



**ESCUELA DE POSTGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO.

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
**ESCUELA DE POSTGRADO**

**TESIS**

**PROPUESTA DE UN PROGRAMA DE INTELIGENCIA  
EMOCIONAL PARA ELEVAR EL NIVEL DE DESEMPEÑO  
LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD  
DISTRITAL DE LA VICTORIA- LAMBAYEQUE 2014**

**PARA OBTENER EL GRADO DE  
MAGISTER  
EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTORA**

**BR. MAGDALENA DEL PILAR VILLEGAS NEYRA**

**ASESORA**

**DRA. CARMEN GRACIELA ARBULU PÉREZ VARGAS**

**CHICLAYO, PERU**

**2014**

## DEDICATORIA

*A mi familia, mi esposo José, mis tesoritos Mariana y Ximena, mis papitos Manuel y Lucila, mi hermana Tania, con gratitud y amor por el apoyo constante que siempre me brindan y la fuerza que me dan para seguir adelante*

**Pilar**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por las bendiciones que me imparte, lo cual me ha permitido vencer los obstáculos presentados, a mis amigos verdaderos Miriam Montenegro y Aníbal Mera, asimismo a la gentil colaboración de la Dra. Carmen Graciela Arbulù Pérez Vargas, lo que ha permitido la revisión y amoldamiento de mis ideas para efectos de esta investigación. Del mismo modo a las personas del comité técnico de la Municipalidad Distrital de La Victoria de Chiclayo.

La autora

## PRESENTACIÓN

A través de la historia, la humanidad ha concebido diversas ideas de mejoramiento comunitario, y desde diversas perspectivas favorecer, a dicho colectivo para alcanzar logros y beneficiarse de ellos. La presente investigación, es una de vertebras de esa columna de sucesos que estructuran la historia de la administración; que para nuestro propósito es relevante considerar.

Con este importante documento, se pretende ayudar a las autoridades municipales a alcanzar metas de su gestión a través de un desenvolvimiento elevado en el desempeño laboral, teniendo como herramientas clave, una adecuada inteligencia emocional en la acción ética y el buen desempeño.

En las siguientes páginas se encontrará orientación básica que será útil para lograr el desarrollo de una gestión municipal eficiente, que permita maximizar la productividad de los recursos públicos de la municipalidad provincial de La Victoria

En este sentido la Municipalidad distrital de la Victoria a lo largo de estos años de trabajo, ha conseguido identificar las causas por las que la mayoría de municipalidades del país padecen de una gestión poco eficiente y éstas pueden resumirse en un carente elevado nivel de desempeño laboral favorable para la institución.

El primer paso para una gestión eficaz es contar con personal con inteligencia emocional elevada inmerso en los objetivos de la presente tesis denominada: **PROPUESTA DE UN PROGRAMA DE INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA ELEVAR EL NIVEL DE DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA VICTORIA- LAMBAYEQUE 2014.**

# ÍNDICE

DEDICATORIA.....	2
AGRADECIMIENTO.....	3
PRESENTACIÓN.....	4
INDICE.....	5
RESUMEN.....	8
ABSTRACT.....	9
INTRODUCCIÓN.....	10

## CAPITULO I

### PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema.....	12
1.2. Formulación del problema.....	14
1.3. Justificación.....	15
1.4. Limitaciones.....	15
1.5. Antecedentes.....	16
1.6. Objetivos.....	19

## CAPITULO II

### MARCO TEÓRICO

2.1 Bases teóricas para la inteligencia emocional.....	21
2.1.1 Influencia de la motivación en Inteligencia emocional.....	25
2.1.2 Evaluación del desempeño Laboral.....	26
2.1.2.1 Concepto.....	26
2.1.2.2 Importancia de la Evaluación del Desempeño Laboral.....	26
2.1.2.3 Objetivos de la Evaluación del Desempeño Laboral.....	26
2.1.2.4 Usos de la evaluación del desempeño Laboral.....	27
2.1.2.5. Beneficios de la Evaluación del Desempeño Laboral.....	28
2.1.2.6. Ventajas de la Evaluación del Desempeño Laboral.....	30
2.1.2.7. Preparación de las Evaluaciones de Desempeño Laboral.....	31

2.1.2.8. Sistemas de Evaluación de Desempeño Laboral .....	32
2.1.2.9. Implicaciones del Proceso de Evaluación .....	32
2.1.2.10. Mediciones del Desempeño .....	33
2.1.2.11. Nivel de Responsabilidad por la Evaluación del Desempeño .....	34
2.1.2.12. Selección del Tipo de Datos para Evaluar el Desempeño .....	34
2.2.- Síntesis gráfica de la propuesta .....	35
2.3.- Marco Conceptual .....	36

### CAPITULO III MARCO METODOLÓGICO

3.1. Hipótesis .....	38
3.2. Variables .....	38
3.2.1. Definición conceptual .....	38
3.2.2. Definición operacional .....	38
3.3. Metodología .....	43
3.3.1. Tipo de estudio .....	43
3.3.2. Diseño de estudio .....	43
3.4. Población y Muestra .....	44
3.4.1 Población .....	44
3.4.2 Muestra .....	44
3.5. Método de investigación .....	45
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	45
3.6.1. Técnicas .....	45
3.6.2. Instrumentos .....	45
3.6.2.1. Test de desempeño laboral .....	45
3.6.2.2. Lista de cotejos: para evaluar el programa .....	45
3.7. Validez y confiabilidad del instrumento .....	46
3.7.1. Instrumentos .....	47
3.7.2 Ficha de observación directa .....	47
3.8. Métodos de análisis de datos .....	47
3.9. Procedimientos de recolección de datos .....	47

3.10. Métodos de análisis de datos.....	47
---	----

**CAPITULO IV**  
**RESULTADOS**

4.1. Descripción.....	49
-----------------------	----

4.2. Discusión de los resultados.....	70
---------------------------------------	----

<b>CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS .....</b>	<b>72</b>
---	-----------

<b>REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....</b>	<b>74</b>
---	-----------

<b>ANEXOS .....</b>	<b>76</b>
---------------------	-----------

**CAPITULO I**  
**PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**



## 1.1. Planteamiento del problema

De un estudio de la Organización de los Estados Americanos en el 2012 afirmó que en los países latinoamericanos el desempeño laboral presenta algunas deficiencias y más si hablamos de empresas gubernamentales; donde prima el aspecto político. Hablando de este punto podemos decir que en el Perú las instituciones gubernamentales carecen de eficiencia y eficacia. Hoy en día a través de los medios de comunicación podemos observar como los bienes que pertenecen al estado son malversados y mal utilizados; muchas veces inflando exageradamente los presupuestos destinados o sobrevalorando las obras a realizar. Existe ineficacia e ineficiencia ya que no se cumplen con las estimaciones, con los plazos, con el cumplimiento de las funciones asignadas Y sobre todo carente productividad y buen trato al usuario.

**En el Perú, Quintanilla (2009)** señaló que las municipalidades del sur del país enfrentan una serie de dificultades para lograr sus metas y objetivos, entre ellas puede resaltarse la improductiva organización del trabajo, la deficiente selección y falta de motivación, que se manifiesta en deficientes desempeños laborales. También refiere que en la mayoría de trabajadores se nota ejercicio ineficaz del desempeño laboral, porque hay una diferencia entre lo que saben y lo que hacen, muchas veces, producto de una actitud, destrezas, comportamiento, práctica de valores, práctica de habilidades nada aceptable socialmente, además de deficiencia de análisis, toma de decisiones y transmisión de información en el contexto laboral; En la municipalidad distrital de La Victoria a través de una guía de observación se ha comprobado que los trabajadores constantemente faltan a sus puestos de trabajo aduciendo que se sienten estresados y desmotivados también no ejecutan su trabajo correspondiente al logro de los objetivos de la Municipalidad de la Victoria- Chiclayo.

Al realizar una entrevista no estructurada a algunos ciudadanos ellos manifestaron que a los trabajadores de la municipalidad de La Victoria les