



La inteligencia emocional y desempeño laboral de los  
trabajadores de la Junta de Usuarios Sub Distrito de Riego  
Cañete – 2017

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

**Maestra en Gestión Pública**

**AUTORA:**

Br. Reyna Esther Huamán Rojas

**ASESOR:**

Mg. Santiago Gayarday Morales

**SECCIÓN:**

Ciencias empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Administración del Talento Humano

**LIMA – PERÚ**

**2018**



ESCUELA DE POSGRADO  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): HUAMAN ROJAS REYNA ESTHER

Para obtener el Grado Académico de *Maestra en Gestión Pública* ha sustentado la tesis titulada:

**LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA JUNTA DE USUARIOS SUB DISTRITO DE RIEGO CAÑETE - 2017**

Fecha: 11 de mayo de 2018

Hora: 9:30 a.m.

**JURADOS:**

**PRESIDENTE:** Dra. Luzmila Garro Aburto

Firma: 

**SECRETARIO:** Mg. Guido Junior Bravo Huaynates

Firma: 

**VOCAL:** Mg. Santiago Gallarday Morales

Firma: 

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

..... *Aprobar por mayoría* .....

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....  
.....  
.....  
.....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

..... *Formato APA* .....

**Nota:** El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

## **Dedicatoria**

A Dios por su infinita bondad.

A mis padres, a quienes les debo todo lo que soy.

A mis hermanos y sobrinas, por el apoyo incondicional y cariño, por estar en los momentos más importantes de mi vida.

A mis preciosas hijas, que son el motivo y la razón para seguir superándome día a día, gracias por su paciencia y comprensión, este logro también es de ustedes.

### **Agradecimiento**

Agradezco a la Universidad Cesar Vallejo, por albergarme en sus aulas y permitir el cumplimiento de este anhelo.

Durante la realización de esta investigación, recibí el valioso apoyo de personas, sin cuya colaboración me hubiera dificultado concretarla.

Me refiero al profesor Mg. Santiago Gayarday, quien con su amplia experiencia y conocimiento me orientó constantemente, valoró mi iniciativa y me alentó a concluirla.

A la Junta de Usuarios Sub Distrito de Riego Cañete por permitirme aplicar los instrumentos de recolección de datos en la institución.

A Vanessa por su valioso aporte, sigo aprendiendo de ti hija, eres un ejemplo de lucha.

### **Declaratoria de autenticidad**

Yo, **Br. Reyna Esther Huamán Rojas**, estudiante de la Escuela de Postgrado, Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima; declaro que el trabajo académico titulado “La inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de la Junta de Usuarios Sub Distrito de Riego Cañete - 2017”, presentada en 136 folios para la obtención del grado académico de Maestra 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 provenientes 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, 18 de marzo de 2018

---

Reyna Esther Huamán Rojas

DNI N° 15398372

## Presentación

Señores miembros del jurado

Presento ante ustedes la Tesis titulada: “La inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de la Junta de Usuarios Sub Distrito de Riego Cañete - 2017”, con el propósito de obtener el grado académico de Maestra en Gestión Pública, la misma que refleja el esfuerzo y dedicación puesto de manifiesto en el transcurso de la investigación y que por su propia naturaleza constituyó un reto a superar, teniendo en consideración el carácter y esencia que se presentan en este tipo de investigaciones por su desarrollo y calidad científica.

El presente trabajo de investigación se ha realizado desde un enfoque cuantitativo buscando comprender la relación de la inteligencia emocional y el desempeño laboral, ya que se presume que es un factor importante por determinar en la Junta de Usuarios Sub Distrito de Riego de Cañete – 2017. Asimismo, coadyuvar a resolver problemas similares en otras entidades públicas o privadas, entendiendo que todos los colaboradores involucrados y los directivos en general deben buscar la eficiente gestión pública de la entidad, asegurando el uso eficaz y eficiente de los recursos asignados, que son de todos los peruanos.

Habiendo logrado conocer, analizar y comprender el sentir de los colaboradores, se han propuesto alternativas de solución a la problemática existente, por lo que se considera haber cumplido con lo estipulado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo; en tal sentido presento y someto a vuestra consideración la presente tesis y esperando que merezca la aprobación.

Autora

## Índice

	<b>Página</b>
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Lista de Tablas	ix
Lista de Figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
<b>I.INTRODUCCIÓN</b>	<b>14</b>
1.1 Realidad problemática	15
1.2 Trabajos previos	17
1.3 Teorías relacionadas al tema	19
1.4 Formulación del problema	43
1.5 Justificación	43
1.6 Hipótesis	44
1.7 Objetivos	45
<b>II. MÉTODO</b>	<b>46</b>
2.1 Diseño de investigación	47
2.2 Variables, operacionalización	48
2.3 Poblacion y muestra	50
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	51
2.5 Métodos de analisis de datos	56
2.6 Aspectos éticos	58
<b>III. RESULTADOS</b>	<b>59</b>
3.1 Estadística descriptiva	60
3.2 Estadística inferencial	62
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	<b>67</b>

<b>V. CONCLUSIONES</b>	<b>71</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	<b>73</b>
<b>VII.REFERENCIAS</b>	<b>75</b>
<b>ANEXOS</b>	
Anexo 1. Matriz de Consistencia	
Anexo 2. Instrumentos	
Anexo 3. Validez de los instrumentos	
Anexo 4. Base de datos	
Anexo 5. Acreditación de la institución donde aplicó su trabajo de investigación.	
Anexo 6. Artículo Científico	



## Lista de Tablas

	<b>Página</b>
Tabla 1. Habilidades intrapersonales del marco de la competencia emocional	28
Tabla 2. Habilidades interpersonales del marco de la competencia emocional	29
Tabla 3. Formas de las conductas del desempeño	34
Tabla 4. Modelos de desempeño laboral anteriores a Borman y Motowidlo	36
Tabla 5. Factores genéricos del desempeño de tareas	37
Tabla 6. Modelo de desempeño contextual según Borman et al. (2001)	39
Tabla 7. Modelo de desempeño contextual según Valera y Salgado (2010)	40
Tabla 8. Modelo de desempeño contraproductivo	41
Tabla 9. Operacionalización de la variable Inteligencia emocional	49
Tabla 10. Operacionalización de la variable Desempeño laboral	50
Tabla 11. Distribución de los trabajadores de la Junta de Usuarios Sub Distrito de Riego Cañete	51
Tabla 12. Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento V1	55
Tabla 13. Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento V2	55
Tabla 14. Niveles de Confiabilidad	56
Tabla 15. Interpretación del coeficiente de correlación Spearman	58
Tabla 16. Distribución de las frecuencias de los niveles de inteligencia emocional	60
Tabla 17. Distribución de las frecuencias de los niveles de desempeño laboral	61

Tabla 18. Evaluación de correlación entre Inteligencia emocional (IE) y desempeño laboral (DL)	63
Tabla 19. Evaluación correlacional entre Inteligencia emocional (IE) y desempeño de tareas (DT)	64
Tabla 20. Evaluación correlacional entre Inteligencia emocional (IE) y desempeño contextual (DC)	65
Tabla 21. Evaluación correlacional entre Inteligencia emocional (IE) y desempeño contraproductivo (DCP)	66

## Lista de Figuras

	<b>Página</b>
Figura 1. Técnicas de identificación de emociones	21
Figura 2. Teoría de las inteligencias múltiples según Gardner.	23
Figura 3. Pasos para mejora el grado de autoconciencia.	30
Figura 4. Componentes para el control emocional.	31
Figura 5. Técnicas para relacionarse bien.	32
Figura 6. Pasos de la asesoría emocional.	33
Figura 7. Modelo de desempeño laboral.	42
Figura 8. Nivel de inteligencia emocional.	60
Figura 9. Nivel de desempeño laboral.	62

## RESUMEN

El estudio de “La inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de la Junta de Usuarios Sub Distrito de Riego Cañete – 2017” tuvo como objetivo determinar la relación de la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Junta de Usuarios Sub Distrito de Riego Cañete – 2017.

Esta investigación tuvo un enfoque cuantitativo tipo correlacional transversal. Se aplicaron un cuestionario de inteligencia emocional de 50 ítems formado por cinco dimensiones: autoconciencia, control de emociones, automotivación, relacionarse bien y asesoría emocional; y de desempeño laboral de 34 ítems formado por tres dimensiones: desempeño de tareas, desempeño contextual y desempeño contraproduktivo. Ambos instrumentos validados a través de juicios de expertos y de alta confiabilidad (Alfa de Cronbach = 0.941 y 0.867 respectivamente), hacia 41 trabajadores de manera censal. Entre los resultados se obtuvo que 34 de los trabajadores (83 %) presentaron una media inteligencia emocional y 25 de los trabajadores (81 %) presentaron regular desempeño laboral, además se encontró que si existe correlación alta positiva ( $\rho = 0.861$ ) entre inteligencia emocional y desempeño laboral.

Se concluyó que existe correlación directa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Junta de Usuarios Sub Distrito de Riego Cañete – 2017.

*Palabra clave:* Desempeño contextual, Desempeño contraproduktivo, Desempeño de tareas, Desempeño laboral, Inteligencia emocional.

## ABSTRACT

The study of "Emotional intelligence and work performance in workers of Junta de Usuarios Sub Distrito de Riego Cañete – 2017" The objective is to determine the relation of emotional intelligence and work performance in workers of Junta de Usuarios Sub Distrito de Riego Cañete – 2017.

It used a cross sectional design correlational quantitative type research. An emotional intelligence questionnaire of 50 items formed by five dimensions (self awareness, mood management, self-motivation, interpersonal expertise and emotional mentoring); and a work performance questionnaire of 34 items formed by three dimensions (task performance, contextual performance and counterproductive performance) were applied. Both questionnaires were validated through expert judgments and they had high reliability (Cronbach's alpha = 0.941 and 0.867, respectively). It was applied a census (41 workers). Among the results, it was found 34 workers (83%) presented an average emotional intelligence and 25 workers (81%) presented regular work performance. In addition, it was found there was positive high correlation ( $\rho = 0.861$ ) between emotional intelligence and work performance.

It concluded that there was direct correlation between the emotional intelligence and the work performance in workers of Junta de Usuarios Sub Distrito de Riego Cañete – 2017.

*Keyword:* Contextual performance, Counterproductive performance, Emotional intelligence, Task performance, Work performance.