

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN



TESIS

**LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL
RENDIMIENTO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DEL GOBIERNO
REGIONAL DE PUNO 2017**

PRESENTADA POR:

MANUEL YURI APAZA VALENCIA

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

**MAGISTER SCIENTIAE EN CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN
MENCIÓN EN GESTIÓN GUBERNAMENTAL Y DESARROLLO
EMPRESARIAL**

PUNO – PERÚ

2018

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN



TESIS:

**LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL
RENDIMIENTO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DEL GOBIERNO
REGIONAL DE PUNO 2017**

PRESENTADA POR:

MANUEL YURI APAZA VALENCIA

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

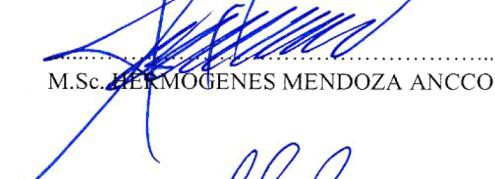
**MAGISTER SCIENTIAE EN CONTABILIDAD Y ADMINISTRACIÓN
MENCION EN GESTIÓN GUBERNAMENTAL Y DESARROLLO
EMPRESARIAL**

APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:

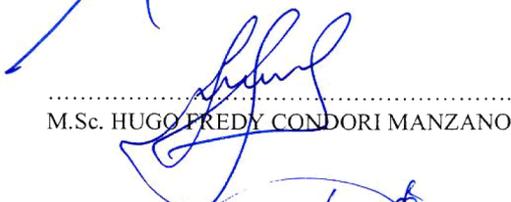
PRESIDENTE


.....
Dr. RAÚL ANCHAPURI CANAZA

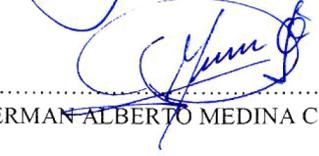
MIEMBRO


.....
M.Sc. HERMOGENES MENDOZA ANCCO

MIEMBRO


.....
M.Sc. HUGO FREDY CONDORI MANZANO

ASESOR


.....
Dr. GERMAN ALBERTO MEDINA COLQUE

Puno, 27 de Junio de 2018

ÁREA: Administración de Recursos Humanos
TEMA: Inteligencia Emocional
LÍNEA: Gestión Pública

DEDICATORIA

A Dios, por iluminarnos y darnos fuerza, voluntad y firmeza para continuar logrando día a día nuestros logros y objetivos en el camino de la vida.

A mis padres, pilares fundamentales en mi vida. Sin ellos, jamás hubiese podido conseguir las cosas que he podido lograr, su tenacidad y lucha insaciable han hecho de ellos el gran ejemplo a seguir y destacar, no solo para mí, sino para mis hermanos y familia en general.

A mi esposa, compañera inseparable de cada jornada, mis hijos mi motor y motivo de esfuerzo y tesón para la conclusión de este trabajo.

AGRADECIMIENTOS

A todas aquellas personas que, de alguna forma, son parte de su culminación. Nuestros sinceros agradecimientos están dirigidos hacia el personal Docente y administrativo de la Universidad Nacional del Altiplano, en particular a la escuela de Post Grado de la Maestría en Contabilidad y Administración.

Al Dr. German Alberto Medina Corque por su atinado asesoramiento y apoyo en el desarrollo y defensa del presente trabajo de investigación.

A mis colegas, compañeros de trabajo, amigos por su aliento y motivación para la culminación y obtención de este grado académico.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTOS	ii
ÍNDICE GENERAL	iii
ÍNDICE DE TABLAS	vi
ÍNDICE DE FIGURAS	vii
ÍNDICE DE ANEXOS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
INTRODUCCIÓN	1

CAPÍTULO I**REVISIÓN DE LITERATURA**

1.1. Marco teórico.	2
1.1.1. La inteligencia.	2
1.1.2. Emociones.	3
1.1.3. Inteligencia emocional	3
1.2. Importancia de la inteligencia emocional.	4
1.2.1. Evaluación del desempeño.	5
1.2.2. La administración del desempeño.	6
1.2.3. Factores que influyen en el desempeño laboral.	7
1.2.4. Métodos de evaluación del desempeño laboral.	7
1.3. Modelo de competencias emocionales.	11
1.3.1. Auto conocimiento.	12
1.3.2. Autorregulación.	12
1.3.3. Motivación.	12
1.3.4. Empatía.	12
1.3.5. Habilidades sociales.	12
1.4. (Gil Adí, 2000) Teorías de la inteligencia emocional.	14
1.5. Modelo de los cuatro pilares de la inteligencia emocional.	14

1.5.1. Pilares de la inteligencia emocional.	14
1.5.2. Segundo pilar. Aptitud emocional.	14
1.5.3. Tercer pilar. Profundidad emocional.	14
1.5.4. Cuarto pilar. Alquimia emocional.	15
1.6. Desempeño laboral.	15
1.6.1. Evaluación del desempeño.	16
1.7. Métodos de análisis de datos.	16
1.7.1. Prueba de correlación	17
1.7.2. El coeficiente de correlación de spearman.	17
1.8. Marco conceptual.	17

CAPÍTULO II

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1 Descripción de la realidad problemática.	21
2.2 Justificación e importancia.	22
2.3. Objetivos de la investigación.	22
2.3.1. Objetivo general	22
2.3.2. Objetivos específicos:	23
2.4. Hipótesis de la investigación.	23
2.4.1. Hipótesis general.	23
2.4.2. Hipótesis específicas:	23
2.5. Variables de investigación e indicadores.	23
2.5.1. De la hipótesis general	23
2.6. Antecedentes de la investigación:	24

CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS.

3.1. Unidades de análisis y observación.	28
3.2. Tipo de investigación.	28
3.3. Método.	29
3.4. Población y muestra	30
3.4.1. Población.	30
3.4.2. Muestra.	31
3.4.3. Delimitación espacial	31

3.4.4. Delimitación temporal.	31
3.5. Delimitación de la población y muestra.	32
3.5.1. Delimitación de la población.	32
3.5.2. Delimitación de la muestra.	32
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	32
3.6.1. Técnicas.	32
a.- Observación directa	32
3.6.2. Instrumentos utilizados	33
3.7. Plan estratégico de recolección de datos.	33
3.7.1. Material y métodos.	34
3.8. Plan de tratamiento de datos.	34
3.9. Plan de procesamiento de datos.	34
3.9.1. Diseño de instrumentos de investigación.	34
CAPÍTULO IV	
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	
4.1. Fiabilidad del instrumento de la investigación.	36
4.1.1. Información general descriptiva de los trabajadores del gobierno regional de Puno 2017.	37
4.2. Prueba de hipótesis	44
4.2.1. Contrastación de la hipótesis general.	44
4.2.2. Primera hipótesis específica	46
4.2.3 Segunda hipótesis específica	47
CONCLUSIONES	49
RECOMENDACIONES	50
BIBLIOGRAFÍA	52
ANEXOS	55

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
1. Enfoques de la inteligencia emocional.	5
2. Operacionalización de variables.	24
3. Indicadores de la inteligencia emocional.	29
4. Indicadores del desempeño laboral.	30
5. Personal por estratos y categoría	30
6. Escala de Likert	35
7. Fiabilidad de Alfa de Cronbach de Inteligencia Emocional	36
8. Información Sociodemográfica.	37
9. Niveles de inteligencia emocional y sus dimensiones.	39
10. Niveles de Desempeño laboral y sus Dimensiones:	40
11. Niveles de Inteligencia Emocional Según Área de Trabajo.	41
12. Niveles de desempeño laboral según área de trabajo	43
13. Nivel de la Relación Entre la Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral.	44
14. Relación de Inteligencia con el Desempeño Laboral	45
15. Nivel de Relación entre la Inteligencia Emocional y Calidad de Servicio.	46
16. Relación de Inteligencia Emocional y la Calidad de Servicio.	46
17. Nivel de Relación Entre la Inteligencia Emocional y la Productividad.	47
18. Relación de inteligencia emocional y la productividad.	48

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
1. Diseño de la investigación.	28
2. Diseño del método.	29
3. Plan estratégico de recolección de datos.	33
4. Materiales y métodos.	34
5. Información sociodemográfica	38
6. Relación lineal de inteligencia emocional y desempeño laboral	45

ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
1. Test de inteligencia emocional.	56
2. Operacionalización de variables.	59

RESUMEN

El objetivo de esta investigación es, determinar de qué manera la inteligencia emocional se relaciona con el desempeño laboral en los trabajadores del Gobierno Regional de Puno periodo 2017, el estudio se enfoca primero en la inteligencia emocional propuesta por (Goleman, 1998). La segunda se enfoca al análisis del desempeño laboral por Hernández (2008). Y se tomó como referencia a dos aspectos principales del desempeño laboral como son: calidad de servicio, y la productividad. También se determina los niveles de inteligencia emocional y rendimiento laboral, La investigación es de tipo descriptivo cuantitativo correlacional de carácter transaccional o transversal. Para conocer de manera detallada la relacionan del nivel de desempeño profesional de los trabajadores del gobierno regional de Puno. Basándose en el instrumento de inteligencia emocional de (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). Adaptado del cuestionario “ECI” (Emotional Competence Inventory) de (Goleman, Emotional Competence Inventory, 1999) y el instrumento de nivel de desempeño elaborado y validado por Hernández, Fernández y Baptista, (2014) ambos instrumentos fueron adaptados y validados mediante juicio de expertos comprobándose su fiabilidad a través del alpha de crombach con un 0,951 de fiabilidad en ambas variables, con un 0,928 para inteligencia emocional y 0,879 un para desempeño laboral lo cual indica que la confiabilidad es buena en los resultados obtenidos en la muestra. Además, se realizó un análisis de correlación de Rho Spearman, los resultados muestran que existe una relación significativa ($r = 0.629^{**}$; $p < 0,01$) de la inteligencia emocional y el desempeño laboral, también se diseñaron instrumentos, tipo escala de Likert.

En conclusión, mientras más alta sea la inteligencia emocional en los trabajadores del Gobierno Regional de Puno, mayor será su desempeño.

Palabras clave: Inteligencia emocional, rendimiento laboral, calidad de trabajo producción y productividad.

ABSTRACT

The objective of this research is to determine how emotional intelligence is related to work performance in the workers of the Regional Government of Puno period 2017; the study focuses first on the emotional intelligence proposed by (Goleman, 1998). The second focuses on the analysis of job performance by Hernández (2008). Moreover, it was taken as a reference to two main aspects of job performance such as quality of service, and productivity. The levels of emotional intelligence and work performance are also determined. The investigation is of descriptive quantitative correlational type of transactional or transversal character. To know in detail the relationship between the level of professional performance of the workers of the regional government of Puno. Based on the emotional intelligence instrument of (Hernández, Fernández and Baptista, 2014). Adapted from the questionnaire "ECI" (Emotional Competence Inventory) of (Goleman, 1999) and the performance level instrument developed and validated by Hernández, Fernández and Baptista, (2014) both instruments were adapted and validated by expert judgment verifying their reliability through the alpha of Crombach with a 0.951 reliability in both variables, with a 0.928 for emotional intelligence and 0.879 a for work performance which indicates that the reliability is good in the results obtained in the sample. In addition, a correlation analysis of Rho Spearman was performed, the results show that there is a significant relationship ($r = 0.629^{**}$, $p < 0.01$) of emotional intelligence and work performance, instruments were also designed, scale of Likert. In conclusion, the higher the emotional intelligence in the workers of the Regional Government of Puno, the higher their performance.

Key words: Emotional intelligence, work performance, quality of work, production and productivity.

INTRODUCCIÓN

En la sociedad actual la globalización económica, la información y competitividad en las organizaciones ha presentado desafíos a la gestión por lo que los individuos se ven impulsados a desarrollar procesos gerenciales que generen mecanismos de innovación y tecnológica para propiciar un mejoramiento continuo de calidad y desempeño laboral. Por tanto en las organizaciones han surgido la necesidad de responder a las exigencias competitivas del entorno brindando mayor prioridad al recurso humano ya que este desempeña un papel fundamental en la toma de decisiones dentro de las empresas u organizaciones, sin embargo en algunas instituciones los servidores por el paso de los años, falta de capacitación y otros factores han hecho mermado su productividad, para tal efecto es importante conocer aspectos como la inteligencia emocional y el interés por otro tipo de capacidades, cualidades, habilidades o aptitudes que van a contrastar la diferencia entre un individuo con un alto desempeño y los individuos con desempeños promedio o inferiores. También se comienza a dar importancia a las características individuales relacionadas con la creatividad, la lógica, la flexibilidad y la capacidad de comprensión de las situaciones laborales, es decir, se reconoce la importancia de la Inteligencia Emocional según menciona (Araujo y Guerra, 2007). En el Gobierno Regional de Puno en toda la unidad orgánica, (Gerencias Regionales, y Direcciones sectoriales); no son ajenos, razón de la presente investigación con el propósito fundamental de determinar el nivel de inteligencia emocional, el rendimiento laboral y la relación entre la Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral. Con la finalidad de diseñar lineamientos para el desarrollo de un óptimo desempeño laboral basado en competencias emocionales. Nuestro trabajo de investigación ha sido estructurado en ocho apartados los cuales están desarrollados de la siguiente forma: I el problema de investigación; II Marco teórico referencial, que contiene el marco teórico y conceptual; III Diseño metodológico de la investigación; IV Resultados y análisis de la investigación; Conclusiones; Recomendaciones; Referencias bibliográficas y finalmente Anexos.

CAPÍTULO I

REVISIÓN DE LITERATURA

1.1. Marco teórico.

En este capítulo se describen los puntos más importantes que conforman el marco teórico referencial que nos permite tener una idea más clara de los temas a los que se hará referencia a lo largo del presente trabajo de investigación. Los Puntos aquí tratados van desde conceptos y/o conclusiones de los principales trabajos referidos a la inteligencia emocional y sus aplicaciones en diversos campos de la sociedad actual.

1.1.1. La inteligencia.

Según Cárdenas (2011) la inteligencia resulta de un proceso de adaptación que se verifica permanentemente entre el individuo y su ámbito socio cultural. Este proceso implica dos procesos inseparables y simultáneos:

- La transformación del medio por la acción del sujeto; permanentemente y de manera activa el individuo interactúa e interviene en su entorno lo que le permite integrarse a él y conocerlo mediante un mecanismo que Piaget denomina asimilación (Cárdenas, 2011).
- La continua transformación interna del sujeto, ya que cada nueva experiencia con el medio o consigo mismo implica una modificación de las estructuras mentales y comportamentales preexistentes, a los fines de acomodarse a la nueva situación. Es lo que Piaget denomina acomodación (Cárdenas, 2011).
- Asimilación y acomodación, son dos procesos complementarios y permanentes, ellos hacen posible la construcción y afianzamiento de estructuras mentales (inteligencia) ellas permiten la adaptación al mundo en el que el sujeto vive. (Silva, 2012).

Para Pegoraro y Parker (2009) la inteligencia es un tema muy importante dentro de las organizaciones hoy en día, ya que no solo se necesita tener un alto nivel de inteligencia asociado únicamente a los conocimientos, sino ciertas habilidades que permitan afrontar los cambios que se presentan día a día de una manera exitosa.

Por su parte Sternberg (2000) afirma que, aunque existen diferentes tipos de inteligencia, en términos generales este concepto implica la reunión de información, el aprendizaje y el razonamiento sobre esta información; es decir, la habilidad mental asociada con las operaciones cognitivas.

1.1.2. Emociones.

Consideradas como la reacción inmediata del ser vivo a una situación que le es favorable o desfavorable; es inmediata en el sentido de que está condensada y, por así decirlo, resumida en la tonalidad sentimental, placentera o dolorosa, la cual basta para poner en alarma al ser vivo y disponerlo para afrontar la situación con los medios a su alcance.

Yankovic, (2011) las emociones son procesos episódicos que, evocados por la presencia de algún estímulo o situación interna o externa, que ha sido evaluada y valorada como potencialmente capaz de producir un desequilibrio en el organismo, dan lugar a una serie de cambios o respuestas subjetivas, cognitivas, fisiológicas y motor expresivas; cambios que están íntimamente relacionados con el mantenimiento del equilibrio, esto es: con la adaptación de un organismo a las condiciones específicas del medio ambiente en continuo cambio.

Peña, Cañoto y Santalla, (2006) es un estado de alerta comportamental, que varía desde el sueño profundo hasta la actividad intensa, es también un estado fisiológico (o corporal) que puede medirse por medios físicos de varias clases. Al mismo tiempo es una experiencia (algo que sentimos) y una expresión (algo que mostramos en nuestra postura y en nuestra expresión facial). Finalmente (...) es una fuerza motivadora que determina las cosas por las cuales luchamos o las que tratamos de evitar.

Ramos, Recondo, y Enríques, (2012) Un sentimiento y sus pensamientos característicos, a estados psicológicos y biológicos y una variedad de tendencias de actuar.

1.1.3. Inteligencia emocional

Es la capacidad natural que tenemos los humanos para gestionar nuestras emociones a fin de adaptarnos a las circunstancias de nuestro entorno; capacidad que podemos mejorar mediante la introspección y la práctica (Aguera, 2007).

La habilidad de percibir con exactitud, valorar y expresar emociones; la habilidad de acceder o generar sentimientos que faciliten el pensamiento; la habilidad de comprensión emocional y conocimiento emocional; y la habilidad de regular emociones

para promover el crecimiento intelectual y emocional. (Ramos, Recondo, y Enríques, 2012).

La inteligencia emocional es un conjunto de capacidades y habilidades, y competencias que no son convertibles y que influyen en la capacidad de una persona de enfrentar las exigencias y presiones de su entorno. (Robbins, 2004).

El término "inteligencia emocional" se refiere a la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos, los sentimientos de los demás, motivarnos y manejar adecuadamente las relaciones que sostenemos con los demás y con nosotros mismos (Goleman, Emotional Competence Inventory, 1999).

1.2. Importancia de la inteligencia emocional.

Las habilidades propias de la inteligencia emocional son cuatro veces más importantes que las de la inteligencia analítica a la hora de determinar el prestigio y éxito profesional, incluso en los dominios estrictamente científicos (Aguera, 2007).

Fernandez, (2010) indica que una organización en la que se practica la inteligencia emocional, los empleados tienen la habilidad de desarrollarla incrementar individualmente. Mediante el autoconocimiento, el control de las emociones y la motivación, haciendo uso de ella para relacionarse con los demás, estas características sirven para tener mejoras en la organización.

En años venideros, las empresas que fomenten mejor la colaboración entre sus empleados serán las más competitivas. Pero independientemente de la empresa para la que se trabaje, las habilidades de la inteligencia emocional resultan indispensables para sobrevivir. Estas pueden ayudarnos no solo a ser más competitivos, sino a disfrutar de nuestro trabajo en un entorno laboral en continuo proceso de cambio y con demandas de mayor exigencia. (Olvera, Domínguez y Cruz, 2002).

Tabla 1
Enfoques de la inteligencia emocional.

GOLEMAN 1995-1998	WEISENGER 1998	BAR-ON 1983	COOPER Y SAWAF 1998	HANDEBAKA 2004
Componentes de la IE	Competencias de la IE	Componentes factoriales de la IE	Pilares de la IE	Componentes de la IE
1. COMPETENCIAS PERSONALES	1. DESARROLLO DE LA IE	1. INTRAPERSONAL	1. CONOCIMIENTO EMOCIONAL	1. AUTOCONOCIMIENTO
a.- Conciencia de uno mismo	a. Desarrollo de la autoconciencia	• Auto concepto	a. Conocimiento emocional	a. Autoconciencia
• Conciencia emocional.	b. El control de las emociones	• Autoconciencia emocional	b. Honestidad emocional	b. Autoconocimiento
• Valoración adecuada de uno mismo.	c. La automotivación	• Asertividad	c. Energía emocional	c. Autoestima
• Confianza en uno mismo		• Independencia	d. Retroinformación	d. Autodominio
		• Auto actualización	e. Intuición practica	
a. Autorregulación	2. USO DE LA IE EN RELACION CON LOS DEMAS	2. MANEJO DEL ESTRÉS	2. APTITUD EMOCIONAL	2. AUDOMINIO
• Autocontrol	a. El desarrollo de una capacidad de comunicación eficaz	• Tolerancia al estrés	a. Radio de confianza	a. Control del estrés serenidad
• Confiabilidad	• Exteriorización	• Control de impulsos	b. Presencia autentica	b. Integridad
• Integridad adaptabilidad	• Asertividad	• Estado de animo	c. Descontento constructivo	c. Responsabilidad
• Innovación	• Atención dinámica		d. Flexibilidad y renovación	d. Adaptabilidad
b. Motivación	• Critica	3. ESTADO DE ANIMO Y MOTIVACION	3. PROFUNDIDAD EMOCIONAL	3. MOTIVACION AUTOMOTIVACIÓN
• Motivación de logro	• Comunicación en equipo	• Optimismo	a. Potencial único y propósito	a. Optimismo
• Compromiso	b. El desarrollo de la experiencia interpersonal	• Felicidad	b. Compromiso, responsabilidad y conciencia	b. Afán de triunfo
• Iniciativa	• Satisfacer las necesidades de cada uno	4. INTERPERSONALES	c. Integridad aplicada	c. Compromiso
• Optimismo	• Relacionarnos con los demás a lo largo del tiempo	• Empatía	d. Influencia sin autoridad	d. Iniciativa
1. COMPETENCIAS SOCIALES	• Compartir conocimientos, sentimientos e ideas	• Responsabilidad social		4. EMPATIA
a. Empatía	c. Ayudar a los demás a ayudarse a sí mismos	• Relaciones interpersonales	4. ALQUIMIA EMOCIONAL	a. Comprensión de los demás
• Comprensión de los demás	• Mantener una perspectiva emocional	5. ADAPTABILIDAD	a. Flujo intuitivo	b. Orientación por el servicio
• Desarrollo de los demás	• Escuchar y ser comprensivos	• Prueba de realidad	b. Cambio de tiempo reflexivo	
• Orientación hacia el servicio	• Tranquilizar a una persona que esta fuera de control	• Flexibilidad	c. Percepción de oportunidad	5. HABILIDADES SOCIALES
• Aprovechamiento de la diversidad	• Ayudar a los demás a planificar y alcanzar objetivos	• Solución de problemas	d. Creación del futuro.	a. Comunicación
• Conciencia política				b. Liderazgo
b. Habilidades sociales				c. Manejo de conflictos
• Influencia				d. Trabajo en equipo
• Comunicación				e. Redes y relaciones
• Liderazgo				
• Catalizacion del cambio				
• Manejo de conflictos				
• Establecer vínculos				
• Colaboración y cooperación				
• Habilidades de equipo				

Fuente: (cari, 2011)

1.2.1. Evaluación del desempeño.

Significa calificar el desempeño actual y/o anterior de un trabajador en relación con sus estándares. Aunque evaluar el desempeño por lo general trae a la mente herramientas específicas de evaluación, como la evaluación por resultados. La evaluación del desempeño también supone que se han establecido estándares de este, y también que se

dará a los trabajadores la retroalimentación y los incentivos para ayudarlos a solventar las deficiencias en el desempeño, o para que continúen desempeñándose de forma sobresaliente (Dessler y Valera, 2011).

La evaluación del desempeño (ED) es un sistema formal de revisión y evaluación sobre la manera en que el individuo o un grupo ejecutan las tareas. Un aspecto fundamental en la definición es la palabra formal, porque en la realidad, la administración debería supervisar el desempeño del individuo de manera formal (Mondy, 2010).

Es una parte importante de los sistemas de administración del desempeño, es el resultado de un proceso anual o bianual en el que un gerente evalúa el desempeño de un empleado en relación a los requerimientos de su puesto y utiliza la información para mostrar a la persona donde se necesitan mejoras (Snell y Bohlander, 2013).

1.2.2. La administración del desempeño.

Se trata del proceso mediante el cual las compañías se aseguran de que la fuerza laboral trabaje para alcanzar las metas organizacionales, e incluye practicas por las cuales el gerente define las metas y tareas del empleado, desarrolla sus habilidades y capacidades, y evalúa de manera continua su comportamiento dirigido a metas y luego lo recompensa en una forma que tendrá sentido en cuanto a las necesidades de la compañía y a las aspiraciones profesionales del individuo.

El enfoque de administración del desempeño actual refleja los intentos de los gerentes por reconocer de forma más explícita la naturaleza interrelacionada de los factores que influyen el desempeño del trabajador. Y refleja el énfasis que en la actualidad ponen los gerentes al motivar esfuerzos dirigidos a metas de alto desempeño, en un mundo global competitivo (Dessler y Valera, 2011).

La administración del desempeño (AD) es un proceso orientado hacia las metas y encaminado al aseguramiento de que los procesos organizacionales se realicen oportunamente para maximizar la productividad de los empleados, de los equipos y en última instancia de la organización. Es un elemento fundamental en el logro de la estrategia organizacional en tanto implica la medición y el mejoramiento del valor de la fuerza de trabajo. Mientras que la evaluación del desempeño tiene lugar una sola vez al año, la administración del desempeño es un proceso dinámico y continuo. (Mondy, 2010).

La administración del desempeño es el proceso mediante el cual se crea un ambiente de trabajo en el que las personas pueden desempeñarse al máximo de sus capacidades con

el fin de cumplir con los objetivos de la empresa. Es un sistema completo de trabajo que emana de los objetivos de la (Snell y Bohlander, 2013).

1.2.3. Factores que influyen en el desempeño laboral.

Capacidad.

- Habilidades técnica
- Habilidades interpersonales
- Habilidades de solución de problemas
- Habilidades analíticas
- Habilidades de comunicación
- Limitaciones físicas

Motivación

- Ambición de carrera
- Metas/expectativas
- Satisfacción y frustraciones en el trabajo
- Percepciones de Justicia
- Relaciones con los compañeros de trabajo

Ambiente

- Equipo/materiales
- Diseño del puesto
- Condiciones económicas
- Sindicatos
- Reglas y políticas
- Apoyo de la administración
- Leyes y regulaciones

1.2.4. Métodos de evaluación del desempeño laboral.

a.- Método de escala de puntuación gráfica.

Según (Dessler y Valera, 2011) es una escala de puntuación grafica menciona algunos rasgos o un rango de desempeño para cada uno. Como calidad y confiabilidad y un rango de valores de desempeño desde insatisfacción hasta sobresaliente para cada indicador. El supervisor califica a cada subalterno encerrando en un círculo o marcando la puntuación que describa mejor su desempeño para cada característica y, luego, suma las puntuaciones para todas las características.

b.- Método de clasificación alterna.

Clasificar a los trabajadores de mejor a peor en ciertas características es otra técnica de evaluación popular. Puesto que usualmente resulta más fácil distinguir entre los peores y mejores trabajadores que clasificarlos, resulta útil un método de clasificación alterna. Junto con este, se utiliza un formato para indicar que empleado está más alto en el rasgo a medir y también quien está más bajo, alternando entre ellos hasta que se clasifiquen todos los trabajadores que participan.

c.- Método de comparación por pares.

Con el método de comparación de pares, cada subordinado a evaluar se compara con todos los demás subalternos en cada característica. Entonces para cada rasgo, el supervisor indica con un signo más o menos quien es el mejor empleado del par. A continuación, se suma el número de veces que un empleado califica como el mejor.

d.- Método de distribución forzada.

Con el método de distribución forzada, el gerente asigna porcentajes predeterminados del personal a su cargo en categorías de desempeño.

e.- Método del incidente crítico.

Este método implica llevar un registro de casos extraordinarios positivos y negativos del comportamiento laboral de un empleado y revisarlo con este en momentos predeterminados. Las empresas con frecuencia usan el método del incidente crítico para complementar un método de evaluación o de clasificación. Esto ayuda a garantizar que el supervisor atienda la evaluación del subalterno durante todo el año, ya que los incidentes deben acumularse y por lo tanto la calificación no solo refleja el desempeño más reciente del trabajador.

f.- Escalas de calificación basadas en el comportamiento.

Una escala de clasificación basada en el comportamiento (ECBC) es una técnica de evaluación que combina las ventajas tanto de la descripción de incidentes críticos, como de las puntuaciones, al complementar una escala cuantificada con ejemplos descriptivos específicos de desempeño aceptable y deficiente.

g.- Método de administración por objetivos.

El método de administración por objetivos (APO) requiere que el gerente establezca metas medibles y específicas con cada trabajador y, luego, analice periódicamente el progreso de éste hacia dichas metas. El término APO usualmente se refiere a un programa de establecimiento de metas y evaluación de toda la organización que consiste en seis pasos:

- Establecer las metas de la organización
- Fijar metas por departamento
- Analizar las metas por departamento
- Definir los resultados esperados
- Realizar revisiones de desempeño y medir los resultados
- Dar retroalimentación

h.- Evaluaciones del desempeño computarizadas y basadas en la web.

En la actualidad las evaluaciones con mucha frecuencia se basan en la web o en computadoras.

i.- Vigilancia electrónica del desempeño.

Los sistemas de vigilancia electrónica de desempeño (VED) usan tecnología de redes de cómputo para permitir a los administradores el acceso a las computadoras y los teléfonos de sus trabajadores. Por lo tanto, permiten a los gerentes determinar en cualquier momento del día el ritmo al que trabajan sus empleados, su grado de precisión, su tiempo de acceso y salida, e incluso la cantidad de tiempo que dedican a las pausas como ir al sanitario Según, (Mondy, 2010).

j.- la retroalimentación de 360 grados como método de evaluación.

Es una técnica de evaluación del desempeño que implica información de evaluación proveniente tanto de niveles múltiples dentro de la empresa como de fuentes externas. En esta técnica, todas las personas que se encuentran alrededor del empleado que está sometido a evaluación pueden otorgar calificaciones, incluyendo a los gerentes, el empleado mismo, los supervisores, los subordinados, los compañeros de trabajo, los miembros del equipo y los clientes internos y externos.

El riesgo más grande de la retroalimentación de 360 grados es la confidencialidad.

k.- Escalas de calificación.

Son una técnica de evaluación del desempeño que evalúa a los empleados de acuerdo con factores definidos.

Al usar este enfoque los evaluadores registran sus juicios acerca del desempeño sobre una escala, la cual incluye varias categorías. Una razón para la gran aceptación de la técnica de escalas de calificación es su sencillez, lo que permite hacer rápidas evaluaciones de muchos empleados. Cuando se cuantifican las calificaciones, facilita la comparación de los desempeños de los empleados.

Los factores que se eligen para evaluación por lo común son de dos tipos: los que están relacionados con el trabajo y las características personales.

l.- Incidentes críticos.

Técnica de evaluación del desempeño que requiere del mantenimiento de registros escritos acerca de las acciones altamente favorables y desfavorables del empleado en el puesto de trabajo.

m.- Ensayo.

Técnica de evaluación del desempeño en la cual el evaluador redacta una breve narración en la que describe el desempeño del empleado.

Esta técnica tiende a concentrarse en un comportamiento extremo en el trabajo del empleado y no en el desempeño rutinario y cotidiano.

n.- Estándares laborales.

Técnica de evaluación de desempeño que compara el desempeño de cada empleado con un estándar predeterminado o con un nivel esperado de producción.

Los estándares reflejan la producción normal de un individuo promedio que trabaja a ritmo normal.

ñ.- Clasificación.

Técnica de evaluación del desempeño en la cual el evaluador coloca a todos los empleados provenientes de un grupo en el orden de su desempeño general, el mejor empleado del grupo clasifica en el nivel más alto y el empleado más deficiente se clasifica al nivel más bajo.

La comparación por pares es una variación del método de clasificación en la cual el desempeño de cada empleado se compara con el de cualquier otro empleado dentro del grupo.

o.- Distribución obligatoria.

Técnica de evaluación del desempeño en la cual se requiere que el evaluador asigne a los individuos de un grupo de trabajo a un número limitado de categorías, similares a una distribución normal de frecuencias.

p.- Escala de calificación basada en el comportamiento.

ECBC es una técnica de evaluación del desempeño que combina los elementos de la escala tradicional de calificación y la técnica de incidencias críticas; a lo largo de una escala se muestran varios niveles de desempeño y cada uno de ellos se describe en términos de comportamiento de un empleado en un puesto específico de trabajo.

q.- Sistema basado en resultados.

Técnica de evaluación del desempeño en la cual el administrador y subordinado convienen conjuntamente en los objetivos del siguiente periodo de evaluación; en el pasado era una forma de administración por objetivos. Modelo de las competencias emocionales de Goleman.

Goleman, (1998) En este modelo formula la inteligencia emocional en términos de una teoría del desarrollo y propone una teoría de desempeño aplicable de manera directa al ámbito laboral y organizacional, centrado en el pronóstico de la excelencia laboral.

1.3. Modelo de competencias emocionales.

Para Goleman, (1999) la Inteligencia Emocional está fundamentada en cinco (5) aptitudes básicas, divididas en personales y sociales, entendiendo por aptitud una característica de la personalidad o conjunto de hábitos que llevan a un desempeño superior o más efectivo. Estas cinco aptitudes son: Auto-conocimiento, Autorregulación, Motivación, Empatía, Habilidades Sociales. Divididas las tres primeras en aptitudes personales y las dos últimas en aptitudes sociales.

Entendiéndose por aptitudes personales aquellas que determinan el dominio de uno mismo y por aptitudes sociales las que determinan el manejo de las relaciones con otras personas y con la sociedad en general.

Con la finalidad de profundizar en el concepto de Inteligencia Emocional, se describen las Aptitudes Personales.

1.3.1. Auto conocimiento.

Saber qué se siente en cada momento y utilizar esas referencias para orientar la toma de decisiones. Dentro del auto-conocimiento se encuentran tres (3) sub aptitudes: conciencia emocional, auto-evaluación precisa y confianza en uno mismo.

1.3.2. Autorregulación.

Manejar las emociones de modo que faciliten las tareas entre manos, en vez de estorbarla. Dentro de la autorregulación existen cinco (5) sub aptitudes: autocontrol, confiabilidad, escrupulosidad, adaptabilidad e innovación.

1.3.3. Motivación.

Utilizar las preferencias más profundas para orientarse y avanzar hacia los objetivos. Dentro de la motivación existen cuatro (4) sub aptitudes: afán de triunfo, compromiso, iniciativa y optimismo.

De igual manera, las Aptitudes Sociales las cuales determinan el modo de relacionarse con los demás y se dividen en aptitudes generales y sub aptitudes.

1.3.4. Empatía.

Percibir lo que sienten los demás, ser capaces de ver las cosas desde su perspectiva. (Goleman, (1999), plantea cinco (5) sub aptitudes: comprender a los demás, ayudar a los demás a desarrollarse, orientación hacia el servicio, aprovechar la diversidad y conciencia política.

1.3.5. Habilidades sociales.

Manejar bien las emociones en una relación e interpretar adecuadamente las situaciones y las redes sociales. Dentro de las habilidades sociales existen ocho (8) sub aptitudes: influencia, comunicación, manejo de conflictos, liderazgo, catalizador de cambio, establecer vínculos, colaboración y cooperación, habilidades de equipo.

a.- Autorregulación.

Según (Goleman, Emotional Competence Inventory, 1999)

- **Autocontrol:** dominio sobre nuestros impulsos y emociones conflictivas

- **Confiabilidad:** personas con ética intachable caracterizada por su honradez y sinceridad.
- **Integridad:** personas que mantienen su palabra y cumple con sus compromisos.
- **Adaptabilidad:** Adaptar su comportamiento a las nuevas circunstancias
- **Innovación:** enfrentan, adoptan perspectivas nuevas y consideran los riesgos.

b.- Motivación.

Según Goleman (1999).

- **Motivación al logro:** auto motivación para cumplir con los objetivos que se han planteado.
- **Compromiso:** tomar para sí las metas del grupo y la organización.
- **Iniciativa:** aprovechamiento de las oportunidades como base de la iniciativa.
- **Optimismo:** pensamientos que nos alientan y nos motivan hacer mejores.

c.- Empatía.

Según Goleman (1996).

- **Comprensión a los demás:** mostrar atención a las emociones de otros.
- **Orientación hacia el servicio:** representa la preparación para responder con disposición.
- **Desarrollo de los demás:** percibir las necesidades de los demás y fomentar su capacidad.
- **Aprovechar la diversidad:** comprender que las opiniones, acciones y aportaciones de otros, no sobran, sino que complementan a los demás.

d.- Motivación.

Según Goleman (1998) & Hernández (2008)

- **Influencia:** efectividad en el manejo de las emociones de otros.
- **Comunicación:** compartir algo con otra persona: información, ideas, sentimientos.
- **Liderazgo:** responsable de su propia energía y posteriormente ayudar a los demás.
- **Manejo de conflictos:** establecer parámetros para lograr acuerdos satisfactorios.
- **Catalizador del cambio:** establecer cambios que ayuden a mejorar procesos.
- **Establecer Vínculos:** competencia altamente influenciada por el autocontrol y la empatía.
- **Colaboración y cooperación:** compartir los recursos, planes e información con que se cuenta.

- **Habilidades de equipo:** compromiso que comparten cada uno de sus integrantes en el desempeño.

1.4. (Gil Adí, 2000) Teorías de la inteligencia emocional.

Gil, (2000) crea su teoría a partir de las ideas de Gardner basándose en las inteligencias múltiples y los trabajos de Senge y otros (2000). Abarca en primer lugar, el enfoque en el mismo individuo y la adquisición de independencia (interpersonal intrapersonal), y en segundo lugar, en el enfoque del individuo en la interacción social y en el manejo de conflictos a fin de que toda la persona pueda llenar su necesidad de validación e interdependencia. Explica la maestría personal, modelos mentales, aprendizaje en equipo, visión compartida y pensamiento sistémico. Destaca, las mismas posiciones de Goleman y Cooper en cuanto a la insuficiencia que presenta el coeficiente intelectual en el éxito del individuo, planteando a la autoconciencia como el pilar fundamental de la autoestima.

1.5. Modelo de los cuatro pilares de la inteligencia emocional.

Cooper y Sawaf, (2004), exponen el Modelo de los Cuatro Pilares de la Inteligencia Emocional, en donde extraen la inteligencia del campo del análisis psicológico y las teorías filosóficas colocándolo en el terreno del conocimiento directo su estudio y la aplicación, son muy importantes para el desarrollo integral del individuo en todo su proyecto de vida.

1.5.1. Pilares de la inteligencia emocional.

Primer Pilar. Conocimiento Emocional. Crea un espacio de eficiencia personal y confianza, mediante honestidad emocional, energía, retroinformación, intuición, responsabilidad y conexión. Elementos presentes: honestidad emocional, energía emocional, retroalimentación emocional e intuición práctica.

1.5.2. Segundo pilar. Aptitud emocional.

Este pilar forma la autenticidad del individuo, su credibilidad y flexibilidad, ampliando su círculo de confianza y capacidad de escuchar, manejar conflictos y sacar el mejor descontento constructivo. Elementos presentes: presencia auténtica, radio de confianza, descontento constructivo, elasticidad y renovación.

1.5.3. Tercer pilar. Profundidad emocional.

En este pilar se exploran maneras de conformar la vida y trabajo con un potencial único respaldándose con integridad, y aumentando su influencia sin autoridad. Elementos

presentes: potencial único y propósito, compromiso, responsabilidad y conciencia, integridad e influencia.

1.5.4. Cuarto pilar. Alquimia emocional.

Implica aprender a reconocer y dirigir las frecuencias emocionales o resonancias para producir una transformación. Elementos: flujo intuitivo, desplazamiento reflexivo en el tiempo, percepción de la oportunidad, creando futuro.

Se puede afirmar que el primer pilar contribuye el conocimiento emocional creando un espacio interior de gran confianza. El segundo pilar contribuye a la aptitud emocional creando un fuerte sentido de inspiración. El tercer pilar profundidad emocional, forma el carácter y genera creatividad y el cuarto pilar, alquimia emocional, amplía la capacidad para encontrar soluciones, innovar para crear futuro.

1.6. Desempeño laboral.

Debe considerarse que el Desempeño Laboral describe el grado en que los gerentes o coordinadores de una organización logran sus funciones, tomando en cuenta los requerimientos del puesto ocupado, con base a los resultados alcanzados.

D'vicente, (2003) define el Desempeño Laboral como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado. En tal sentido, este desempeño está conformado por actividades tangibles, observables y medibles, y otras que se pueden deducir.

Otra definición interesante acerca del Desempeño Laboral es la expuesta por Stoner, (1994), quien afirma “el desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad”.

Sobre la base de esta definición se plantea que el Desempeño Laboral está referido a la ejecución de las funciones por parte de los empleados de una organización de manera eficiente, con la finalidad de alcanzar las metas propuestas.

Chiavenato, (2007) expone que el desempeño es “eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral”. En tal sentido, el desempeño de las personas es la combinación de su comportamiento con sus resultados, por lo cual se deberá modificar primero lo que se haga a fin de poder medir y observar la acción.

El desempeño define el rendimiento laboral, es decir, la capacidad de una persona para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo, con menor esfuerzo

y mejor calidad, estando dirigido a la evaluación la cual dará como resultado su desenvolvimiento.

Robbins, (2004) al analizar las concepciones sobre el Desempeño Laboral, plantea se deben fijar nuevas definiciones de éste término, formulando innovadoras mediciones, y será preciso definir el desempeño en términos no financieros.

Plantea la importancia de la fijación de metas, activándose de esta manera el comportamiento y mejora del desempeño. Este mismo autor expone que el desempeño global es mejor cuando se fijan metas difíciles, caso contrario ocurre cuando las metas son fáciles. En las definiciones presentadas anteriormente, se evidencia que las mismas coinciden en el logro de metas concretas de una empresa, siendo imprescindible para ello la capacidad presente en los integrantes de ésta, logrando así resultados satisfactorios en cada uno de los objetivos propuestos por (Robbins, 2004).

1.6.1. Evaluación del desempeño.

Requieren que el trabajador demuestre sus capacidades, actitudes y valores de forma directa: ya sea practicando acciones y/o ejecutando tareas que solucionen problemas concretos o creando algún producto en un contexto laboral determinado.

Al evaluar el desempeño es necesario contemplar la totalidad de las funciones que este trabajador tiene en el ejercicio de su labor; o sea las asistenciales, educacionales, investigativas y de dirección o administrativas. Siempre hay que tener presente que en ninguna evaluación es posible evaluarlo todo, por lo que siempre tiene que ser muestral y su éxito dependerá de la calidad de las tareas y acciones seleccionadas, que tiene que contemplar actividades inherentes a cada una de las funciones de su desempeño laboral. La evaluación de competencias es un proceso de verificación de evidencias del desempeño laboral, contra un estándar definido como norma, para determinar si es competente o aún no, al realizar una función laboral determinada.

1.7. Métodos de análisis de datos.

Para poder comprobar lo planteado se utilizará como medio de análisis de datos el programa SPSS Vs23 (Statistical Productand And Service Solution), para la transcripción de datos obtenidos por el cuestionario, su tabulación y por último analizarla mediante tablas y gráficos para su respectiva representación.

1.7.1. Prueba de correlación

Según Sote (2005) “El coeficiente de correlación define a un indicador estadístico como el grado que permite conocer la asociación y dependencia que pueda existir entre dos o más variables”. En estadística, el coeficiente de correlación de Pearson es un índice que mide la relación lineal entre dos variables aleatorias cuantitativas. A diferencia de la covarianza, la correlación de Pearson es independiente de la escala de medida de las variables. Se utiliza Pearson si en tu prueba de normalidad tu sig. Sale mayor a 0.05, en tu prueba de normalidad.

1.7.2. El coeficiente de correlación de spearman.

En estadística, el coeficiente de correlación de Spearman, ρ (ro) es una medida de la correlación (la asociación o interdependencia) entre dos variables aleatorias continuas. Para calcular ρ , los datos son ordenados y reemplazados por su respectivo orden. Se determinará un orden para la información, y así mismo se podrá hacer inferencia de los resultados para su posterior interpretación. En algunos casos, se hará cruce de variables que permitan generar tablas de contingencia, con el fin de mostrar la incidencia de una variable sobre otra. Los diagramas de barras determinarán la comparación de dos o más variables y se mostrará la interpretación respectiva. La representación gráfica de las variables se determina por el uso de Histogramas que permitirá describir el comportamiento de las variables en conjunto. El Software estadístico a emplear es el SPSS. 23.0, tanto para la validación del instrumento, así como analizar la base de datos obtenida a través de él. Es el proceso en donde el emisor convierte las ideas que quiere transmitir en signos que puedan ser recibidos fácilmente por el receptor.

1.8. Marco conceptual.

a.- Administración.

Es la conducción racional de las actividades de una organización, con o sin ánimos de lucro. Ella implica la planeación. La organización (estructura), la dirección y el control de todas las actividades diferenciadas por la división del trabajo, que se ejecutan en una organización (Chiavenato, 2011).

b.- Administración del personal.

Prácticas y políticas necesarias para manejar los asuntos que tienen que ver con las relaciones personales en la función gerencial; en específico, se trata de reclutar,

capacitar, evaluar, remunerar y ofrecer un ambiente seguro, con un código de ética y trato justo para los empleados de la organización (Dessler y Valera, 2011).

c.- Desempeño laboral.

Es un sistema formal de revisión y evaluación sobre la manera en que un individuo o un grupo ejecutan tareas. (Mondy, 2010).

d.- Actitud.

Organización de creencias, opiniones, sentimientos y tendencias conductuales, relativamente duradera, hacia objetos, grupos, eventos o símbolos socialmente significativos. (Hogg, Vaughan y Haro, 2008)

e.- Comunicación.

Capacidad de escuchar abiertamente y transmitir mensajes claros y convincentes. (Fernández, 2010).

f.- Inteligencia.

La inteligencia es la capacidad de asimilar, guardar, elaborar información y utilizarla para resolver problemas, desarrollando una capacidad de iniciar, dirigir y controlar nuestras operaciones mentales y todas las actividades que manejan información. (PsicoActiva, s.f.).

g.- Inteligencia emocional.

El término "inteligencia emocional" se refiere a la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos, los sentimientos de los demás, motivarnos y manejar adecuadamente las relaciones que sostenemos con los demás y con nosotros mismos. (Goleman, 1998).

h.- Inteligencia intrapersonal.

Gardner (1995) es el conocimiento que las personas tienen de sus propios sentimientos, que contribuyen a la construcción de su imagen y ayudan a tomar decisiones: la reflexión sobre sí mismo, la creatividad artística y el dominio de su mundo interno y privado. (Fernández, 2010).

i.- Correlación.

La correlación trata de establecer la relación o dependencia que existe entre las dos variables que intervienen en una distribución bidimensional.

Es decir, determinar si los cambios en una de las variables influyen en los cambios de la otra. En caso de que suceda, diremos que las variables están correlacionadas o que hay correlación entre ellas.

j.- Inteligencia intrapersonal.

Gardner (1995) permite conocer los sentimientos e intenciones de los otros y facilita el trabajo en equipo, como en los maestros, líderes solidarios, actores. (Fernández, 2010).

k.- Motivación.

La motivación son los estímulos que mueven a la persona a realizar determinadas acciones y persistir en ellas para su culminación. Este término está relacionado con el de voluntad y el del interés. (Anónimo, s.f.).

l.- Empatía.

Ser capaz de experimentar las emociones de los demás, comprender su punto de vista e interesarnos activamente por las cosas que les preocupan. (Goleman, Boyatzis y McKee, 2002).

m.- Conocimiento.

El conocimiento es un conjunto de representaciones abstractas que se almacenan mediante la experiencia o la adquisición de conocimientos o a través de la observación. En el sentido más extenso que se trata de la tenencia de variados datos interrelacionados que al ser tomados por sí solos, poseen un menor valor cualitativo.

n.- Autoconocimiento.

Es el camino que nos conduce a conocernos globalmente y en todos los aspectos de la vida. Este conocimiento íntimo permite que podamos vivir mejor con nosotros mismos y con los demás y que podamos alimentar nuestras propias capacidades y transformar los errores y fallos en triunfos. (Bennett, 2011)

ñ.- Autodominio

Capacidad de manejar, de forma adecuada, las emociones e impulsos conflictivos, así como la regulación de los impulsos y emociones disonantes o penosas (Polaino, Cabanyes, y Del Pozo, 2003).

o.- Toma de decisiones.

La toma de decisiones es un proceso que atraviesan las personas cuando deben elegir entre distintas opciones. Diariamente nos encontramos con situaciones donde debemos optar por algo, pero no siempre resulta simple. El proceso de la toma de decisiones hace hincapié en conflictos que se presentan y a los cuales hay que encontrarles solución.

p.- Organizaciones inteligentes.

Las Organizaciones Inteligentes son aquellas capaces de aprender permitiendo así expandir sus posibilidades de crecimiento. No basta con adaptarse y sobrevivir sino sobre todo desarrollar la capacidad de crear. La construcción de una organización con auténtica capacidad de aprendizaje y creatividad se basa en el desarrollo de cinco disciplinas: dominio personal, trabajo en equipo, visión compartida, modelos mentales y pensamiento sistémico.

q.- Dominio personal.

El dominio personal se le conceptualiza como la denominación que tiene una persona sobre la labor que ejerce en su trabajo o en un desempeño laboral matutino o en cualquier actividad, que llega a lograrlo con un aprendizaje constante y continuo donde esta se llena de conocimientos nuevos y provechosos para un cambio de su centro laboral o en una aclaración personal de sí misma.

CAPÍTULO II

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1 Descripción de la realidad problemática.

a) Descripción del problema.

El mundo en el que vivimos está en un constante cambio en todo los aspectos y el área de recursos humanos no es la excepción, pues durante los últimos años los recursos humanos han sido considerados como elemento fundamental en el desarrollo y progreso de las organizaciones, puesto que se requiere de la energía humana y buen desenvolvimiento de los mismos para lograr alcanzar metas y objetivos organizacionales. Además, que el entorno laboral es también más competitivo por lo que se requieren de personas inteligentes no solo en conocimientos sino también en sus emociones, es decir hoy en día se ve la importancia que tiene habilidades emocionales de una persona dentro de una organización.

Por esta razón las organizaciones se han preocupado mucho por este elemento, estudiando al ser humano como un ser integro, donde la inteligencia emocional juega un papel importante pues permite la planificación, coordinación y ejecución de actividades para la obtención de beneficios tanto para el recurso humano como para la empresa en general, y se basa en la comprensión de las emociones, la capacidad de saber ponerse en lugar de los demás, y de conducir las emociones de forma que mejore la calidad de vida; los trabajadores del Gobierno Regional de Puno como un grupo organizado de personas debe considerar este aspecto y el grado de influencia que este puede tener en el desempeño laboral de los trabajadores, todo esto debido a que las emociones de una persona no sólo son sentidas sino también captadas por otras. Es por ello que también cuando se está tenso y cansado los problemas y los obstáculos le parecen más grandes de lo que son y el individuo es más susceptible de ser afectado por la depresión anímica de otros.

b) Definición del problema.

Debido a lo mencionado se formula el siguiente problema de investigación y que el presente trabajo de investigación responde a las siguientes interrogantes.

Ubicándonos en el contexto de la investigación en mención se plantean las siguientes interrogantes:

- ¿De qué manera la inteligencia emocional influye en el desempeño laboral en los trabajadores del Gobierno Regional de Puno periodo 2017?

El propósito de la presente investigación también procura absolver las siguientes interrogantes:

- ¿Cuál es el nivel de inteligencia emocional y desempeño laboral en los trabajadores del Gobierno Regional de Puno periodo 2017?
- ¿Cuál es de relación de la inteligencia emocional con la calidad de servicio que brindan los trabajadores del Gobierno Regional de Puno periodo 2017?
- ¿Cuál es la relación de la inteligencia emocional con el nivel productividad que brindan los trabajadores del Gobierno Regional de Puno 2017?

2.2 Justificación e importancia.

La inteligencia emocional en los últimos años ha cobrado una gran importancia, pues se ha visto que forma parte de la vida cotidiana de cada ser humano, es implica también el trabajo. Por cuanto conocerse a uno mismo y comprender nuestras emociones y comportamientos, así como conocer y entender a los demás resulta importante. Por ello, estudiar la inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del Gobierno Regional de Puno, resultara muy importante para poder comprender sus actitudes de los trabajadores en el puesto de trabajo que ocupan y así también poder estimular el desarrollo de este tipo de inteligencia, logrando mejoras para la institución.

Por todo lo antes mencionado la investigación se considera justificada por lo siguiente:

- Permitirá concentrarse en los recursos humanos y poner énfasis en sus actitudes y/o comportamientos y el desempeño en favor de comunidad.
- Ayudará a identificar de la existencia de ambientes conflictivos, para que la jefatura de recursos humanos del Gobierno Regional de Puno posteriormente pueda tomar decisiones de solución.

2.3. Objetivos de la investigación.

2.3.1. Objetivo general

Determinar la manera cómo influye la inteligencia emocional en el desempeño laboral en los trabajadores del Gobierno Regional de Puno periodo 2017.

2.3.2. Objetivos específicos:

- Determinar de qué manera la inteligencia emocional se relaciona con la calidad de servicio que brindan los trabajadores del Gobierno Regional de Puno 2017.
- Determinar de qué manera la inteligencia emocional se relaciona con la productividad que brindan los trabajadores del Gobierno Regional de Puno 2017.
- Determinar los niveles de la inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores del Gobierno Regional de Puno 2017.

2.4. Hipótesis de la investigación.

2.4.1. Hipótesis general.

La inteligencia emocional influye de manera directa y significativa en el desempeño laboral en los trabajadores del Gobierno Regional de Puno, periodo 2017.

2.4.2. Hipótesis específicas:

- La inteligencia emocional se relaciona significativamente con la calidad de servicio que brindan los trabajadores del Gobierno Regional de Puno.
- La inteligencia emocional se relaciona significativamente con la productividad que brindan los trabajadores del Gobierno Regional de Puno
- El nivel de inteligencia emocional y desempeño laboral son óptimos en los trabajadores del Gobierno Regional de Puno.

2.5. Variables de investigación e indicadores.

2.5.1. De la hipótesis general

Variable independiente:

X = Inteligencia Emocional.

Indicadores:

- Autorregulación
- Motivación
- Empatía
- Habilidades sociales.

Variable dependiente:

Y = Rendimiento Laboral.

Indicadores:

- Calidad del trabajo
- Productividad.

Dónde: $Y = f(X)$

Tabla 2
Operacionalización de variables.

Variable	Definición	Indicadores
INTELIGENCIA EMOCIONAL	Capacidad para reconocer sentimientos propios y ajenos y la habilidad de manejarlos. (Goleman, 1995).	<ul style="list-style-type: none"> - Autorregulación - Motivación - Empatía - Habilidades sociales
DESEMPEÑO LABORAL	La manera como los miembros de la organización trabaja eficazmente, para alcanzar metas comunes (Stoner, 1994)	<ul style="list-style-type: none"> - Calidad del trabajo - Productividad

Fuente: Goleman, 1998; Stoner, 1994

2.6. Antecedentes de la investigación:

Entre las investigaciones que se han desarrollado en relación al tema de investigación abordado, se pueden destacar los siguientes:

Por su parte Garcia, (2013) tuvo como objetivo determinar el papel que ocupa la inteligencia emocional en el perfil del administrador actual en los estudiantes de la facultad de Administración, de la Universidad Veracruzana, Región Xalapa. La población consideró a estudiantes hombres y mujeres que cursan el octavo semestre de la licenciatura en administración, fue aplicado a 20 personas. El muestreo fue aleatorio y sistemático a los estudiantes que habrían de participar en el proceso. Los resultados muestran que la formación de los alumnos de la carrera de administración de la Universidad Veracruzana en Xapala es muy escasa en el desarrollo de la inteligencia emocional, pero a su vez resalta la importancia de la inteligencia emocional dentro de la carrera de administración por su significado en la respuesta de la persona ante la vida y las situaciones.

A si mismo Guardiola y Basurto, (2015) tuvo como objetivo principal es conocer la autopercepción del nivel de inteligencia emocional como predictor del desempeño laboral en los directivos de la Unión Mexicana del Norte. Para la selección de la muestra se aplicó el muestreo por conveniencia para cumplir con ciertos criterios. 73 directivos participaron en este estudio. (46%) fueron directivos de la Unión Mexicana del Norte y (53%) fueron directivos de la Universidad de Montemorelos. En los resultados la mayoría de los directores se auto perciben con una muy buena inteligencia emocional (56.2%). Según estos resultados se pueden determinar que sí existe una influencia significativa en nivel alto de la inteligencia emocional sobre el nivel de desempeño laboral.

A si mismo Alegría, (2013) en su investigación titulada **“Efectos de la inteligencia en el desempeño profesional del auditor”**, se planteó como objetivo general determinar, si la inteligencia emocional influye en el desempeño profesional del auditor. Este estudio corresponde al diseño explicativo correlacional no experimental con una muestra de 39 auditores de diferentes empresas. En conclusión, los resultados muestran que la responsabilidad que poseen los auditores pues el control de los sentimientos y emociones y su eficaz regulación permite tener una conciencia más clara que permitirá tomar las decisiones con mayor conciencia optimizando el resultado del trabajo del auditor.

Por su parte Escobedo, (2013) en su investigación titulada “Inteligencia emocional de los trabajadores de la empresa Transportes Juvier SAC y Desempeño laboral. Su objetivo principal fue determinar si la inteligencia emocional influye directamente en el nivel de desempeño de los trabajadores de la empresa de transportes Juvier SAC. La población es de 20 trabajadores ya que es el total de trabajadores con que cuenta la empresa Transportes Juvier SAC. Según los resultados se obtuvo un coeficiente de correlación de Pearson de 0.831. Concluyendo según los resultados que la empresa ha mostrado que maneja y aplica en cada una de sus labores la Inteligencia Emocional lo que quiere decir Si la Inteligencia Emocional influye en todas nuestras actividades entonces influirá en nuestro desempeño laboral directamente y positivamente.

También Saldaña, (2015) en su investigación titulada “Inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral de la unidad micro financiera Credimujer Región La libertad de la ONG Manuela Ramos”. Tuvo como objetivo de determinar la influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de la unidad microfinanciera

Credimujer Región La libertad de la ONG Manuela Ramos. Este estudio corresponde al diseño descriptivo correlacional no experimental con una muestra de 15 colaboradores. Los resultados muestran que existe una relación fuerte y positiva entre inteligencia emocional y desempeño laboral. Permitiendo conocer características, personas y referentes a su desempeño en su puesto de trabajo facilitando en el futuro mantener y fortalecer los puntos fuertes de las capacidades del talento humano de la empresa.

La inteligencia emocional y actitud hacia el proyecto educativo institucional de los docentes de las instituciones educativas del distrito de Huaura.

Trabajo de Tesis desarrollado por Retto, (2015) para optar el grado de Magister de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

En su estudio el autor compara la inteligencia emocional de los docentes del distrito de Huaura frente al Proyecto Educativo de sus Instituciones donde trabajan, con el propósito de definir la existencia de una relación entre las variables de estudio.

La muestra de estudio comprende a 150 docentes del distrito de Huaura en el departamento de Lima. En sus resultados finales, el autor concluye que no existe relación entre las variables de estudio, por lo tanto, la actitud de “aceptación” es la que predomina en el personal docente (muestra de estudio).

Inteligencia emocional y desempeño laboral de los supervisores de industrias citrícolas de Monterelos.

Trabajo de Tesis desarrollado por Hernáde, (2008) para el grado de Maestría en Administración de la Universidad de Montemorelos de México.

En su trabajo la autora desarrolla una investigación precisa de las dimensiones de la inteligencia emocional (autorregulación, automotivación, empatía y habilidades sociales) que los trabajadores de la empresa Industrias Citrícolas de Montemorelos S.A. perciben en sus supervisores y como éstos determinan su desempeño en el trabajo.

La inteligencia emocional y el desempeño laboral en la empresa de Generación Eléctrica del Sur, periodo 2011.

Trabajo de Tesis desarrollado por Huacac, (2014) el desarrollo de la investigación parte de la hipótesis que la inteligencia emocional se correlaciona con el desempeño laboral en la Empresa de Generación Eléctrica del Sur, periodo 2011-2013.

El tipo de investigación es correlaciona, descriptiva y el diseño de la investigación es no experimental de corte transversal. Para el trabajo de campo, aplicó un cuestionario a todos los trabajadores de la empresa que se encuentran en planilla, la cual totaliza la cantidad de 60 personas. Los resultados del estudio demuestran que los niveles de inteligencia emocional de los trabajadores de la Empresa de Generación Eléctrica del Sur son directamente proporcionales a sus desempeños laborales en la mayoría de los casos.

CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS.

3.1. Unidades de análisis y observación.

La unidad de análisis para el presente trabajo de investigación son los trabajadores nombrados y contratados de Gerencias, y Direcciones Sectoriales del Gobierno Regional de Puno 2017, registrados en la oficina de Recursos Humanos.

3.2. Tipo de investigación.

Se realizó dentro de los parámetros del paradigma cuantitativo; es un estudio descriptivo, en sus primeras fases, y finalmente correlacional, posee características de investigación de campo, diseño no experimental transversal.

Para la correlación de las variables de estudio, se utilizó el coeficiente estadístico de Pearson y Spearman la investigación corresponde básicamente a un diseño de investigación no experimental de carácter transaccional o transversal. “Porque tiene como propósito describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

El tipo de estudio es correlacional, Hernández Fernández y Baptista (2014) señala que el estudio correlacional tiene como propósito medir el grado de relación que exista entre dos o más conceptos o variables. Además, estos estudios miden las dos o más variables que se pretenden ver si están o no relacionadas en los mismos sujetos y después se analiza la correlación.

Por lo cual el objetivo de esta investigación es determinar de qué manera la inteligencia emocional se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del Gobierno Regional de Puno, y sus dependencias periodo 2017.

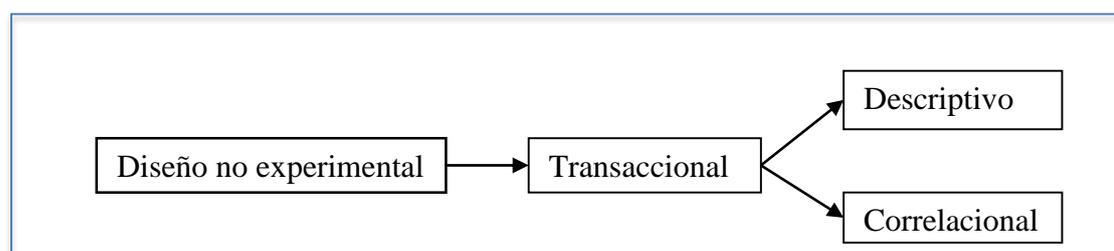


Figura 1. Diseño de la investigación.

3.3. Método.

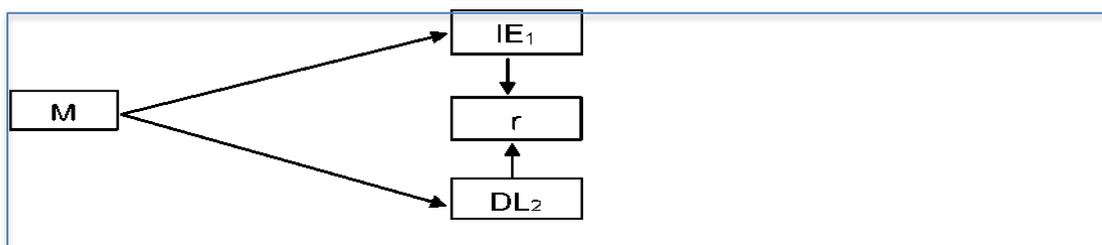


Figura 2. Diseño del método.

Dónde:

M = Muestra

IE1 = Variable Inteligencia Emocional

DL2 = Variable Desempeño Laboral

r = Correlación entre IE1 y DL2

Variable 01

X: Inteligencia emocional: Se refiere a la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos, los sentimientos de los demás, motivarnos y manejar adecuadamente las relaciones que sostenemos con los demás y con nosotros mismos.

Tabla 3

Indicadores de la inteligencia emocional.

Indicadores de la inteligencia emocional.				
Adaptabilidad	Autocontrol	Confiabilidad	Innovación	Integridad
Compromiso	Iniciativa	Motivación de logro	Optimismo	Aprovechamiento de la diversidad
Comprensión de los demás	Conciencia Política	Orientación al servicio	Catalizador del cambio	Colaboración y cooperación
Comunicación	Habilidades de equipo	Influencia	Liderazgo	Resolución de conflictos

Variable 02

Y: Desempeño Laboral: Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos.

Tabla 4
Indicadores del desempeño laboral.

Indicadores del desempeño laboral				
Servicio de calidad	Satisfacción al usuario	Reconocimiento	Trabajo en equipo	Buena atención
Responsabilidad	Cumplimiento de objetivos	Retroalimentación	Compromiso	Alternativas de solución
Decisiones y responsabilidades	Programación de recursos	Conocimiento del puesto de la entidad	Conocimiento de la entidad	Conocimiento del área de desempeño
Conocimiento del usuario				

3.4. Población y muestra

3.4.1. Población.

El trabajo de investigación estará direccionado a una unidad de investigación en específico, que será en este caso los trabajadores del Gobierno Regional de Puno 2017. La misma que se encuentra ubicada en el distrito de Puno, provincia de Puno y departamento de Puno, que cuenta con un total de 607 trabajadores de los cuales 416 trabajadores nombrados en todas las dependencias 191 trabajadores contratados (modalidad CAS).

Tabla 5
Personal por estratos y categoría

Estrato	Personal Gobierno Regional Puno.	Porcentaje (%)
M1 T. Contratados	191	31 %
M2 T. Nombrados	416	69 %
TOTAL	607	100 %

3.4.2. Muestra.

El tamaño de muestra para el presente estudio de investigación se, ha determinado a través de la técnica de muestreo por proporciones, cuya Fórmula matemática es:

$$n = \frac{\left(Z^2 pqN \right)}{\left(E^2 (N - 1) + Z^2 pq \right)}$$

Dónde:

- n = Tamaño de muestra.....?
- p = Personal Nombrado69 %
- q = Personal Contratado31 %
- N = Población total de trabajadores607
- Z = Nivel de confianza.....1.96
- E = Error máximo esperado.....5%

$$n = \frac{\left((1.96)^2 (0.31) * (0.69) * (607) \right)}{\left((0.05)^2 (607 - 1) + (1.96)^2 (0.31) * (0.69) \right)}$$

n = 66 trabajadores entre nombrados y contratados

3.4.3. Delimitación espacial

La unidad de observación será los trabajadores del Gobierno Regional de Puno, 2017. Esta población está compuesta tanto por hombres y mujeres que laboran en esta institución de las diferentes modalidades de contrato, edades, grado de instrucción, estado civil, experiencia profesional entre otros.

3.4.4. Delimitación temporal.

Esta investigación tuvo una duración de 09 meses, desde 01 de enero a fines del mes de setiembre de 2017. La recolección y procesamiento de datos tuvo dos meses de duración desde el 01 de mayo al 31 de junio.

3.5. Delimitación de la población y muestra.

3.5.1. Delimitación de la población.

La unidad de observación será los trabajadores del Gobierno Regional de Puno, Año 2017. Esta población está compuesta tanto por hombres y mujeres que laboren en esta institución de las diferentes edades, grado de instrucción, estado civil, experiencia profesional entre otros, sin contar los trabajadores que estaban de vacaciones. Siendo así un total de 607 trabajadores nombrados y contratados en sus diversas modalidades.

3.5.2. Delimitación de la muestra.

Para la delimitación de la muestra se pasó a dividir a los trabajadores del Gobierno Regional Gerencias regionales, Direcciones Regionales, oficinas: Dirección Regional de Producción, Dirección Regional de Energía y Minas y la Dirección Regional de Comercio exterior y Turismo de Puno, oficinas de informática y procuraduría regional. A continuación, describimos cada uno de ellos con su respectiva muestra. Siendo esta un total de 66 trabajadores.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

3.6.1. Técnicas.

a.- Observación directa

Los aspectos vivenciales son importantes para diagnosticar la problemática, así como para presentar alternativas de solución, la presencia del investigador como trabajador del Gobierno Regional es importante para poder validar la información recabada, así como las visitas realizadas a las diversas dependencias del Gobierno Regional de Puno, el proceso de contrastación es muy importante a fin de identificar el perfil del trabajador y necesidades de la institución.

b.- Cuestionarios y encuestas.

El cuestionario es un instrumento fundamental para la recolección de datos para procesar la data en información, para tal efecto se aplicó un test de 60 ítems desarrollados en dos partes 37 preguntas para inteligencia emocional y 23 preguntas referidas a rendimiento laboral para poder correlacionar la información formulada.

3.6.2. Instrumentos utilizados

a.- Fichas de observación.

Sirvieron para formular el marco teórico referencia y el marco conceptual del trabajo de investigación.

b.- Cuaderno de apuntes.

Sirvieron para verificación de los datos de la muestra de las dependencias del Gobierno Regional de Puno objeto de estudio como son: Gerencia Regional de Desarrollo Económico y las Direcciones de Producción, Comercio Exterior y Turismo, la dirección Regional de Energía y Minas, oficinas de informática y procuraduría regional.

c.- Cuestionario.

Es un instrumento utilizado y aplicado a los trabajadores de diversas dependencias del Gobierno Regional de Puno con la finalidad de conocer el nivel de estado emocional que condiciona su rendimiento laboral.

3.7. Plan estratégico de recolección de datos.

Se formalizó el proyecto de investigación presentando una solicitud a la Oficina de Recursos Humanos del Gobierno Regional de Puno, para la obtener información y las facilidades del caso para realizar el estudio en la entidad, luego de haber seleccionado los instrumentos y una vez seleccionada la muestra de estudio, se procedió a aplicar el instrumento elaborado para la recolección de datos, aplicada a los trabajadores de la del Gobierno Regional de Puno 2017, y sus dependencias según la muestra y unidad de investigación.



Figura 3. Plan estratégico de recolección de datos.

3.7.1. Material y métodos.

Posterior al proceso de encuesta y recolección de datos, se procedió a evaluar cada uno de los cuestionarios aplicados, tanto para inteligencia emocional como también para desempeño laboral. Seguidamente se ingresó los datos al programa Ms Excel y SPSS 23 con el objetivo de obtener datos estadísticos, respecto a la correlación de las variables, entre otros, los cuales nos permitirá hacer un mejor análisis de información e interpretación para una mejor descripción de cada ítem o variable.

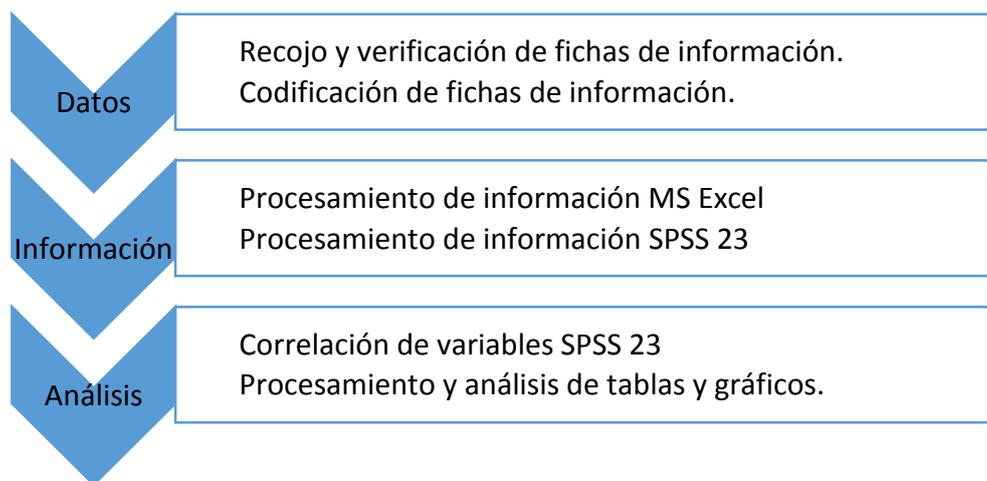


Figura 4. Materiales y métodos.

3.8. Plan de tratamiento de datos.

Con las respuestas obtenidas en las encuestas se formó un banco de datos, para facilitar el análisis, se utilizó el diseño de las estadísticas descriptivas los resultados fueron procesados en una aplicación estadística Correlación de variables en SPSS 23, MS Excel para la realización y procesamiento de datos que se traduce como reporte en graficas como resultado final.

3.9. Plan de procesamiento de datos.

3.9.1. Diseño de instrumentos de investigación.

Del proceso de encuesta a los trabajadores del Gobierno Regional de Puno, por muestreo a diferentes Gerencias y Direcciones Sectoriales, así como a diferentes oficinas, tiene por objetivo determinar de qué manera la inteligencia emocional se relaciona con el desempeño laboral en los trabajadores del Gobierno Regional 2017.

El instrumento de Inteligencia Emocional fue creado y validado por Hernández (2008) Es un instrumento estructurado por cinco dimensiones propuestas por Daniel Goleman en su libro La inteligencia emocional (1998) Este instrumento está conformado por 37

ítems, y evalúa cuatro dimensiones, tomando como modelo también el cuestionario conocido ECI” (Emotional Competence Inventory) de Boyatzis, Goleman y Hay-McBer (1999) adaptado también por Rosales (2014). Por otra parte, el instrumento de desempeño laboral también fue creado y validado por Hernández (2008), es un instrumento estructurado por cuatro dimensiones y 26 ítems, pero para este estudio se adaptó a 23 ítems, haciendo un total de 60 ítems.

Se utilizó escala de Likert 1 al 5, siendo el número 1(nunca) y el número 5 (siempre), las mismas que se utilizaran en este estudio facilitando el llenado del cuestionario y la interpretación de la información.

Tabla 6
Escala de Likert

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

Fuente: Hernández y Baptista (2006)

Para la fiabilidad de los datos de las variables de estudio (Inteligencia Emocional y Rendimiento Laboral) se utilizó el Alfa de Cronbach que es un coeficiente estadístico que sirve para medir la fiabilidad de una escala de medida, y cuya denominación Alfa fue realizada por Cronbach en 1951. El alfa de Cronbach es una media de las correlaciones entre las variables que forman parte de la escala.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Fiabilidad del instrumento de la investigación.

Tabla 7
Fiabilidad de Alfa de Cronbach de Inteligencia Emocional

Variable 1	Dimensiones	Alfa de Cronbach	Ítems
Inteligencia Emocional con un Alfa de Cronbach de 0,93 (37 ítems)	Autorregulación	0,639	8
	Motivación	0,768	9
	Empatía	0,778	7
	Habilidades Sociales	0,878	13
Variable 2	Dimensiones	Alfa de Cronbach	Ítems
Desempeño Laboral con un Alfa de Cronbach de 0,879 (23 ítems)	Calidad de Servicio	0,594	13
	Productividad	0,811	10

Con respecto a la confiabilidad, la tabla 7 se muestra que los coeficientes de Alfa de Cronbach tienen resultados sobre 0,879 para desempeño laboral y 0,93 para inteligencia emocional, lo cual indica que la confiabilidad es buena en los resultados obtenidos en la muestra, este resultado también demuestra que el instrumento es apto para poblaciones similares.

4.1.1. Información general descriptiva de los trabajadores del gobierno regional de puno 2017.

Tabla 2 muestra la información sociodemográfica referente al género, la edad, el grado de instrucción y el estado civil de los trabajadores del Gobierno Regional Puno 2017 objeto de la Muestra.

Tabla 8
Información Sociodemográfica.

Genero del Trabajador	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	31	47.0%
Femenino	35	53.0%
Total	66	100.0%
Edad del Trabajador	Frecuencia	Porcentaje
20 - 30 años	18	27.3%
31 - 40 años	12	19.8%
41 - 50 años	17	25.8%
51 - 60 años	10	15.2%
61 años a más	9	13.6%
Total	66	100.0%
Grado de instrucción del trabajador	Frecuencia	Porcentaje
Superior técnica incompleta	1	1.5%
Superior técnica completa	3	4.5%
Superior universitaria incompleta	12	18.2%
Superior universitaria completa	50	75.8%
Total	66	100.0%
Estado Civil del Trabajador	Frecuencia	Porcentaje
Soltero (a)	23	34.8%
Casado (a)	21	31.8%
Viudo (a)	3	4.5%
Divorciado (a)	5	7.6%
Convivientes	14	21.2%
Total	66	100.0%

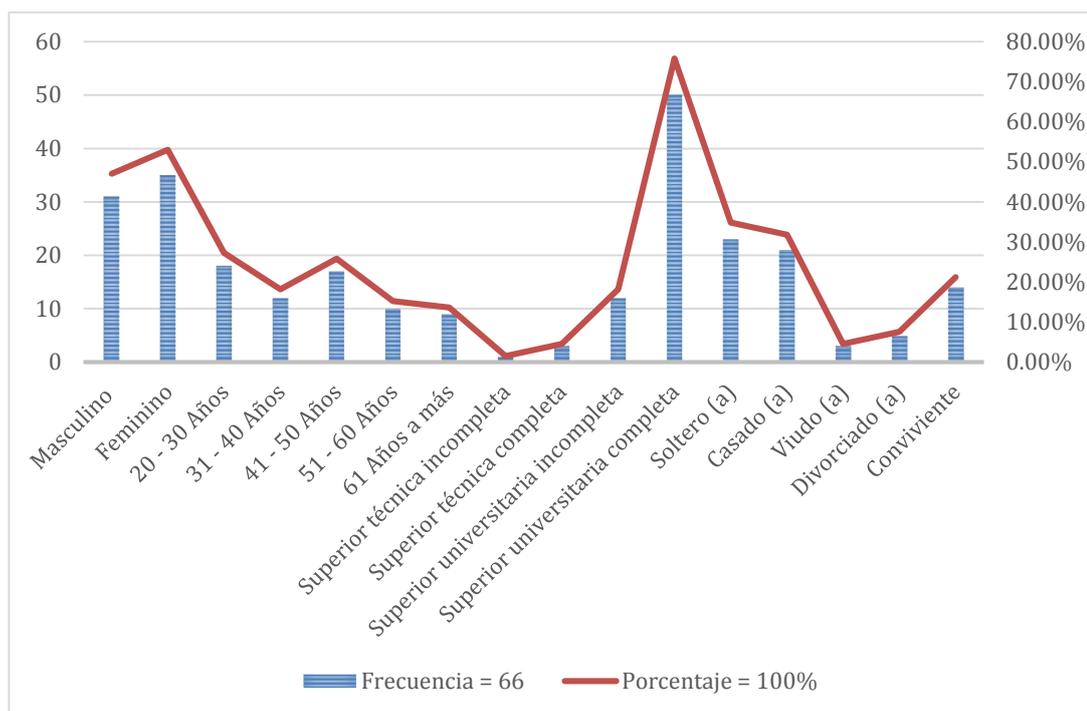


Figura 5. Información sociodemográfica

En la Figura 5, se observa la información socio demográfica en los 66 colaboradores de la Gobierno Regional Puno, la cual se distribuye de la siguiente manera, el 47% de género masculino y el 53% de género femenino, con respecto a la edad, el 27,3% tiene entre 20 a 30 años, el 18,2% tiene entre 31 a 40 años, el 25,8% tiene entre 41 a 50 años, el 15,2% tiene entre 51 a 60 años y el 13,6% tiene de 61 años a más. El grado de instrucción de los trabajadores es el siguiente, el 1,5% tiene educación superior técnica incompleta, el 4,5% tiene educación superior técnica completa, el 18,2% tiene educación superior universitaria incompleta y el 75,8% tiene educación superior universitaria completa. El estado civil de los trabajadores es el siguiente, 34,8% es soltero(a), el 31,8% es casado(a), el 4,5% es viudo(a), el 7,6% es Divorciado(a), y el 21,2% es conviviente.

Tabla 9
Niveles de inteligencia emocional y sus dimensiones.

Inteligencia emocional	frecuencia	Porcentaje
Baja	1	1.8%
Media	12	17.8%
Alto	53	80.8%
Total	66	100.0%
Autorregulación	frecuencia	Porcentaje
Baja	0	0.2%
Media	8	11.6%
Alto	58	88.3%
Total	66	100.0%
Motivación	frecuencia	Porcentaje
Baja	1	1.5%
Media	10	14.6%
Alto	55	83.8%
Total	66	100.0%
Empatía	frecuencia	Porcentaje
Baja	3	4.1%
Media	17	25.5%
Alto	46	70.3%
Total	66	100.0%
Habilidades sociales	frecuencia	Porcentaje
Baja	1	1.9%
Media	13	19.7%
Alto	52	78.4%
Total	66	100.0%

En la Tabla 9, se observan los niveles de la variable Inteligencia emocional, que describen que el 1,8% está en un nivel Bajo, el 17,8% en un nivel Medio y el 80,3% en un nivel Alto. En cuanto a las dimensiones de la variable Inteligencia emocional son, la Autorregulación el 0,2% tiene un nivel Bajo, el 11,6% tiene un nivel Medio y el 88,3% tiene un nivel Alto, la Dimensión Motivación el 1,5% tiene un nivel Bajo, el 14,6% tiene un nivel Medio y el 83,8% tiene un nivel Alto, la dimensión Empatía, el 4,1% tiene un nivel Bajo, el 25,5% tiene un nivel Medio y el 70,3% tiene un nivel Alto, y finalmente la dimensión Habilidades sociales el 1,9% tiene un nivel Bajo, el 19,7% tiene un nivel Medio y el 78,4% tiene un nivel Alto.

Tabla 10
Niveles de Desempeño laboral y sus Dimensiones:

Desempeño laboral	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	2	3.2%
Medio	11	16.9%
Alto	53	79.8%
Total	66	100.0%
Calidad de Servicio	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	4	5.2%
Medio	11	17.1%
Alto	51	77.6%
Total	66	100.0%
Productividad	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0.6%
Medio	11	16.7%
Alto	55	82.7%
Total	66	100.0%

En la Tabla 10 se observa los niveles de medición de la variable Desempeño laboral y sus dimensiones, con respecto al desempeño laboral, el 3,2% tiene un nivel Bajo, el 16,9% tiene un nivel Medio y el 79,8% tiene un nivel Alto. Mientras que las dimensiones de la variable se distribuyen de la siguiente manera: La Calidad de servicio, el 5,2% tiene un nivel Bajo, el 17,1% tiene un nivel Medio y el 77,6% tiene un nivel Alto, con respecto a la dimensión Productividad el 0,6% tiene un nivel Bajo, el 16,7% tiene un nivel Medio y el 82,7% tiene un nivel alto.

Tabla 11
Niveles de Inteligencia Emocional Según Área de Trabajo.

AUTORREGULACIÓN	ADMI	DREM	DIREPRO	DIRCETUR	GRDE	INFORMÁTICA
Bajo	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 1.0%
Medio	1 3.8%	1 6.3%	1 3.8%	2 19.8%	2 13.5%	1 10.4%
Alto	13 96.2%	8 93.8%	13 96.2%	10 80.2%	10 86.5%	11 88.5%
Total	13 100%	8 100%	13 100%	12 100%	12 100%	12 100%
MOTIVACIÓN	ADMI	DREM	DIREPRO	DIRCETUR	GRDE	INFORMÁTICA
Bajo	0 0.0%	0 0.0%	0 3.7%	0 3.7%	0 0.0%	1 5.6%
Medio	1 4.4%	1 13.9%	2 25.9%	3 22.2%	2 16.7%	1 8.3%
Alto	12 95.6%	7 88.1%	6 70.4%	9 77.8%	10 83.3%	10 86.1%
Total	13 100%	8 100%	9 100%	12 100%	12 100%	12 100%
EMPATÍA	ADMI	DREM	DIREPRO	DIRCETUR	GRDE	INFORMÁTICA
Bajo	0 2.1%	0 0.0%	0 4.8%	1 8.3%	1 4.8%	1 3.6%
Medio	2 14.9%	1 17.9%	5 50.8%	4 31.0%	2 20.2%	3 22.6%
Alto	11 83.0%	7 82.1%	4 44.4%	7 67.7%	9 75.0%	9 73.8%
Total	13 100%	8 100%	9 100%	12 100%	12 100%	12 100%
HABILIDADES	ADMI	DREM	DIREPRO	DIRCETUR	GRDE	INFORMÁTICA
Bajo	0 0.6%	0 1.9%	0 1.7%	0 2.6%	0 0.6%	0 3.8%
Medio	1 10.8%	1 17.3%	3 29.9%	3 28.8%	3 23.7%	1 10.3%
Alto	11 88.6%	6 80.8%	6 68.4%	8 68.6%	9 75.6%	10 85.9%
Total	13 100%	8 100%	9 100%	12 100%	12 100%	12 100%
INTELIGENCIA EMOCIONAL	ADMI	DREM	DIREPRO	DIRCETUR	GRDE	INFORMÁTICA
Bajo	0 0.7%	0 0.5%	0 2.5%	0 2.7%	0 1.4%	0 3.5%
Medio	1 8.5%	1 13.8%	2 30.5%	3 25.5%	2 18.5%	2 12.9%
Alto	12 90.8%	7 85.7%	6 67.0%	9 71.8%	10 80.1%	10 83.6%
Total	13 100%	8 100%	9 100%	12 100%	12 100%	12 100%

En la tabla 11, sobre la variable autorregulación el área con un nivel alto es las oficinas de administración con un 96.2% seguido de la oficina de DREM con un 93.8%, mientras

que las que tienen más bajo nivel de inteligencia emocional son la oficina de DIRCETUR con un 0% y también la de oficina DRDE con un 0%.

En cuanto a la motivación el área con un nivel alto es el de las oficinas administración con un 95.6% seguido de las oficinas de la DREM e Informática con un 86.1%, mientras que las que se acercan a un nivel promedio de motivación son las oficinas de la DIREPRO con un 25.9%.

En cuanto a la empatía de los trabajadores el área con un alto nivel son las oficinas de administración con un 83%, seguido de un nivel promedio en las oficinas de DIREPRO con un 50.8%, mientras que las que tienen un nivel bajo en cuanto a su empatía son las oficinas de Informática con un 3.6% seguido de un 1.9. % en las oficinas de la DREM.

En cuanto a las habilidades de los trabajadores el área con un nivel más alto son las oficinas de Administración con un 88.6%, seguido de un nivel promedio de 8 0% en las oficinas de la Dirección Regional de Energía y minas – DREM con un 68.4%, la oficina de la dirección Regional de Comercio Exterior y turismo – DIRCETUR. Mientras que las que tienen más bajo nivel de empatía son las oficinas de la Gerencia Regional de Desarrollo Económico e informática con un 28.8% seguido de las oficinas centrales de la MPSM con un 23.7% respectivamente.

En cuanto a las habilidades sociales de los trabajadores el área con un nivel alto son las oficinas de Administración, DREM e Informática con un 30.5%, seguido de la oficina de DIRCETUR con un 25.5%, mientras que las que tienen más bajo nivel de habilidades sociales son los trabajadores de Administración e Informática.

Tabla 12
Niveles de desempeño laboral según área de trabajo

CALIDAD DE SERVICIO	ADMI	DREM	DIREPRO	DIRCETUR	GRDE	INFORMATICA
Bajo	0 0.6%	1 9.6%	0 4.3%	1 10.3%	0 2.6%	1 5.8%
Medio	1 7.7%	1 13.5%	2 25.6%	3 24.4%	2 19.2%	2 14.1%
Alto	12 91.7%	6 76.9%	6 70.1%	8 65.4%	9 78.2%	10 80.1%
Total	13 100%	8 100%	13 100%	12 100%	12 100%	12 100%
PRODUCTIVIDAD	ADMI	DREM	DIREPRO	DIRCETUR	GRDE	INFORMATICA
Bajo	0 0.0%	0 0.0%	0 3.7%	0 3.3%	0 0.0%	0 0.0%
Medio	2 5.4%	1 13.8%	2 25.6%	3 26.7%	2 20.8%	1 10.0%
Alto	11 91.5%	6 86.3%	7 74.4%	9 70.0%	10 79.2%	11 90.0%
Total	13 100%	8 100%	9 100%	12 100%	12 100%	12 100%
DESEMPEÑO LABORAL	ADMI	DREM	DIREPRO	DIRCETUR	GRDE	INFORMATICA
Bajo	0 0.3%	0 4.8%	0 2.1%	1 6.8%	0 1.3%	0 2.9%
Medio	1 6.6%	1 13.6%	2 25.6%	3 25.5%	2 20.0%	1 12.1%
Alto	12 93.1%	7 81.6%	7 72.3%	8 67.7%	9 78.7%	11 85.1%
Total	13 100%	8 100%	9 100%	12 100%	12 100%	12 100%

Según la tabla 12 nos muestra sobre la variable desempeño laboral el área con un nivel alto en las oficinas de administración con un 93.1% seguido de la oficina de informática con un 85.1%, mientras las que tienen un nivel más bajo con relación a las demás son las oficinas de DIREPRO con un 72.3% y también las oficinas de DIRCETUR con un 67.7%. En cuanto a la calidad de servicio el área con un nivel alto es las oficinas de administración con un 91.7% seguido de las oficinas de informática con un 80.1%, mientras las que tienen un nivel más bajo de calidad de servicio son las oficinas de administración, DIREPRO Y GRDE con un 0%. En cuanto a la productividad el área con un nivel más alto de productividad son las oficinas de administración con un 91.5% seguido de las oficinas de informática con un 90%, mientras las que tienden a acercarse a un nivel promedio de productividad son las DIRCETUR con un 26.7%.

4.2. Prueba de hipótesis

4.2.1. Contrastación de la hipótesis general.

Hipótesis general

Ho: La inteligencia emocional no se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de Gobierno Regional Puno 2017.

Hi: La inteligencia emocional se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de Gobierno Regional Puno, 2017.

Regla de decisión:

Si el p valor $> 0,05$ se acepta la Hipótesis Nula.

Si el p valor $< 0,05$ se rechaza la Hipótesis Nula.

Por lo tanto, se acepta la Hipótesis Alterna.

Tabla 13
Nivel de la Relación Entre la Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral.

		Desempeño Laboral							
		Bajo		medio		alto		total	
Inteligencia Emocional	Bajo	0	0.0%	0	0.0%	1	1.8%	1	1.8%
	Medio	2	0.0%	8	0.0%	2	1.34%	12	17.8%
	Alto	0	0.0%	3	0.0%	50	0.0%	53	80.3%
	Total	2	3.2%	11	16.9%	53	79.8%	66	100.0%

La tabla 13 muestra que del 100% del total de los encuestados, el 17.8% indicaron que la inteligencia emocional guarda un grado de relación medio con la variable desempeño laboral, seguido del 1.8% indicando un grado bajo de relación y finalmente el 80.3% indicaron que la variable inteligencia emocional guarda un nivel alto de relación con el desempeño laboral.

Tabla 14
Relación de Inteligencia con el Desempeño Laboral

	Desempeño laboral		
	Rho	P Valor	N
Inteligencia emocional	0.629	0.000	66

**La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

Por otro lado, la tabla 14 nos muestra que la inteligencia emocional y el desempeño laboral tiene una correlación significativa en el nivel de 0,01 bilateral con un Rho de Spearman del 0,629** y un p valor igual a 0,000 ($p < 0,05$). En ese sentido, se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna H1, es decir, a mayor grado del nivel de inteligencia emocional mayor será el desempeño laboral en los trabajadores de Gobierno Regional Puno, 2017.

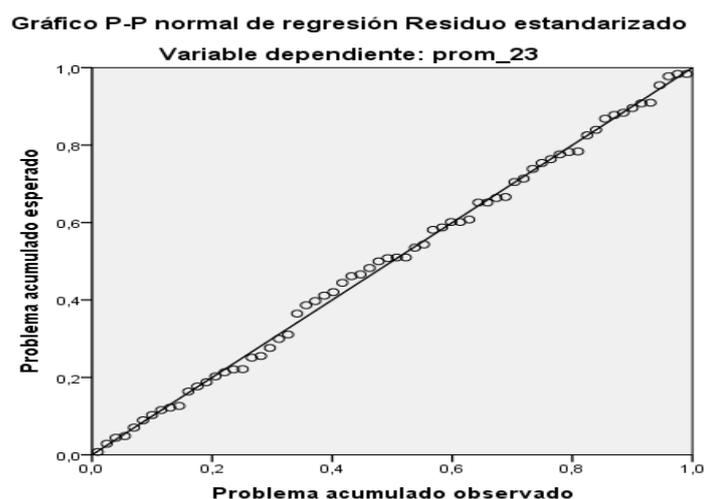


Figura 6. Relación lineal de inteligencia emocional y desempeño laboral

En la figura 6 se puede apreciar gráficamente la correlación general de las dos variables en estudio y podemos determinar que la covarianza $S_{xy} > 0$ tiene una relación lineal directa, porque la mayoría de los casos o puntos están cerca y alineados a la recta, y estos aportan sumados positivos y la covarianza es positiva; es decir, que a medida que aumenta los puntos de la variable inteligencia emocional (x) aumenta también en el desempeño laboral (y).

4.2.2. Primera hipótesis específica

a.- Hipótesis general

Ho: La inteligencia emocional no se relaciona significativamente con la calidad de servicio que brindan los trabajadores de Gobierno Regional, Puno, 2017.

Hi: La inteligencia emocional se relaciona significativamente con la calidad de servicio que brindan los trabajadores de Gobierno Regional Puno, 2017.

Regla de decisión.

Si el p valor > 0,05 se acepta la Hipótesis Nula.

Si el p valor < 0,05 se rechaza la Hipótesis Nula.

Por lo tanto, se acepta la Hipótesis Alterna.

Tabla 15

Nivel de Relación entre la Inteligencia Emocional y Calidad de Servicio.

		Calidad de servicio							
		Bajo		medio		Alto		total	
Inteligencia Emocional	Bajo	34	22.4%	10	6.6%	2	1.3%	1	1.8%
	Medio	10	6.6%	40	26.3%	11	7.2%	12	17.8%
	Alto	4	2.6%	15	9.9%	26	17.1%	53	80.3%
	Total	4	5.2%	11	17.1%	51	77.6%	66	100.0%

La tabla 15 muestra que del 100% del total de los encuestados el 17.8% indicaron que la inteligencia emocional guarda un grado de relación medio con la calidad del servicio, seguido del 1.8% indicando un grado bajo de relación y finalmente 4 trabajadores equivalente al 5.2% indicaron que la variable inteligencia emocional guarda un nivel alto de relación con la calidad del servicio.

Tabla 16

Relación de Inteligencia Emocional y la Calidad de Servicio.

		Calidad de Servicio		
		Rho	P Valor	N
Inteligencia emocional		0.475	0.000	66

**La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

Sin embargo, la tabla 16 nos muestra que la inteligencia emocional y la calidad del servicio tiene una correlación significativa en el nivel de 0,01 bilateral con un Rho de Spearman del 0,475** y un p valor igual a 0,000 ($p < 0,05$). En ese sentido, se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna H1, es decir, a mayor grado del nivel de inteligencia emocional mayor y mejor será la calidad del servicio brindado por trabajadores de Gobierno Regional Puno, 2017.

4.2.3 Segunda hipótesis específica

Hipótesis general

H0: La inteligencia emocional no se relaciona significativamente con la productividad de los trabajadores de Gobierno Regional Puno, 2017.

H1: La inteligencia emocional se relaciona significativamente con la productividad de los trabajadores de Gobierno Regional Puno, 2017.

Regla de decisión:

Si el p valor $> 0,05$ se acepta la Hipótesis Nula.

Si el p valor $< 0,05$ se rechaza la Hipótesis Nula.

Por lo tanto, se acepta la Hipótesis Alterna.

Tabla 17

Nivel de Relación Entre la Inteligencia Emocional y la Productividad.

		Productividad							
		Bajo		medio		alto		total	
Inteligencia Emocional	Bajo	34	22.4%	10	6.6%	2	1.3%	1	1.8%
	Medio	10	6.6%	40	26.3%	11	7.2%	12	17.8%
	Alto	4	2.6%	15	9.9%	26	17.1%	53	80.3%
	Total	4	0.6%	11	16.7%	55	82.7%	66	100.0%

La tabla 17 revela que de los 66 trabajadores equivalente al 100% del total de los encuestados, el 17.8% indicaron que la inteligencia emocional guarda un grado de relación medio con la productividad, seguido del 1.8% indicando un grado bajo de relación, finalmente el 80.3% indicaron que la variable inteligencia emocional guarda un nivel alto de relación con la productividad.

Tabla 18
Relación de inteligencia emocional y la productividad.

Productividad			
	Rho	P Valor	N
Inteligencia emocional	0.628	0.000	66

**La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

Sin embargo, la tabla 18 nos muestra que la inteligencia emocional y la productividad tiene una correlación significativa en el nivel de 0,01 bilateral con un Rho de Spearman del 0,628** y un p valor igual a 0,000 ($p < 0,05$). En ese sentido, se rechaza la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna H1, es decir, a mayor grado del nivel de inteligencia emocional mayor será la productividad por trabajadores de Gobierno Regional Puno, 2017.

CONCLUSIONES

- Bajo la interpretación y el análisis de los resultados del trabajo de investigación titulado La inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de Gobierno Regional Puno 2017, se abordan las siguientes conclusiones en función a los objetivos planteados. Respecto al objetivo general planteado, se encontró que existe una relación directa significativa ($r = 0.629^{**}$; $p < 0,00$) entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de Gobierno Regional 2017. Es decir, cuando más alta inteligencia emocional desarrolle el trabajador mejor será su desempeño laboral dentro del Gobierno Regional de Puno.
- Con respecto al primer objetivo específico, se encontró que existe una relación directa significativa ($r = 0.475^{**}$; $p < 0.00$) entre la inteligencia emocional y la calidad de servicio de los trabajadores de Gobierno Regional; donde podemos determinar que a mayor nivel de inteligencia emocional mayor y mejor será la calidad de servicio que brinde el trabajador.
- En el segundo objetivo específico, se encontró que existe una relación directa altamente significativa ($r = 0.628^{**}$; $p < 0.00$) entre la inteligencia emocional y la productividad de los trabajadores de Gobierno Regional; es decir, que cuanto más alta inteligencia emocional desarrolle el trabajador mejor será la productividad del mismo, en el Gobierno Regional de Puno.
- Respecto al tercer objetivo muestra que del 100% del total de los encuestados, el 17.8% indicaron que la inteligencia emocional guarda un grado de relación medio con la variable desempeño laboral, seguido del 1.8% indicando un grado bajo de relación y finalmente el 80.3% indicaron que la variable inteligencia emocional guarda un nivel alto de relación con el desempeño laboral.

RECOMENDACIONES

Luego de haber concluido el presente estudio de investigación se plantean las siguientes recomendaciones:

Por los pocos estudios a nivel local y nacional y considerando la importancia de la inteligencia emocional en el rendimiento laboral en las organizaciones tanto públicas como privadas, se recomienda profundizar en estos temas de estudio como son: Autorregulación, Empatía, Motivación y Habilidades sociales.

- De la misma manera se recomienda realizar estudios más específicos de cada una de las dimensiones de desempeño laboral: Calidad, productividad, toma de decisiones y conocimiento, para que se conozca mejor la importancia y el aporte que brindan a la empresa. Analizar con el jefe de personal del Gobierno Regional de Puno y directivos, los resultados de la investigación y tomar acciones conducentes a mejorar el rendimiento laboral de los servidores del Gobierno Regional de Puno.
- Desarrollar acciones de manejo asertivo y positivo a fin de mejorar los niveles de inteligencia emocional que reflejen el nivel de rendimiento laboral en los servidores del Gobierno Regional de Puno.
- Validar con futuras investigaciones la efectividad y pertinencia de los lineamientos planteados reforzando la base teórica conceptual.
- Utilizar los resultados de la investigación como fuente de consulta para otros investigadores interesados en el estudio de la inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral.

Sin embargo, recomendamos también algunas actividades que Gobierno Regional puede realizar:

- Prestar más atención a cada uno de los reclamos y sugerencias de los usuarios para brindarles un servicio de calidad.
- Prestar atención a cada trabajador y brindarle todo el apoyo que necesita para que sea más competitivo y realice un buen trabajo ayudando a la Municipalidad a crecer en cuanto a su competitividad.

- Aprender a delegar o brindar empoderamiento a los trabajadores para que se sientan seguros al momento de tomar una decisión importante.
- Brindar capacitaciones por departamentos que ayuden al trabajador a comprender que función cumple su área de trabajo y que rol desempeñara él en el mismo.
- Recomendamos al Gobierno Regional de Puno pueda invertir en el talento humano brindando talleres y capacitaciones constantes de inteligencia emocional que ayuden a los trabajadores a mejorar su rendimiento.

BIBLIOGRAFÍA

- Pegoraro, V., & Parker, S. G. (27 de Marzo de 2009). *Wiley Online Library*. Obtenido de computer Graphics Forum: <https://doi.org/10.1111/j.1467-8659.2009.01372.x>
- Aguera Guillera, L. (2007). *Más Alla de la Inteligencia Emocional*. Madrid: Thomson Editores Parninfo S.A.
- Alegría Cueto, O. (2013). *Repositorio Academico de Universidad San martin de Porres*. Obtenido de Repositorio Academico de Universidad San martin de Porres: <http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/handle/usmp/640>
- Araujo, M. C., & Guerra, M. L. (2007). Inteligencia Emocional y desempeño Laboral en las Instituciones de Educación Superior Pública. *CICAG*, 133-147.
- Bennett, M. (2011). *Autoconocimiento*. España: Integralia La Casa Natural S.L.
- Cárdenas Páez, A. (2011). Piaget: Lenguaje, Knowledge and Education. *Revista Colombiana de Educación N. 60*, 72-90.
- Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. Mexico: MC Graw Hill.
- Cooper, R., & Sawaf, A. (2004). *Inteligencia Emocional Aplicado al Liderazgo*. Berlin: Norma.
- Dessler, G., & Valera Juárez, R. A. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. Mexico: Perason Educación.
- D'vicente Redondo, J. (2003). Desempeño Laboral. *Revista de la Asociación Profesional de Museólogos*, 61-71.
- Escobedo Reyes, M. K. (2013). *Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Trujillo*. Obtenido de Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Trujillo: <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/316>
- Fernandez Choque, D. M. (2010). *La inteligencia Emocional y su Incidencia en las Relaciones Interpersonales en los Trabajadores de La Cooperativa de Haorro y credito del Artesano*. Puno: Biblioteca Central SIGB-UNAP.
- Garcia López, T. (2013). Rasgos de la evolución reciente de la Universidad Veracruzana. *Revista de investigación Educativa 16*, 61-91.

- Gil Adí, D. (2000). *Teorías de la Inteligencia Emocional*. Colombia: MC Graw Hill.
- Goleman, D. (1998). *Inteligencia Emocional*. Barcelona: Editorial Kairos S.A.
- Goleman, D. (1999). *Emotional Competence Inventory*. Nueva York: Bloomsbory.
- Guardiola , C., & Basurto, K. (2015). Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral de los Directivos del Corporativo Adventista del Norte de Mexico. *Apuntes Universitarios Revista de investigación*, 69-77.
- Hernández Galacia, E. I. (2008). *Universidad de Montemorelos*. Obtenido de Universidad de Montemorelos: <http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/xmlui/handle/20.500.11972/32>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. Estados Unidos: Mc Graw Hill.
- Hogg, M., Vaughan, G., & Haro Morando, M. (2008). *Psicología Social*. España: Editorial Medica Panamericana.
- Huacac Trujillo, M. R. (2014). *Repositorio Institucional Digital de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann*. Obtenido de Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann: <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/345>
- Mondy, W. (2010). *Administracion y Recursos humanos*. Mexico: Perason Educatioón.
- Olvera López, Y., Domínguez Trejo, B., & Cruz Martínez, A. (2002). *Inteligencia Emocional*. Mexico: Mexico FD Plaza y Valdes, S.A.
- Peña, G., Cañoto, Y., & Santalla, Z. (2006). *Una Intorduccion a la Psicología*. Caracas: Editorial Texto C.A.
- Polaino Lorente, A., Cabanyes Truffino, J., & Del Pozo, A. (2003). *Fundamentos de Psicología de la Personalidad*. España: Graficas Anzos S.L.
- Ramos Días, N., Recondo, O., & Enríques, H. (2012). *Practica de la inteligencia Emocional Plena*. Barcelona: Editorial Kairós S.A.
- Retto Manrique, J. (2015). *CyberTesis UNMSM*. Obtenido de CyberTesis UNMSM: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/3488>
- Robbins P., S. (2004). *Com ´portamiento Organizacional*. Mexico: Pearson Education.
- Saldaña Saenz , M. (2015). *Repositorio Institucional UNITRU*. Obtenido de Universidad Nacional de Trujillo: <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/971>
- Snell, S., & Bohlander, G. (2013). *Administración de Recursos Humanos*. Mexico: Cengage Learning Editores S.A.
- Sternberg, R. J. (2000). *Handbook of Intelligence*. Estados Unidos: Cambridge University

Stoner, J. (1994). *Desempeño Laboral*. Mexico: Mc Graw Hill S.A.

Tamayo , S. (15 de 06 de 2012). *tesinatamayosilva.blogspot.com*. Obtenido de tesinatamayosilva.blogspot.com:

<http://tesinatamayosilva.blogspot.com/2012/06/jean-piaget-concepto-de-la-inteligencia.html>

Yankovic, B. (2011). Emociones, Sentimiento, Afecto. El desarrollo Emocional. *Universidad Mayor de Santiago*, 1-6.

Yankovic, B. (2011). Emociones, sentimientos, afecto. El desarrollo emocional. *Facultad de Educación, Universidad Mayor*, 1-6.



ANEXOS

Anexo 1. Test de inteligencia emocional.

Para evaluar las capacidades de inteligencia emocional del personal de trabajo del Gobierno Regional de Puno, periodo 2017

Esta encuesta tiene como propósito conocer la relación de la inteligencia emocional en el desempeño laboral. Dicha información servirá como apoyo para la realización de esta investigación, la cual tendrá únicamente finalidades académicas y se mantendrá de manera anónima y confidencial, por lo que se solicita su amable colaboración al contestar honestamente. Muchas gracias.

I. DATOS GENERALES		
1. Edad	4. Grado de instrucción	a. Secundaria completa b. Superior técnica incompleta c. Superior técnica completa d. Superior universitaria incompleta e. Superior universitaria completa
a. 20 - 30		
b. 31 - 40		
c. 41 - 50		
d. 51 - 60		
e. 61 a más		
2. Género	5. Área empresarial o departamento en el que se desempeña	-----
a. Masculino		
b. Femenino		
3. Estado civil	6. Tiempo de experiencia profesional laborando en la Municipalidad	a. 1 a 6 meses b. 7 meses a 1 año c. 1 a 2 años d. 3 a 5 años e. 6 años a más
a. Soltero (a)		
b. Casado (a)		
c. Viudo (a)		
d. Divorciado (a)		
e. Conviviente		

II. A continuación se presentan las preguntas de Inteligencia Emocional (IE). Marque con una "X" según la escala siguiente:

N°	INTELIGENCIA EMOCIONAL	PUNTAJE (marque una X)				
		Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
Autorregulación						
1	Tengo facilidad para adaptarme a las distintas actividades laborales.					
2	Mantengo la calma ante situaciones difíciles.					
3	Me considero una persona honesta.					
4	Soy leal a mis valores y principios.					
5	Me agradan las situaciones nuevas y desafiantes.					
6	Considero la opinión de otras personas para desarrollar mis habilidades.					
7	Acepto mis errores.					
8	Me considero una persona íntegra.					
		Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre

Motivación		Nunca	veces	siempre	
9	Estoy comprometido con los objetivos de la institución.				
10	Cumplo con mis obligaciones laborales.				
11	Tengo iniciativa para hacer más de lo que se me				
12	Realizo mi trabajo sin esperar recompensa.				
13	Ejecuto proyectos y/o actividades atractivas e interesantes.				
14	Me siento motivado cuando alcanzo mis objetivos.				
15	Soy optimista al realizar mis actividades de				
16	Motivo a los demás en el desempeño de sus				
17	Busco soluciones de manera optimista, cuando se presentan problemas en mi trabajo.				
Empatia					
18	Aprovecho las cualidades de mis compañeros para mejorar el trabajo.				
19	Acepto a las personas con sus diferentes criterios de pensamiento.				
20	Comprendo a mis compañeros de trabajo.				
21	Reconozco el potencial de mis compañeros de				
22	Acepto las prácticas culturales de mis compañeros de trabajo.				
23	Considero el efecto de los valores en la cultura de las personas.				
24	Ayudo a las personas que se encuentran en dificultades.				
Habilidades Sociales					
25	Propongo estrategias para mejorar las actividades sociales de la institución.				
26	Fomento la unidad para el cumplimiento de				
27	Promuevo la cooperación entre compañeros.				
28	Tengo habilidad para comunicarme con los				
29	Soy cuidadoso y amable al momento de hablar.				
30	Considero la opinión de los demás para resolver conflictos.				
31	Disfruto del trabajo en equipo.				
32	Tengo facilidad para convencer a la gente.				
33	Tengo el apoyo y simpatía de la gente.				
34	Demuestro un comportamiento adecuado en mi área de trabajo.				
35	Mantengo buenas relaciones con mis compañeros de trabajo.				
36	Ayudo a las personas a resolver sus conflictos.				
37	Utilizo el diálogo para resolver conflictos.				
DESEMPEÑO LABORAL		PUNTAJES			

Calidad del servicio		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
38	Considero eficiente la calidad de servicio brindado al usuario.					
39	Fomento la participación ciudadana para recoger la opinión sobre la calidad del servicio.					
40	Brindo al usuario una atención rápida y eficiente.					
41	Atiendo respetuosa y diligentemente a los usuarios de los servicios de la entidad.					
42	Tengo presente que la satisfacción de las personas en el trabajo depende de mí.					
43	Transformo las quejas en oportunidades para aprender y mejorar.					
44	Recibo incentivos por el buen desempeño de mi trabajo.					
45	Mis jefes y superiores confían en mi desempeño laboral.					
46	Me siento orgulloso de pertenecer a esta					
47	Trabajo en equipo para obtener mejores					
48	Cumplo con las promesas realizadas al usuario.					
49	Percibo favoritismos en mi área de trabajo e institución.					
50	Justifico alguna demora con respecto a la excelencia de atención.					
Productividad						
51	Cumplo con mis horarios de trabajo.					
52	Promuevo el cuidado de la estructura y materiales de mi área de trabajo.					
53	Alcanzo los objetivos personales y de mi área de trabajo.					
54	Trabajo tiempo extra para alcanzar los objetivos planteados en la institución.					
55	Cumplo con las tareas que me permitan lograr con los objetivos planteados.					
56	Demuestro resultados eficientes al nivel solicitado por la institución.					
57	Dedico tiempo a analizar el avance de mi trabajo.					
58	Motivo a mi equipo a cumplir con los objetivos de la institución.					
59	Me involucro en el trabajo de la institución.					
60	Trabajo en equipo para beneficiar a los ciudadanos.					

Anexo 2 Operacionalización de variables.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES	INDICADORES	MÉTODOS	ESTADÍSTICA
PROBLEMA GENERAL. ¿De qué manera la inteligencia emocional influye en el desempeño laboral en los trabajadores del Gobierno Regional de Puno 2017?	HIPÓTESIS GENERAL. La inteligencia emocional influye de manera directa y significativa en el desempeño laboral en los trabajadores del Gobierno Regional de Puno 2017.	OBJETIVO GENERAL. Determinar la manera cómo influye la inteligencia emocional en el desempeño laboral en los trabajadores del Gobierno Regional de Puno 2017.	VARIABLE INDEPENDIENTE Inteligencia emocional	Ítems de la encuesta sobre: Autorregulación Motivación Empatía Habilidades Sociales.	Enfoque de la investigación. Cuantitativo Tipo de estudio No experimental.	Estadística descriptiva Cuadros y gráficos
PROBLEMAS ESPECÍFICOS. ¿Cuál es el nivel de inteligencia emocional y desempeño laboral en los trabajadores del Gobierno Regional de Puno periodo 2017?	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS. El nivel de inteligencia emocional y desempeño laboral son óptimos en los trabajadores del Gobierno Regional de Puno.	OBJETIVOS ESPECÍFICOS. Determinar los niveles de la inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores del Gobierno Regional de Puno 2017.	VARIABLE DEPENDIENTE Desempeño laboral	Ítems de la encuesta sobre: Calidad de Servicio Productividad	Diseño de la investigación Descriptivo correlacional – transversal.	Estadística inferencial Coeficiente de correlación de Pearson y Sperman
PROBLEMAS ESPECÍFICOS. ¿Cuál es de relación de la inteligencia emocional con	La inteligencia emocional se relaciona significativamente con la	Determinar de qué manera la inteligencia emocional se relaciona con la calidad de				

<p>la calidad de servicio que brindan los trabajadores del Gobierno Regional de Puno periodo 2017?</p> <p>¿Cuál es la relación de la inteligencia emocional con el nivel productividad que brindan los trabajadores del Gobierno Regional de Puno 2017?</p>	<p>calidad de servicio que brindan los trabajadores del Gobierno Regional de Puno.</p> <p>La inteligencia emocional se relaciona significativamente con la productividad que brindan los trabajadores del Gobierno Regional de Puno.</p>	<p>servicio que brindan los trabajadores del Gobierno Regional de Puno 2017.</p> <p>Determinar de qué manera la inteligencia emocional se relaciona con la productividad que brindan los trabajadores del Gobierno Regional de Puno 2017.</p>				
---	--	---	--	--	--	--