



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Inteligencia emocional y desempeño laboral en
trabajadores de dos instituciones educativas, San Juan
de Lurigancho. 2016**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Magíster en Gestión Pública

AUTOR:

Br. César Santivañez Bello

ASESOR:

Mgr. Maritza Emperatriz Guzmán Meza

SECCIÓN:

Ciencias empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración del talento humano

PERÚ – 2017

Página del jurado

Dr. Carlos Humberto Fabián Falcón

Presidente

Mgtr. Luis Alberto Torres Cabanillas

Secretario

Mgtr. Maritza Emperatriz Guzmán Meza

Vocal

Dedicatoria

A mi esposa y a mis amados hijos.

Agradecimiento

Agradezco a los docentes de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, de manera especial a la Mgtr. Maritza Guzmán Meza por su invaluable aporte en el logro de este trabajo.

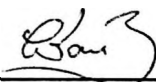
Declaración de Autoría

Yo, César Santivañez Bello, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede San Juan de Lurigancho; declaro el trabajo académico titulado "Inteligencia emocional y desempeño laboral en trabajadores de dos instituciones educativas, San Juan de Lurigancho. 2016", presentada, en 129 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, 05 de noviembre de 2016.



César Santivañez Bello

DNI: 08321884

Presentación

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la tesis titulada “Inteligencia emocional y desempeño laboral en trabajadores de dos instituciones educativas, San Juan de Lurigancho. 2016”, con la finalidad de determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en trabajadores de las instituciones educativas públicas N° 1174 Virgen del Carmen y N° 0089 Manuel Gonzales Prada, San Juan de Lurigancho. 2016.

Este trabajo pretende contribuir con el conocimiento sobre el estudio de las variables inteligencia emocional y desempeño laboral desarrollados en el contexto nacional, específicamente en dos instituciones educativas públicas de uno de los distritos con mayor población a nivel nacional y así conocer si se relacionan; y, a la vez, permitirá identificar cómo se encuentran en dichas instituciones, lo cual servirá como instrumento referente para adoptar decisiones destinadas a atender y fortalecer dichas variables.

La investigación se encuentra alineada al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo y se presenta con el fin de obtener el Grado Académico de Magíster en Gestión Pública.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación, entrego a su disposición dicho trabajo.

El autor.

Tabla de contenidos

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de Autoría	v
Presentación	vi
Tabla de contenidos	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. INTRODUCCIÓN	14
1.1 Antecedentes	16
1.2 Fundamentación científica, técnica y humanística	20
1.3 Justificación	35
1.4 Problema	35
1.5 Hipótesis	39
1.6 Objetivos	41
II. MARCO METODOLÓGICO	43
2.1 Variables	44
2.2 Operacionalización de variables	45
2.3 Metodología	47
2.4 Tipos de estudio	47
2.5 Diseño	49
2.6 Población, muestra y muestreo	50
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	51

2.8	Métodos de análisis de datos	59
2.9	Aspectos éticos	60
III.	RESULTADOS	61
3.1	Análisis descriptivo de los resultados	62
3.2	Análisis inferencial de los resultados: Contrastación de hipótesis.	73
IV.	DISCUSIÓN	80
V.	CONCLUSIONES	84
VI.	RECOMENDACIONES	87
VII.	REFERENCIAS	90
VIII.	ANEXOS	95
	Anexo A: Matriz de consistencia	96
	Anexo B: Constancia emitida por la institución que acredita la realización del trabajo in situ	100
	Anexo C: Matriz de datos	102
	Anexo D: Instrumentos	112
	Anexo E: Carta de consentimiento informado	117
	Anexo F: Formato de validación de instrumento	119
	Anexo G: Interpretación de correlación	128
	Anexo H: Artículo científico	129

Lista de tablas

		Pág.
Tabla 1	<i>Operacionalización de la variable 1: Inteligencia emocional.</i>	45
Tabla 2	<i>Operacionalización de la variable 2: Desempeño laboral.</i>	46
Tabla 3	<i>Escalas y baremos de la variable 1: Inteligencia emocional y las de sus dimensiones</i>	53
Tabla 4	<i>Escalas y baremos de la variable 2: Desempeño laboral y las de sus dimensiones.</i>	53
Tabla 5	<i>Resultado de la validez de contenido mediante juicio de experto del instrumento que mide la Inteligencia emocional de los autores Rego A., y Fernandes, C</i>	56
Tabla 6	<i>Resultado de la validez de contenido mediante juicio de expertos del instrumento que mide el Desempeño laboral.</i>	56
Tabla 7	<i>Resultado del análisis de confiabilidad del instrumento que mide la Inteligencia emocional.</i>	58
Tabla 8	<i>Resultado del análisis de confiabilidad del instrumento que mide el Desempeño laboral.</i>	58
Tabla 9	<i>Descripción (sexo y edad) del total de trabajadores encuestados de las instituciones educativas públicas N°1174 "Virgen del Carmen" y N°0089 "Manuel Gonzales Prada".</i>	59
Tabla 10	<i>Medidas de frecuencia de la variable Inteligencia emocional.</i>	62
Tabla 11	<i>Medidas de frecuencia de la dimensión Sensibilidad emocional.</i>	63
Tabla 12	<i>Medidas de frecuencia de la dimensión Empatía.</i>	64
Tabla 13	<i>Medidas de frecuencia de la dimensión Comprensión de las emociones propias.</i>	65
Tabla 14	<i>Medidas de frecuencia de la dimensión Automotivación.</i>	66
Tabla 15	<i>Medidas de frecuencia de la dimensión Comprensión de las emociones de los otros.</i>	67
Tabla 16	<i>Medidas de frecuencia de la dimensión Autocontrol emocional.</i>	68

Tabla 17	<i>Medidas de frecuencia de la variable Desempeño laboral.</i>	69
Tabla 18	<i>Medidas de frecuencia de la dimensión Desempeño en la tarea.</i>	70
Tabla 19	<i>Medidas de frecuencia de la dimensión Civismo.</i>	71
Tabla 20	<i>Medidas de frecuencia de la dimensión Protección de la productividad.</i>	72
Tabla 21	<i>Correlación y significación entre las variables inteligencia emocional y desempeño laboral.</i>	73
Tabla 22	<i>Correlación y significación entre la dimensión sensibilidad emocional y la variable desempeño laboral.</i>	74
Tabla 23	<i>Correlación y significación entre la dimensión empatía y la variable desempeño laboral.</i>	75
Tabla 24	<i>Correlación y significación entre la dimensión comprensión de las emociones propias y la variable desempeño laboral.</i>	76
Tabla 25	<i>Correlación y significación entre la dimensión automotivación y la variable desempeño laboral.</i>	77
Tabla 26	<i>Correlación y significación entre la dimensión comprensión de las emociones de los otros y la variable desempeño laboral.</i>	78
Tabla 27	<i>Correlación y significación entre la dimensión autocontrol emocional y la variable desempeño laboral.</i>	79

Lista de figuras

	Pág.
<i>Figura 1.</i> Medidas de frecuencia de la variable Inteligencia emocional.	62
<i>Figura 2.</i> Medidas de frecuencia de la dimensión Sensibilidad emocional.	63
<i>Figura 3.</i> Medidas de frecuencia de la dimensión Empatía.	64
<i>Figura 4.</i> Medidas de frecuencia de la dimensión Comprensión de las emociones propias.	65
<i>Figura 5.</i> Medidas de frecuencia de la dimensión Automotivación	66
<i>Figura 6.</i> Medidas de frecuencia de la dimensión Comprensión de las emociones de los otros.	67
<i>Figura 7.</i> Medidas de frecuencia de la dimensión Autocontrol emocional.	68
<i>Figura 8.</i> Medidas de frecuencia de la variable Desempeño laboral	69
<i>Figura 9.</i> Medidas de frecuencia de la dimensión Desempeño en la tarea.	70
<i>Figura 10.</i> Medidas de frecuencia de la dimensión Civismo.	71
<i>Figura 11.</i> Medidas de frecuencia de la dimensión Protección de la productividad.	72

Resumen

Esta tesis, titulada "Inteligencia emocional y desempeño laboral en trabajadores de dos instituciones educativas, San Juan de Lurigancho. 2016" tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en trabajadores de las instituciones educativas públicas N°1174 Virgen del Carmen y N°0089 Manuel Gonzales Prada, San Juan de Lurigancho. 2016.

Bajo el método hipotético deductivo, el tipo de investigación desarrollado fue de enfoque cuantitativo, finalidad aplicada, alcance descriptivo correlacional, diseño no experimental y de corte transversal. Se adoptó el muestreo no probabilístico, estableciéndose una muestra por conveniencia de 122 trabajadores que incluye a la población total del personal docente, administrativo y operativo de las dos instituciones educativas públicas N°1174 Virgen del Carmen y N°0089 Manuel Gonzales Prada del distrito de San Juan de Lurigancho. Los instrumentos empleados para evaluar la inteligencia emocional y el desempeño laboral, fueron mediante dos cuestionarios, ambos cuentan con el requisito de confiabilidad alfa de Cronbach, siendo 0.962 en inteligencia emocional y de 0.951 en desempeño laboral. El cuestionario para medir la inteligencia emocional fue adoptado de un instrumento validado para tal fin de autoría de los investigadores Rego, A. y Fernandes, C. (Portugal). En tanto, el cuestionario para evaluar la actitud al desempeño laboral fue construido a partir del desarrollo teórico expuesto por los especialistas en comportamiento organizacional Robbins, S. y Judge, T.

Se logró concluir que existe relación directa y significativa de grado alto entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en trabajadores de las instituciones educativas públicas N°1174 Virgen del Carmen y N°0089 Manuel Gonzales Prada, San Juan de Lurigancho. 2016, el cual quedó evidenciado mediante $p=0.000 < 0.05$; rho de Spearman $r=0.735$.

Palabras clave: Inteligencia emocional, desempeño laboral, sensibilidad emocional, empatía, comprensión de las emociones propias, automotivación, comprensión de las emociones de los otros, autocontrol emocional.

Abstract

This thesis, entitled "Emotional intelligence and work performance in workers of two educational institutions, San Juan de Lurigancho. 2016" had as main objective to determine the relationship between emotional intelligence and work performance in workers of public educational institutions N ° 1174 Virgen del Carmen and N ° 0089 Manuel Gonzales Prada, San Juan de Lurigancho. 2016.

Under the hypothetical deductive method, the type of research developed was of quantitative approach, applied purpose, descriptive correlation, non-experimental and cross-sectional design. Non-probabilistic sampling was adopted, establishing a sample for the convenience of 122 workers that includes the total population of teaching, administrative and operational personnel of the two public educational institutions N ° 1174 Virgen del Carmen and N ° 0089 Manuel Gonzales Prada of the district of San Juan de Lurigancho. The instruments used to evaluate emotional intelligence and work performance were through two questionnaires, both of which have the Cronbach alpha reliability requirement, being 0.962 in emotional intelligence and 0.951 in work performance. The questionnaire to measure emotional intelligence was adopted from an instrument validated for this purpose by researchers Rego, A. and Fernandes, C. (Portugal). Meanwhile, the questionnaire to assess the attitude to work performance was constructed from the theoretical development exposed by the specialists in organizational behavior Robbins, S. and Judge, T.

It was concluded that there is a direct and significant relationship of high degree between emotional intelligence and work performance in workers of public educational institutions N°1174 Virgen del Carmen and N °0089 Manuel Gonzales Prada, San Juan de Lurigancho. 2016, which was evidenced by $p = 0.000 < 0.05$; Spearman rho $r = 0.735$.

Keywords: Emotional intelligence, work performance, emotional sensitivity, empathy, understanding of one's emotions, self-motivation, understanding of others' emotions, emotional self-control.