of the workers of the district municipality of Ate. The type of research is applied of quantitative nature, used for its purpose the non-experimental design, correlational level and cross-section. The population was 839 administrative workers, random simple probabilistic sampling was applied giving as sample size 264 workers. Two questionnaires with a Likert scale were used to measure the emotional intelligence and work performance variables. The reliability of the questionnaires was performed using the Cronbach Alpha statistic. The main result was a 0.787 as determined by Spearman's Rho, with the conclusion that there is a significant correlation between

emotional intelligence and work performance, at a high level of significance compared to $p = 0.000 < 0.05$.

Keywords: Emotional intelligence and job performance.

Introducción: El presente trabajo de investigación se centró en los trabajadores de la municipalidad distrital de Ate, se enmarca en la necesidad de establecer el interés de considerar a la inteligencia emocional como importante para mejorar el desempeño laboral, a efecto de que se adquiera competencias emocionales que permitan un óptimo desempeño del trabajador en su área de trabajo. La presente investigación se realiza ya que existe la necesidad de resolver el problema de un inadecuado manejo de los estados emocionales y conducción de emociones y sentimientos de los trabajadores de la municipalidad distrital de Ate, que desarrollan sus funciones en las diferentes áreas de trabajo y que afecta su desempeño laboral, reflejando un desempeño poco eficiente, lo cual no aporta al logro de una gestión eficiente y eficaz.

Espino, V y Hernández, E. (2014), el objetivo planteado por los autores es determinar cómo se relaciona la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar de Pueblo Libre, 2014, la investigación fue de tipo básica, de nivel correlacional, de diseño no experimental, tuvo como conclusión que existe un nivel de correlación moderada ($r_s=0.579$) entre la variable inteligencia emocional y desempeño laboral.

Gherzi (2014), el objetivo planteado por el autor es determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los servidores administrativos del Ministerio de Agricultura y Riego, sede Yauyos Cercado de Lima 2014, la presente investigación aplicó un diseño de tipo descriptivo – correlacional, de diseño no experimental, de corte transversal, tuvo como conclusión que la inteligencia emocional se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los servidores administrativos del ministerio de Agricultura y Riego, sede Yauyos Cercado de Lima 2014, siendo el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.616, representando una alta asociación entre las variables.

Guardiola (2014), de acuerdo al autor, el objetivo de la presente investigación es determinar la influencia del nivel de inteligencia emocional en el nivel de desempeño laboral de los directivos del corporativo adventista del norte de México, la investigación fue de tipo

cuantitativo, método descriptivo – explicativo, de corte transversal, tuvo como conclusión que la variable inteligencia emocional explica el 66.1% de la varianza de la variable desempeño laboral, donde R^2 corregida es igual a 0.661.

Considero importante esta investigación porque el resultado constituye un aporte al desarrollo de la inteligencia emocional; Salovey y Mayer (1990), definen “La inteligencia emocional es la habilidad para mejorar los sentimientos y emociones, discriminar entre ellos y utilizar estos conocimientos para dirigir los propios pensamientos y acciones” (p. 189). Según Mayer y Salovey sus dimensiones son:

Percepción emocional: Esta dimensión refiere que las emociones percibidas, identificadas, valoradas y expresadas. Se refiere a sí mismo, en otros, a través del lenguaje, conducta, en obras de arte, música, etc. (p. 69).

Comprensión emocional: Esta dimensión consiste en comprender y analizar las emociones utilizando el conocimiento emocional (p. 70).

Regulación emocional: Esta dimensión consiste en la regulación reflexiva de las emociones para impulsar el conocimiento emocional e intelectual. Los pensamientos promueven el crecimiento emocional, intelectual y personal para la gestión de las emociones en las situaciones de la vida (p. 71).

Según Salgado y Cabal (2011), el “desempeño laboral es la relación entre la conducta laboral y el rendimiento o logro” (p.77). Las dimensiones de la variable desempeño laboral según los autores mencionados son:

Desempeño de tarea: Esta dimensión se encuentra determinado por la capacidad de toma de decisiones que todo trabajador ejerce en su puesto de labores, la capacidad de organización y planificación, lo que supone un adecuado comportamiento organizacional referido a la planificación estratégica de acciones a cumplir (p. 79).

Desempeño contextual: se refiere a lo que está inmerso al ámbito administrativo en el cual se realizan funciones ligadas al compromiso institucional, la colaboración con las diversas áreas de la empresa y la continua transmisión de conocimientos hacia los integrantes del grupo (p. 79).

Desempeño organizacional: lo cual responde a una realidad objetiva de los medios y recursos empleados en la cadena administrativa de valor en la empresa, la eficiencia y la racionalización de los recursos deberá estar presente en cada parte del proceso, ya que determinará el éxito o fracaso de la gestión (p. 79).

La investigación se realiza porque existe la necesidad de conocer como se relaciona la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Ate.

El objetivo de la presente investigación es determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Ate, el nivel de relación que existe entre las variables, en el estudio se consideró a los trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de Ate, los cuales cumplen roles administrativos en las diferentes áreas de la institución.

Metodología: El tipo de investigación es aplicada, según indica Zorrilla (1993), señala que la investigación aplicada, guarda íntima relación con la básica, pues depende de los descubrimientos y avances de la investigación básica y se enriquece con ellos, pero se caracteriza por su interés en la aplicación, utilización y consecuencias prácticas de los conocimientos. La investigación aplicada busca el conocer para hacer, para actuar, para construir, para modificar (p.43). Con un método hipotético deductivo, de naturaleza cuantitativa, nivel correlacional y de corte transversal, el diseño no experimental. La población estuvo conformada por 839 trabajadores que realizan labores administrativas, la muestra la conformó 264 trabajadores administrativos. Se empleó la técnica de la encuesta con cuestionario tipo escala de Likert para las variables inteligencia emocional y desempeño laboral. Los cuestionarios fueron validados a través de juicios de expertos, para la confiabilidad aplicada a una muestra piloto se determinó a través del estadístico Alfa de Cronbach, siendo ambos instrumentos altamente confiables. Se realizó el análisis estadístico, para ello se empleó el paquete estadístico SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) Versión 22.

Resultados:**Descripción de los niveles de inteligencia emocional y desempeño laboral****Tabla 1***Medida de frecuencia de la variable Inteligencia Emocional*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	82	31.1	31.1	31.1
Medio	150	56.8	56.8	87.9
Alto	32	12.1	12.1	100.0
Total	264	100.0	100.0	

Fuente: Base de datos SPSS

En la tabla 1, se observa que la mayoría de los trabajadores administrativos, es decir el 56.8%, presenta un nivel medio de inteligencia emocional, el 31.1% tiene un nivel bajo y un discreto 12.1% obtiene un nivel alto de inteligencia emocional; lo que se deduce que más del 50% de los trabajadores que cumplen funciones administrativas tienen un nivel medio respecto a la inteligencia emocional.

Tabla 2*Medida de frecuencia de la variable Desempeño Laboral*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	63	23.9	23.9	23.9
Medio	140	53.0	53.0	76.9
Alto	61	23.1	23.1	100.0
Total	264	100.0	100.0	

Fuente: Base de datos SPSS

En la tabla 2, se aprecia que la mayoría de los trabajadores administrativos, el 53%, presenta un nivel medio de actitud al desempeño laboral, el 23.1% tiene un nivel alto y un nivel bajo, representado por el 23.9% de los trabajadores, se deduce que más del 50% de trabajadores que realizan labores administrativas, presenta un nivel medio de desempeño laboral.

Tabla 3

Correlación y significación entre las variables Inteligencia emocional y Desempeño laboral.

			Inteligencia Emocional	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Inteligencia Emocional	Coeficiente de correlación	1.000	.787**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	264	264
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	.787**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	264	264

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

Fuente: Resultados de la correlación bivariada SPSS

En la tabla 3, se exponen los resultados obtenidos para contrastar la hipótesis general, obteniéndose como coeficiente de correlación Rho de Spearman=0.787, con un $p=0.000$ ($p < 0.01$), rechazándose por tanto la hipótesis nula H_0 . En consecuencia, se acepta la hipótesis alterna H_a : Existe relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Ate, 2016.

Discusión: Luego del análisis de datos y haber calculado las correlaciones a través del coeficiente Rho de Spearman, se observa la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Ate, 2016, determinada por el Rho de Spearman = 0.787, lo que significa que existe una correlación alta entre dichas variables, frente al $p = 0.000 < 0.01$. Al respecto en el estudio de Espino y Hernández (2014) cuyo trabajo de investigación tiene como objetivo principal determinar cómo se relaciona la inteligencia emocional y el desempeño laboral, se llegó a la conclusión que la inteligencia emocional se relaciona significativamente con el desempeño laboral determinado por el coeficiente Rho de Spearman cuyo valor es 0.579, por lo tanto hay una similitud en ambos estudios.

Una limitación para el presente trabajo fue la poca disponibilidad en la web de trabajos relacionados con las variables en estudio de nivel correlacional y actualizado, por lo que se tuvo

que recurrir al lugar donde se hallaban las fuentes de información.

Se recomienda poner interés en el tema de manejo de emociones y su influencia en el desempeño laboral, por lo que se considera importante el aporte de la presente investigación para otras investigaciones futuras.

Conclusiones: Existe una correlación alta entre las variables inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Ate, 2016, determinada por el coeficiente Rho de Spearman = 0.787 con un nivel de significancia de 0.01 y un valor $p= 0.000 < 0.01$. Además cabe mencionar que existe una correlación moderada entre el desempeño laboral y las tres dimensiones de la variable inteligencia emocional de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Ate, 2016, con un nivel de significancia de 0.01 y un valor $p= 0.000 < 0.01$.

Referencias

- Espino, V. y Hernández E. (2014). *Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores del Programa Integral Nacional para el bienestar familiar de Pueblo Libre, 2014*. (Tesis de Maestría), Universidad César Vallejo.
- Gherzi J. (2014). *Inteligencia emocional y desempeño laboral en servidores administrativos del Ministerio de Agricultura y Riego, sede Yauyos Cercado de Lima – 2014*. (Tesis de Maestría), Universidad César Vallejo.
- Guardiola, M. (2014). *Inteligencia emocional y desempeño laboral de los directivos del corporativo adventista del norte de México*. (Tesis de Maestría), Universidad de Montemorelos, México.
- Salovey P., y Mayer, J. D. (1990). Emotional Intelligence. Imagination, Cognition, and Personality, 9, 185-211. Recuperado de:
http://www.unh.edu/emotional_intelligence/EI%20Assets/Reprints...EI%20Proper/EI1990%20Emotional%20Intelligence.pdf
- Salgado y Cabal (2011). Evaluación del Desempeño en la Administración Pública del Principado de Asturias: Análisis de las Propiedades Psicométricas. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 27(2), 75-91. Recuperado de:
<http://www.redalyc.org/pdf/2313/231322142001.pdf>
- Zorrilla, A. (1993). *Introducción a la metodología de la investigación*. (11ª ed.) México: Aguilar Leon y Cal. Editores.