

UNIVERSIDAD DE HUANUCO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS, CON MENCIÓN EN GESTIÓN PÚBLICA



TESIS

**“Inteligencia emocional y desempeño laboral en los
colaboradores de la Gerencia de Transportes de la Municipalidad
Provincial de Huánuco 2024”**

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CON MENCIÓN EN GESTIÓN
PÚBLICA

AUTORA: Ramos Garay, Yasmin Cruz

ASESORA: Carbajal Alvarez, Magaly Haydée

HUÁNUCO – PERÚ

2025

U

D

H



TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

- Tesis (x)
- Trabajo de Suficiencia Profesional ()
- Trabajo de Investigación ()
- Trabajo Académico ()

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN: Gestión administrativa
AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN (2020)

CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:

Área: Ciencias Sociales

Sub área: Economía, Negocios

Disciplina: Negocios, Administración

DATOS DEL PROGRAMA:

Nombre del Grado/Título a recibir: Maestra en ciencias administrativas, con mención en gestión pública

Código del Programa: P32

Tipo de Financiamiento:

- Propio (X)
- UDH ()
- Fondos Concursables ()

DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 46878807

DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 09872196

Grado/Título: Doctor medio ambiente y desarrollo sostenible

Código ORCID: 0000-0002-9489-3588

DATOS DE LOS JURADOS:

Nº	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Linares Beraún, William Giovanni	Maestro en gestión pública para el desarrollo social	07750878	0000-0002-4305-7758
2	Rivera López, Cecilia del Pilar	Maestro en administración y dirección de empresas	22404218	0000-0002-0215-1270
3	Alvino Álvarez, Zenón Atilio	Maestro en gestión y negocios con mención en marketing	10578814	0009-0005-6385-9458



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

Escuela de Post Grado

Facultad de Ciencias Empresariales

**ACTA DE SUSTENTACIÓN PARA OPTAR EL GRADO DE
MAESTRA EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

En la ciudad de Huánuco, siendo las 12:00 horas del día 23 del mes de septiembre del año 2025, en el Auditorio de la Facultad de Ciencias Empresariales "San Juan Pablo II" (Aula 207-P5), en cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados de Maestría y Doctorado de la Universidad de Huánuco, se reunió el Jurado Calificador integrado por los docentes:

- Mg. William Giovanni LINARES BERAÚN (Presidente)
- Mg. Cecilia del Pilar RIVERA LÓPEZ (Secretaria)
- Mg. Zenón Atilio ALVINO ÁLVAREZ (Vocal)

Nombrados mediante Resolución N°604-2025-D-EPG-UDH, para evaluar la sustentación de la tesis intitulada **"INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA GERENCIA DE TRANSPORTES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUÁNUCO 2024"** presentado por la graduanda Ramos Garay, Yasmin Cruz; para optar el Grado Académico de Maestra en Ciencias Administrativas, con Mención en Gestión Pública.

Dicho acto de sustentación, se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándola APROBADA..... por UNANIMIDAD con el calificativo cuantitativo de (15) Quince y cualitativo de Bueno.....

Siendo las 12:40 horas del día 23... del mes de Septiembre del año 2025, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.

PRESIDENTE

Mg. William Giovanni LINARES BERAÚN

Código Orcid: 0000-0002-4305-7758

DNI: 07750878

SECRETARIA

Mg. Cecilia del Pilar RIVERA LÓPEZ

Código Orcid: 0000-0002-0215-1270

DNI: 22404218

VOCAL

Mg. Zenón Atilio ALVINO ÁLVAREZ

Código Orcid: 0009-0005-6385-9458

DNI: 10578814



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El comité de integridad científica, realizó la revisión del trabajo de investigación del estudiante: YASMIN CRUZ RAMOS GARAY, de la investigación titulada "INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA GERENCIA DE TRANSPORTES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUÁNUCO 2024", con asesor(a) MAGALY HAYDEE CARBAJAL ÁLVAREZ, designado(a) mediante documento: RESOLUCIÓN N° 329-2024-D-EPG-DH del P. A. de MAESTRÍA EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS CON MENCIÓN EN GESTIÓN PÚBLICA.

Puede constar que la misma tiene un índice de similitud del 17 % verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el Software Turnitin.

Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con todas las normas de la Universidad de Huánuco.

Se expide la presente, a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Huánuco, 16 de septiembre de 2025



RICHARD J. SOLIS TOLEDO
D.N.I.: 47074047
cod. ORCID: 0000-0002-7629-6421



MANUEL E. ALIAGA VIDURIZAGA
D.N.I.: 71345687
cod. ORCID: 0009-0004-1375-5004

223. Ramos Garay, Yasmin Cruz.docx

INFORME DE ORIGINALIDAD

17%

INDICE DE SIMILITUD

16%

FUENTES DE INTERNET

11%

PUBLICACIONES

9%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

repositorio.udh.edu.pe

Fuente de Internet

4%

2

hdl.handle.net

Fuente de Internet

2%

3

Submitted to Universidad Cesar Vallejo

Trabajo del estudiante

1%

4

repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

1%

5

1library.co

Fuente de Internet

1%

6

www.ing.unal.edu.co

Fuente de Internet

1%



RICHARD J. SOLIS TOLEDO

D.N.I.: 47074047

cod. ORCID: 0000-0002-7629-6421



MANUEL E. ALIAGA VIDURIZAGA

D.N.I.: 71345687

cod. ORCID: 0009-0004-1375-5004

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de tesis a mis padres, quienes con su amor, sacrificio y constante apoyo me han guiado en cada paso de mi vida, inculcándome valores y fortaleza para superar cualquier desafío. A mi esposo e hijo, por su comprensión y motivación incondicional, siendo el pilar fundamental en mi formación personal y profesional. A mi asesora, cuyo conocimiento y orientación fueron esenciales para la culminación de este proyecto, dejando una huella imborrable en mi crecimiento académico.

AGRADECIMIENTO

A los funcionarios de la Municipalidad Provincial de Huánuco, por su disposición y colaboración durante el desarrollo de esta investigación.

A todas las personas que fueron una fuente de inspiración para la culminación de mi grado de Maestría.

A mi asesora por su apoyo en el desarrollo de este trabajo de investigación.

ÍNDICE

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
ÍNDICE.....	IV
ÍNDICE DE TABLAS	VII
ÍNDICE DE FIGURAS	IX
RESUMEN	XI
ABSTRAC	XII
INTRODUCCIÓN	XIII
CAPÍTULO I	14
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	14
1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	14
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	15
1.2.1 PROBLEMA GENERAL	15
1.2.2 PROBLEMAS ESPECÍFICOS.....	15
1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	16
1.3.1 OBJETIVO GENERAL	16
1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	16
1.4 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	16
1.4.1 JUSTIFICACIÓN TEÓRICA.....	16
1.4.2 JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA.....	16
1.4.3 JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA.....	17
1.5 VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	17
CAPÍTULO II	18
MARCO TEÓRICO	18
2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	18
2.1.1 NIVEL INTERNACIONAL	18

2.1.2 NIVEL NACIONAL	18
2.1.3 NIVEL LOCAL.....	19
2.2 BASES TEÓRICAS	20
2.2.1 INTELIGENCIA EMOCIONAL.....	20
2.2.2 DESEMPEÑO LABORAL	22
2.3 SISTEMA DE HIPÓTESIS.....	24
2.3.1 HIPÓTESIS GENERAL.....	24
2.3.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	24
2.4 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	27
CAPÍTULO III	29
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	29
3.1 ENFOQUE.....	29
3.2 ALCANCE O NIVEL	29
3.3 DISEÑO.....	29
3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	30
3.4.1 POBLACIÓN	30
3.4.2 MUESTRA	30
3.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS....	31
3.6 ASPECTOS ÉTICOS.....	31
CAPÍTULO IV.....	32
RESULTADOS.....	32
4.1 RESULTADOS DESCRIPTIVOS.....	32
4.2 CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS	56
CAPÍTULO V.....	60
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	60
5.1 DISCUSIÓN DE RESULTADOS	60
CONCLUSIONES	61

RECOMENDACIONES	63
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	64
ANEXOS	66

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 ¿Me adapto con facilidad a ambientes nuevos de trabajo?	32
Tabla 2 ¿Tengo facilidad para adaptarme a las distintas actividades laborales?	33
Tabla 3 ¿Controlo mis impulsos ante situaciones desagradables?	34
Tabla 4 ¿Mantengo la calma ante situaciones difíciles en el trabajo?	35
Tabla 5 ¿Reconozco mis errores de manera oportuna?	36
Tabla 6 ¿Digo la verdad incluso cuando sé que puede traer consecuencias que me afecten?	37
Tabla 7 ¿Comparto conocimientos con mis compañeros de trabajo?	38
Tabla 8 ¿Ayudo a mis compañeros de trabajo al logro de resultados en la institución?	39
Tabla 9 ¿Comunico de manera asertiva mis sentimientos a otros?	40
Tabla 10 ¿Percibo que se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo?	41
Tabla 11 ¿Ayudo a las personas a resolver sus conflictos?	42
Tabla 12 ¿Utilizo el diálogo para resolver conflictos?	43
Tabla 13 ¿Busco conseguir los objetivos planteados por lograr un aumento de sueldo?	44
Tabla 14 ¿Me siento motivado y trabajan de manera comprometida ?	45
Tabla 15 ¿Cuándo se presentan situaciones complejas propongo alguna iniciativa?	46
Tabla 16 ¿El jefe inmediato fomenta la participación de los trabajadores? .	47
Tabla 17 ¿Las recompensas que ofrece el jefe inmediato son motivación? 48	
Tabla 18 ¿Cuándo cumplo las metas propuestas recibo algún tipo de recompensas?	49
Tabla 19 ¿Los trabajadores atienden oportunamente las solicitudes y necesidades de los usuarios?.....	50
Tabla 20 ¿Los trabajadores generan empatía y confianza en los usuarios? 50	
Tabla 21 ¿Los trabajadores demuestran amplia experiencia en el manejo de las operaciones y procesos del área?	52
Tabla 22 ¿Los trabajadores conocen a profundidad los procedimientos y protocolos establecidos para la gestión del servicio?	53

Tabla 23 ¿Los trabajadores muestran disposición para trabajar en equipo?	54
Tabla 24 Los trabajadores demuestran entusiasmo y motivación en el desempeño de sus funciones	55
Tabla 25 Criterios para establecer la relación entre las habilidades blandas y el clima organizacional en la Municipalidad Distrital de Huácar de la Provincia de Ambo 2022.....	56
Tabla 26 La inteligencia emocional se relaciona de manera positiva con el desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia de Transportes de la Municipalidad de Huánuco 2024.....	56
Tabla 27 La habilidad personal se relaciona de manera positiva en el desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia de Transportes de la Municipalidad de Huánuco 2024.....	57
Tabla 28 La habilidad social se relaciona de manera positiva en el desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia de Transportes de la Municipalidad de Huánuco 2024.....	58
Tabla 29 La motivación se relaciona de manera positiva en el desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia de Transportes de la Municipalidad de Huánuco 2024.....	59

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 ¿Me adapto con facilidad a ambientes nuevos de trabajo?	32
Figura 2 ¿Tengo facilidad para adaptarme a las distintas actividades laborales?	33
Figura 3 ¿Controlo mis impulsos ante situaciones desagradables?	34
Figura 4 ¿Mantengo la calma ante situaciones difíciles en el trabajo?	35
Figura 5 ¿Reconozco mis errores de manera oportuna?.....	36
Figura 6 ¿Digo la verdad incluso cuando sé que puede traer consecuencias que me afecten?	37
Figura 7 ¿Comparto conocimientos con mis compañeros de trabajo?	38
Figura 8 ¿Ayudo a mis compañeros de trabajo al logro de resultados en la institución?	39
Figura 9 ¿Comunico de manera asertiva mis sentimientos a otros?	40
Figura 10 ¿Percibo que se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo?	41
Figura 11 ¿Ayudo a las personas a resolver sus conflictos?	42
Figura 12 ¿Utilizo el diálogo para resolver conflictos?	43
Figura 13 ¿Busco conseguir los objetivos planteados por lograr un aumento de sueldo?	44
Figura 14 ¿Me siento motivado y trabajan de manera comprometida ?	45
Figura 15 ¿Cuándo se presentan situaciones complejas propongo alguna iniciativa?	46
Figura 16 ¿El jefe inmediato fomenta la participación de los trabajadores?	47
Figura 17 ¿Las recompensas que ofrece el jefe inmediato son motivación?	48
Figura 18 ¿Cuándo cumplo las metas propuestas recibo algún tipo de recompensas?	49
Figura 19 ¿Los trabajadores atienden oportunamente las solicitudes y necesidades de los usuarios?.....	50
Figura 20 ¿Los trabajadores generan empatía y confianza en los usuarios?	51
Figura 21 ¿Los trabajadores demuestran amplia experiencia en el manejo de las operaciones y procesos del área?	52

Figura 22 ¿Los trabajadores conocen a profundidad los procedimientos y protocolos establecidos para la gestión del servicio?	53
Figura 23 ¿Los trabajadores muestran disposición para trabajar en equipo?	54
Figura 24 Los trabajadores demuestran entusiasmo y motivación en el desempeño de sus funciones	55

RESUMEN

Esta tesis tuvo el propósito de determinar la relación que hay entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia de Transportes de la Municipalidad Provincial de Huánuco 2024.

La investigación se enmarcó dentro de un marco metodológico cuantitativo, de tipo aplicada, descriptivo-correlacional, no experimental. Se utilizaron cuestionarios como instrumento de recolección de datos, aplicadas a dos muestras de estudio: muestra 1 estuvo conformado por 109 trabajadores, entre nombrados, contratados, obreros y personal de campo, en ellos se medirá la variable Inteligencia emocional. Muestra 2 estuvo conformada por 1 Gerente y 2 sub Gerencias en quienes se medirá la variable Desempeño laboral. El p valor calculado es 0.000, siendo menor a 0.01($0.000 < 0.01$), el cual indica una relación positiva entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia de Transportes de la Municipalidad de Huánuco 2024, respaldada con el coeficiente correlacional R de Pearson de 0.540, indicando una relación positiva. Se concluyó de manera general que, la información analizada revela una serie de debilidades en el desarrollo de habilidades personales, sociales y motivacionales entre los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Huánuco, lo cual afecta significativamente su desempeño y compromiso con los objetivos institucionales. Estas debilidades están interrelacionadas y reflejan problemas estructurales en el entorno laboral.

Palabras clave: Relación, inteligencia, gestión, habilidades, desempeño, emociones, trabajo en equipo y comunicación.

ABSTRAC

This thesis aimed to determine the relationship between emotional intelligence and job performance among employees of the Transportation Department of the Provincial Municipality of Huánuco 2024.

The research was conducted within a quantitative, applied, descriptive-correlational, non-experimental methodological framework. Questionnaires were used as a data collection instrument, administered to two study samples: Sample 1 consisted of 109 workers, including appointed, contracted, laborers, and field personnel, in whom the variable Emotional Intelligence was measured. Sample 2 consisted of one Manager and two Deputy Managers, in whom the variable Job Performance was measured. The calculated p value is 0.000, being less than 0.01 ($0.000 < 0.01$), which indicates a positive relationship between emotional intelligence and the job performance of the collaborators of the Transportation Management of the Municipality of Huánuco 2024, supported by the Pearson R correlation coefficient of 0.540, indicating a positive relationship. It was generally concluded that the information analyzed reveals a series of weaknesses in the development of personal, social and motivational skills among the collaborators of the Provincial Municipality of Huánuco, which significantly affects their performance and commitment to institutional objectives. These weaknesses are interrelated and reflect structural problems in the work environment.

Keywords: Relationship, intelligence, management, skills, performance, emotions, teamwork and communication.

INTRODUCCIÓN

En el **Capítulo I**, se abordó el problema de estudio, comenzando con su descripción en los contextos internacional, nacional y local. Se definieron tanto el problema general como los problemas específicos, además de los objetivos generales y específicos. También se justificó la importancia del estudio, identificando sus limitaciones y evaluando su viabilidad.

En el **Capítulo II**, se desarrolló los antecedentes, se analizaron las bases teóricas, explicando los conceptos de ambas variables y sus dimensiones según diversos autores. Se definieron los términos conceptuales relacionados con cada variable, se formularon las hipótesis, y se precisaron las variables junto con sus dimensiones. Además, se realizó la operacionalización de las variables, detallando dimensiones e indicadores.

En el **Capítulo III** se describió el tipo de estudio considerando su enfoque, alcance y diseño. Asimismo, se determinó la población y la muestra, y se especificaron las técnicas e instrumentos utilizados para la recolección de datos, así como los métodos empleados para el procesamiento de la información.

En el **Capítulo IV**, se presentaron los resultados. Los datos fueron procesados mediante el software SPSS, generando tablas y figuras que fueron analizadas e interpretadas. Posteriormente, se realizó la contrastación de hipótesis, donde se demostró la relación positiva entre las variables.

El **Capítulo V** se centró en la discusión de los resultados, contrastándolos con los antecedentes, el marco teórico y los objetivos planteados en la investigación.

Finalmente se presentaron las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y se anexaron documentos y datos relevantes que respaldan el contenido del estudio.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Martins (2022) señala que la inteligencia emocional es un elemento clave en el desempeño de los trabajadores en todas las organizaciones. A partir de este concepto, en su artículo publicado en la página web de referencia sostiene que la inteligencia emocional ha sido determinante para impulsar el posicionamiento comercial de muchas instituciones. Google una corporación multinacional que tiene más de 1000 empleados, ha trabajado una política de inteligencia emocional capaz de involucrar el interés de la organización con el interés personal de sus trabajadores. La problemática inicial cuando las políticas no estaban bien definidas en torno al manejo de la inteligencia emocional se centraba fundamentalmente en el poco desempeño que estos mostraban al momento de establecer posición de bienes y de servicios.

Asimismo, Vicente (2014) propone que Perú no es exento de las implicancias que tiene la inteligencia emocional en las organizaciones privadas y públicas. En ese contexto, el autor sostiene que, a partir de la post dictadura de los años 90, la gestión pública se ha visto orientada el impulsar el desempeño de los trabajadores a partir de características emocionales que vinculen el interés personal con el interés común que tiene funcionalmente el estado en sus diferentes niveles de gobierno. Sostiene además en el artículo periodístico que la inteligencia emocional es un problema cuando éste no es manejado convenientemente por los gestores públicos, fundamentalmente este se centra en no tener la posibilidad de controlar las emociones de los trabajadores en base a la demanda de la población. Muchas municipalidades han tenido enfrentado los propósitos de gestión con el desempeño de sus colaboradores, ellos por no contar con elementos emocionales en los trabajadores que sean combustible para lograr los resultados en el corto, mediano y largo plazo.

Pudiendo advertir que estos son juzgados como un pobre desempeño que no está orientado a la necesidad de la población.

El desempeño laboral del personal de la dirección de transportes de la Municipalidad de Huánuco presenta varias deficiencias en relación a las dimensiones de estudio. Como son la calidad de trabajo, realizado por los colaboradores no es la óptima. Existen problemas recurrentes en cuanto a la precisión, puntualidad y cumplimiento de los estándares de calidad en las tareas asignadas, del mismo modo el conocimiento del trabajo, ya que los colaboradores parecen tener un conocimiento limitado de los procesos, procedimientos y normativas que rigen el funcionamiento de la Dirección de Transportes y esto afecta negativamente la eficiencia y eficacia en la ejecución de sus labores.

Así mismo en la cooperación se evidencia una falta de trabajo en el equipo y disposición para colaborar entre los colaboradores, generando problemas de coordinación y retrasos en el cumplimiento de objetivos comunes, es por ello que se plantea el problema de investigación para determinar la relación de las variables.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1 PROBLEMA GENERAL

¿De qué manera la inteligencia emocional se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la gerencia de transportes de la municipalidad provincial de Huánuco -2024?

1.2.2 PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- ¿De qué manera la habilidad personal se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia de Transportes de la Municipalidad Provincial de Huánuco 2024?
- ¿De qué manera la habilidad social se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia de Transportes de la Municipalidad Provincial de Huánuco 2024?
- ¿De qué manera la motivación se relaciona el desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia de Transportes de la Municipalidad Provincial de Huánuco 2024?

1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1 OBJETIVO GENERAL

Determinar de qué manera la inteligencia emocional se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia de Transportes de la Municipalidad Provincial de Huánuco 2024.

1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Analizar de qué manera la habilidad social se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia de Transportes de la Municipalidad Provincial de Huánuco 2024.
- Conocer de qué manera la habilidad social se relaciona el desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia de Transportes de la Municipalidad Provincial de Huánuco 2024.
- Identificar de qué manera la motivación se relaciona el desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia de Transportes de la Municipalidad Provincial de Huánuco 2024.

1.4 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1 JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

La tesis tomó en cuenta importantes teorías respecto al comportamiento de las variables, a partir del cual se hizo las discusiones que determinarán la vigencia de los mismos en contextos específicos como los que se está estudiando. De igual manera, la conclusión es un aporte al conocimiento que hay respecto a la inteligencia emocional en la municipalidad provincial.

1.4.2 JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

La tesis se convirtió en una herramienta importante para la Municipalidad provincial, en el sentido que las conclusiones pueden ayudar a la toma de decisiones, el cual puede mejorar la gestión en base a sus trabajadores, mejorando las competencias. De igual manera, la tesis se desarrolla en un contexto real, el cual plantea conclusiones objetivas útiles de trabajo para la municipalidad.

1.4.3 JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

Se planteó instrumentos que pueden ser de utilidad para futuras investigaciones cuya complejidad sea mayor. El método establecido, sirve como referencia para obtener información primaria y objetiva del comportamiento de las variables.

1.5 VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

- Contó con antecedentes suficientes para desarrollar una discusión apropiada en torno a los hallazgos de la presente propuesta.
- Contó con bibliografía especializada que permite sustentar el comportamiento de las variables en función a los objetivos propuestos.
- Contó con asesoría especializada que permite orientar el desarrollo de la investigación a partir del reglamento de la Universidad.
- Contó con los recursos financieros necesarios para la adquisición de los materiales necesarios planteados en la parte administrativa de la tesis.
- Contó con la venia de las autoridades de la municipalidad para su desarrollo.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1 NIVEL INTERNACIONAL

Onofre (2019) en su tesis “Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral del personal de la Dirección de Talento Humano del Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas”-2019-Quito. Con una metodología explicativa, con una muestra de 150 colaboradores , la tesis teniendo como objetivo principal medir la influencia de las variables de estudio. Concluyo que: sí existe una alta influencia del estrés laboral en el desempeño laboral, esto se sostiene fundamentalmente en que las emociones de los trabajadores debido a factores propios económicos y otros está afectando la productividad de cada uno de ellos dentro de la dirección del talento humano del hospital en mención. El autor hace referencia a que fundamentalmente este nivel de influencia da cuenta los dependientes el desempeño laboral base a estos criterios evaluados.

2.1.2 NIVEL NACIONAL

Quiñonez (2019) “Relación entre la Satisfacción Laboral y desempeño laboral de los colaboradores de las MYPES operadores logísticos -agentes de carga marítimos Internacional del Callao Pontificia Universidad Católica del Perú, 2019”, la tesis que ha tenido como objetivo medir cómo se relaciona la satisfacción laboral con el desempeño laboral de los colaboradores de las MYPES, con una metodología de tipo aplicada, de nivel descriptivo correlacional, la población fue de 50 trabajadores y una muestra similar. Llega a la conclusión que efectivamente la satisfacción es un aspecto que genera la productividad o no en los trabajadores en las empresas evaluadas. Efectivamente hay una asociación entre la satisfacción y el desempeño dada las condiciones de trabajo que existe en la empresa en referencia.

Gálvez (2021) en su tesis titulada la “Inteligencia Emocional y desempeño laboral de una empresa outsourcing -2021”, tuvo como fin

medir la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral, con una metodología de tipo aplicada y de nivel descriptivo correlacional, el autor concluye que efectivamente la inteligencia emocional tiene efecto directo sobre el desempeño laboral. Dado que estos están motivados por aspectos individuales que tiene cada 1 de ellos como por ejemplo la motivación, la habilidad personal y otros propios de las dimensiones de la inteligencia emocional que generan estados de ánimo y esto a su vez un tipo de desempeño específico de los trabajadores dentro de la empresa.

2.1.3 NIVEL LOCAL

Tacuchi (2020) en su tesis titulado “El clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Margos, Huánuco” – 2020. Tuvo como propósito analizar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral, con una metodología de tipo aplicada de nivel descriptivo correlacionar, con una muestra de 450 trabajadores, el tesista llega a la conclusión de que efectivamente el clima es un aspecto que influencia y se relaciona significativamente con el desempeño. Aspectos valorados como la habilidad personal genera situaciones emotivas en los trabajadores que les puede hacer rendir más o no dentro de la municipalidad.

Valentín (2020) en su tesis titulada “Inteligencia Emocional Y Desempeño docente en la institución educativa integrado 32219 Aparicio Pomares Hilario” – Chupán – Yarowilca- 2017, tesis para optar el grado de maestro en educación, mención en gestión y planeamiento educativo. Por la universidad nacional Hermilio Valdizán- Huánuco, teniendo como fin medir la influencia de la inteligencia emocional y el desempeño de los docentes, con una metodología de tipo aplicada de nivel descriptivo explicativo, con una muestra de 35 profesores el autor llega a la conclusión de que la inteligencia emocional determina el comportamiento productivo de los docentes en la institución educativa materia de estudio. A sí mismo da cuenta que la evidencia explicativa permite sostener que la motivación y las habilidades sociales son

aspectos que generan algún tipo de desempeño productivo de los docentes en términos educativos en la escuela.

2.2 BASES TEÓRICAS

2.2.1 INTELIGENCIA EMOCIONAL

Goleman (1995) es responsable de una de las teorías más importantes a respecto a la inteligencia, específicamente en el tema emocional. Sostiene que no sirve de nada tener un cerebro que pueda brillar o un elevado coeficiente intelectual si este no se usa para poder entender la empatía, o no podemos leer las emociones individuales o de nuestros prójimos.

Dimensión 1

2.2.1.1 Habilidades personales

Goleman (1995) menciona que las habilidades interpersonales como la adaptabilidad, la gestión del estrés y el estado de ánimo, trabajan de manera conjunta para determinar la capacidad de un individuo de responder de manera efectiva a las demandas que enfrenta.

Indicadores

- a. Adaptabilidad:** Es la capacidad de un individuo para adaptarse a los cambios que puedan surgir en su entorno laboral. Esta habilidad implica la flexibilidad mental y responder de modo positiva a diferentes situaciones (Goleman, 1995).
- b. Autocontrol:** Es la regulación de los impulsos y de las emociones perturbadoras, un proceso que depende de la interacción entre los centros emocionales y los centros ejecutivos en las áreas prefrontales del cerebro, lo que nos permite no actuar impulsivamente según las emociones inmediatas (Goleman, 1995).
- c. CONFIABILIDAD:** Es la capacidad de un empleado para desempeñarse de manera eficiente y eficaz, sin cometer

errores o fallas. También se refiere a la seguridad y credibilidad que un individuo inspira en su desempeño y relaciones laborales (Goleman, 1995).

Dimensión 2

2.2.1.2 Habilidad social

Goleman (1995) define aquellas habilidades sociales como un conjunto de conductas y cualidades que ayudan a solucionar un contexto complejo de manera efectiva, dicho de otra manera, es aceptable para que el individuo se adapte y se involucre en el contexto social en el que se encuentra. De igual forma se expresan los sentimientos, actitudes, opiniones del individuo frente a situaciones en la cual está presente mientras observa la conducta de otros.

Indicadores

- a. Colaboración:** La colaboración fomenta la creatividad y la diversidad de ideas, mientras que la cooperación garantiza una ejecución ordenada y eficaz. Juntos, forman una sinergia poderosa que impulsa el rendimiento y la innovación en el entorno laboral (Goleman, 1995).
- b. Comunicación:** Es el intercambio de ideas e información que se lleva a cabo entre los miembros de una organización de forma interna o externa (Goleman, 1995).
- c. Resolución De Conflictos:** Es el proceso de encontrar una solución a un desacuerdo que se produce en el entorno laboral. Es un conjunto de estrategias que se utilizan para gestionar y contener situaciones que pueden afectar el desempeño de las personas en el trabajo (Goleman, 1995).

Dimensión 3

2.2.1.3 Motivación

Goleman (1995) define que la motivación está fundamentada en algo que puede servir de ayuda a cualquier individuo para seguir comportándose de manera activa, permitiéndole que los procesos

necesarios y la implementación de acciones tengan un fin que genere la emoción.

Indicadores

- a. Compromiso:** Es la implicación y participación activa de un empleado en su trabajo y lugar de trabajo. Se trata de un sentimiento emocional que va más allá de la satisfacción o la felicidad, y que se caracteriza por un sentido de propósito (Goleman, 1995).
- b. Iniciativa:** Es la capacidad de un empleado para proponer ideas, planificar y llevar a cabo proyectos, y adelantarse a los acontecimientos (Goleman, 1995).
- c. Motivación al logro:** Es el proceso que impulsa a los empleados a realizar sus tareas con compromiso, entusiasmo y perseverancia (Goleman, 1995).

2.2.2 DESEMPEÑO LABORAL

Chiavenato (2009) sostiene que esta variable está referida con la capacidad que tiene el trabajador pues refleja un rendimiento según las actividades que se les asigna. De esta manera el autor afirma que hay personas aptas o no para puestos asignados buscando que estos sean eficaces y tengan calidad en el trabajo.

Dimensión 1

2.2.2.1 Calidad del trabajo

Chiavenato (2009) menciona que el trabajo de calidad está vinculado con aquella que se realiza de manera a lo programado consiguiendo objetivos que son establecidos. Está asociado con el uso de recursos: si un trabajador hace bien sus funciones, pero invierte mucho tiempo en ello puede repercutir en el rendimiento de la institución.

Indicadores

- a. Capacidad de respuesta:** Comprende, así como la cualidad que tiene el trabajador para poder responder a las

inquietudes que tienen los usuarios al momento de acceder a los servicios que estos demandan (Chiavenato, 2009).

- b. Confianza:** Comprendido, así como la cualidad que tiene el trabajador para generar empatía con los usuarios y poder lograr que estos se sientan de manera placentera y puedan dar solución a las diferentes necesidades que tienen en el momento (Chiavenato, 2009).

Dimensión 2

2.2.2.2 Conocimiento del trabajo

Chiavenato (2009) hace referencia a la experiencia y cualidades específicas que se obtienen en un área en particular. Sostiene que es una combinación de cuestiones técnicas prácticas y sobre todo una comprensión en todo nivel del sector en el que se desempeña. Las instituciones buscan colaboradores que tengan condiciones específicas y experiencias para el área que son convocados.

Indicadores

- a. Experiencia:** Se refiere a la experiencia formativa del trabajador determina su capacidad y desempeño en el puesto que el cual fue contratado (Chiavenato, 2009).
- b. Conocimiento de procesos:** Hace referencia a que el conocimiento del trabajador respecto a los procedimientos del área donde se desempeña define con claridad el conocimiento que éste tiene sobre la labor que realiza (Chiavenato, 2009).

Dimensión 3

2.2.2.3 Cooperación

Chiavenato (2009) sostiene que la cooperación es uno de los factores que tienen una buena contribución en el éxito de cualquier emprendimiento, dado que los trabajadores laboran en equipo. Se ha vuelto fundamental animar la creatividad como estrategia en todas las oficinas mejorando de esta manera su productividad y

promoción para aquellos que se involucren con la labor y el objetivo de la institución.

Indicadores

- a. Espíritu colaborador:** Es la habilidad que define el nivel de compromiso y adaptación de una persona dentro de una organización. Evalúa la capacidad de ajustarse a los cambios. Esta competencia requiere habilidades clave como la escucha activa, la valoración de perspectivas y opiniones diferentes a las propias, y la capacidad de adaptarse a la diversidad, ya que en una institución, precisamente, se encuentra esa variedad (Chiavenato, 2009).
- b. Disposición:** Se refiere a cuando una persona está comprometida con su trabajo, haciendo que las horas pasen rápidamente y sintiendo poco agotamiento. Para este tipo de individuos, la carga laboral no resulta agobiante, sino que experimentan un impulso por asumir más tareas, ya que disfrutan lo que hacen (Chiavenato, 2009).

2.3 SISTEMA DE HIPÓTESIS

2.3.1 HIPÓTESIS GENERAL

La inteligencia emocional se relaciona de manera positiva con el desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia de Transportes de la Municipalidad de Huánuco 2024.

2.3.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

- La habilidad personal se relaciona de manera positiva en el desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia de Transportes de la Municipalidad de Huánuco 2024.
- La habilidad social se relaciona de manera positiva en el desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia de Transportes de la Municipalidad de Huánuco 2024.

- La motivación se relaciona de manera positiva en el desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia de Transportes de la Municipalidad de Huánuco 2024.

2.4 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL	TIPO DE VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO
Inteligencia Emocional	La inteligencia emocional se define operacionalmente como la capacidad de los trabajadores de la Dirección de Transportes para percibir, comprender, manejar y regular sus propias emociones y las de los demás. Esto se medirá a través de las siguientes dimensiones: Habilidad personal, Habilidad Social y Motivación. La inteligencia emocional se medirá a través de un cuestionario, tipo escala de Likert donde los trabajadores responderán a afirmaciones relacionadas con las dimensiones, utilizando una escala de cinco puntos .1. Siempre 2. Casi siempre. 3.a veces 4. Casi nunca .5. Nunca. Los puntajes obtenidos en cada dimensión permitirán una evaluación integral de la Inteligencia emocional en la organización.	Cuantitativo	Habilidades personales	• Adaptabilidad • Autocontrol • Confiabilidad	Cuestionario
			Habilidad Social	• Colaboración • Comunicación • Resolución de conflictos	
			Motivación	• Compromiso • Iniciativa • Motivación	
Desempeño Laboral	El desempeño laboral se define operacionalmente como el nivel de eficacia y eficiencia con el que los colaboradores de la Dirección de Transportes realizan sus funciones y alcanzan sus objetivos organizacionales. Esto se medirá a través de sus siguientes dimensiones: Calidad de trabajo, conocimiento del trabajo y cooperación. El desempeño laboral se medirá a través de un cuestionario, donde los trabajadores responderán a afirmaciones relacionadas con las dimensiones, utilizando una escala de cinco puntos .1. Siempre 2. Casi siempre. 3.a veces 4. Casi nunca .5. Nunca. Los puntajes obtenidos en cada dimensión permitirán	Cuantitativo	Calidad del trabajo	• Capacidad de respuesta • Confianza	de
			Conocimiento del trabajo	• Experiencia • Conocimiento de procesos	
			Cooperación	• Espíritu colaborador • Trabajo en equipo	

una evaluación integral del desempeño laboral
en la organización.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 ENFOQUE

El enfoque fue cuantitativo, ya que se utilizaron técnicas estadísticas y datos numéricos para recolectar, analizar e interpretar la información, con un énfasis particular en la medición y la objetividad de los resultados (Hernández y Mendoza, 2018).

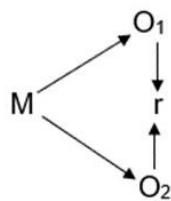
3.2 ALCANCE O NIVEL

El alcance fue descriptivo-correlacional. Hernández y Mendoza (2018) mencionan que su objetivo es describir las características de una situación tal como se presenta en la realidad, sin alterar variables ni establecer relaciones causales. La parte correlacional buscó examinar la relación entre dos o más variables, es decir, si existe una asociación entre ellas.

3.3 DISEÑO

El diseño fue no experimental, ya que las variables no fueron manipuladas; sin embargo, se incluyó su descripción y correlación. Su principal objetivo es detallar las características del equipo de investigación de manera natural y pertinente (Hernández y Mendoza, 2018).

El esquema es el siguiente:



Dónde:

M = Muestra

O₁ = Observación de la V1 (motivación)

O₂ = Observación de la V2 (desempeño Laboral)

R = Correlación.

3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.4.1 POBLACIÓN

Hernández y Mendoza (2018) es un conjunto de individuos o cosas que se analiza en un estudio, en ese sentido la propuesta de investigación selecciona a los trabajadores de la Gerencia de transportes de la Municipalidad donde representó dos poblaciones:

Población 1: Estuvo conformado por 109 trabajadores, entre nombrados, contratados, obreros y personal de campo, en ellos se midió la variable Inteligencia emocional.

Población 2: Estuvo conformada por 1 Gerente y 2 sub Gerencias en quienes se midió la variable Desempeño Laboral de los trabajadores.

3.4.2 MUESTRA

Hernández et al. (2018) tomando en cuenta los postulados planteados por el autor la muestra puede ser estimada comprendiendo que éste represente el comportamiento de toda la población, pudiendo ser probabilística cuando la técnica a usar les da la misma oportunidad a todos los elementos de ser seleccionado y no probabilística cuando prima la intencionalidad del investigador para su determinación.

Muestra 1

El tamaño de muestra estuvo dado con la aplicación de la fórmula:

$$\frac{Z^2 x p x q x N}{(N - 1) x e^2 + Z^2 x p x q}$$

N = 109 usuarios de los servicios de la dirección

Z = 1.95 Nivel de confianza de 0.95

p = 0.5 Proporción estimada

q = 0.5 Probabilidad desfavorable

e = 0.05 Margen de error

Aplicando la formula:

$$n = \frac{(1.95)^2 (0.5) (0.5) (112)}{(112 - 1)(0.05)^2 + (1.95)^2 (0.5)(0.5)} = 87$$

La muestra fue de 87 trabajadores la Gerencia de Transportes que laboren en la Municipalidad Provincial de Huánuco.

En este caso se aplicó el muestreo probabilístico de tipo aleatorio simple.

Muestra 2

Hernández y Mendoza (2018) Se considero el muestreo de tipo censal, donde se indica que la misma cantidad de la muestra será igual a la cantidad de la población, si la población es menor a 50, la población es igual a la muestra. Por ende, la muestra 2 estuvo conformada por un gerente y dos subgerentes.

3.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Técnica: La técnica fue la encuesta, esta se refiere a una estrategia empleada para recolectar datos, que consiste en formular un conjunto de preguntas específicas a una porción determinada de la población.

Instrumento: Fue el cuestionario es un conjunto estructurado de preguntas diseñado para obtener información.

3.6 ASPECTOS ÉTICOS

La tesis se desarrolló teniendo en consideración las bases de la normativa del reglamento de grados y títulos de la universidad.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 RESULTADOS DESCRIPTIVOS

Encuesta realizada a los trabajadores Municipalidad Provincial de Huánuco

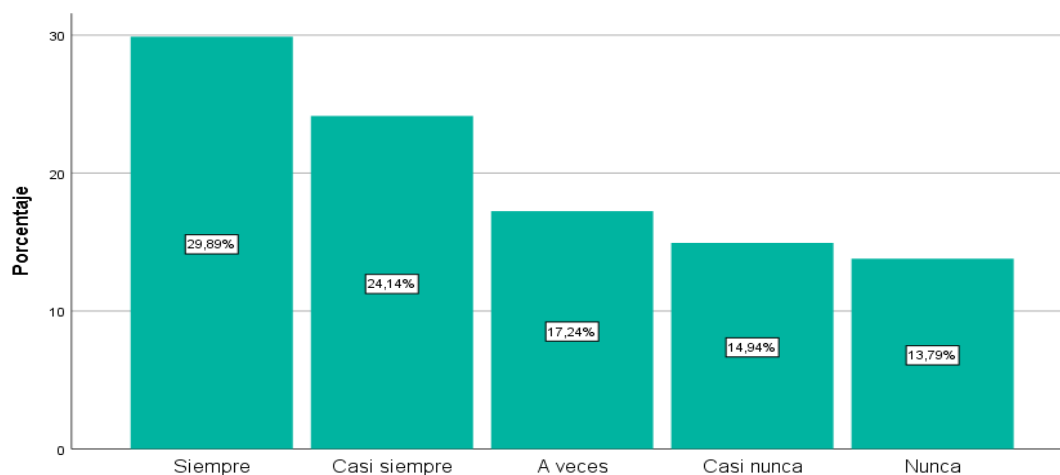
Tabla 1

¿Me adapto con facilidad a ambientes nuevos de trabajo?

		F	%	% válido	% acumulado
Válido	Siempre	26	29,9	29,9	29,9
	Casi siempre	21	24,1	24,1	54,0
	A veces	15	17,2	17,2	71,3
	Casi nunca	13	14,9	14,9	86,2
	Nunca	12	13,8	13,8	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

Figura 1

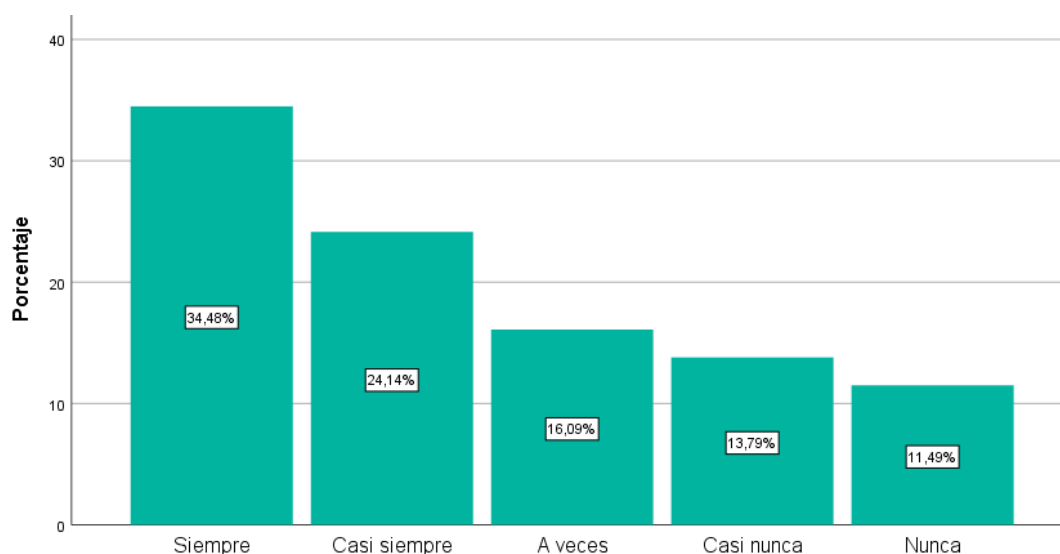
¿Me adapto con facilidad a ambientes nuevos de trabajo?



Análisis e interpretación: De acuerdo a los datos presentados en la figura 1, los colaboradores de la MPH han respondido que, el 29,89% de los encuestados siempre se adaptan con facilidad a ambientes nuevos de trabajo, el 24,14% respondió casi siempre, el 17,24% respondió a veces, el 14,94% respondió casi nunca y el 13,79% respondió que nunca se adaptan con facilidad a ambientes nuevos de trabajo. Estos datos indican que los trabajadores están acostumbrados a su zona de confort, pero que en su mayoría se adaptan fácilmente a otros ambientes de trabajo.

Tabla 2*¿Tengo facilidad para adaptarme a las distintas actividades laborales?*

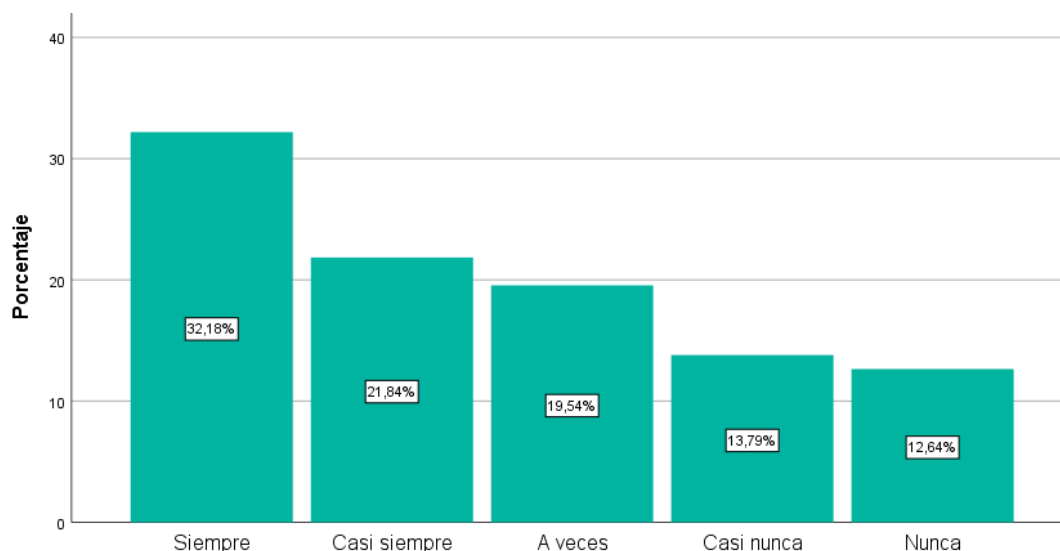
		F	%	% válido	% acumulado
Válido	Siempre	30	34,5	34,5	34,5
	Casi siempre	21	24,1	24,1	58,6
	A veces	14	16,1	16,1	74,7
	Casi nunca	12	13,8	13,8	88,5
	Nunca	10	11,5	11,5	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

Figura 2*¿Tengo facilidad para adaptarme a las distintas actividades laborales?*

Análisis e interpretación: de acuerdo a los datos presentados en la figura 2, los colaboradores de la MPH han respondido que, el 34,48% de los encuestados respondieron que siempre tienen facilidad de adoptarse en las distintas actividades laborales, el 24,14% respondió casi siempre, el 16,09% respondió a veces, el 13,79% respondió casi nunca y el 11,49% respondió que nunca tienen facilidad de adoptarse en las distintas actividades laborales. Estos datos indican que los trabajadores no desarrollan sus habilidades personales en un pequeño porcentaje ya que no pueden adaptarse a los cambios que puedan surgir en su entorno laboral, esta habilidad implica la flexibilidad mental y la capacidad de responder de manera efectiva a diferentes situaciones.

Tabla 3*¿Controlo mis impulsos ante situaciones desagradables?*

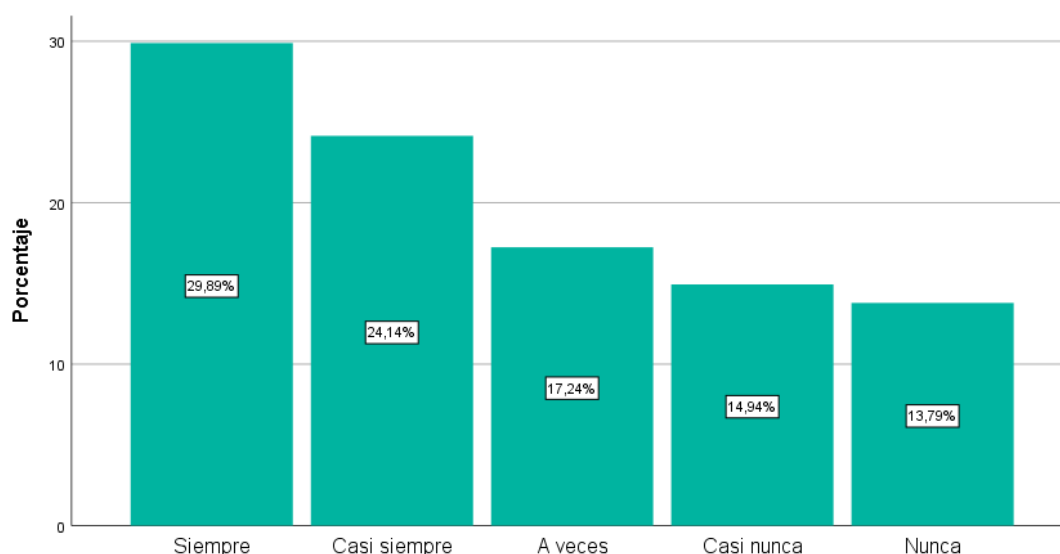
		F	%	% válido	% acumulado
Válido	Siempre	28	32,2	32,2	32,2
	Casi siempre	19	21,8	21,8	54,0
	A veces	17	19,5	19,5	73,6
	Casi nunca	12	13,8	13,8	87,4
	Nunca	11	12,6	12,6	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

Figura 3*¿Controlo mis impulsos ante situaciones desagradables?*

Análisis e interpretación: de acuerdo a los datos presentados en la figura 3, los colaboradores de la MPH han respondido que; el 32,18% de los encuestados respondieron que siempre controlan sus impulsos ante situaciones desagradables, el 21,84% respondió casi siempre, el 19,54% respondió a veces, el 13,79% respondió casi nunca y el 12,64% respondió que nunca controlan sus impulsos ante situaciones desagradables. Estos datos indican que los trabajadores desarrollan sus habilidades personales en un mayor porcentaje ya que tienen el autocontrol en situaciones complejas es, aunque les falta el manejo de sus impulsos.

Tabla 4*¿Mantengo la calma ante situaciones difíciles en el trabajo?*

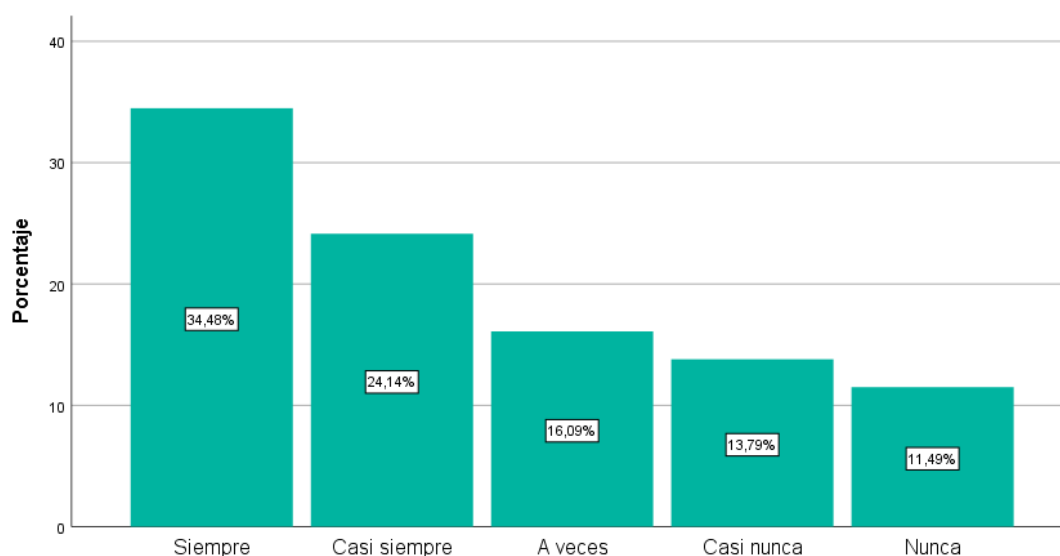
		F	%	% válido	% acumulado
Válido	Siempre	26	29,9	29,9	29,9
	Casi siempre	21	24,1	24,1	54,0
	A veces	15	17,2	17,2	71,3
	Casi nunca	13	14,9	14,9	86,2
	Nunca	12	13,8	13,8	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

Figura 4*¿Mantengo la calma ante situaciones difíciles en el trabajo?*

Análisis e interpretación: de acuerdo a los datos presentados en la figura 4, los colaboradores de la MPH han respondido que; el 29,89% de los encuestados respondieron que siempre mantienen la calma ante situaciones difíciles en el trabajo, el 24,14% respondió casi siempre, el 17,24% respondió a veces, el 14,94% respondió casi nunca y el 13,79% respondió que nunca mantienen la calma ante situaciones difíciles en el trabajo. Estos datos indican que los trabajadores desarrollan sus habilidades personales y su falta de autocontrol en situaciones complejas y que en un porcentaje mayor mantienen la calma, dejándose llevar por los sentimientos del momento.

Tabla 5*¿Reconozco mis errores de manera oportuna?*

		F	%	% válido	% acumulado
Válido	Siempre	30	34,5	34,5	34,5
	Casi siempre	21	24,1	24,1	58,6
	A veces	14	16,1	16,1	74,7
	Casi nunca	12	13,8	13,8	88,5
	Nunca	10	11,5	11,5	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

Figura 5*¿Reconozco mis errores de manera oportuna?*

Análisis e interpretación: de acuerdo a los datos presentados en la figura 5, los colaboradores de la MPH han respondido que, el 34,48% de los encuestados respondieron que siempre; el 24,14% respondió siempre reconocen sus errores de manera oportuna, el 16,09% respondió a veces, el 13,79% respondió casi nunca y el 11,49% respondió que nunca reconocen sus errores de manera oportuna. Estos datos indican que los trabajadores desarrollan sus habilidades personales pero que la falta de seguridad y credibilidad del individuo se refleja en su desempeño y relaciones laborales.

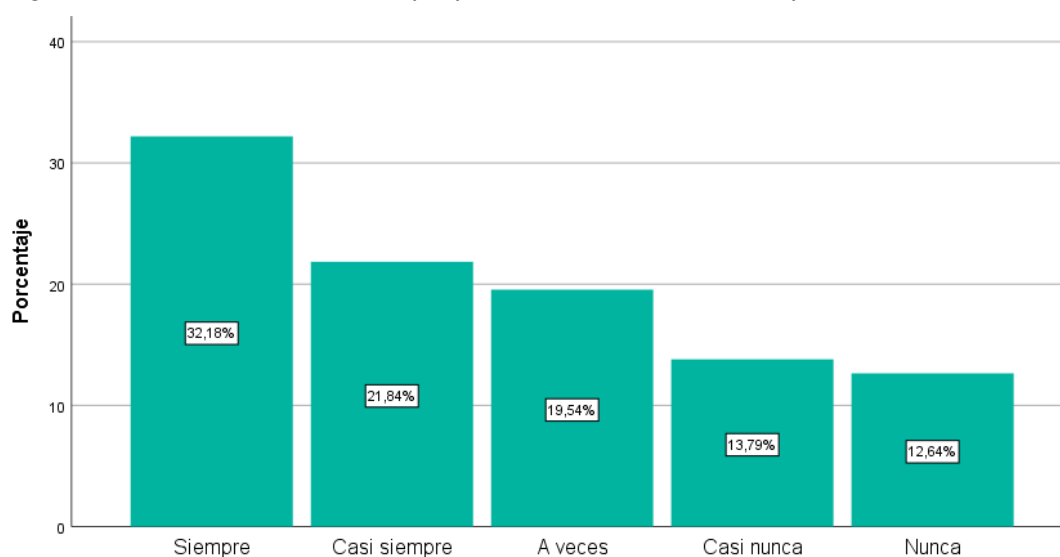
Tabla 6

¿Digo la verdad incluso cuando sé que puede traer consecuencias que me afecten?

		F	%	% válido	% acumulado
Válido	Siempre	28	32,2	32,2	32,2
	Casi siempre	19	21,8	21,8	54,0
	A veces	17	19,5	19,5	73,6
	Casi nunca	12	13,8	13,8	87,4
	Nunca	11	12,6	12,6	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

Figura 6

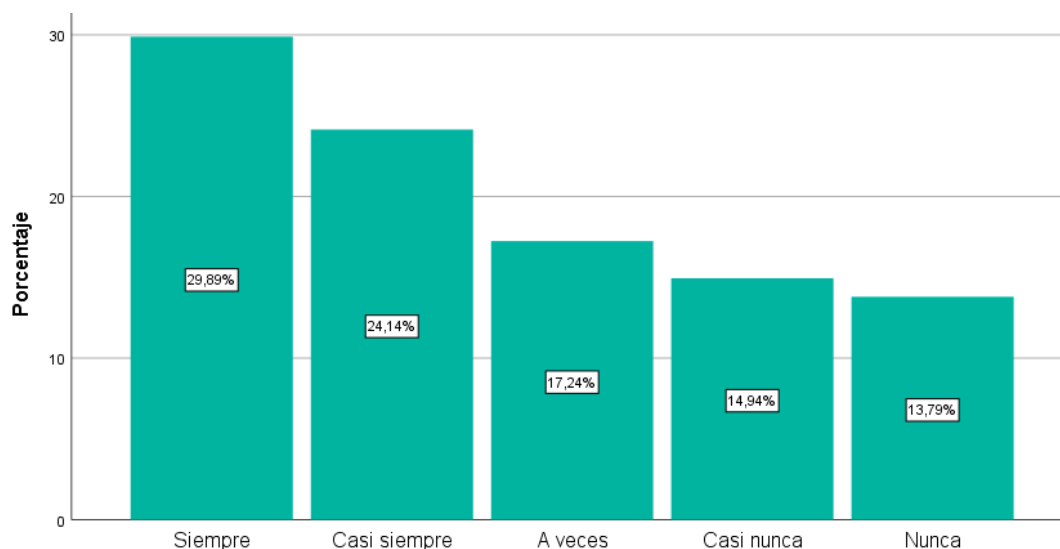
¿Digo la verdad incluso cuando sé que puede traer consecuencias que me afecten?



Análisis e interpretación: de acuerdo a los datos presentados en la figura 6, los colaboradores de la MPH han respondido que; el 32,18% de los encuestados respondieron que siempre dicen la verdad incluso cuando saben que puede traer consecuencias que les afecta, el 21,84% respondió casi siempre, el 19,54% respondió a veces, el 13,79% respondió casi nunca y el 12,64% respondió que nunca dicen la verdad incluso cuando saben que puede traer consecuencias que les afecta. Estos datos indican que los trabajadores expresan confiabilidad en sus acciones y por ello inspiran credibilidad.

Tabla 7*¿Comparto conocimientos con mis compañeros de trabajo?*

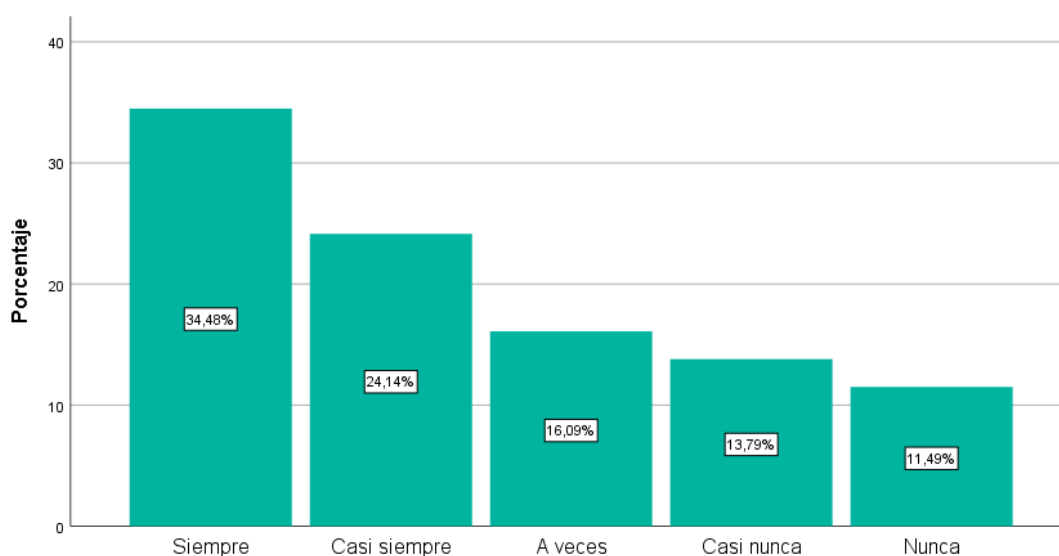
		F	%	% válido	% acumulado
Válido	Siempre	26	29,9	29,9	29,9
	Casi siempre	21	24,1	24,1	54,0
	A veces	15	17,2	17,2	71,3
	Casi nunca	13	14,9	14,9	86,2
	Nunca	12	13,8	13,8	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

Figura 7*¿Comparto conocimientos con mis compañeros de trabajo?*

Análisis e interpretación: de acuerdo a los datos presentados en la figura 7, los colaboradores han respondido que; el 29,89% de los encuestados que siempre comparten conocimientos con sus compañeros de trabajo, el 24,14% respondió casi siempre, el 17,24% respondió a veces, el 14,94% respondió casi nunca y el 13,79% respondió que nunca comparten conocimientos con sus compañeros de trabajo. Los trabajadores aplican conductas y cualidades que resuelven situaciones de manera afectiva debido a que trabajan en colaboración y en un pequeño porcentaje no lo hacen.

Tabla 8*¿Ayudo a mis compañeros de trabajo al logro de resultados en la institución?*

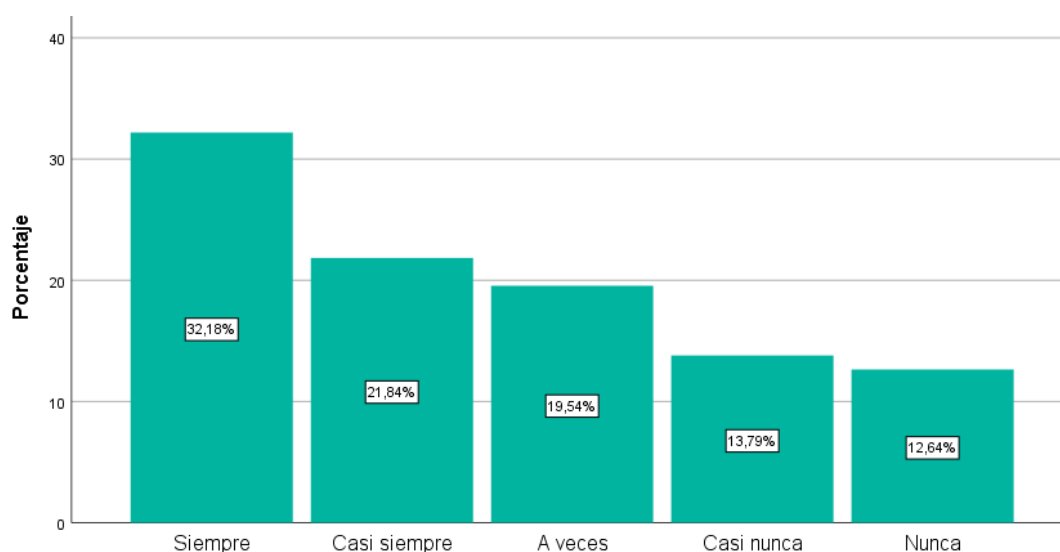
		F	%	% válido	% acumulado
Válido	Siempre	30	34,5	34,5	34,5
	Casi siempre	21	24,1	24,1	58,6
	A veces	14	16,1	16,1	74,7
	Casi nunca	12	13,8	13,8	88,5
	Nunca	10	11,5	11,5	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

Figura 8*¿Ayudo a mis compañeros de trabajo al logro de resultados en la institución?*

Análisis e interpretación: de acuerdo a los datos presentados en la figura 8, los colaboradores han respondido que; el 34,48% de los encuestados respondieron que siempre ayudan a sus compañeros de trabajo al logro de resultados en la institución, el 24,14% respondió casi siempre, el 16,09% respondió a veces, el 13,79% respondió casi nunca y el 11,49% respondió que nunca ayudan a sus compañeros de trabajo al logro de resultados en la institución. Estos datos indican que en un pequeño porcentaje no resuelven situaciones completas de manera efectiva.

Tabla 9*¿Comunico de manera asertiva mis sentimientos a otros?*

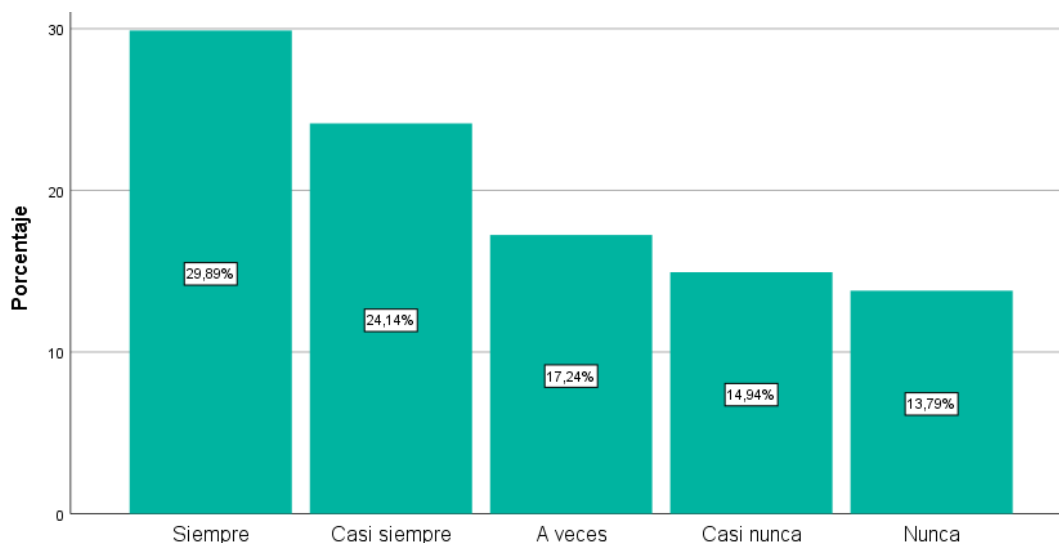
		F	%	% válido	% acumulado
Válido	Siempre	28	32,2	32,2	32,2
	Casi siempre	19	21,8	21,8	54,0
	A veces	17	19,5	19,5	73,6
	Casi nunca	12	13,8	13,8	87,4
	Nunca	11	12,6	12,6	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

Figura 9*¿Comunico de manera asertiva mis sentimientos a otros?*

Análisis e interpretación: de acuerdo a los datos presentados en la figura 9, los colaboradores han respondido que, el 32,18% de los encuestados respondieron que siempre, el 21,84% respondió casi siempre comunican de manera asertiva sus sentimientos a otros, el 19,54% respondió a veces, el 13,79% respondió casi nunca y el 12,64% respondió que nunca comunican de manera asertiva sus sentimientos a otros. Estos datos indican Los trabajadores resuelven sus situaciones complejas y en un pequeño porcentaje nunca debido a la falta de intercambio de información.

Tabla 10*¿Percibo que se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo?*

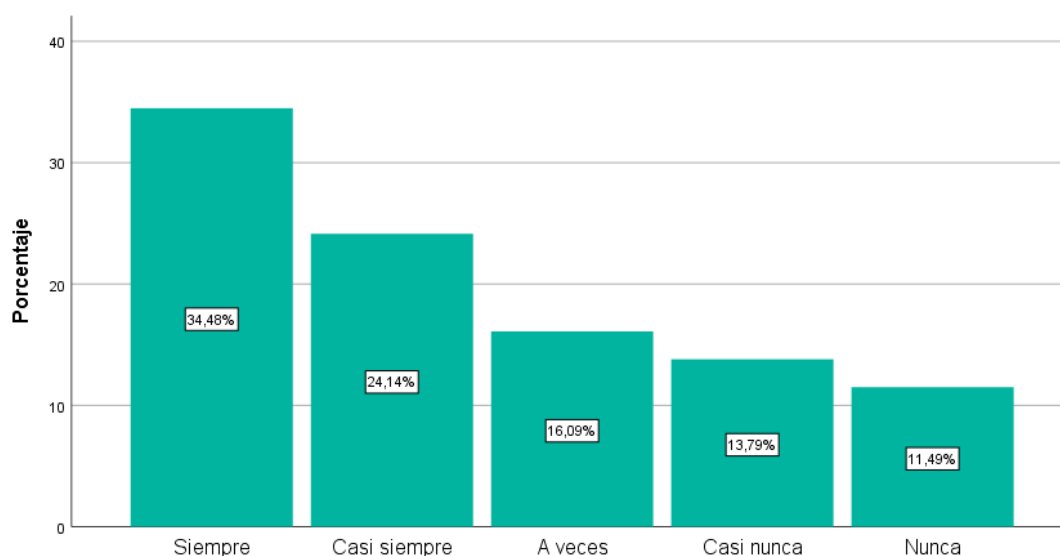
		F	%	% válido	% acumulado
Válido	Siempre	26	29,9	29,9	29,9
	Casi siempre	21	24,1	24,1	54,0
	A veces	15	17,2	17,2	71,3
	Casi nunca	13	14,9	14,9	86,2
	Nunca	12	13,8	13,8	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

Figura 10*¿Percibo que se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo?*

Análisis e interpretación: de acuerdo a los datos presentados en la figura 10, los colaboradores de la MPH han respondido que, el 29,89% de los encuestados que siempre perciben que cuentan con acceso a la información necesaria para cumplir con su trabajo, el 24,14% respondió casi siempre, el 17,24% respondió a veces, el 14,94% respondió casi nunca y el 13,79% respondió que nunca perciben que cuentan con acceso a la información necesaria para cumplir con su trabajo. Estos datos indican que los trabajadores desarrollan sus habilidades sociales ya que no son capaces de aplicar sus conductas y cualidades para que resuelvan situaciones complejas de manera efectiva, que se dan debido a la falta de comunicación el cual limita la información que requieren los trabajadores.

Tabla 11*¿Ayudo a las personas a resolver sus conflictos?*

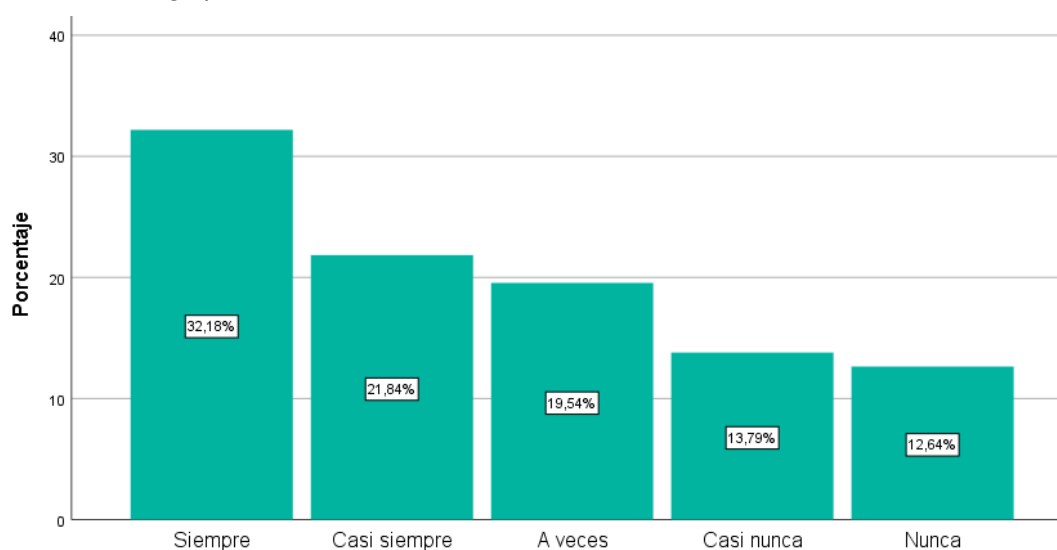
		F	%	% válido	% acumulado
Válido	Siempre	30	34,5	34,5	34,5
	Casi siempre	21	24,1	24,1	58,6
	A veces	14	16,1	16,1	74,7
	Casi nunca	12	13,8	13,8	88,5
	Nunca	10	11,5	11,5	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

Figura 11*¿Ayudo a las personas a resolver sus conflictos?*

Análisis e interpretación: de acuerdo a los datos presentados en la figura 11, los colaboradores han respondido que; el 34,48% de los encuestados respondieron que siempre ayudan a las personas a resolver sus conflictos, el 24,14% respondió casi siempre, el 16,09% respondió a veces, el 13,79% respondió casi nunca y el 11,49% respondió que nunca ayudan a las personas a resolver sus conflictos. Estos datos indican que los trabajadores no desarrollan sus habilidades sociales en un pequeño porcentaje ya que no son capaces de aplicar sus conductas y cualidades para que resuelvan situaciones complejas de manera efectiva, esto se debe a que no encuentran una solución que se produce en el entorno laboral.

Tabla 12*¿Utilizo el diálogo para resolver conflictos?*

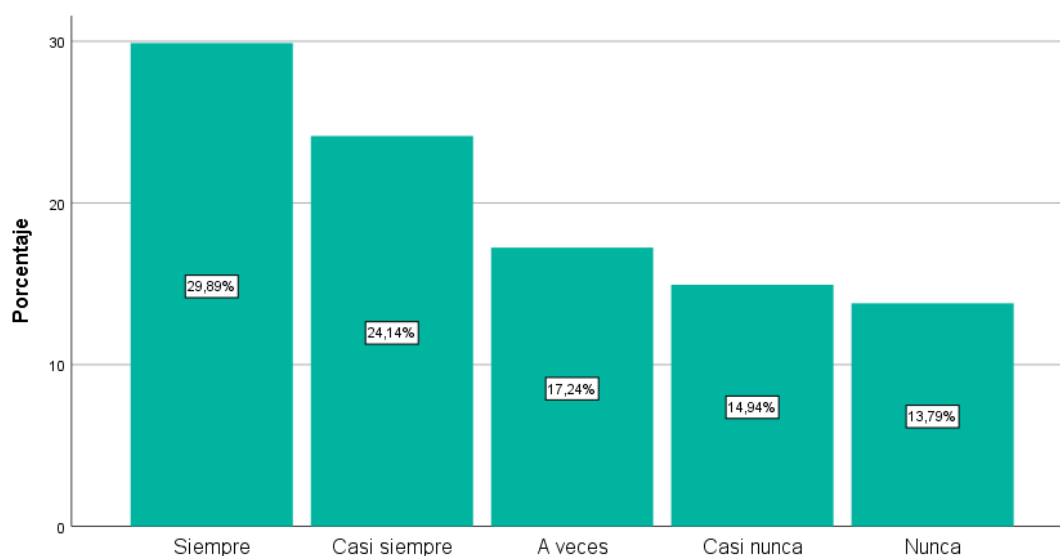
		F	%	% válido	% acumulado
Válido	Siempre	28	32,2	32,2	32,2
	Casi siempre	19	21,8	21,8	54,0
	A veces	17	19,5	19,5	73,6
	Casi nunca	12	13,8	13,8	87,4
	Nunca	11	12,6	12,6	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

Figura 12*¿Utilizo el diálogo para resolver conflictos?*

Análisis e interpretación: de acuerdo a los datos presentados en la figura 12, los colaboradores han respondido que; el 32,18% de los encuestados respondieron que siempre utilizan el diálogo para resolver conflictos, el 21,84% respondió casi siempre, el 19,54% respondió a veces, el 13,79% respondió casi nunca y el 12,64% respondió que nunca utilizan el diálogo para resolver conflictos. Estos datos indican que los trabajadores en su mayoría desarrollan sus habilidades sociales ya que son capaces de aplicar sus conductas y cualidades para que resuelvan situaciones complejas de manera efectiva, llegando a un acuerdo, sin afectar el desempeño de las personas en el trabajo.

Tabla 13*¿Busco conseguir los objetivos planteados por lograr un aumento de sueldo?*

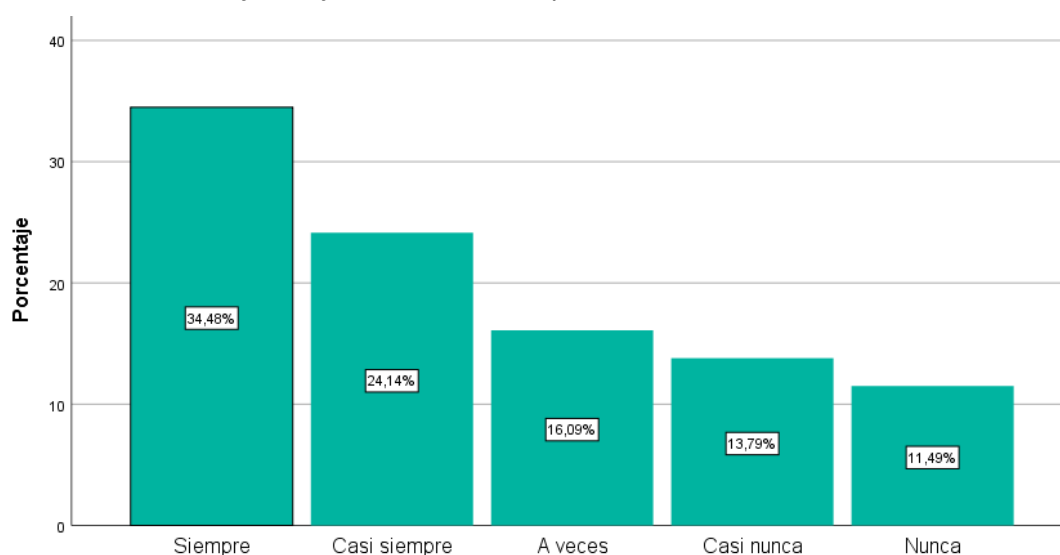
		F	%	% válido	% acumulado
Válido	Siempre	26	29,9	29,9	29,9
	Casi siempre	21	24,1	24,1	54,0
	A veces	15	17,2	17,2	71,3
	Casi nunca	13	14,9	14,9	86,2
	Nunca	12	13,8	13,8	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

Figura 13*¿Busco conseguir los objetivos planteados por lograr un aumento de sueldo?*

Análisis e interpretación: de acuerdo a los datos presentados en la figura 13, los colaboradores han respondido que; el 29,89% de los encuestados que siempre buscan conseguir los objetivos planteados por lograr un aumento de sueldo, el 24,14% respondió casi siempre, el 17,24% respondió a veces, el 14,94% respondió casi nunca y el 13,79% respondió que nunca buscan conseguir los objetivos planteados por lograr un aumento de sueldo. Estos datos indican que los trabajadores no se sienten motivados, para lograr los objetivos de la institución.

Tabla 14*¿Me siento motivado y trabajo de manera comprometida ?*

		F	%	% válido	% acumulado
Válido	Siempre	30	34,5	34,5	34,5
	Casi siempre	21	24,1	24,1	58,6
	A veces	14	16,1	16,1	74,7
	Casi nunca	12	13,8	13,8	88,5
	Nunca	10	11,5	11,5	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

Figura 14*¿Me siento motivado y trabajo de manera comprometida ?*

Análisis e interpretación: de acuerdo a los datos presentados en la figura 14, los colaboradores han respondido que, el 34,48% de los encuestados respondieron que siempre se sienten motivados y trabajan de manera comprometida, el 24,14% respondió casi siempre, el 16,09% respondió a veces, el 13,79% respondió casi nunca y el 11,49% respondió que nunca se sienten motivados y trabajan de manera comprometida. Estos datos indican que los trabajadores se sienten motivados en su mayoría el cual pone en evidencia un compromiso a los propósitos de la institución.

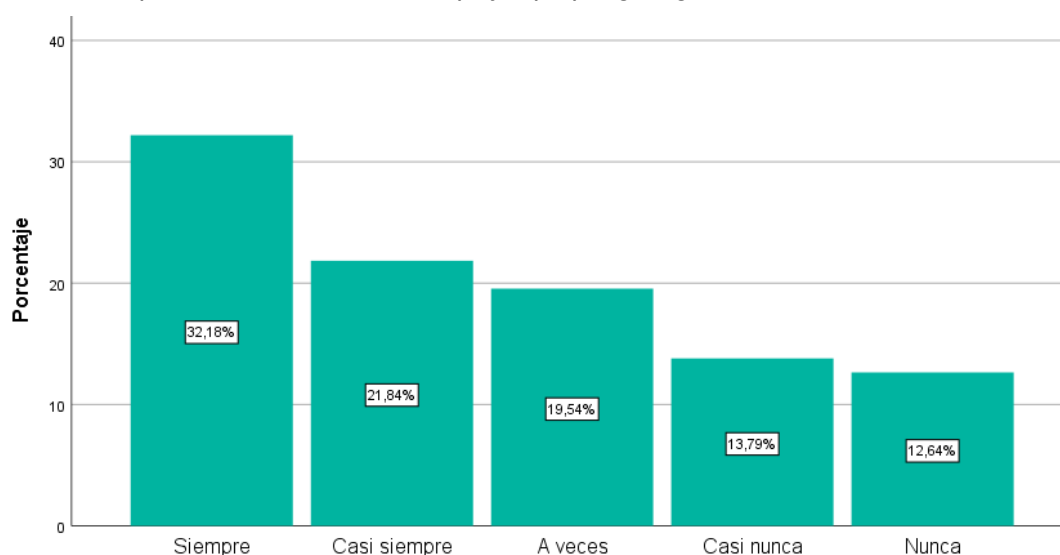
Tabla 15

¿Cuándo se presentan situaciones complejas propongo alguna iniciativa?

		F	%	% válido	% acumulado
Válido	Siempre	28	32,2	32,2	32,2
	Casi siempre	19	21,8	21,8	54,0
	A veces	17	19,5	19,5	73,6
	Casi nunca	12	13,8	13,8	87,4
	Nunca	11	12,6	12,6	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

Figura 15

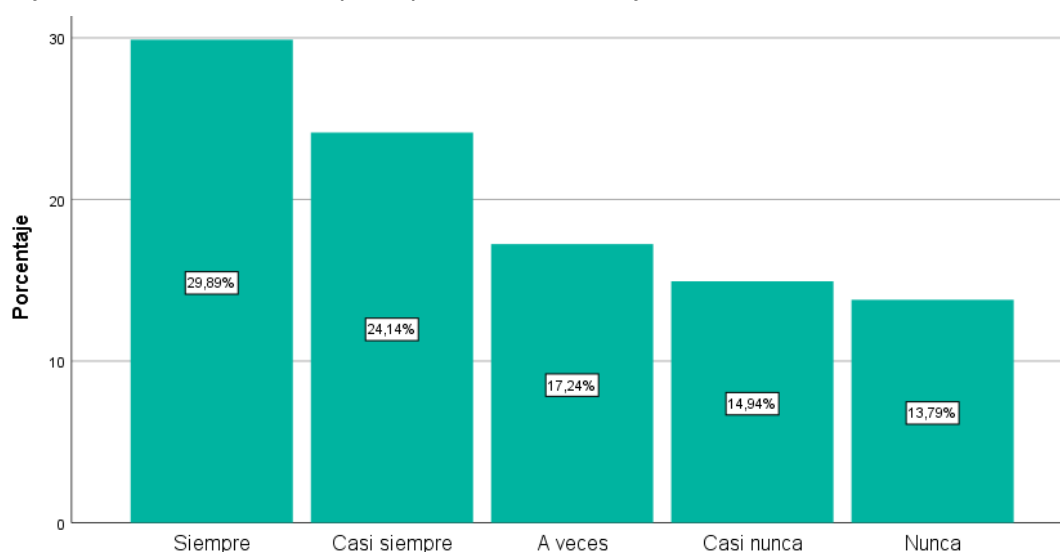
¿Cuándo se presentan situaciones complejas propongo alguna iniciativa?



Análisis e interpretación: de acuerdo a los datos presentados en la figura 15, los colaboradores han respondido que, el 32,18% de los encuestados respondieron que siempre cuando se presentan situaciones complejas propongo alguna iniciativa, el 21,84% respondió casi siempre, el 19,54% respondió a veces, el 13,79% respondió casi nunca y el 12,64% respondió que nunca cuando se presentan situaciones complejas propongo alguna iniciativa. Estos datos indican que los trabajadores proponen ideas que contribuyan a resolver situaciones complejas.

Tabla 16*¿El jefe inmediato fomenta la participación de los trabajadores?*

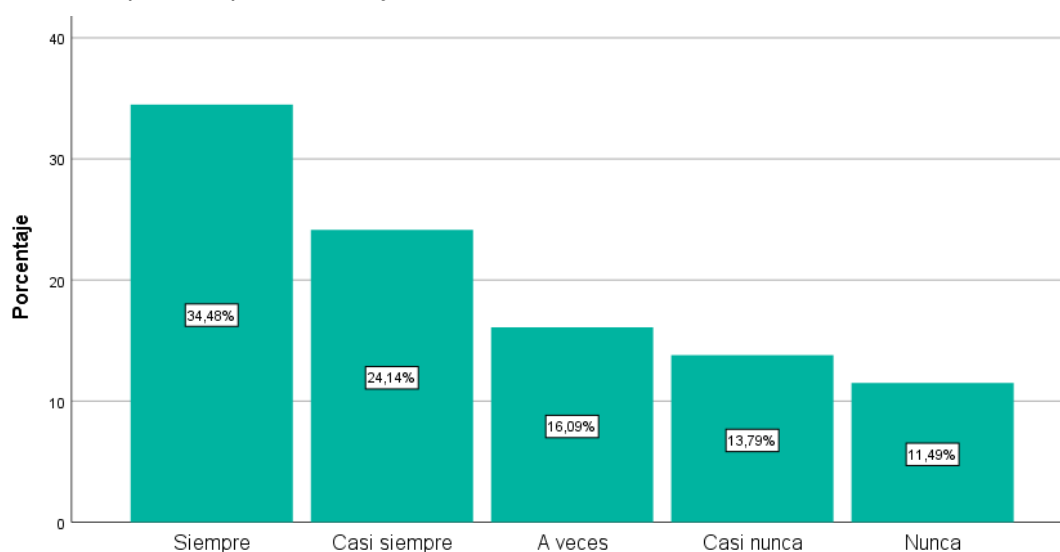
		F	%	% válido	% acumulado
Válido	Siempre	26	29,9	29,9	29,9
	Casi siempre	21	24,1	24,1	54,0
	A veces	15	17,2	17,2	71,3
	Casi nunca	13	14,9	14,9	86,2
	Nunca	12	13,8	13,8	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

Figura 16*¿El jefe inmediato fomenta la participación de los trabajadores?*

Análisis e interpretación: de acuerdo a los datos presentados en la figura 16, los colaboradores han respondido que, el 29,89% de los encuestados que siempre su jefe inmediato fomenta la participación de los trabajadores, el 24,14% respondió casi siempre, el 17,24% respondió a veces, el 14,94% respondió casi nunca y el 13,79% respondió que nunca su jefe inmediato fomenta la participación de los trabajadores. Estos datos indican que su jefe inmediato fomenta la participación, es por eso que no se impulsan a realizar sus actividades con compromiso y tienen esa iniciativa de participar.

Tabla 17*¿Las recompensas que ofrece el jefe inmediato son motivación?*

		F	%	% válido	% acumulado
Válido	Siempre	30	34,5	34,5	34,5
	Casi siempre	21	24,1	24,1	58,6
	A veces	14	16,1	16,1	74,7
	Casi nunca	12	13,8	13,8	88,5
	Nunca	10	11,5	11,5	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

Figura 17*¿Las recompensas que ofrece el jefe inmediato son motivación?*

Análisis e interpretación: de acuerdo a los datos presentados en la figura 17, los colaboradores de la MPH han respondido que; el 34,48% de los encuestados respondieron que siempre las recompensas que ofrece el jefe inmediato son motivación, el 24,14% respondió casi siempre, el 16,09% respondió a veces, el 13,79% respondió casi nunca y el 11,49% respondió que nunca las recompensas que ofrece el jefe inmediato son motivación. Estos datos indican que las recompensas que ofrece el jefe inmediato hacen que los trabajadores se sienten motivados, garantizando, que se orientan a alcanzar los objetivos.

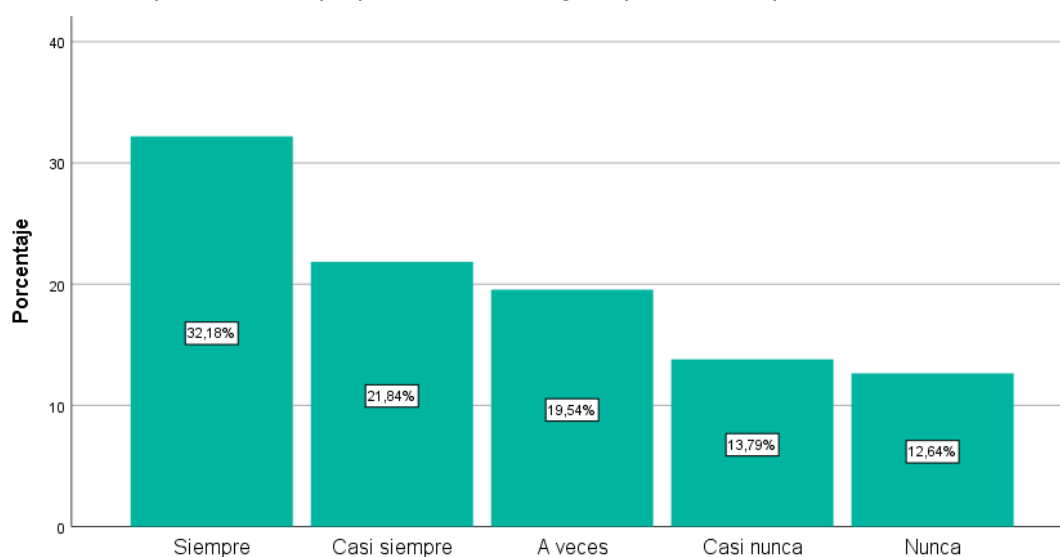
Tabla 18

¿Cuándo cumplo las metas propuestas recibo algún tipo de recompensas?

		F	%	% válido	% acumulado
Válido	Siempre	28	32,2	32,2	32,2
	Casi siempre	19	21,8	21,8	54,0
	A veces	17	19,5	19,5	73,6
	Casi nunca	12	13,8	13,8	87,4
	Nunca	11	12,6	12,6	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

Figura 18

¿Cuándo cumplo las metas propuestas recibo algún tipo de recompensas?



Análisis e interpretación: de acuerdo a los datos presentados en la figura , los colaboradores han respondido que, el 32,18% de los encuestados respondieron que siempre cuando cumplen las metas propuestas recibo algún tipo de recompensas, el 21,84% respondió casi siempre, el 19,54% respondió a veces, el 13,79% respondió casi nunca y el 12,64% respondió que nunca cuando cumplen las metas propuestas recibo algún tipo de recompensas. Estos negativos indican que los trabajadores se sienten motivados en su mayoría y retribuidos por su jefe inmediato cuando alcanzan lo planificado.

Encuesta realizada a los jefes inmediatos

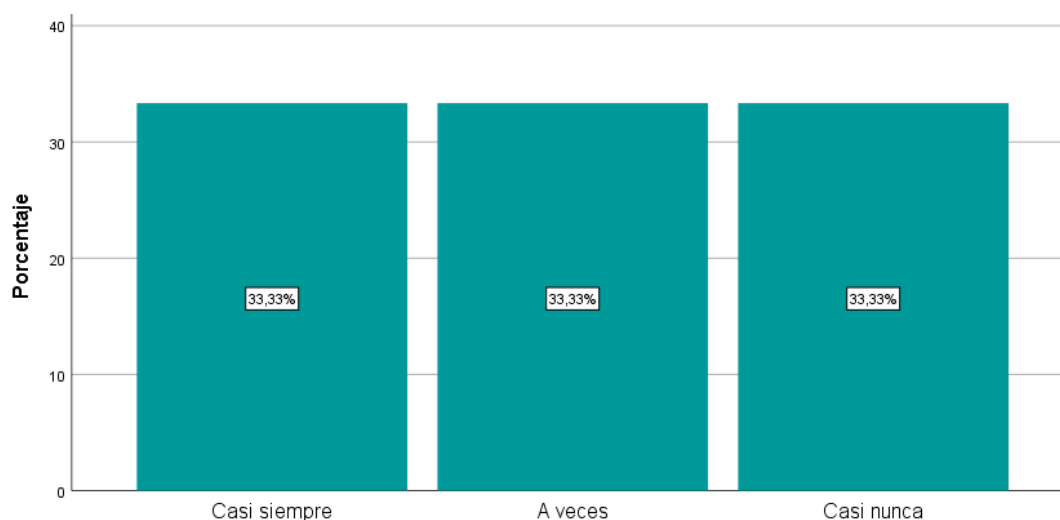
Tabla 19

¿Los trabajadores atienden oportunamente las solicitudes y necesidades de los usuarios?

		F	%	% válido	% acumulado
Válido	Casi siempre	1	33,3	33,3	33,3
	A veces	1	33,3	33,3	66,7
	Casi nunca	1	33,3	33,3	100,0
	Total	3	100,0	100,0	

Figura 19

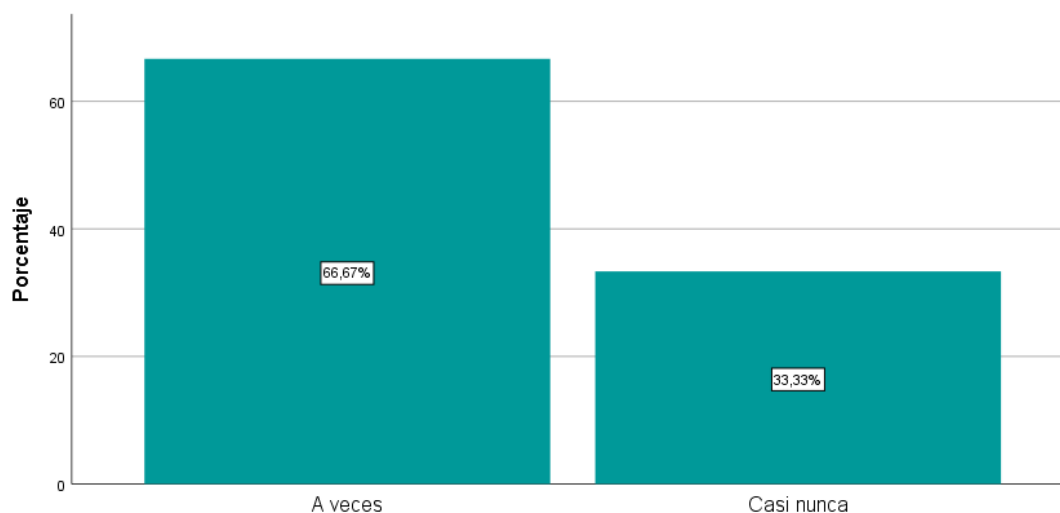
¿Los trabajadores atienden oportunamente las solicitudes y necesidades de los usuarios?



Análisis e interpretación: de acuerdo a los datos presentados en la figura 19, los colaboradores han respondido que, el 33,33% de los encuestados respondieron que casi siempre los trabajadores atienden oportunamente las solicitudes y necesidades de los usuarios, el 33,33% respondió a veces y el 33,33% respondió casi nunca los trabajadores atienden oportunamente las solicitudes y necesidades de los usuarios. Estos datos indican que los colaboradores tienen un desempeño que en algunos casos no cumplen lo programado, pero también tienen la capacidad de respuesta en la atención de los usuarios.

Tabla 20*¿Los trabajadores generan empatía y confianza en los usuarios?*

		F	%	% válido	% acumulado
Válido	A veces	2	66,7	66,7	66,7
	Casi nunca	1	33,3	33,3	100,0
	Total	3	100,0	100,0	

Figura 20*¿Los trabajadores generan empatía y confianza en los usuarios?*

Análisis e interpretación: de acuerdo a los datos presentados en la figura, los colaboradores de la MPH han respondido que; el 66,67% de los encuestados respondieron que a veces los trabajadores generan empatía y confianza en los usuarios; el 33,33% respondió casi nunca los trabajadores generan empatía y confianza en los usuarios. Indican que los trabajadores tienen un desempeño adecuado de acuerdo a la confianza que han logrado con los usuarios y dan solución a las diferentes necesidades que tienen.

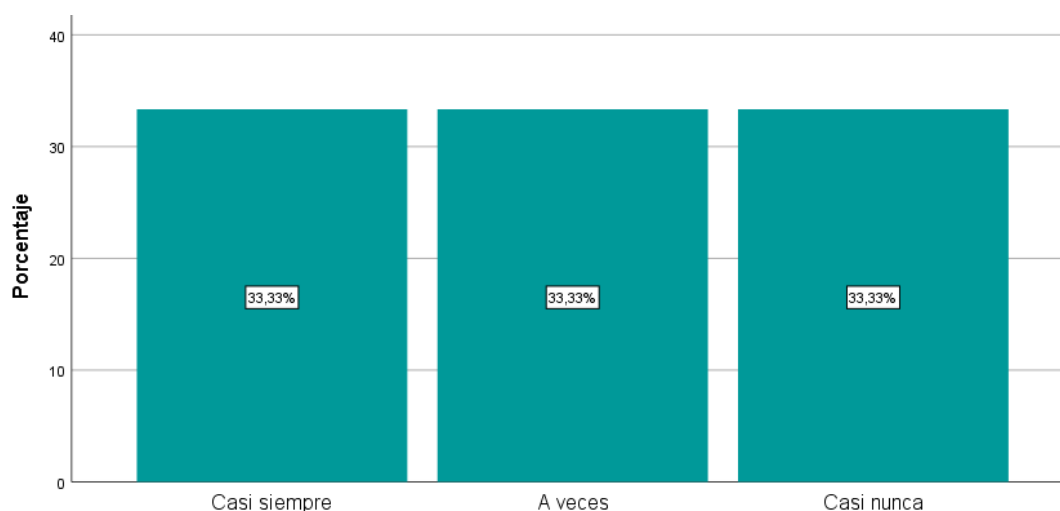
Tabla 21

¿Los trabajadores demuestran amplia experiencia en el manejo de las operaciones y procesos del área?

		F	%	% válido	% acumulado
Válido	Casi siempre	1	33,3	33,3	33,3
	A veces	1	33,3	33,3	66,7
	Casi nunca	1	33,3	33,3	100,0
	Total	3	100,0	100,0	

Figura 21

¿Los trabajadores demuestran amplia experiencia en el manejo de las operaciones y procesos del área?



Análisis e interpretación: de acuerdo a los datos presentados en la figura 21, los colaboradores de la MPH han respondido que, el 33,33% de los encuestados respondieron que casi siempre los trabajadores demuestran amplia experiencia en el manejo de las operaciones y procesos del área, el 33,33% respondió a veces y el 33,33% respondió casi nunca los trabajadores demuestran amplia experiencia en el manejo de las operaciones y procesos del área. Estos datos indican que los trabajadores están teniendo un desempeño no adecuado en un bajo porcentaje, debido a la falta de conocimiento y experiencia en el trabajo, es por ello que la experiencia formativa del trabajador determina su capacidad y desempeño en el puesto.

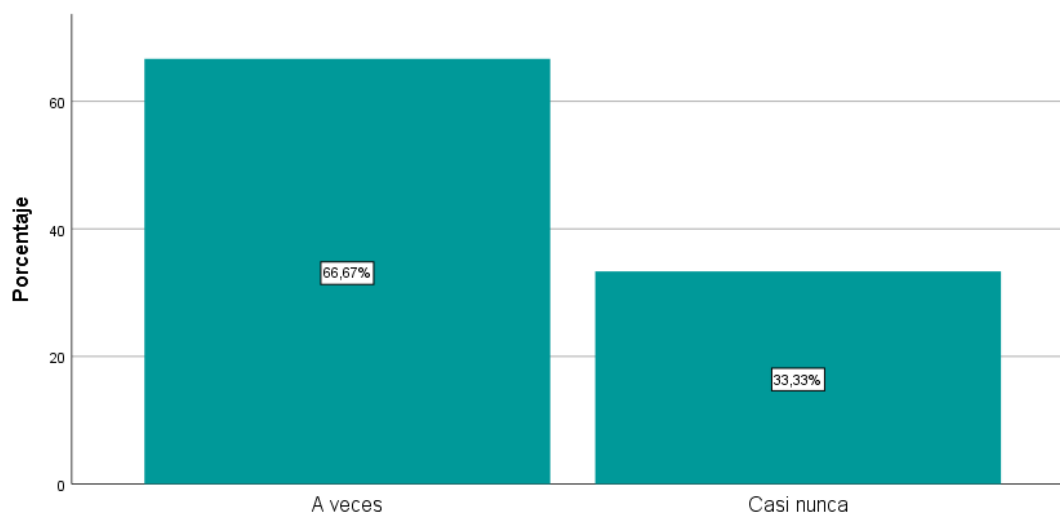
Tabla 22

¿Los trabajadores conocen a profundidad los procedimientos y protocolos establecidos para la gestión del servicio?

		F	%	% válido	% acumulado
Válido	A veces	2	66,7	66,7	66,7
	Casi nunca	1	33,3	33,3	100,0
	Total	3	100,0	100,0	

Figura 22

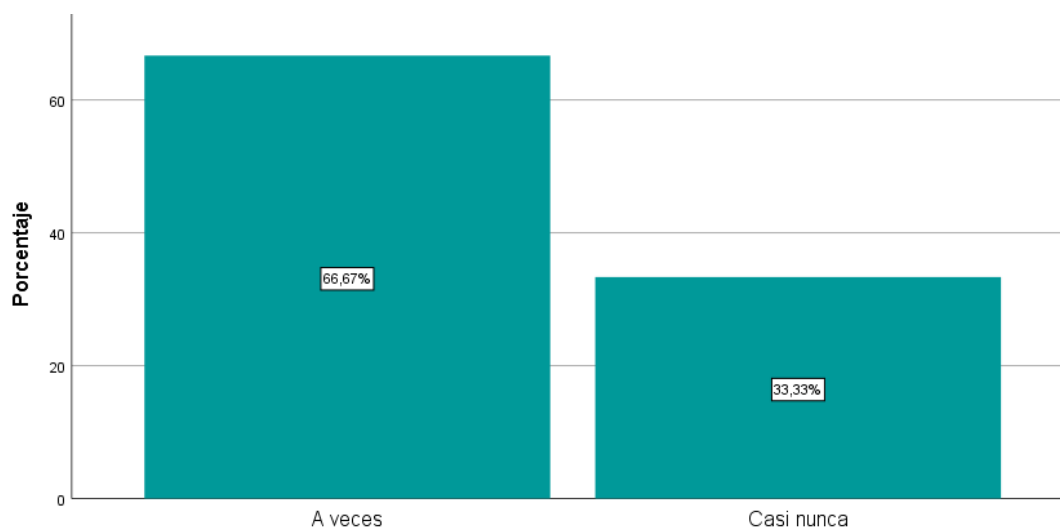
¿Los trabajadores conocen a profundidad los procedimientos y protocolos establecidos para la gestión del servicio?



Análisis e interpretación: de acuerdo a los datos presentados en la figura 22, los colaboradores de la MPH han respondido que; el 66,67% de los encuestados respondieron que a veces los trabajadores conocen a profundidad los procedimientos y protocolos establecidos para la gestión del servicio y el 33,33% respondió casi nunca los trabajadores conocen a profundidad los procedimientos y protocolos establecidos para la gestión del servicio. Estos datos indican que los trabajadores no están teniendo un desempeño adecuado debido a la falta de conocimiento y experiencia en el trabajo, es por ello que el conocimiento del trabajador respecto a los procedimientos del área donde se desempeña no define con claridad el conocimiento que éste tiene sobre la labor que realiza.

Tabla 23*¿Los trabajadores muestran disposición para trabajar en equipo?*

		F	%	% válido	% acumulado
Válido	A veces	2	66,7	66,7	66,7
	Casi nunca	1	33,3	33,3	100,0
	Total	3	100,0	100,0	

Figura 23*¿Los trabajadores muestran disposición para trabajar en equipo?*

Análisis e interpretación: de acuerdo a los datos presentados en la figura 23, los colaboradores de la MPH han respondido que; el 66,67% de los encuestados respondieron que a veces los trabajadores muestran disposición para trabajar en equipo y el 33,33% respondió casi nunca los trabajadores muestran disposición para trabajar en equipo. Estos datos indican la falta de cooperación en el trabajo, es por ello no muestran la disposición de trabajar en equipo ya que no hay ese espíritu colaborador que ayude a la implicación del trabajo, pero en un mayor porcentaje si están dispuestos a trabajar en equipo.

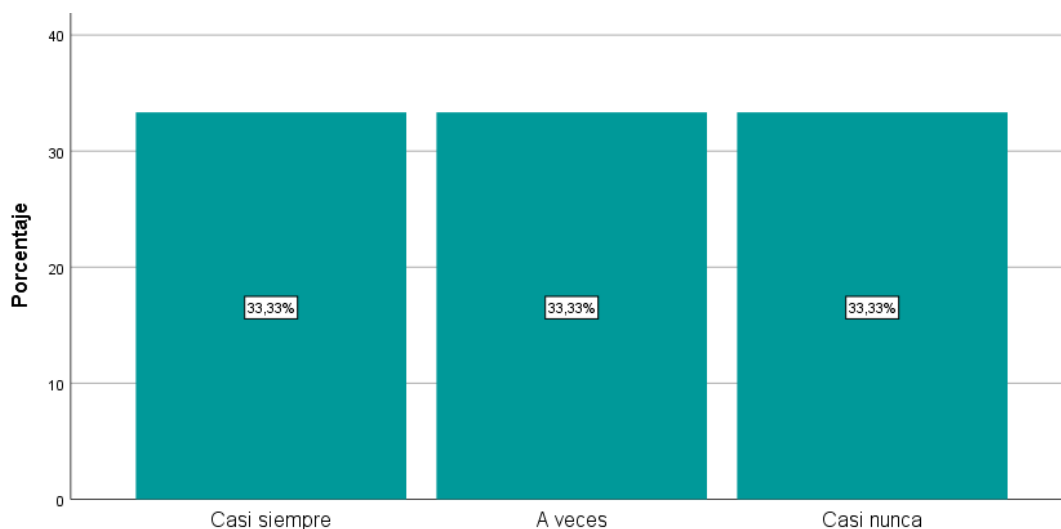
Tabla 24

Los trabajadores demuestran entusiasmo y motivación en el desempeño de sus funciones

		F	%	% válido	% acumulado
Válido	Casi siempre	1	33,3	33,3	33,3
	A veces	1	33,3	33,3	66,7
	Casi nunca	1	33,3	33,3	100,0
	Total	3	100,0	100,0	

Figura 24

Los trabajadores demuestran entusiasmo y motivación en el desempeño de sus funciones



Análisis e interpretación: de acuerdo a los datos presentados en la figura , los colaboradores de la MPH han respondido que; el 33,33% de los encuestados respondieron que casi siempre los trabajadores demuestran entusiasmo y motivación en el desempeño de sus funciones, el 33,33% respondió a veces y el 33,33% respondió casi nunca los trabajadores demuestran entusiasmo y motivación en el desempeño de sus funciones. Estos datos indican que los trabajadores no están teniendo un desempeño adecuado debido a la falta de cooperación en el trabajo, es por ello no están dispuesto a realizar su trabajo ya que no disfrutan de lo que hacen.

4.2 CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

Tabla 25

Criterios para establecer la relación entre las habilidades blandas y el clima organizacional en la Municipalidad Distrital de Huácar de la Provincia de Ambo 2022.

Valor del Coeficiente de Pearson	Grado de Correlación entre las Variables	Relación
$r = 0$	Ninguna correlación	Sin relación
$r = 1$	Correlación positiva perfecta	Relación positiva
$0 < r < 1$	Correlación positiva	
$r = -1$	Correlación negativa perfecta	Relación negativa
$-1 < r < 0$	Correlación negativa	

Nota. Estadística para Administración y Economía de Richard I. Levin. Pearson Education.

Hipótesis General

Tabla 26

La inteligencia emocional se relaciona de manera positiva con el desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia de Transportes de la Municipalidad de Huánuco 2024.

		Inteligencia emocional	Desempeño laboral
Inteligencia emocional	Correlación de Pearson	1	0,540
	Sig. (bilateral)		,023
	N	109	109
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	0,540	1
	Sig. (bilateral)	,023	
	N	109	109

Nota. Encuestas realizadas.

Argumentos inferenciales: El p valor calculado es 0.000, siendo menor a 0.01($0.000 < 0.01$), el cual indica que la inteligencia emocional se relaciona de manera positiva con el desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia de Transportes de la Municipalidad de Huánuco 2024. El coeficiente de correlación de Pearson es de 0.540, el cual indica que la relación es positiva.

Hipótesis específica 1

Tabla 27

La habilidad personal se relaciona de manera positiva en el desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia de Transportes de la Municipalidad de Huánuco 2024.

		Habilidad personal	Desempeño laboral
Habilidad personal	Correlación de Pearson	1	0,532
	Sig. (bilateral)		,020
	N	109	109
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	0,532	1
	Sig. (bilateral)	,020	
	N	109	109

Nota. Encuestas realizadas.

Argumentos inferenciales: en la tabla se puede observar que la habilidad personal se relaciona de manera positiva en el desempeño laboral. El coeficiente R de Pearson es de 0.532, indicando una correlación positiva.

Hipótesis específica 2

Tabla 28

La habilidad social se relaciona de manera positiva en el desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia de Transportes de la Municipalidad de Huánuco 2024.

		Habilidad social	Desempeño laboral
Habilidad social	Correlación de Pearson	1	0,486
	Sig. (bilateral)		,019
	N	109	109
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	0,486	1
	Sig. (bilateral)	,019	
	N	109	109

Nota. Encuestas realizadas.

Argumentos inferenciales: en la tabla se puede observar que la habilidad social se relaciona de manera positiva en el desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia de Transportes de la MPH 2024. El coeficiente R de Pearson es de 0.486, el cual indica que la relación es positiva.

Hipótesis específica 3

Tabla 29

La motivación se relaciona de manera positiva en el desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia de Transportes de la Municipalidad de Huánuco 2024.

		Motivación	Desempeño laboral
Motivación	Correlación de Pearson	1	0,516
	Sig. (bilateral)		,022
	N	109	109
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	0,516	1
	Sig. (bilateral)	,022	
	N	109	109

Nota. Encuestas realizadas.

Argumentos inferenciales: en la tabla se puede observar que la motivación se relaciona de manera positiva en el desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia de Transportes de la MPH 2024. El coeficiente R de Pearson es de 0.516, el cual indica que la relación es positiva.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1 DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Para desarrollar esta tesis se ha recurrido a diferentes antecedentes y bases teóricas los cuales sirven como referencia para analizar y discutir nuestros resultados. Onofre (2019) en su tesis: Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral del personal de la Dirección de Talento Humano del Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas-2019-Quito, concluyó que sí existe una alta influencia del estrés laboral en el desempeño laboral, esto se sostiene fundamentalmente en que las emociones de los trabajadores debido a factores propios económicos y otros está afectando la productividad de cada uno de ellos dentro de la orientación del talento humano del hospital en mención. En este sentido la investigación tiene como resultado que la inteligencia emocional se asocia con el desempeño laboral. Por otro lado, Quiñonez (2019), afirma que efectivamente hay una relación directa entre la satisfacción y el desempeño dada las condiciones de trabajo que existe en la empresa en referencia. De acuerdo a la investigación los trabajadores tienen que estar motivados para desenvolverse de manera adecuada, es por ello que Tacuchi (2020) en su tesis sobre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Margos, Huánuco – 2020, afirma que efectivamente el clima es un aspecto que influencia y se relaciona significativamente con el desempeño. Aspectos valorados como la habilidad personal genera situaciones emotivas en los trabajadores que les puede hacer rendir más o no dentro de la municipalidad.

CONCLUSIONES

1. De acuerdo al objetivo general planteado: Determinar de qué manera la inteligencia emocional se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia de Transportes de la Municipalidad Provincial de Huánuco 2024. Se concluye que existe una correlación con un valor de 0.540 (ver tabla 26), dicha correlación se encuentra en un rango positivo medio según indica el coeficiente r de Pearson. En tal sentido se evidencia una serie de debilidades en el desarrollo de habilidades personales, sociales y motivacionales entre los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Huánuco, lo cual afecta su desempeño y compromiso con los objetivos institucionales.
2. Se concluye que existe una correlación positiva media entre la habilidad personal y el desempeño laboral en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Huánuco, de acuerdo a los datos presentados en la tabla 27 que arrojo un valor de 0.532; existe una proporción significativa muestra conductas positivas en ciertos aspectos, los porcentajes relacionados con respuestas negativas evidencian problemas importantes, tales como; adaptabilidad, autocontrol, confiabilidad; por lo tanto, se evidencias limitaciones en el desarrollo de las habilidades personales de los trabajadores de la MPHCO, se requiere que se pueda fortalecer estas falencias ya que las habilidades personales de cada trabajador son clave para un desempeño laboral óptimo.
3. Se concluye que existe una correlación positiva débil entre la habilidad social y el desempeño laboral, esta relación se puede observar en la tabla 28 con un valor de 0.486. En consecuencia los trabajadores de la municipalidad presentaron deficiencias significativas en el desarrollo de habilidades sociales limitando su capacidad para gestionar relaciones y resolver situaciones complejas de manera efectiva. En la tabla 9 se evidencia que muchos trabajadores no comparten conocimientos ni colaboran con sus compañeros, lo que obstaculiza la generación de ideas diversas y resultados óptimos, una parte significativa de los colaboradores no utiliza herramientas como el diálogo ni interviene para ayudar en la

resolución de conflictos, lo que impacta negativamente en el ambiente de trabajo y la productividad.

4. Se pudo concluir que existe correlación entre la motivación y el desempeño laboral tal como se observa en la tabla 29 que refleja un valor de 0.512; por lo tanto, de acuerdo al rango de correlación r de Pearson se interpreta como una correlación positiva de grado medio, este dato indica que aún se requieren mejoras en la motivación de los trabajadores; ya que, la falta de motivación afecta su compromiso, desempeño y capacidad para alcanzar los objetivos institucionales. Una proporción considerable de trabajadores no se esfuerza consistentemente por alcanzar los objetivos establecidos, en parte debido a una baja percepción de recompensas y beneficios, como aumentos salariales, bonos por productividad, reconocimiento ante los compañeros, esto hace que muchos trabajadores no proponen ideas ni toman la iniciativa para resolver situaciones complejas, lo que refleja una falta de estímulos para la creatividad y la participación activa.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al gerente y a los sub gerentes de transportes y comunicaciones Huánuco implementar un plan integral que contemple capacitaciones enfocadas en la comunicación, trabajo en equipo, manejo de conflictos y adaptabilidad con el fin de promover líderes que fomenten la participación activa, reconozcan los logros y motiven a sus equipos con recompensas claras y tangibles para los empleados que alcancen sus metas.
2. Se recomienda a los trabajadores de la gerencia de transportes y comunicaciones de Huánuco buscar apoyo en programas que ayuden a fortalecer las habilidades personales, como talleres de desarrollo de habilidades blandas, programas de gestión emocional y capacitaciones en adaptabilidad, autocontrol y confiabilidad. Mejorar estas áreas podría potenciar el desempeño individual y colectivo, así como fomentar un entorno de trabajo más efectivo y confiable.
3. Se recomienda al gerente y a los a los trabajadores de la gerencia transportes y comunicaciones de Huánuco fortalecer sus habilidades sociales, como la comunicación, el trabajo en equipo, y la resolución de conflictos, mediante programas de apoyo en desarrollo personal y capacitaciones. El fortalecimiento de estas competencias mejorará la efectividad individual y grupal, fomentará un entorno laboral colaborativo.
4. Se recomienda al gerente y a los sub gerentes de transportes y comunicaciones de Huánuco implementar estrategias motivacionales, tales como sistemas de incentivos claros, programas de reconocimiento, capacitaciones para líderes en gestión del talento humano y creación de un ambiente laboral que fomente el compromiso y la iniciativa. Estas medidas ayudarán a alinear a los empleados con los objetivos institucionales y potenciar su desempeño.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Chiavenato, I. (2009). *Administración de Recursos Humanos: el capital humano en las organizaciones* (8.^a ed.). Editorial Mc Graw Hill.
- Galvez M. (2021). *Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral de una empresa Outsourcing* 2021.
file:///C:/Users/LAPTOP01/Desktop/tesis%20la%20vallejo.pdf
- Gil, S. (2020). *Habilidades sociales*. (2.^a ed.). Editorial Flamboyant.
- Goleman. (1995). *Inteligencia Emocional*.
https://www.google.com.pe/books/edition/Inteligencia_emocional/YuybDwAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&printsec=frontcover
- Hernández, R. & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. (2.^a ed.). Editorial McGraw-Hill Interamericana.
- Hernández, R. & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. (2.^a ed.). Editorial McGraw-Hill Interamericana.
- Hervas. (2022). *Cómo manejar el estrés laboral*.
<https://psicologosanimae.com/estres-laboral-manejar/>
- Martins, J. (2022). *La importancia de la Inteligencia emocional*.
<https://asana.com/es/resources/emotional-intelligence-skills>
- Maslow. (1943). *Motivación*.
https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=maslow+1943+motivation&btnG=&oq=maslow+1943
- Moya, A. (2016). *La empatía en la empresa* (3.^a ed.). Editorial Plataforma S.L.
- Ñaupas, H. & Mejia, E. & Novoa, E., Villagomez, A. (2014). *Metodología de la Investigación Cuantitativa - cualitativa y redacción de la tesis* (2.^a ed.). Editorial de la U.

- Onofre. (2019). *Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral del personal de la Dirección de Talento Humano del Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas n. ° 1, Quito, en el año 2019 [Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador]. Repositorio institucional UASB* <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/8191>
- Quiñonez, E. y. (2019). *Relación entre la Satisfacción Laboral y desempeño laboral de los colaboradores de las mypes operadores logísticos - agentes de carga marítimos Internacional del Callao. [Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio institucional PUCP* <http://hdl.handle.net/20.500.12404/13198>
- Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación* (1.ª ed.). Editorial McGraw-Hill Interamericana.
- Tacuchi. (2020). *El clima organizacional y el desempeño laboral. [Tesis de maestría Universidad Nacional Hermilio Valdizan - Huánuco] Repositorio institucional UNHEVAL* <https://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/8601>
- Valentin. (2020). *Inteligencia Emocional y Desempeño docente en la Institución Educativa Integrado 32219 Aparicio Pomares Hilario-Chupan-Yarowilca 2017. [Tesis para optar el grado de maestro en Educación .Universidad Nacional Hermilio Valdizan]. Repositorio institucional UNHEVAL* <file:///C:/Users/LAPTOP01/Desktop/tesis%20unheval.pdf>
- Vicente, N. (2014). *Inteligencia emocional, para comunicar de forma asertiva. El Comercio,* <https://elcomercio.pe/bienestar/crecimiento-personal/inteligencia-emocional-esencial-para-comunicar-de-forma-asertiva-noticia/>.

COMO CITAR ESTE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Ramos Garay, Y. (2025) *Inteligencia emocional y desempeño laboral en los colaboradores de la gerencia de transportes de la municipalidad provincial de Huánuco 2025 [Tesis de posgrado, Universidad de Huánuco]. Repositorio Institucional UDH.* <http://...>

ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA GERENCIA DE TRANSPORTES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUÁNUCO 2025

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología	Población y Muestra
General ¿De qué manera la inteligencia emocional se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia de Transportes de la Municipalidad Provincial de Huánuco -2024? Específicos - ¿De qué manera la habilidad personal se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia de Transportes de la Municipalidad Provincial de Huánuco 2024? - ¿De qué manera la	General Determinar de qué manera la inteligencia emocional se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia de Transportes de la Municipalidad Provincial de Huánuco 2024. Específicos Analizar de qué manera la habilidad personal se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia de Transportes de la Municipalidad Provincial de Huánuco	General La inteligencia emocional se relaciona de manera positiva con el desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia de Transportes de la Municipalidad de Huánuco 2024. Específicos La habilidad personal se relaciona de manera positiva en el desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia de Transportes de la Municipalidad de Huánuco 2024. La habilidad social se relaciona de manera	Variable 1 Inteligencia emocional Dimensiones: • Habilidad personal • Habilidad Social • Motivación Variable 2 Desempeño Laboral Dimensiones: • Calidad de Trabajo • Conocimiento de trabajo • Cooperación	Tipo: Aplicada Enfoque: Cuantitativo Nivel: Descriptivo correlacional Diseño: No experimental transversal Población: 109 trabajadores Muestra: aplicada	Población 1: 109 trabajadores Población 2: 1 gerente 2 Sub Gerentes Muestra 1 87 trabajadores Muestra 2 1 gerente 2 Sub Gerentes

habilidad social se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia de Transportes de la Municipalidad Provincial de Huánuco 2024? - ¿De qué manera la motivación se relaciona el desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia de Transportes de la Municipalidad Provincial de Huánuco 2024?	2024. -Conocer de qué manera la habilidad social se relaciona el desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia de Transportes de la Municipalidad Provincial de Huánuco 2024. -Identificar de qué manera la motivación se relaciona el Desempeño Laboral de los colaboradores de la Gerencia de Transportes de la Municipalidad Provincial de Huánuco 2024	positiva en el desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia de Transportes de la Municipalidad de Huánuco 2024. La motivación se relaciona de manera positiva en el desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia de Transportes de la Municipalidad de Huánuco 2024.			
---	---	--	--	--	--

ANEXO 2

CUESTIONARIO 1

PARA MEDIR LA INTELIGENCIA EMOCIONAL DIRIGIDO A LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE TRANSPORTES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANUCO

ESTIMADO PROFESIONAL DE LA MUNICIPALIDAD:

Se está desarrollando un trabajo de investigación titulado “Inteligencia Emocional y el desempeño laboral de los trabajadores del área de transportes de la municipalidad Provincial de Huánuco 2024” en tal sentido al encontrarse la investigación en la fase de trabajo de campo para el recojo de datos, solicitamos tenga la amabilidad de responder el siguiente cuestionario; manifestándose que las respuestas son estrictamente anónimas y el uso de la información es de carácter académico.

Instrucciones:

Marca con una “X” la respuesta que considere más cercana a su posición, según corresponda a cada ítem.

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

VARIABLE: INTELIGENCIA EMOCIONAL					
Ítems	VALORACIÓN				
	1	2	3	4	5
Dimensión: HABILIDAD PERSONAL					
1. ¿Me adapto con facilidad a ambientes nuevos de trabajo?					
2. ¿Tengo facilidad para adaptarme a las distintas actividades laborales?					
3. ¿Controlo mis impulsos ante situaciones desagradables?					
4. ¿Mantengo la calma ante situaciones difíciles en el trabajo?					
5. ¿Reconozco mis errores de manera oportuna?					
6. ¿Digo la verdad incluso cuando sé que puede traer consecuencias que me afecten?					
Dimensión: HABILIDAD SOCIAL					
7. ¿Comparto conocimientos con mis compañeros de trabajo?					
8. ¿Ayudo a mis compañeros de trabajo al logro de resultados en la institución?					

9. ¿Comunico de manera asertiva mis sentimientos a otros?					
10. ¿Percibo que se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo?					
11. ¿Ayudo a las personas a resolver sus conflictos?					
12. ¿Utilizo el diálogo para resolver conflictos?					
Dimensión: MOTIVACIÓN					
13. ¿Busco conseguir los objetivos planteados por lograr un aumento de sueldo?					
14. ¿Me siento motivado y trabaja de manera comprometida ?					
15. ¿Cuándo se presentan situaciones complejas propongo alguna iniciativa?					
16. ¿El jefe inmediato siempre fomenta la participación de los trabajadores?					
17. ¿Las recompensas que ofrece el jefe inmediato son motivación?					
18. ¿Cuándo cumplo las metas propuestas recibo algún tipo de recompensas?					

ANEXO 3

CUESTIONARIO 2

CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS JEFES DEL ÁREA DE TRANSPORTES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANUCO PARA MEDIR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANUCO

ESTIMADO PROFESIONAL DE LA MUNICIPALIDAD:

Se está desarrollando un trabajo de investigación titulado “Inteligencia Emocional y el desempeño laboral de los trabajadores del área de transportes de la municipalidad Provincial de Huánuco 2024” en tal sentido al encontrarse la investigación en la fase de trabajo de campo para el recojo de datos, solicitamos tenga la amabilidad de responder el siguiente cuestionario; manifestándose que las respuestas son estrictamente anónimas y el uso de la información es de carácter académico.

Instrucciones:

Marca con una “X” la respuesta que considere más cercana a su posición, según corresponda a cada ítem.

VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL						
Ítems		VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
Dimensión: CALIDAD DE TRABAJO						
7	¿Los trabajadores atienden oportunamente las solicitudes y necesidades de los usuarios?					
8	¿Los trabajadores generan empatía y confianza en los usuarios?					
Dimensión: CONOCIMIENTO DEL TRABAJO						
9	¿Los trabajadores demuestran amplia experiencia en el manejo de las operaciones y procesos del área?					
10	¿Los trabajadores conocen a profundidad los procedimientos y protocolos establecidos para la gestión del servicio?					
Dimensión: COOPERACION						
11	¿Los trabajadores muestran disposición para trabajar en equipo y apoyar a sus colaboradores?					
12	Los trabajadores demuestran entusiasmo y motivación en el desempeño de sus funciones.					

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

ANEXO 4

SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN

Solicito: Autorización para realizar trabajo de investigación en el área de la Gerencia de Transportes de la Municipalidad Provincial de Huánuco.

Sr. Antonio Jara Gallardo

Alcalde de la Municipalidad Provincial de Huánuco

Yo, Yasmin Ramos Garay, identificado con DNI 46878807, con domicilio en Jr. Leoncio Prado 1751, Huánuco – Huánuco; me presento ante usted con el debido respeto y expongo lo siguiente:

Que, habiendo culminado la carrera profesional de Administración de Empresas en la Universidad de Huánuco, requiero realizar un trabajo de investigación para poder optar el grado de Maestro en Gestión pública de la escuela de Administración de Empresas.

En ese sentido, para llevar a cabo este estudio de manera rigurosa y cumplir con los lineamientos éticos correspondientes, es fundamental contar con su autorización, es por ello que recurro a su digno despacho para solicitar me conceda la autorización correspondiente para poder realizar el trabajo de investigación titulado **“Inteligencia Emocional y desempeño laboral en el área de transportes de la Municipalidad Provincial de Huánuco periodo 2024”**, asegurando que toda información recopilada durante la investigación será tratado con fines únicamente académicos y los resultados finales del estudio estarán a disposición de su institución para los fines que estime pertinentes.

Esperando contar con su autorización para llevar a cabo esta investigación y contribuir así al crecimiento del conocimiento científico en nuestra región, quedo de usted no sin antes expresarle muestras de mi especial consideración y estima personal.

Huánuco, 15 de junio de 2024.

Yasmin Ramos Garay
DNI 46878807

ANEXO 5

CARTA DE ACEPTACIÓN



Huánuco
Grande como su historia

GERENCIA DE
RECURSOS

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"



Huánuco, 24 de julio del 2024.

CARTA Ext. N° 262-2024-MPHCO-GRH

Srta.:

YASMIN RAMOS GARAY.

Leoncio Prado N°1751 – Huánuco.

ASUNTO : AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.

REFERENCIA : EXPEDIENTE N° 202433397 y 202434417.

Tengo el agrado de dirigirme a Usted, a fin de saludarla cordialmente a nombre de la Gerencia de Recursos Humanos de la Municipalidad Provincial de Huánuco, y al mismo tiempo en atención al documento de la referencia; *mediante el cual solicita permiso para el Trabajo de Investigación Titulada "INTELIGENCIA EMOSIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL ÁREA DE TRANSPORTES EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUÁNUCO PERIODO 2024".*

Al respecto, sobre lo solicitado, se verifica que dicho Proyecto de Tesis se encuentra aprobado a nombre de la Srta. **YASMIN RAMOS GARAY**, para poder optar el Grado de Maestro en Ciencias Empresariales con Mención en Gestión Pública; y siendo el propósito netamente Académico, se **AUTORIZA** el acceso a las instalaciones de la Municipalidad Provincial de Huánuco, con la finalidad de realizar la recolección de datos para el desarrollo de su Proyecto de Tesis Titulada **"INTELIGENCIA EMOSIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL ÁREA DE TRANSPORTES EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUÁNUCO PERIODO 2024"**, el cual tiene fines Académicos; por lo que se Exhorta que dicha información no será utilizada para otra intención o propósito que no sea netamente académico y solo forme parte del Proyecto de Investigación que realiza. Así mismo, deberá informar a esta Gerencia sobre los resultados obtenidos al momento de culminada la Aplicación de las Encuestas.

Atentamente;



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUÁNUCO
Lic. Adm. **TERESA NUÑEZ AGUILAR**
GERENTE DE RECURSOS HUMANOS

Señal
grabada