



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**TÍTULO:**

Inteligencia emocional y motivación de los choferes de la empresa de transportes “El Cortijo” S.A.C, Trujillo 2016.

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

Magister en Gestión del Talento Humano

**AUTOR:**

Br. Danitza Susan Uceda Trujillo

**ASESOR:**

Mg. Carlos Hugo Luna Rioja

**SECCIÓN:**

Ciencias Empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Talento Humano

**Trujillo - 2016**



## **DEDICATORIA**

A Dios, quién es mi fuerza y guía en cada paso que doy.

A mi madre, quién es mi motor de vida.

A mi padre, quién es ejemplo de esfuerzo y trabajo.

## AGRADECIMIENTO

A mis padres, por su apoyo incondicional y por enseñarme el significado de la responsabilidad en la vida.

A mis hermanos, por su apoyo en cada etapa de mi vida y por motivarme a seguir creciendo personal y profesionalmente.

A Mafer, Vale y Sebastián, por ponerle color a mi vida y contagiarme su alegría en todo momento.

Al Mg. Carlos Luna, por sus enseñanzas y consejos.

A la Mg. Rebeca Veloz, por el apoyo y amistad brindada y a todas las personas que han colaborado para el desarrollo de la presente investigación.

La Autora.

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Danitza Susan Uceda Trujillo, estudiante del Programa de Maestría en Gestión del Talento Humano de la escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 44602494, con la tesis titulada Inteligencia Emocional y Motivación de los Choferes de la Empresa de Transportes El Cortijo, Trujillo 2016.

Declaro bajo juramento:

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

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



Trujillo, Febrero 2017.

Br. Danitza Susan Uceda Trujillo

DNI N° 44602494

## PRESENTACIÓN

Dignos miembros del jurado:

De acuerdo con el reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo presento antes ustedes la tesis titulada “Inteligencia Emocional y Motivación de los Choferes de la Empresa de Transportes El Cortijo S.A.C., Trujillo 2016”, para obtener el grado de Magister en Gestión del Talento Humano.

La presente investigación fue desarrollada en coordinación con el Gerente General de la empresa y la participación de los choferes quienes brindaron su apoyo en la etapa de recolección de datos; este trabajo tiene por finalidad determinar si existe o no relación entre la inteligencia emocional y la motivación de los choferes de la E.T. El Cortijo S.A.C.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

1. Resumen	10
2. Abstract	11
3. Capítulo I: Introducción	
3.1. Realidad Problemática	12
3.2. Trabajos Previos	14
3.3. Teorías Relacionadas al Tema	16
• Definición de Inteligencia Emocional	16
• Modelos Teóricos de Inteligencia Emocional	18
• La Inteligencia Emocional en la Organización	25
• Definición de Motivación	26
• Primera Teorías de la Motivación	27
• Enfoques Contemporáneos de la Motivación	32
3.4. Formulación del Problema	35
3.5. Justificación de Estudio	35
3.6. Hipótesis	36
3.7. Objetivo General	36
3.8. Objetivos Específicos	37
4. Capítulo II: Método	
4.1. Diseño de Investigación	38
4.2. Variables y Operacionalización	39
4.3. Población y Muestra	46
4.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos	46
4.5. Método de Análisis de Datos	49

4.6. Aspectos Éticos	49
5. Capítulo III: Resultados	50
6. Capítulo IV: Discusión de Resultados	63
7. Capítulo V: Conclusiones	67
8. Capítulo VI: Recomendaciones	69
9. Capítulo VII: Referencias	70
10. Anexos	74

## INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1: Distribución de choferes de la E.T. “El Cortijo”, según dimensión Intrapersonal .....	50
Gráfico N° 2: Distribución de choferes de la E.T. “El Cortijo”, según dimensión Interpersonal .....	52
Gráfico N° 3: Distribución de choferes de la E.T. “El Cortijo”, según dimensión Adaptabilidad .....	53
Gráfico N° 4: Distribución de choferes de la E.T. “El Cortijo”, según dimensión Gestión del Estrés .....	54
Gráfico N° 5: Distribución de choferes de la E.T. “El Cortijo”, según dimensión Estado de Ánimo en General .....	55
Gráfico N° 6: Distribución de la inteligencia emocional de choferes.	56
Gráfico N° 7: Puntaje promedio por indicador y dimensión.	58
Gráfico N° 8: Distribución de choferes por dimensiones de motivación.	59
Gráfico N° 9: Puntaje Promedio por Dimensión de Motivación.	60

## INDICE DE TABLAS

Tabla N° 1: Distribución de choferes de la E.T. “El Cortijo”, según dimensión Intrapersonal. ....	50
Tabla N° 2: Distribución de choferes de la E.T. “El Cortijo”, según dimensión Interpersonal. ....	51
Tabla N° 3: Distribución de choferes de la E.T. “El Cortijo”, según dimensión Adaptabilidad. ....	52
Tabla N° 4: Distribución de choferes de la E.T. “El Cortijo”, según dimensión Gestión del Estrés. ....	54
Tabla N° 5: Distribución de choferes de la E.T. “El Cortijo”, según dimensión Estado de Ánimo en General.....	55
Tabla N° 6: Distribución de la inteligencia emocional de choferes.	56
Tabla N° 7: Puntaje promedio por indicador y dimensión.	57
Tabla N° 8: Distribución de choferes por dimensiones de motivación.	59
Tabla N° 9: Correlaciones SPSS. ....	61
Tabla N° 10: Matriz De Correlaciones Según Excel.	62
Tabla N° 11: Cuadro Bidimensional de las Dimensiones de Motivación e Inteligencia Emocional. ....	64
Tabla 12: Prueba CHI Cuadrado .....	65

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación ha sido desarrollado sobre la base de diversas teorías de Inteligencia Emocional y motivación, teniendo como fin determinar si existe relación entre estas dos variables (inteligencia emocional y motivación).

Esta investigación posee un diseño no experimental, de tipo correlación – causal; cuyo objetivo principal es determinar si existe o no relación entre las variables en estudio, para ello se ha empleado dos instrumentos de recolección de datos ya validados, el cuestionario de Baron Ice, que mide la inteligencia emocional en cinco dimensiones y el cuestionario MbM del PhD. Marshall Sashkin, que mide la motivación de acuerdo a cuatro dimensiones, los cuales se aplicaron a los choferes de la E.T. El Cortijo S.A.C., con el fin de obtener datos propios de la realidad de la empresa en estudio. Los resultados del estudio arrojaron que la motivación es independiente de la inteligencia emocional y que ambas variables se encuentran en un nivel alto – promedio; las dimensiones intrapersonal, adaptabilidad y gestión del estrés de la inteligencia emocional son identificadas y manejadas favorablemente por los choferes; en el caso de la motivación las necesidades de los choferes de protección y seguridad, autoestima y autorrealización son satisfechas en gran parte, repercutiendo en su motivación, que se encuentra en un nivel alto.

**Palabras Claves:** Chofer, Control de emociones, Inteligencia Emocional, Motivación, Necesidad.

## ABSTRACT

The present research work has been developed based on several theories of Emotional Intelligence and motivation, in order to determine if there is a relationship between these two variables (emotional intelligence and motivation).

This research has a non - experimental design, of correlation - causal type; Whose main objective is to determine whether or not there is a relationship between the variables under study, for this purpose, two validated data collection instruments have been used: the Baron Ice questionnaire, which measures emotional intelligence in five dimensions and the MBM questionnaire for PhD . Marshall Sashkin, who measures motivation according to four dimensions, which were applied to the drivers of the E.T. El Cortijo S.A.C., in order to obtain data specific to the reality of the company under study. The results of the study showed that the motivation is independent of the emotional intelligence and that both variables are in a high - average level; The intrapersonal dimensions, adaptability and stress management of emotional intelligence are identified and handled favorably by the drivers; In the case of motivation, the needs of the drivers of protection and safety, self-esteem and self-fulfillment are largely satisfied, impacting on their motivation, which is at a high level.

**Keywords:** Driver, Emotion Control, Emotional Intelligence, Motivation, Need.