



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Inteligencia emocional y desempeño laboral de los
trabajadores de seguridad ciudadana de la
municipalidad de San Isidro - 2015**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADEMICO DE:
MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR:

Br. José Mercedes Caviedes Nancay

ASESORA:

Mgtr. Miluska Vega Guevara

SECCIÓN

Gestión estratégico del talento humano

LINEA DE INVESTIGACIÓN

Administración del talento humano

PERÚ - 2015

Página del Jurado

Presidente

Dr. Jorge Rafael diaz Dumont

Secretaria

Mgtr. Miluska Vega Guevara

Vocal

Dedicatoria

A Dios por darme la oportunidad de vivir y por estar conmigo en cada paso que doy, por haber puesto en mi camino a la persona que ha sido mi soporte y será mi compañía durante todo el periodo de estudio y la vida.

Mi hija Ana Alejandra, por ser el motor y motivo y la esperanza del mañana, te amo mucho mi pequeñita.

Mi mama, mis hermanos (as) por estar conmigo y ser el pilar, soporte importante para seguir adelante, los quiero mucho.

Mi papa, mi hermano (QEPD) por quererme y apoyarme siempre, esto también se los debo a ustedes.

A mis sobrinos por ser una motivación en mi vida, por el cariño y por creer en mí y principalmente para que sepan que todos los sueños se pueden lograr con empeño, dedicación y esmero.

Agradecimiento

Esta investigación no habría sido posible sin la intervención de varias personas que me apoyaron durante el camino, quiero:

Agradecer a la profesora Mg. Miluska Vega Guevara, por su exigencia, apoyo intelectual, tiempo, dedicación y amistad.

Agradecer a la universidad y la plana docente por brindarme los conocimientos, apoyarme en todos los aspectos.

Agradecer a la Policía Nacional del Perú por darme esta oportunidad y lograr un peldaño más en mi vida personal y profesional

Declaratoria de autenticidad

Yo, Jose N. Caviedes Nancay, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública, de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 08559753, con la tesis titulada “Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de seguridad ciudadana de la Municipalidad de San Isidro, 2015”

Declaro bajo juramento que:

- 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 auto plagiado, es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún 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 la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 23 de marzo del 2016.

Jose N. Caviedes Nancay

DNI N° 08559753...

Presentación

Señores miembros del Jurado

Se pone a vuestra consideración el presente trabajo de investigación titulado “Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de seguridad ciudadana de la Municipalidad de San Isidro, 2015”

.El tema es de interés, por ser parte de la vida cotidiana en el trabajo municipal; cuya labor social es su principal objetivo, de una manera especial la seguridad ciudadana siendo una de las labores más sensibles en la actualidad., los actores responsables de su funcionamiento, se desenvuelven bajo un esquema determinado de dirección, vigilancia y comunicación. Las gerencias de seguridad ciudadana, presentan una estructura interrelacionada con la conducta individual y colectiva, así la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los serenos municipales de la Municipalidad de San Isidro, son dos variables que determinan la calidad en el servicio que brindan. Es importante, conocer los niveles de estas variables y la interrelación entre ambas; con la intención de encontrar alternativas puntuales para mejorar la calidad en el servicio de seguridad ciudadana.

Así cumpliendo con el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, esta investigación está organizada y estructurada en ocho capítulos fundamentales, que se describen a continuación. El informe de esta investigación fue elaborado siguiendo el protocolo de la Escuela de Post grado de la Universidad y es puesto a vuestra disposición para su análisis y las observaciones que estimen pertinentes.

Índice de contenidos

	Pág.
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice de contenidos	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Resumen	xi
Abstrac	xii
I. INTRODUCCION	13
1.1 Antecedentes	14
1.2 Fundamentación científica	19
1.3 Justificación	30
1.4 Problema	31
1.5 Hipótesis	33
1.6 Objetivos	34
II. MARCO METODOLOGICO	35
2.1. Variables	36
2.2. Operacionalización de Variables	36
2.3. Metodología	37
2.4. Tipo de investigación	37
2.5 Diseño	38
2.6 Población, muestra y muestreo	39
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	41
2.8 Métodos de análisis de datos	45
III. RESULTADOS	46
IV. DISCUSION	58

V.	CONCLUSIONES	61
VI.	RECOMENDACIONES	63
VII.	REFERENCIAS	65
VIII.	APENDICES	70
	APÉNDICE 1: Matriz de Consistencia	71
	APÉNDICE 2: Matriz operacional de las variables.	76
	APÉNDICE 3: Instrumento de medición	81
	APÉNDICE 4: Matrices de datos	86
	APÉNDICE 5: Artículo científico	99
	APÉNDICE 6: Certificado de validez de los instrumentos	108

Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1	Matriz de operacionalización de variable Inteligencia Emocional	36
Tabla 2	Matriz de operacionalización de variable desempeño laboral	37
Tabla 3	Número de trabajadores que conforman la muestra de estudio	40
Tabla 4	Confiabilidad de los instrumentos	44
Tabla 5	Escala de correlación según el rango de valores..	45
Tabla 6	Nivel de inteligencia emocional de los trabajadores de seguridad ciudadana de la municipalidad de San Isidro, 2015	47
Tabla 7	Nivel de desempeño laboral de los trabajadores de seguridad ciudadana de la municipalidad de San Isidro, 2015	48
Tabla 8	Dimensiones de la inteligencia emocional de seguridad ciudadana de la municipalidad de San Isidro, 2015	49
Tabla 9	Dimensiones del desempeño laboral de seguridad ciudadana de la municipalidad de San Isidro, 2015	50
Tabla 10	Inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de seguridad	51
Tabla 11	Correlaciones Inteligencia Emocional x Desempeño laboral	53
Tabla 12	Correlaciones Conocimiento Emocional x Desempeño Laboral	54
Tabla 13	Correlación competencias del conocimiento x desempeño laboral	55
Tabla 14	Correlaciones Valores y creencias x Desempeño laboral	57

Índice de figuras

		Pág.
Figura 1	Población del área urbana víctima, por tipo de hecho delictivo. Semestre: Setiembre 2012- febrero 2013 / Octubre 2013- Marzo 2014.	32
Figura 2	Nivel de inteligencia emocional de los trabajadores de seguridad ciudadana de la municipalidad de San Isidro, 2015	47
Figura 3	Nivel de desempeño laboral de los trabajadores de seguridad ciudadana de la municipalidad de San Isidro, 2015	48
Figura 4	Dimensiones de la inteligencia emocional de los trabajadores de seguridad ciudadana de la municipalidad de San Isidro, 2015	49
Figura 5	Dimensiones del desempeño laboral de los trabajadores de seguridad ciudadana de la municipalidad de San Isidro, 2015	50
Figura 6	Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de seguridad ciudadana de la municipalidad de San Isidro, 2015	51

Resumen

El presente trabajo, es resultado de la investigación titulada “Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de seguridad ciudadana de la Municipalidad de San Isidro, 2015”, tiene como objetivo principal determinar la relación de la Inteligencia emocional en el desempeño laboral de los trabajadores de seguridad ciudadana de la Municipalidad de San Isidro, 2015.

La investigación desarrollada es básica, se ha empleado un diseño no experimental, transeccional correlacional, con una muestra de 265 docentes de la institución objeto de estudio. Para medir las variables de estudio se emplearon como instrumento los cuestionarios, los cuales fueron debidamente validados y aplicados a los docentes de la muestra. Debido a que la investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, se empleó como método de investigación el hipotético deductivo. La naturaleza cualitativa de las variables de estudio nos permitió emplear la prueba no paramétrica Rho de Spearman para la contrastación de las hipótesis.

Se llegó a determinar que el 63.8% de los trabajadores encuestados presentan una inteligencia emocional alta, asimismo, un 57.0% un nivel de desempeño laboral alto, Respecto a la interacción entre la inteligencia emocional y el desempeño de los trabajadores municipales de seguridad ciudadana, el 52.5% presento un alto nivel. Finalmente concluimos que la inteligencia emocional de los trabajadores de seguridad ciudadana tiene relación con el desempeño laboral porque constituye un factor importante en la vida laboral, sin interferir con la experiencia y conocimiento del trabajador

Palabras claves: Gestión pública, inteligencia emocional y desempeño laboral.

Abstract

His work is the result of a research project entitled "Emotional intelligence and job performance of workers of public safety of the Municipality of San Isidro, 2015," whose main objective is to determine the relationship of emotional intelligence on job performance public safety workers of the Municipality of San Isidro, 2015.

Basic research is developed, we have used a non-experimental, correlational transeccional, with a sample of 265 teachers of the institution under study. To measure the study variables were used as an instrument questionnaires, which were duly validated and applied to teachers in the sample. Because the research was developed under a quantitative approach, it was used as a research method deductive hypothetical. The qualitative nature of the study variables allowed us to use the non-parametric Spearman rho test for the testing of hypotheses.

It was ultimately determined that 63.8% of workers surveyed have a high emotional intelligence, also 57.0% a high level of job performance, Regarding the interaction between emotional intelligence and performance of municipal workers of citizen security, 52.5% showed a high level. Finally we conclude that the emotional intelligence of the workers of citizen security relational with the work performance because it constitutes an important factor in the labor life without interfering with the experience and knowledge of the worker

Keywords: Public management, emotional intelligence and job performance