

**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**VICERRECTORADO ACADEMICO**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS**

**SECCION DE POSGRADO**



**Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de la  
Municipalidad Provincial Bolognesi – Áncash 2016**

**Tesis para optar el Grado Académico de Maestro en Gestión Pública**

**AUTOR:**

Alejandro Ocrosopoma, Enrique Valois

**ASESOR:**

Revilla Becerra, Misael.

Chimbote - Perú

2019

**Palabras clave:**

<b>Tema</b>	Desempeño Laboral
<b>Especialidad</b>	Gestión Pública.

**Key Word**

Theme	Job Performance
Specialty	Public Management

**Línea de Investigación:**

Ciencias Sociales

Economía y negocios

Economía

Talento Humano

**Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores  
de la Municipalidad Provincial Bolognesi – Áncash 2016**

**Emotional intelligence and work performance of the workers of  
the Provincial Municipality Bolognesi - Ancash 2016**

## INDICE

<b>TITULO</b> .....	<b>ii</b>
<b>INDICE</b> .....	<b>iv</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vi</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>1</b>
<b>1. ANTECEDENTES Y FUNDAMENTACION CIENTIFICA:</b> ....	<b>2</b>
<b>2. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	<b>6</b>
<b>3. PROBLEMA</b> .....	<b>7</b>
<b>4. CONCEPTUACION Y OPERACIONALIZACION DE VARIABLES.</b> .....	<b>9</b>
<b>5. HIPOTESIS</b> .....	<b>28</b>
<b>6. OBJETIVOS</b> .....	<b>29</b>
<b>II. METODOLOGÍA</b> .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>2. METODOLOGÍA</b> .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>III. RESULTADOS</b> .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>IV. ANALISIS Y DISCUSION</b> .....	<b>70</b>
<b>V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b> .....	<b>76</b>
<b>VI. AGRADECIMIENTO</b> .....	<b>79</b>
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS</b> .....	<b>81</b>
<b>VIII. ANEXOS</b> .....	<b>85</b>

## **Resumen**

El presente estudio busco determinar la incidencia de la Inteligencia emocional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Bolognesi, la misma que se desarrollará a través de un análisis descriptivo y por la captación de datos es transversal porque solo se tomará datos una sola vez; para merced de los objetivos se realizó primero con la revisión bibliográfica, la misma que permite conseguir las herramientas teóricas necesarias para el análisis posterior.

Sobre los instrumentos de investigación de campo, se realizó con el cuestionario, la misma que fue desarrollada en la población que está constituida por: 50 trabajadores de la MP de Bolognesi, Ancash - 2016, el cual está constituido por (1 Alcalde, 07 Regidores, 01 Gerente Municipal, 04 Gerentes de línea y Apoyo, 07 Jefes de Área y 30 trabajadores) que laboran en las diferentes áreas. Como resultado se establecio que la Inteligencia emocional incide de manera negativa, en el desempeño laboral de los trabajadores de la M.P. de Bolognesi, Ancash - 2016.

Como resultado se determina que la Inteligencia Emocional Incide de manera negativa, en el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Bolognesi – Ancash 2016.

## **Abstract**

The research carried out was aimed at determining the incidence of emotional intelligence in the work performance of workers of the Provincial Municipality of Bolognesi, which will be developed through a descriptive analysis and by the collection of data is transversal because it will only be taken data only once; In order to achieve the objectives, the literature review was first carried out, which allows the theoretical tools necessary for the subsequent analysis to be achieved.

On the field research instruments, it was carried out with the questionnaire, the same one that was developed in the population that is constituted by: 50 workers of the MP of Bolognesi, Ancash - 2016, which is constituted by (1 Mayor, 07 Regidores , 01 Municipal Manager, 04 Line and Support Managers, 07 Area Chiefs and 30 workers) who work in the different areas. As a result, it was established that emotional intelligence has a negative impact on the work performance of workers of the Provincial Municipality of Bolognesi, Ancash - 2016.

As a result, it is determined that Emotional Intelligence has a negative impact on the Labor Performance of workers of the Provincial Municipality of Bolognesi - Ancash 2016.

# **Capítulo I**

## **Introducción**



# **I. INTRODUCCIÓN.**

## **1.1 Antecedentes y fundamentación científica.**

Fernández & Lozano, (2012) indican que en un estudio practicado en la Universidad Autónoma de Madrid, sobre la evaluación de la Inteligencia emocional, sobre una modelo de 164 participantes, llegaron a establecer que la la Inteligencia emocional comprende la habilidad de monitorear y permite comprender las emociones natas de cada individuo.

Leal & Marcos, (2010) señalan que existe una gran similitud entre el desempeño laboral y la inteligencia emocional ya que al comparar las capacidades de un individuo al conducir la inteligencia emocional se pueden lograr mejores competencias laborales a fvor de las organizaciones. Asimismo, se establece que el liderazgo es el factor que mayor coincidencias muestra.

Núñez & Pérez, (2008), precisa, que el entorno actual donde se muestran las entidades muestran cambios permanentes donde las medidas administrativas u de otra índole la adopta el líder. Es decir los cambios en las organizaciones son positivas pues mostraran mejores resultados en los procesos que se ejecuten donde se tenga que mostrar un adecuado clima laboral lo cual será favorable para la alta dirección.

Trujillo, Abanto & Albitrez, (2016), en una investigación practicada a 22 trabajadores, abordaron que existe una relación cercana sobre desempeño laboral y la inteligencia emocional en la organización denominada Novedades BY V S.A.C, estableciéndose que la relación que existe entre la desempeño laboral y la inteligencia emocional de la mencionada organización; es significativa y directa.

Quintanilla & Verde, (2017), en la investigación planteada en la Municipalidad de Ayacucho que muestre la realidad sobre la afectación del desempeño laborales de sus trabajadores; donde se aprecia que la falta de responsabilidad de los mismos la rigidez de las normativas legales inciden en los bajos rendimientos de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Ayacucho, por lo que resultaría favorable aplicar una gestión pública por competencias; es decir que las funciones estén debidamente marcadas en

los Manuales de Perfiles de Puestos – MPP.

Huaraz, Castillo y Guevara, (2012), en su investigación precisa que la metodología de la investigación corresponde al diseño pre – experimental ya que poseen control nulo sobre las variables, estas fueron investigadas en su ambiente natural para posteriormente medir la incidencia de la variable independiente sobre la dependiente y llegan a las siguientes conclusiones; Conclusiones: La variable intrapersonal de la Inteligencia Emocional, una de las más importantes a la hora de asignar recursos y guiar el proceso de consecución de una decisión adoptada, se encontró un nivel deficiente pues se sitúa en la Inteligencia Emocional Inferior a lo normal.

Bustamante Vásquez (2017) indica que tomo una muestra de 49 trabajadores de una institución educativa en la Ciudad de Huaraz, por el año 2017, donde tuvo aplicar una encuesta y dos instrumentos que le permitan medir el trabajo en equipo y la inteligencia emocional pudo conocerse un mayor control de sus emociones y logro cognitivo que les permite mostarse dentro de la organzaicion academica; comprobándose la existencia de una relación significativa y rápida entre las variables trabajo en equipo la inteligencia emocional.

## **1.2 Justificación de la investigación.**

El presente estudio estudio es de estudiar las variables elegidas, que permita tomar mayor consciencia de la comprensión emocional con la finalidad de incrementar el cometido laboral de los trabajadores de la MP de Bolognesi – Ancash 2016, la misma que se verá reflejado en el compromiso de cliente interno hacia la institución, calidad de servicio al cliente externo, mejora de productividad, clima organizacional, trabajo en equipo, que permita lograr las metas y objetivos que beneficiaran a la población de la Provincia de Bolognesi.

Es decir que se logre servicios públicos de calidad, donde los beneficiarios (población), se sientan satisfechos con sus autoridades.

### **a) Justificación legal**

Se justifica legalmente en:

- ✓ Ley General de Educación N° 28044.
- ✓ Ley Universitaria N° 30220

**a) Justificación Teórica**

La presente investigación buscó integrar las teorías de la formación de la inteligencia emocional y sus dimensiones para un mejor desempeño laboral de los diversos trabajadores de la Municipalidad Provincial de Bolognesi, durante el año 2016.

**b) Justificación metodológica.**

El estudio efectuado trata de resolver un problema de posible interés social, como la reducción del desempeño laboral evitando el uso indebido del tiempo, las asperezas, la falta de motivación; aspectos que no coadyuvan al acatamiento de metas – objetivos, previsto.

**c) Justificación práctica**

La utilidad de la presente investigación se pretende aplicar la inteligencia emocional que es capaz de garantizar el triunfo de los individuos y las empresas no solo dependen de la inteligencia emocional sino también del desempeño laboral, para lo cual es necesario alinear un proceso adecuado e integrado, para obtener resultados que se vean reflejado en el compromiso de cliente interno hacia la institución, calidad de servicio al cliente externo, mejora de productividad, clima organizacional, que beneficiaran a la población de la provincia de Bolognesi.

**1.3 Problema.**

¿Como la Inteligencia Emocional incide sobre el desempeño laboral de trabajadores de la Municipalidad Provincial de Bolognesi, Ancash 2016?

**1.4 Conceptuación y Operacionalización de Variables.**

**Inteligencia Emocional:**

Cooper & Sawaf (2014), indican que a través de la capacidad de sentir, comprender y ejecutar el poder y el control de de las emociones, se puede definir a la inteligencia emocional.

López & Gonzales (2014) mencionan que las relaciones interpersonales (o sociales). Las habilidades intrapersonales están orientadas a reconocer conscientemente las emociones propias: entre las principales habilidades que la integran están el autoconocimiento que permite alcanzar una mayor conciencia emocional, logrando eficazmente y la automotivación es el recurso necesario para enfrentar las crisis, es decir, para ser capaces de evitar pensamientos negativos, aceptar la frustración y tener expectativas realistas. Las habilidades interpersonales incluyen a la empatía definida a través de un adecuado análisis para comprender y entender, aceptar y respetar las emociones de los otros individuos.

Stephen & Coulter (2015), señalan que las destrezas de los individuos se deben mostrar siempre una persona en las organizaciones que le permitan salir adelante ante cualquier adversidad laboral u de otro índole.

Goleman (2008), señala la Inteligencia emocional esta orienta a las habilidades que posee cada individuo que le permita registrar sus sentimientos y los extraños; asimismo, que le permita controlar las emociones y de esta manera se mejoren las buenas relaciones con nuestros pares.

Cooper & Sawaf (2014), señala que la capacidad de un individuo esta relacionada con la honradez emocional que debe tener. Asimismo, un individuo ser ser único en su personalidad mostrando seriedad, capacidad y debe poseer una habilidad para resolver conflictos. De igual manera debe ser integro y destrezas de líder, para poder resolver aspectos emocionales con facilidad.

Smeke (2016), señala que todo individuo posee diversas modalidades de inteligencia que van relacionada con habilidades que puedan dotar de una destreza para resolver situaciones adversas en las organizaciones; tales como: la Inteligencia Emocional está compuesta por la Inteligencia Intrapersonal e inteligencia interpersonal, cada una de ellas están conformadas por distintas habilidades como son:

- a) Inteligencia Interpersonal.
  - Adecuado desarrollo
  - Desarrollo de la responsabilidad
  - Anticipación de las consecuencias
  - Tolerancia a la frustración
  - Optimismo
  - Identificación
  - Manejo del estrés
- b) Inteligencia Intrapersonal.
  - Comunicación
  - Habilidades y respeto a los demás
  - Actitud y comportamiento
  - Trabajo en equipo
  - Solución de problemas.

### **Niveles de la Inteligencia Emocional**

Cetis (2010), indica que en sus estudios planteados, estableció que todo individuo con poca o escasa inteligencia emocional, puede dejarse llevar fácilmente por sus reacciones y esto podría conllevar a futuros problemas.

#### **a) Desempeño laboral y la inteligencia emocional en la empresa:**

Goleman (2010), en su libro difundido “la inteligencia emocional en la empresa”, señala que las condiciones laborales en la actualidad están siendo modificadas y que ahora se juzga a un servidor con normas no vigentes, esto quiere decir que en las organizaciones en muchas de ellas no se busca la meritocracia.

#### **Desempeño Laboral.**

Dessler & Varela (2011), en su investigación precisa que son los funcionarios del más alto nivel, como los gerentes quienes delimitan las políticas administrativas, económicas y financieras a fin de lograr el cumplimiento de los objetivos trazados y que el profesionalismo que muestran algunos funcionarios deben ser recompensados.

López (2016), e su investigación precisa que cada individuo en las organizaciones debe cumplir con las actividades que le asignaron y esta sería la forma de mostrar sus conocimientos para sacar adelante a las empresas. Un individuo en cada organización debe saber paliar las contingencias administrativas que se le presente; es decir debe resolverlos en el momento preciso.

### **Características de desempeño laboral**

Ibáñez (2010), en su investigación cita que todo individuo al interior de sus organizaciones debe cumplir con las funciones establecidas en los documentos normativos de gestión y es allí donde demostrar sus habilidades,

### **Importancia del Desempeño Laboral:**

Karla Ruiz (2010), precisa que el fortalecimiento de las empresas va de la mano sobre las políticas internas que se planteen y cuando se busque capacitar al personal para el logro de metas.

### **Factores que influyen el Desempeño**

Chiavenato (2009), indica en su investigación que las empresas para ver el crecimiento, debe efectuar recompensas a sus trabajadores a través de planes de incentivos, estos se vera reflejado en el esfuerzo que muestren en el logro de sus metas fijadas. Es decir se observara un mejor desempeño de funciones.

### **Por qué evaluar el desempeño**

Wether & Davis (2018) en su investigación concluye que el rendimiento de los individuos en las organizaciones, definitivamente mejora el resultado de las empresas y se logra una mejor marcha administrativa de estas.

Ales, ( 2016) expresa en su investigación que tanto los indivuos y la alta dirección de las organizaciones (Gerentes) debe ser estrecha y bajo parámetros de coordinación permanente a fin de fortalecer el clima laboral y se busque maximizar los resultados de ambos.

**En forma sintética, las evaluaciones de desempeño son útiles y necesarias para:**

- Adecuada decision para promocionar al personal y fijar sueldos.
- Reuniones de coordinación entre los servidores y la alta dirección.

Hellriegel & Solum (2009), en su investigación efectuada llega a la conclusión todo individuo en las organizaciones cumple un rol a través de los encargos dados, esto es a través de los perfiles que se definen en los Manuales de Perfiles de puestos.

### **Evaluación de desempeño**

Toledo (2010), en su investigación fija que se debe analizar las estadísticas sobre las evaluaciones que se hallan practicado a los individuos dentro de las organizaciones, para medir el desempeño de sus actividades; esto se hace con la finalidad de buscar que los objetivos de los sistemas administrativos mejoren.

### **1.5 Hipótesis.**

Incide desfavorablemente la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Bolognesi – Ancash - 2016.

### **1.6 OBJETIVOS**

#### **Objetivo General**

Determinar la incidencia de la Inteligencia Emocional, en el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Municipalidad provincial de Bolognesi 2016?

#### **Objetivos específicos**

- Describir, ¿cómo es la Inteligencia emocional de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Bolognesi - 2016?
- Identificar el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Bolognesi - 2016.

# **Capitulo II**

## **Metodología**



## 2 METODOLOGÍA.

### 2.1 Tipo y Diseño de Investigación.

#### De acuerdo a la Orientación:

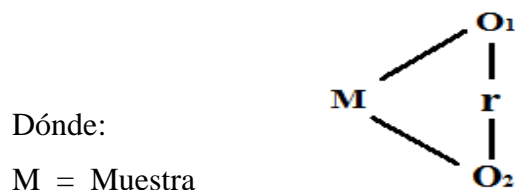
La presente investigación es aplicada: puesto que las variables "Inteligencia emocional y el desempeño laboral", son temas dados en la Municipalidad Provincial de Bolognesi. del cual cuyo propósito de la investigación es proponer posibles soluciones a los problemas concretos e identificables observados en el ámbito de investigación.

A Esta investigación, se llama también práctica, en este sentido la investigación que se realizará, usar conocimientos que se obtendrán, destinados a fomentar soluciones al problema planteado.

#### De acuerdo a su Diseño de Contrastación:

**Descriptiva Relacional:** porque a través de nuestro diseño de contrastación, estableceremos la relación entre nuestras variables, utilizando información proporcionada por la Municipalidad Provincial de Bolognesi, para determinar las causas por las cuales se generaron los eventos del nivel de desempeño laboral de nuestra investigación, es decir porque existe o no la relación directa o indirecta entre el desempeño laboral y la inteligencia emocional.

El diseño de la presente investigación es observacional, por que observa el fenómeno en su estado natural. El diseño es descriptivo del tipo correlacional. Su esquema es:



O1 = Inteligencia Emocional.

O2 = Desempeño Laboral

$r$  = Relación de las variables

## **2.2 Población y muestra**

La población y muestra estuvo conformada en la presente investigación por 50 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Bolognesi.

## **2.3 Técnicas e instrumentos de investigación**

### **2.3.1 Instrumento**

Formato Guía de Entrevista

### **2.3.2 Técnicas**

Encuesta

## **2.4 Procesamiento y análisis de la información**

Los datos obtenidos en el cuestionario será procesada y analizada con la ayuda del programa Microsoft Excel 2010 y con ello se reflejará los resultados en Tablas, se analizó los resultados con el fin de dar respuesta al objetivo planteado.

## **Capitulo III**

### **Resultados**

**Tabla 01:**

**Inteligencia Emocional – Autoconocimiento.**

**Pregunta 1.** ¿Cómo evalúa el grado de conciencia de sus emociones cuando se desempeña en la M.P.B. de Bolognesi – Ancash -2016?

<b>RESPUESTA</b>	<b>F</b>	<b>H</b>
<b>Malo</b>	4	8.0
<b>Regular</b>	20	40.0
<b>Normal</b>	14	28.0
<b>Bueno</b>	10	20.0
<b>Excelente</b>	2	4.0
<b>SUB TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

**Interpretación:**

Se ha establecido, que 04 encuestados (8.0%) calificaron al nivel como malo, 20 encuestados (40.0%) regular, 14 de ellos que representan el 28.0% calificaron como normal, el 20.0% indica como bueno, y 02 que representan el 4.0% apreciaron como excelente.

**Tabla 02:**

**Inteligencia Emocional – Autoconocimiento.**

**Pregunta 2.** ¿Cuál es su nivel de identificación de las causas de sus emociones cuando se desempeña en la Municipalidad Provincial de Bolognesi – Ancash -2016?

<b>RESPUESTA</b>	<b>F</b>	<b>H</b>
<b>Malo</b>	5	10
<b>Regular</b>	15	30
<b>Normal</b>	19	38
<b>Bueno</b>	8	16
<b>Excelente</b>	3	6
<b>SUB TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

**Interpretación:**

Se ha determinado que 05 encuestados (10.0%) calificaron al nivel como bajo, 15 encuestados que representan el 30.0% indican regular, el 38.0% califica como normal, y 8 trabajadores calificaron como bueno, y 03 como excelente.

**Tabla 03:**

**Inteligencia Emocional – Autoconocimiento.**

**Pregunta 3.** ¿Cuál es su grado de confianza en usted, cuando se desempeña en la Municipalidad Provincial de Bolognesi – Ancash -2016?

<b>RESPUESTA</b>	<b>F</b>	<b>H</b>
<b>Malo</b>	3	6.0
<b>Regular</b>	15	30.0
<b>Normal</b>	18	36.0
<b>Bueno</b>	10	20
<b>Excelente</b>	4	8.0
<b>SUB TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

**Interpretación:**

Se ha determinado, que 03 encuestados (6.0%) calificaron al nivel como bajo, 15 encuestados (30.0%) califican regular, 18 califican como normal, 10 trabajadores que representan el 20.0% indican como bueno, y 04 de ellos calificaron como excelente.

**Tabla 04:**

**Inteligencia Emocional – Autorregulación.**

**Pregunta 4.** ¿Cuál es el grado de control de sus emociones, cuando se desempeña en la M.P.B – Ancash - 2016?

<b>RESPUESTA</b>	<b>F</b>	<b>H</b>
<b>Malo</b>	7	14.0
<b>Regular</b>	22	44.0
<b>Normal</b>	12	24.0
<b>Bueno</b>	6	12.0
<b>Excelente</b>	3	6.0
<b>SUB TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

**Interpretación:**

Se ha determinado, que 07 encuestados (14.0%) calificaron al nivel como bajo, 22 encuestados (44.0%) como regular, 12 encuestados que representan el 24.0% califican normal, el 12.0% califican bueno, y el 6.0% de los encuestados, califican excelente.

**Tabla 05:**

**Inteligencia Emocional – Autorregulación.**

**Pregunta 5** ¿Cuál es su nivel de esmero para el cumplimiento de los objetivos institucionales, cuando se desempeña en la Municipalidad Provincial de Bolognesi – Ancash -2016?

<b>RESPUESTAS</b>	<b>F</b>	<b>H</b>
<b>Malo</b>	2	4.0
<b>Regular</b>	21	42.0
<b>Normal</b>	11	22.0
<b>Bueno</b>	10	20.0
<b>Excelente</b>	6	12.0
<b>SUB TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

**Interpretación:**

Se ha determinado, que 02 encuestados (4.0%) calificaron al nivel como bajo, 21 encuestados (42.0%) califican como regular, el 22.0% calificaron como normal, 10 trabajadores que representan el 20.0% califican bueno, y 06 trabajadores califican excelente.



**Tabla 06:**

**Inteligencia Emocional – Autorregulación.**

**Pregunta 6.** ¿Cuál es su grado de adaptación ante la adversidad o retos institucionales, cuando se desempeña en la Municipalidad Provincial de Bolognesi – Ancash -2016?

<b>RESPUESTAS</b>	<b>F</b>	<b>H</b>
<b>Malo</b>	9	18.0
<b>Regular</b>	13	26.0
<b>Normal</b>	13	26.0
<b>Bueno</b>	9	18
<b>Excelente</b>	6	12.0
<b>SUB TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

**Interpretación:**

Se ha determinado, que 09 encuestados (18%) calificaron al nivel como bajo, 13 encuestados (26%) califican como regular, el 26%, calificaron como normal, 09 trabajadores (18%) calificaron bueno, y 06 tabajadores (12%) califica como excelente.

**Tabla 07:**

**Inteligencia Emocional – Autorregulación.**

**Pregunta 7.** ¿Cómo valoras tu nivel de aporte en la Introducción de nuevas estrategias para cumplir objetivos de la institución, cuando se desempeña en la Municipalidad Provincial de Bolognesi – Ancash - 2016?

<b>RESPUESTAS</b>	<b>F</b>	<b>H</b>
<b>Malo</b>	9	18.0
<b>Regular</b>	27	54.0
<b>Normal</b>	9	18.0
<b>Bueno</b>	3	6.0
<b>Excelente</b>	2	4.0
<b>SUB TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

**Interpretación:**

Se ha determinado, que 09 encuestados que representan el 18% califican al nivel como bajo, 27 encuestados de ellos calificaron como regular, el 18 califica como normal, 03 trabajadores califican bueno, y 02 de ellos como excelente.

**Tabla 08:**  
**Inteligencia Emocional – Motivación.**

**Pregunta 8.** ¿Cómo considera su nivel contribución al cumplimiento de objetivos institucionales, cuando se desempeña en la Municipalidad Provincial de Bolognesi – Ancash -2016?

<b>RESPUESTAS</b>	<b>F</b>	<b>H</b>
<b>Malo</b>	7	14.0
<b>Regular</b>	20	40.0
<b>Normal</b>	13	26.0
<b>Bueno</b>	5	10.0
<b>Excelente</b>	5	10.0
<b>SUB TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

**Interpretación:**

Se ha determinado, que 07 encuestados (14.0%) calificaron al nivel como bajo, 20 encuestados (40.0%) califican regular, el 26% califican normal, 05 trabajadores califican como bueno, y excelente.

**Tabla 09:**  
**Inteligencia Emocional – Motivación.**

**Pregunta 9.** ¿Cómo considera su nivel de compromiso, cuando se desempeña en la Municipalidad Provincial de Bolognesi – Ancash -2016?

<b>RESPUESTAS</b>	<b>F</b>	<b>H</b>
<b>Malo</b>	2	4.0
<b>Regular</b>	15	30.0
<b>Normal</b>	19	38.0
<b>Bueno</b>	8	16.0
<b>Excelente</b>	6	12.0
<b>SUB TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

**Interpretación:**

Se ha determinado, que 02 encuestados 4.0% calificaron al nivel como bajo, 15 encuestados 30% califica regular, 19 encuestados califican normal, 08 trabajadores calificaron como bueno, y 06 trabajadores que representan el 12.0% califican excelente.

**Tabla 10:**  
**Inteligencia Emocional – Motivación.**

**Pregunta 10.** ¿Cómo considera usted su nivel de iniciativa, cuando se desempeña en la Municipalidad Provincial de Bolognesi – Ancash -2016?

<b>RESPUESTAS</b>	<b>F</b>	<b>H</b>
<b>Malo</b>	5	10.0
<b>Regular</b>	23	46.0
<b>Normal</b>	18	36.0
<b>Bueno</b>	2	4.0
<b>Excelente</b>	2	4.0
<b>SUB TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

**Interpretación:**

Se ha determinado, que 05 encuestados (10.0%) calificaron al nivel como bajo, 23 encuestados (46.0%) calificaron regular, 18 encuestados que representan el 36% califican normal, 02 trabajadores calificaron como bueno, y excelente.

**Tabla 11:**  
**Inteligencia Emocional – Motivación.**

**Pregunta 11.** ¿Cómo evalúa su nivel de optimismo, cuando se desempeña en la Municipalidad Provincial de Bolognesi – Ancash -2016?

<b>NOTAS</b>	<b>F</b>	<b>H</b>
<b>Malo</b>	5	10.0
<b>Regular</b>	10	20.0
<b>Normal</b>	28	56.0
<b>Bueno</b>	5	10.0
<b>Excelente</b>	2	4.0
<b>SUB TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

**Interpretación:**

Se ha determinado, que 05 encuestados (10%) calificaron al nivel como bajo, 10 encuestados que representan el 20% califican regular, el 56% califican normal, 05 trabajadores calificaron bueno, y el 4% calificaron excelente.

**Tabla 12:**  
**Inteligencia Emocional – Empatía.**

**Pregunta 12.** ¿Cuál es su grado de comprensión hacia los demás, cuando se desempeña en la Municipalidad Provincial de Bolognesi – Ancash -2016?

<b>NOTAS</b>	<b>F</b>	<b>H</b>
<b>Malo</b>	12	24.0
<b>Regular</b>	2	4.0
<b>Normal</b>	26	52.0
<b>Bueno</b>	5	10.0
<b>Excelente</b>	5	10.0
<b>SUB TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

**Interpretación:**

Se ha determinado, que 12 encuestados que representan el 24% calificaron al nivel como malo, 02 de ellos califican regular, 26 encuestados calificaron como normal, 05 trabajadores califican bueno y 05 de ellos califican excelente.

**Tabla 13:**  
**Inteligencia Emocional – Empatía.**

**Pregunta 13.** ¿Cuál es el grado con el que ayuda a los demás a desarrollarse, cuando se desempeña en la  
Municipalidad Provincial de Bolognesi – Ancash -2016?

<b>NOTAS</b>	<b>F</b>	<b>H</b>
<b>Malo</b>	18	36.0
<b>Regular</b>	15	30.0
<b>Normal</b>	14	28.0
<b>Bueno</b>	2	4.0
<b>Excelente</b>	1	2.0
<b>SUB TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

**Interpretación:**

Se ha determinado, que 18 encuestados que representan el 36% calificaron al nivel como malo, 15 encuestados califican regular, 14 calificaron como normal, 02 trabajadores que representan 4% califican bueno, y 01 encuestado califica excelente.



**Tabla 14:**  
**Inteligencia Emocional – Empatía.**

**Pregunta 14.** ¿Cómo considera usted su nivel de orientación hacia el servicio, cuando se desempeña en la  
Municipalidad Provincial de Bolognesi – Ancash -2016?

<b>NOTAS</b>	<b>F</b>	<b>H</b>
<b>Malo</b>	3	6.0
<b>Regular</b>	25	50.0
<b>Normal</b>	13	26.0
<b>Bueno</b>	5	10.0
<b>Excelente</b>	4	8.0
<b>SUB TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

**Interpretación:**

Se ha determinado, que 03 encuestados calificaron al nivel como bajo, 25 encuestados que representan el 50% califican regular, 13 califican normal, 05 trabajadores que representan el 10% califican bueno, y 04 encuestados calificaron excelente.

**Tabla 15:**  
**Inteligencia Emocional – Empatía.**

**Pregunta 15.** ¿Cuál es su nivel de identificación y aprovechamiento de cualidades de sus compañeros, para el cumplimiento de objetivos, cuando se desempeña en la Municipalidad Provincial de Bolognesi – Ancash -2016?

<b>NOTAS</b>	<b>F</b>	<b>H</b>
<b>Malo</b>	6	12.0
<b>Regular</b>	19	38.0
<b>Normal</b>	12	24.0
<b>Bueno</b>	10	20.0
<b>Excelente</b>	3	6.0
<b>SUB TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

**Interpretación:**

Se ha determinado, que 06 encuestados que representan el 12% califican al nivel como bajo, 19 de ellos muestran un 38% y califican regular, 12 de ellos calificaron como normal, 10 trabajadores califican bueno, y 03 como excelente.

**Tabla 16:**  
**Inteligencia Emocional – Empatía.**

**Pregunta 16** ¿Cuál es el grado de conciencia política, cuando se desempeña en la Municipalidad Provincial de Bolognesi – Ancash -2016?

<b>NOTAS</b>	<b>F</b>	<b>H</b>
<b>Malo</b>	10	20.0
<b>Regular</b>	12	24.0
<b>Normal</b>	20	40.0
<b>Bueno</b>	4	8.0
<b>Excelente</b>	4	8.0
<b>SUB TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

**Interpretación:**

Se ha determinado que 10 encuestados representan el 20% y calificaron al nivel como bajo, 12 de ellos califican regular, el 40% califica normal, 04 trabajadores calificaron como bueno, y excelente.

**Tabla 17:**

**Inteligencia Emocional – Habilidades Sociales.**

**Pregunta 17.** ¿Cuál es su grado de influencia hacia sus compañeros para el cumplimiento de objetivos, cuando se desempeña en la Municipalidad Provincial de Bolognesi – Ancash -2016?

<b>NOTAS</b>	<b>F</b>	<b>H</b>
<b>Malo</b>	19	38.0
<b>Regular</b>	17	34.0
<b>Normal</b>	9	18.0
<b>Bueno</b>	3	6.0
<b>Excelente</b>	2	4.0
<b>SUB TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

**Interpretación:**

Se ha determinado que 19 encuestados representan el 38% y calificaron al nivel como bajo, 17 de ellos calificaron regular, 09 califican normal, 03 trabajadores que representan el 6% calificaron bueno, y 02 de ellos como excelente.

**Tabla 18:**

**Inteligencia Emocional – Habilidades Sociales.**

**Pregunta 18.** ¿Cuál es su nivel de comunicación con sus compañeros de trabajo, cuando se desempeña en la Municipalidad Provincial de Bolognesi – Ancash -2016?

<b>NOTAS</b>	<b>F</b>	<b>H</b>
<b>Malo</b>	14	28.0
<b>Regular</b>	26	52.0
<b>Normal</b>	4	8.0
<b>Bueno</b>	4	8.0
<b>Excelente</b>	2	4.0
<b>SUB TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

**Interpretación:**

Se ha determinado que 14 encuestados representan el 28% de la muestra y calificaron al nivel como bajo, 26 de ellos califican regular, 04 calificaron normal y bueno, y 02 de ellos como excelente.

**Tabla 19:**

**Inteligencia Emocional – Habilidades Sociales.**

**Pregunta 19.** ¿Cuál es su nivel de planteamiento de soluciones frente a los problemas presentados en la institución, cuando se desempeña en la Municipalidad Provincial de Bolognesi – Ancash - 2016?

<b>NOTAS</b>	<b>F</b>	<b>H</b>
<b>Malo</b>	8	16.0
<b>Regular</b>	15	30.0
<b>Normal</b>	21	42.0
<b>Bueno</b>	4	8.0
<b>Excelente</b>	2	4.0
<b>SUB TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

**Interpretación:**

Se ha determinado que 08 encuestados representan el 16% y calificaron al nivel como bajo, 15 de ellos califican regular, el 42% califica normal, 04 trabajadores que exponen el 8% califican bueno, y 02 excelente.

**Tabla 20:**

**Inteligencia Emocional – Habilidades Sociales.**

**Pregunta 20** ¿Cuál es su nivel de liderazgo frente a los retos y objetivos, cuando se desempeña en la Municipalidad Provincial de Bolognesi – Ancash -2016?

<b>NOTAS</b>	<b>F</b>	<b>H</b>
<b>Malo</b>	7	14.0
<b>Regular</b>	15	30
<b>Normal</b>	17	34.0
<b>Bueno</b>	6	12.0
<b>Excelente</b>	5	10.0
<b>SUB TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

**Interpretación:**

Se ha determinado que 07 encuestados representan el 14% y calificaron al nivel como bajo, el 30% califica regular, 17 encuestados calificaron como normal, 06 trabajadores que representan el 12% califican bueno, y 05 de ellos como excelente.

**Tabla 21:**  
**Inteligencia Emocional – Habilidades Sociales.**

**Pregunta 21.** ¿Cuál es su nivel de catalizador de cambio positivo, cuando se desempeña en la  
Municipalidad Provincial de Bolognesi – Ancash -2016?

<b>NOTAS</b>	<b>F</b>	<b>H</b>
<b>Malo</b>	12	24.0
<b>Regular</b>	13	26.0
<b>Normal</b>	16	32.0
<b>Bueno</b>	5	10.0
<b>Excelente</b>	4	8.0
<b>SUB TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

**Interpretación:**

Se ha determinado que 12 encuestados que representan el 24% califican al nivel como bajo, 13 calificaron regular, el 32% calificaron normal, 05 trabajadores calificaron bueno, y 04 de ellos que representan el 8% calificaron excelente.



**Tabla 22:**

**Inteligencia Emocional – Habilidades Sociales.**

**Pregunta 22.** ¿Cuál es su nivel de relación con sus compañeros de trabajo o clientes, cuando se desempeña en la Municipalidad Provincial de Bolognesi – Ancash -2016?

<b>NOTAS</b>	<b>F</b>	<b>H</b>
<b>Malo</b>	3	6.0
<b>Regular</b>	12	24.0
<b>Normal</b>	24	48.0
<b>Bueno</b>	6	12.0
<b>Excelente</b>	5	10.0
<b>SUB TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

**Interpretación:**

Se ha establecido que 03 encuestados representan el 6% y calificaron al nivel como bajo, 12 califican regular, el 48% califican normal, 06 trabajadores que representan el 12% califican bueno, y 05 de ellos calificaron excelente.

**Tabla 23:**

**Inteligencia Emocional – Habilidades Sociales.**

**Pregunta 23.** ¿Cuál es su grado de colaboración y cooperación con su institución, frente a las diversas actividades, cuando se desempeña en la Municipalidad Provincial de Bolognesi – Ancash - 2016?

<b>NOTAS</b>	<b>F</b>	<b>H</b>
<b>Malo</b>	2	4.0
<b>Regular</b>	15	30.0
<b>Normal</b>	26	52.0
<b>Bueno</b>	4	8.0
<b>Excelente</b>	3	6.0
<b>SUB TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

**Interpretación:**

Se ha determinado, que el 4% de trabajadores encuestados calificaron al nivel como bajo, 15 de ellos califican regular, el 52% califican normal, 04 trabajadores representan 8% califican bueno, y 03 de ellos que representan el 6% califican excelente.

**Tabla 24:**

**Inteligencia Emocional – Habilidades Sociales.**

**Pregunta 24.** ¿Cuál es su nivel de trabajo en equipo con sus compañeros, cuando se desempeña en la  
Municipalidad Provincial de Bolognesi – Ancash -2016?

<b>NOTAS</b>	<b>F</b>	<b>H</b>
<b>Malo</b>	17	34.0
<b>Regular</b>	16	32.0
<b>Normal</b>	15	30.0
<b>Bueno</b>	1	2.0
<b>Excelente</b>	1	2.0
<b>SUB TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

**Interpretación:**

Se ha determinado, que 17 encuestados representan 34% calificaron al nivel como bajo, 16 califican regular, el 30% califican normal, 01 trabajadores califica bueno, y excelente; respectivamente.

**Tabla 25:**  
**Desempeño Laboral – Eficiencia.**

**Pregunta 25.** ¿Cuál es el nivel de eficiencia de los funcionarios públicos, cuando se desempeñan en la Municipalidad Provincial de Bolognesi – Ancash -2016?

<b>NOTAS</b>	<b>F</b>	<b>H</b>
<b>Malo</b>	7	14.0
<b>Regular</b>	29	58.0
<b>Normal</b>	9	18.0
<b>Bueno</b>	3	6.0
<b>Excelente</b>	2	4.0
<b>SUB TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

**Interpretación:**

Se ha establecido que 07 encuestados representan el 14% y calificaron al nivel como bajo, 29 encuestados califican regular, 09 de ellos calificaron normal, 03 trabajadores que representan el 6% califican bueno, y 02 de ellos excelente.

**Tabla N° 26:**

VARIABLE	DIMENSIONES	FRECUENCIAS					Suma
		Malo	Regular	Normal	Bueno	Excelente	
V1	Autoconocimiento	4	17	17	9	3	50
	Autorregulación	6	21	11	8	4	50
	Motivación	5	17	19	5	4	50
	Empatía	8	17	17	5	3	50
	Habilidades Sociales	10	16	17	4	3	50
V2.	Eficiencia	5	28	7	6	4	50
	Eficacia	3	19	14	7	7	50
	Productividad	3	14	21	7	5	50
V1	<b>Inteligencia Emocional</b>	7	18	16	6	3	50
V2	<b>Desempeño Laboral</b>	4	20	14	7	5	50

## **Capitulo IV**

### **Análisis y discusión**

#### 4 ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

En el presente trabajo de Investigación, demuestra como la Inteligencia Emocional, incide desfavorablemente en el Desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Bolognesi, Ancash - 2016, toda vez que la mayor parte de servidores (empleados y servidores) presentan un bajo nivel medio de Inteligencia emocional y bajo de Desempeño Laboral, el cual son indicadores para poder implementar medidas correctivas.

En la Tabla N° 01, se ha planteado la pregunta N° 01, ¿Cómo evalúa el grado de conciencia de sus emociones cuando se desempeña en la Municipalidad de Provincial de Bolognesi – Ancash -2016?, obteniéndose como resultados Se ha establecido, que 04 encuestados (8.0%) calificaron al nivel como malo, 20 encuestados (40.0%) regular, 14 de ellos que representan el 28.0% calificaron como normal, el 20.0% indica como bueno, y 02 que representan el 4.0% apreciaron como excelente. Resultados que van acorde con lo señalado con Hellriegel & Solum (2009), quienes mencionan “todos hemos visto cómo las emociones afectan las actitudes y el comportamiento en el lugar de trabajo”, es demostrado ya que la mayoría de los trabajadores, solo manejan “algunas veces - Regular”, adecuadamente sus emociones conflictivas, debido a ello en la realidad se afecta en los comportamientos y actitudes del personal. Asimismo, Fernández & Lozano, (2012) indican que en un estudio practicado en la Universidad Autónoma de Madrid, sobre la evaluación de la Inteligencia emocional, sobre una modelo de 164 participantes, llegaron a establecer que la la Inteligencia emocional comprende la habilidad de monitorear y permite comprender las emociones natas de cada individuo.

En la Tabla N° 02, se ha planteado la pregunta, ¿Cuál es su nivel de identificación de las causas de sus emociones cuando se desempeña en la Municipalidad Provincial de Bolognesi – Ancash -2016?, donde se encontraron los siguientes resultados, Se ha determinado que 05 encuestados (10.0%) calificaron al nivel como bajo, 15 encuestados que representan el 30.0% indican regular, el 38.0% califica como normal, y 8 trabajadores calificaron como bueno, y 03 como excelente.

Resultados que al evaluar nuestro diagnóstico con otras investigaciones, hallamos que Leal & Marcos, (2010) señalan que existe una gran similitud entre el desempeño laboral y la inteligencia emocional ya que al comparar las capacidades de un individuo al conducir la inteligencia emocional se pueden lograr mejores competencias laborales a favor de las organizaciones.

En la Tabla N° 03, se ha planteado la pregunta, ¿Cuál es su grado de confianza en usted, cuando se desempeña en la Municipalidad Provincial de Bolognesi – Ancash - 2016?, obteniéndose los siguientes resultados, que 03 encuestados (6.0%) calificaron al nivel como bajo, 15 encuestados (30.0%) califican regular, 18 califican como normal, 10 trabajadores que representan el 20.0% indican como bueno, y 04 de ellos calificaron como excelente. Resultados que coinciden con la referencia de Trujillo, Abanto & Albitrez, (2016), en una investigación practicada a 22 trabajadores, abordaron que existe una relación cercana sobre desempeño laboral y la inteligencia emocional en la organización denominada Novedades BY V S.A.C, estableciéndose que la relación que existe entre la desempeño laboral y la inteligencia emocional de la mencionada organización; es significativa y directa.

En la Tabla N° 04, se ha planteado la pregunta, ¿Cuál es el grado de control de sus emociones, cuando se desempeña en la Municipalidad Provincial de Bolognesi – Ancash -2016?, donde los resultados obtenidos fueron Se ha determinado, que 07 encuestados (14.0%) calificaron al nivel como bajo, 22 encuestados (44.0%) como regular, 12 encuestados que representan el 24.0% califican normal, el 12.0% califican bueno, y el 6.0% de los encuestados, califican excelente. Aspectos que según el Desempeño laboral según Ayala & Ramírez, (2007), en su investigación precisa que tuvo una muestra de 336 trabajadores (empleados y obreros), que laboran en el Gobierno Provincial de Recuay, donde la falta o carencia de capacitación juega en contra los lograr el cumplimiento de metas en la citada entidad municipal; esto sería por la falta de políticas definidas por el Titular del Pliego y los funcionarios.



En la Tabla N° 05, se ha planteado la pregunta, ¿Cuál es su nivel de integridad como persona, cuando se desempeña en la Municipalidad Provincial de Bolognesi – Ancash - 2016?, determinándose que Se ha determinado, que 02 encuestados (4.0%) calificaron al nivel como bajo, 21 encuestados (42.0%) califican como regular, el 22.0% calificaron como normal, 10 trabajadores que representan el 20.0% califican bueno, y 06 trabajadores califican excelente; es decir la comunicación entre los funcionarios y los trabajadores es muy importante en todas las empresas según Vardé (2002). En nuestra investigación se indica que en su mayoría los trabajadores, presentan una comunicación inadecuada y que esta a su vez incide en el bajo nivel de eficiencia.

En la Tabla N° 06, se ha planteado la pregunta, ¿Cuál es su nivel de esmero para el cumplimiento de los objetivos institucionales, cuando se desempeña en la Municipalidad Provincial de Bolognesi – Ancash -2016?, Se ha determinado, que 09 encuestados (18%) calificaron al nivel como bajo, 13 encuestados (26%) califican como regular, el 26%, calificaron como normal, 09 trabajadores (18%) calificaron bueno, y 06 tabajadores (12%) califica como excelente; según Trujillo, Abanto & Albitrez, (2016), en una investigación practicada a 22 trabajadores, abordaron que existe una relación cercana sobre desempeño laboral y la inteligencia emocional en la organizacion denominada Novedades BY V S.A.C, estableciéndose que la relación que existe entre la desempeño laboral y la inteligencia emocional de la mencionada organizacion; es significativa y directa.

En la Tabla N° 07, se ha planteado la pregunta, ¿Cuál es su grado de adaptación ante la adversidad o retos institucionales, cuando se desempeña en la Municipalidad Provincial de Bolognesi – Ancash -2016?, estableciéndose resultados, Se ha determinado, que 09 encuestados que represnetan el 18% calificn al nivel como bajo, 27 encuestados de ellos calificaron como regular, el 18 califica como normal, 03 trabajadores califican bueno, y 02 de ellos como excelente; según López (2016), en su investigación precisa que cada individuo en las organizaciones debe cumplir con las actividades que le asignaron y esta seria la forma de mostrar sus conocimientos para sacar adelante a las Empresas. Un individuo en cada organización debe saber paliar las contingencias administrativas que se le presente; es decir debe resolverlos en el momento preciso.

En la Tabla N° 08, se ha planteado la pregunta, ¿Cómo valoras tu nivel de aporte en la Introducción de nuevas estrategias para cumplir objetivos de la institución, cuando se desempeña en la Municipalidad Provincial de Bolognesi – Ancash -2016?; estableciéndose Se ha determinado, que 07 encuestados (14.0%) calificaron al nivel como bajo, 20 encuestados (40.0%) califican regular, el 26% califican normal, 05 trabajadores califican como bueno, y excelente; aspectos a tomar en cuenta con lo vertido por Chiavenato (2009), indica en su investigación que las empresas para ver el crecimiento, debe efectuar recompensas a sus trabajadores a través de planes de incentivos, estos se vera reflejado en el esfuerzo que muestren en el logro de sus metas fijadas. Es decir se observara un mejor desempeño de funciones.

En la Tabla N° 09, se ha planteado la pregunta, ¿Cómo considera su nivel contribución al cumplimiento de objetivos institucionales, cuando se desempeña en la Municipalidad Provincial de Bolognesi – Ancash -2016?; estableciéndose, que 02 encuestados 4.0% calificaron al nivel como bajo, 15 encuestados 30% califica regular, 19 encuestados califican normal, 08 trabajadores calificaron como bueno, y 06 trabajadores que representan el 12.0% califican excelente; resultados que coinciden con lo señalado por Ales, ( 2016) expresa en su investigación que tanto los individuos y la alta dirección de las organizaciones (Gerentes) debe ser estrecha y bajo parámetros de coordinación permanente a fin de fortalecer el clima laboral y se busque maximizar los resultados de ambos.

En la Tabla N° 10, se ha planteado la pregunta, ¿Cómo considera su nivel de compromiso, cuando se desempeña en la Municipalidad Provincial de Bolognesi – Ancash -2016?, determinándose, Se ha determinado, que 05 encuestados (10.0%) calificaron al nivel como bajo, 23 encuestados (46.0%) calificaron regular, 18 encuestados que represnetan el 36% califican normal, 02 trabajadores calificaron como bueno, y excelente; concordante con lo vertido por Wether & Davis (2018) en su investigación concluye que el rendimiento de los individuos en las organizaciones, definitivamente mejora el resultado de las empresas y se logra una mejor marcha administrativa de estas.

## **Capítulo V**

### **Conclusiones y recomendaciones**

### **3 Conclusiones y Recomendaciones.**

#### **3.6 Conclusiones.**

**3.6.1** Se establece que el nivel de Inteligencia emocional, incide desfavorablemente en el cumplimiento de actividades por parte de los servidores en la Comuna municipal (M.P. Bologesi) - 2016.

**3.6.2** Se ha determinado que la aptitud personal, en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Bolognesi, Ancash - 2016, son inadecuadas.

**3.6.3** Se ha establecido que el nivel del desempeño laboral del personal del Gobierno Provincial de Bolognesi - 2016, es bajo.

**3.6.4** Referente a las dimensiones: Aptitud personal, Autorregulación, Motivación, es decir aquellas dimensiones que indican la relación de los sentimientos propios con la percepción que tengamos de ellos y la forma en la que los manejamos, el personal del Gobierno Provincial de Bolognesi - 2016, no han desarrollado un nivel idóneo, pues a la mayoría de ellos le corresponde un nivel moderado, el cual se encuentra cercano al límite de un cociente inferior, lo cual denota un nivel deficiente de la Inteligencia Emocional.

**3.6.5** La Empatía y las Habilidades Sociales, las dimensiones que indican la comprensión a los demás, la orientación hacia el servicios, la comunicación y el manejo de conflictos, también responde un nivel bajo.

### **3.7 Recomendaciones.**

- 3.7.1** Que, a los líderes organizar actividades que congregate al personal en general de del Gobierno Provincial de Bolognesi, con todos los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Bolognesi, Ancash - 2016, un curso - taller que contenga materia de desarrollo práctico para desarrollar y potenciar la Inteligencia el cual enseñe a tener conciencia de los sentimientos propios, su correcta expresión y un análisis de los mismos. De igual manera también, para los líderes organizar talleres en el cual se enseñe a potenciar las habilidades sociales, manejo de relaciones y la empatía.
- 3.7.2** Que, se elabore y se aplique un test de Inteligencia emocional al momento de la contratación de personal (obreros u empleados), contribuyendo que la selección de los mismo, se efectúen de acuerdo a lo indicado en el Manuel de Perfiles de Puestos – MPP, como así lo indica la Ley SERVIR.
- 3.7.3** Que con la finalidad de mejorar las comunicaciones entre los funcionarios, y demás servidores deben llevar cabo talleres de sensibilización donde se fortalezcan las buenas relaciones interpersonales, entre ellos mismos, utilizando la empatía y la habilidad social.
- 3.7.4** Que, la Oficina de Recursos Humanos elabore un plan de capacitación, el mismo que debe ser aprobado por el Despacho de Alcaldía y a la vez sea difundido al interior de la entidad, con la finalidad de cumplir con los objetivos institucionales y mejorar las prestaciones de servicios públicos a la comunidad.
- 3.7.5** Que, la Oficina de Recursos Humanos elabore, un plan de incentivos, con la finalidad de motivar al personal de la entidad al cumplimiento de sus metas y en cada oportunidad que se logren estas; sean reconocidas con premios y recompensas, semestralmente.
- 3.7.6** Que, la Oficina de Recursos Humanos, plantee una modificación del horario de de trabajo al interior de la entidad, sobre todo, en el de refrigerio, el mismo que debero ser de 1 hora, ya que los 45 minutos que actualmente tienen los trabajadores, no es suficiente; de esta manera se lograría un mejor clima laboral.

## **Capítulo VI**

### **Agradecimiento**

#### **4 AGRADECIMIENTO**

*A mi familia, especialmente a mi padre que desde el cielo me guía, a mi madre por ser la inspiración de valentía y coraje.*

## **Capitulo VII**

### **Referencias Bibliográficas**



## 5 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- Alles, M. (Ed.). (2009). *Dirección estratégica de Recursos Humanos gestión por competencias*. Ediciones Gránica S.A. 3ª edición. Buenos Aires - Argentina.
- Ayala & Ramírez, (2017), *Inducción de personal y desempeño laboral en el Gobierno Provincial de Recuay*. Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración, escuela de Administración, Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo.
- Bustamante Vásquez (2017) *Administración de recursos Humanos*. México: Editorial Cosegral.
- Castillo, R., y Guevara, J. (2012), *La Inteligencia Emocional y el proceso de toma de decisiones gerenciales en la clínica San Pablo, sede Huaraz 2012*. Tesis Licenciatura – Huaraz – Perú.
- Chiavenato, I. (Ed.) (2009). *Gestión del Talento Humano* Interamericana Ediciones, 3ra. Edición. México 2009.
- Cooper & Sawaf (2014), *la Inteligencia Emocional aplicada al liderazgo y a las organizaciones*, Bogotá: editorial Norma.
- Dessler G. & Valera R. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. México: Prentice Hall.
- Fernández, & Lozano (2012). *Relaciones entre dos pruebas de habilidad, para la evaluación de la Inteligencia Emocional*. Tesis Doctorado Madrid.
- Goleman (2008.) *Inteligencia Emocional*, Editorial Bantam Books, Buenos Aires, Argentina.
- Goleman, D. (Ed). (2010) *La Inteligencia Emocional En la Empresa*. Editorial Buenos Aires, Argentina.

Huaraz, Castillo y Guevara, (2012), 5° edición. Editorial Pearson Educación SA.

Ibáñez, M. (Ed.) (2010). *Administración de Recursos Humanos en la Empresa*. Editorial San Marcos 2010 – Lima - Perú.

Leal (2010). *La Inteligencia Emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas de la Universidad de Venezuela*. Tesis para optar la maestría en Gestión Pública.

López & Gonzales (2014) *La Inteligencia Emocional*. Colombia: Ediciones Gamm.

Núñez, & Fernández (2008). *Análisis del nivel de aplicación de las competencias básicas de la inteligencia Emocional por supervisores de operaciones caso: Pepsi Cola Venezuela C.A, planta Valencia*, grado para optar la maestría de Administración de empresas en mención gerencial.

Trujillo, Abanto & Albitrez, (2016), *inteligencia Emocional; educación de las emociones y valores*, Ediciones Cataluña: Servei.

Quintanilla & Verde, (2017), *Gestión por competencias y desempeños laborales en las municipalidades de Ayacucho – 2007*. Tesis de licenciatura. Ayacucho – Perú.

Robbins, S. & Coulter M.; (Ed). (2005), *Administración*, México, Ediciones Pearson Educación.

Sáenz (2009). *Modelo educativo para la formación de competencias genéricas en estudiantes de la carrera profesional técnica de administración bancaria y su interrelación con las competencias genéricas laborales exigidas por el mercado laboral bancario de Lima Metropolitana en el año 2009 a marzo 2010*. Tesis de Magister. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima – Perú.

Stephen & Coulter (2015), *Alcanzando la Inteligencia Emocional*. México: Ediciones Ruz

Smeke (2016), *Manual de Evaluación de Desempeño*, Bogotá – Colombia, Ministerio de Educación.

**Capitulo VII**  
**Anexos y apéndice**

**6 Anexo y Apéndice:**

**ANEXO 01:  
MATRIZ DE CONSISTENCIA**

<b>FORMULACIÓN DEL PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>DISEÑO DE LA INVESTIGACION</b>	<b>VARIABLES</b>
<p><b>GENERAL:</b> ¿De qué manera la Inteligencia Emocional incide en el Desempeño laboral de los Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Bolognesi 2016?</p>	<p><b>GENERAL:</b> Determinar la incidencia de la Inteligencia Emocional, en el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Bolognesi 2016.</p>	<p><b>GENERAL:</b> La inteligencia emocional, incide desfavorablemente en el Desempeño laboral de los Trabajadores de la Municipalidad Provincial de Bolognesi 2016.</p>	<p><b>TIPO DE INVESTIGACIÓN:</b>  Causal Descriptivo.</p>	<p><b>V. 1.</b>  <b>Inteligencia Emocional</b></p>
<p><b>ESPECIFICO:</b> ¿Cómo es la Inteligencia emocional de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Bolognesi 2016?</p> <p>¿Cuál es el nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Bolognesi 2016?</p>	<p><b>ESPECIFICO:</b>  Describir, como es la Inteligencia emocional de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Bolognesi 2016?</p> <p>Identificar ¿cuál es el nivel de Desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Bolognesi 2016?</p>	<p><b>ESPECIFICAS</b>  La aptitud personal, la autorregulación, la motivación, la empatía y las habilidades sociales de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Bolognesi 2016, son inadecuadas.</p> <p>El nivel del desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Bolognesi 2016 es bajo.</p>	<p><b>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</b>  Causal Descriptivo</p>	<p><b>V. D.</b> <b>Desempeño Laboral.</b></p>

## ANEXO N° 02: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DEFINICIÓN TEÓRICA	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	TIPO DE VARIABLES
<b>INDEPENDIENTE: LA INTELIGENCIA EMOCIONAL</b>	La inteligencia emocional es la capacidad de reconocer sentimientos propios y la de otros para conducirlos a resultados positivos.	Se analizará mediante Software	Autoconocimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conciencia Emocional.</li> <li>• Autoevaluación precisa.</li> <li>• Confianza en uno mismo.</li> </ul>	Cualitativa
			Autorregulación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Autocontrol.</li> <li>• Integridad.</li> <li>• Escrupulosidad.</li> <li>• Adaptabilidad.</li> <li>• Innovación.</li> </ul>	
			Motivación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Afán de triunfo.</li> <li>• Compromiso.</li> <li>• Iniciativa.</li> <li>• Optimismo.</li> </ul>	
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprender a los demás.</li> <li>• Ayudar a los demás a desarrollarse.</li> <li>• Orientación hacia el servicio.</li> <li>• Aprovechar la diversidad.</li> <li>• Conciencia Política.</li> </ul>	
			Habilidades Sociales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Influencia.</li> <li>• Comunicación.</li> <li>• Manejo de conflictos.</li> <li>• Liderazgo.</li> <li>• Catalizador de cambio.</li> <li>• Establecer vínculos.</li> <li>• Colaboración y cooperación.</li> <li>• Habilidades de equipo.</li> </ul>	
<b>DEPENDIENTE: DESEMPEÑO LABORAL</b>	Son aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización.	Se analizará mediante Software	Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel de eficiencia de los funcionarios públicos.</li> <li>• Nivel de eficiencia de los empleados de confianza.</li> <li>• Nivel de eficiencia de los servidores públicos.</li> </ul>	Cualitativa
			Eficacia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel de eficacia de los funcionarios públicos.</li> <li>• Nivel de eficacia de los empleados de confianza.</li> <li>• Nivel de eficacia de los servidores públicos.</li> </ul>	
			Productividad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel de productividad de los funcionarios públicos.</li> <li>• Nivel de productividad de los empleados de confianza.</li> <li>• Nivel de productividad de los servidores públicos.</li> </ul>	





**UNIVERSIDAD SAN PEDRO  
ESCUELA DE POSGRADO**

**ENCUESTA**

**Autor: Lic. Adm. Alejandro Ocrospoma, Enrique Valois.**

**Estimado Colaborador:** Sírvase responder con absoluta sinceridad la siguiente encuesta que corresponde al estudio de determinación de la relación entre la Inteligencia Emocional y su relación con el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Bolognesi – Ancash 2016. Sírvase responder la encuesta con responsabilidad y honestidad. Esta encuesta es totalmente anónima, se reitera el pedido de absoluta seriedad y honestidad en sus respuestas. Muchas Gracias por su participación.

**I. CUESTIONARIO:**

N°	DIM	CUESTIONARIO	ESCALA				
1	Autoconocimiento	¿Cómo evalúa el grado de conciencia de sus emociones cuando se desempeña en la Municipalidad Provincial de Bolognesi – Ancash -2016?	1	2	3	4	5
2		¿Cuál es su nivel de identificación de las causas de sus emociones cuando se desempeña en la Municipalidad Provincial de Bolognesi – Ancash -2016?	1	2	3	4	5
3		¿Cuál es su grado de confianza en usted, cuando se desempeña en la Municipalidad Provincial de Bolognesi – Ancash -2016?	1	2	3	4	5
4	Autorregulación	¿Cuál es el grado de control de sus emociones, cuando se desempeña en la Municipalidad Provincial de Bolognesi – Ancash -2016?	1	2	3	4	5
5		¿Cuál es su nivel de integridad como persona, cuando se desempeña en la Municipalidad Provincial de Bolognesi – Ancash -2016?	1	2	3	4	5
6		¿Cuál es su nivel de esmero para el cumplimiento de los objetivos institucionales, cuando se desempeña en la Municipalidad Provincial de Bolognesi – Ancash -2016?	1	2	3	4	5

7		¿Cuál es su grado de adaptación ante la adversidad o retos institucionales, cuando se desempeña en la Municipalidad Provincial de Bolognesi – Ancash -2016?	1	2	3	4	5
8		¿Cómo valoras tu nivel de aporte en la Introducción de nuevas estrategias para cumplir objetivos de la institución, cuando se desempeña en la Municipalidad Provincial de Bolognesi – Ancash -2016?	1	2	3	4	5
9	<b>Motivación</b>	¿Cómo considera su nivel contribución al cumplimiento de objetivos institucionales, cuando se desempeña en la Municipalidad Provincial de Bolognesi – Ancash -2016?	1	2	3	4	5
10		¿Cómo considera su nivel de compromiso, cuando se desempeña en la Municipalidad Provincial de Bolognesi – Ancash -2016?	1	2	3	4	5
11		¿Cómo considera usted su nivel de iniciativa, cuando se desempeña en la Municipalidad Provincial de Bolognesi – Ancash -2016?	1	2	3	4	5
12		¿Cómo evalúa su nivel de optimismo, cuando se desempeña en la Municipalidad Provincial de Bolognesi – Ancash -2016?	1	2	3	4	5
13	<b>Empatía.</b>	¿Cuál es su grado de comprensión hacia los demás, cuando se desempeña en la Municipalidad Provincial de Bolognesi – Ancash -2016?	1	2	3	4	5
14		¿Cuál es el grado con el que ayuda a los demás a desarrollarse, cuando se desempeña en la Municipalidad Provincial de Bolognesi – Ancash -2016?	1	2	3	4	5
15		¿Cómo considera usted su nivel de orientación hacia el servicio, cuando se desempeña en la Municipalidad Provincial de Bolognesi – Ancash -2016?	1	2	3	4	5
16		¿Cuál es su nivel de identificación y aprovechamiento de cualidades de sus compañeros, para el cumplimiento de objetivos, cuando se desempeña en la Municipalidad Provincial de Bolognesi – Ancash -2016?	1	2	3	4	5
17		¿Cuál es el grado de conciencia política, cuando se desempeña en la Municipalidad Provincial de Bolognesi – Ancash -2016?	1	2	3	4	5
18	<b>Habilidades Sociales</b>	¿Cuál es su grado de influencia hacia sus compañeros para el cumplimiento de objetivos, cuando se desempeña en la Municipalidad Provincial de Bolognesi – Ancash -2016?	1	2	3	4	5
19		¿Cuál es su nivel de comunicación con sus compañeros de trabajo, cuando se desempeña en la Municipalidad Provincial de Bolognesi – Ancash -2016?	1	2	3	4	5
20		¿Cuál es su nivel de planteamiento de soluciones frente a los problemas presentados en la institución, cuando se desempeña en la Municipalidad Provincial de Bolognesi – Ancash -2016?	1	2	3	4	5



21	¿Cuál es su nivel de liderazgo frente a los retos y objetivos, cuando se desempeña en la Municipalidad Provincial de Bolognesi – Ancash - 2016?	1	2	3	4	5
22	¿Cuál es su nivel de catalizador de cambio positivo, cuando se desempeña en la Municipalidad Provincial de Bolognesi – Ancash -2016?	1	2	3	4	5
23	¿Cuál es su nivel de relación con sus compañeros de trabajo o clientes, cuando se desempeña en la Municipalidad Provincial de Bolognesi – Ancash - 2016?	1	2	3	4	5
24	¿Cuál es su grado de colaboración y cooperación con su institución, frente a las diversas actividades, cuando se desempeña en la Municipalidad Provincial de Bolognesi – Ancash - 2016?	1	2	3	4	5
25	¿Cuál es su nivel de trabajo en equipo con sus compañeros, cuando se desempeña en la Municipalidad Provincial de Bolognesi – Ancash - 2016?	1	2	3	4	5

#### LEYENDA

1 Bajo (2) 2 Medio bajo (4) 3 Medio (6) 4 Medio alto (8) 5 Alto (10)

N°	DIM	CUESTIONARIO	ESCALA				
26	Eficiencia	¿Cuál es el nivel de eficiencia de los funcionarios públicos, cuando se desempeñan en la Municipalidad Provincial de Bolognesi – Ancash -2016?	1	2	3	4	5
27		¿Cuál es el nivel de eficiencia de los empleados de confianza, cuando se desempeñan en la Municipalidad Provincial de Bolognesi – Ancash -2016?	1	2	3	4	5
28		¿Cuál es el nivel de eficiencia de los servidores públicos, cuando se desempeñan en la Municipalidad Provincial de Bolognesi – Ancash -2016?	1	2	3	4	5
29	Eficacia	¿Cuál es el nivel de eficacia de los funcionarios públicos, cuando se desempeñan en la Municipalidad Provincial de Bolognesi – Ancash -2016?	1	2	3	4	5
30		¿Cuál es el nivel de eficacia de los empleados de confianza, cuando se desempeñan en la Municipalidad Provincial de Bolognesi – Ancash -2016?	1	2	3	4	5
31		¿Cuál es el nivel de eficacia de los servidores públicos, cuando se desempeñan en la Municipalidad Provincial de Bolognesi – Ancash -2016?	1	2	3	4	5
32	Productividad	¿Cuál es el nivel de productividad de los funcionarios públicos, cuando se desempeñan en la Municipalidad Provincial	1	2	3	4	5

		de Bolognesi – Ancash -2016?					
<b>33</b>		¿Cuál es el nivel de productividad de los empleados de confianza, cuando se desempeñan en la Municipalidad Provincial de Bolognesi – Ancash -2016?	1	2	3	4	5
<b>34</b>		¿Cuál es el nivel de productividad de los servidores públicos, cuando se desempeñan en la Municipalidad Provincial de Bolognesi – Ancash -2016?	1	2	3	4	5

**¡GRACIAS POR SU ATENCIÓN!**

**LEYENDA 1: Inteligencia Emocional**

1Malo (2) 2 Regular (4) 3 Normal (6) 4 Bueno (8) 5 Excelente (10)

**LEYENDA 2: Desempeño Laboral**

1Malo (0 - 10) = 5.0 2 Regular (10 - 13) = 11.5 3 Normal (13 -15) = 14.0

4 Bueno (15 - 18) = 16.5 5 Excelente (18 - 20) = 19.0