



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Inteligencia emocional y motivación laboral en el  
Centro Materno Infantil Juan Pablo II de Villa El Salvador,

Lima 2017

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

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTORA:**

Br. Alicia Ramos Luque

**ASESORA:**

Mgr. Miluska Rosario Vega Guevara

-

**SECCIÓN:**

Gestión de servicios de la salud

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de los servicios de la salud

**LIMA - PERÚ**

**2017**

Mg. Estrella Esquiagola Aranda  
Presidente

Dra. Luzmila Garro Aburto  
Secretaria

Mg. Miluska Vega Guevara  
Vocal

**Dedicatoria**

A Dios por haberme dado la vida, salud y sobre todo la fuerza espiritual. Por haberme acompañado e iluminado a lo largo de todos estos años de estudio y trabajo, para cumplir mis objetivos.

Con mucho cariño y amor, a mis adorados hijos, Alexander, Ariana y Anthony. A mi querido esposo leal compañero y amigo Miguel por brindarme su amor y apoyo incondicional, en todos los momentos de nuestra vida juntos. A mis queridos padres Pedro y Pascuala (QPD) que hicieron de mí una persona profesional. Por ello son razones de mi existencia por ser día a día mi inspiración, en el logro de tan ansiada meta.

**Agradecimientos**

Agradezco profundamente a los docentes de la Universidad César Vallejo, por su orientación y experiencia en enseñanzas compartidas del programa de maestría con mención en gestión de los servicios de salud así mismo a la asesora Mg. Miluska Rosario Vega Guevara. Por sus acertadas orientaciones, generosa contribución, valiosa asesoría y aliento tenaz. En la realización del presente trabajo de investigación y a todas las personas que de una u otra manera me brindaron su apoyo incondicional.

### **Declaración de Autoría**

Yo, **Alicia Ramos Luque**, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; declaro el trabajo académico titulado “Inteligencia emocional y motivación laboral en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II de Villa El Salvador, Lima 2017” presentada, en 84 folios para la obtención del grado académico de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.

No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.

Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.

Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 02 de setiembre del 2017

---

**Firma**

DNI: 01314625

## Presentación

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo se presenta la tesis “Inteligencia emocional y motivación laboral en los trabajadores del Centro Materno Infantil Juan Pablo II de Villa El Salvador, Lima 2017”, que tuvo como objetivo establecer la relación existente entre la inteligencia emocional y la motivación laboral de los trabajadores del Centro Materno Infantil Juan Pablo II de Villa El Salvador, año 2017.

El presente informe ha sido estructurado en siete capítulos, de acuerdo con el formato proporcionado por la Escuela de postgrado. En el capítulo I presenta los antecedentes y fundamentos teóricos, la justificación, el problema, las hipótesis, y los objetivos de la investigación. En el capítulo II, se describen los criterios metodológicos empleados en la investigación y en el capítulo III los resultados tanto descriptivos como inferenciales. El capítulo IV contiene la discusión de los resultados, en el V las conclusiones y el VI las recomendaciones respectivas. Finalmente se presentan las referencias y VIII los anexos que respaldan la investigación.

El informe de esta investigación fue elaborado siguiendo el protocolo de la Escuela de Post grado de la Universidad y es puesto a vuestra disposición para su análisis y las observaciones que estimen pertinentes.

La autora

## Índice

	Pàg.
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	xii
Abstract	xiii
<b>I. Introducción:</b>	<b>14</b>
1.1 Antecedentes.	15
1.2 Fundamentación científica.	20
1.3 Justificación	38
1.4 Problema	39
1.5 Hipótesis	43
1.6 Objetivos	44
<b>II. Marco metodológico</b>	<b>46</b>
2.1 Variables	47
2.2 Operacionalización de variables	47
2.3 Metodología	49
2.4 Tipo de estudio	50
2.5 Diseño	51
2.6 Población, muestra y muestreo	52
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	54
2.8 Métodos de análisis de datos	57
<b>III. Resultados</b>	<b>59</b>
3.1 Descripción de resultados	60
3.2 Contrastación de hipótesis	60
<b>IV. Discusión</b>	<b>76</b>
<b>V. Conclusiones</b>	<b>80</b>
<b>VI. Recomendaciones</b>	<b>82</b>

<b>VII. Referencias</b>	<b>84</b>
<b>VIII Anexos</b>	<b>88</b>
Anexo 1. Artículo científico	
Anexo 2. Matriz de consistencia	
Anexo 3. Instrumentos	
Anexo 4. Certificado de validez de instrumentos	
Anexo 5. Prueba piloto	
Anexo 6. Matriz de datos	
Anexo 7. Constancia emitida por el C. M. I. Juan Pablo II	



### Lista de tablas

		Pág.
Tabla 1.	Matriz de operacionalización de la variable Inteligencia emocional	48
Tabla 2.	Matriz de operacionalización de la variable Motivación laboral	49
Tabla 3.	Población de colaboradores del C. M. I. Juan Pablo II	52
Tabla 4.	Baremos de los componentes de inteligencia emocional	55
Tabla 5.	Baremos de las dimensiones de motivación laboral	56
Tabla 6.	Validez de contenido por juicio de expertos	56
Tabla 7.	Confiabilidad de los instrumentos	57
Tabla 8.	Inteligencia emocional en frecuencias y porcentajes	60
Tabla 9.	Componente autoconocimiento en frecuencia y porcentajes	61
Tabla 10.	Autorregulación en frecuencias y porcentajes	62
Tabla 11.	Motivación de la inteligencia emocional en frecuencias y porcentajes	63
Tabla 12.	Empatía de la inteligencia emocional en frecuencias y porcentajes	64
Tabla 13.	Habilidades sociales en frecuencias y porcentajes	65
Tabla 14.	Motivación laboral en frecuencias y porcentajes	66
Tabla 15.	Factores motivacionales intrínsecos en frecuencias y porcentajes	67
Tabla 16.	Factores motivacionales extrínsecos en frecuencias y porcentajes	68
Tabla 17.	Coeficiente de correlación Rho Spearman entre la inteligencia emocional y motivación laboral de los trabajadores del CMI Juan Pablo II	69
Tabla 18.	Coeficiente de correlación Rho Spearman entre el	70

	autoconocimiento de la inteligencia emocional y motivación laboral de los trabajadores del CMI Juan Pablo II	
Tabla 19.	Coeficiente de correlación Rho Spearman entre la autorregulación de la inteligencia emocional y motivación laboral de los trabajadores del CMI Juan Pablo II	71
Tabla 20.	Coeficiente de correlación Rho Spearman entre la motivación de la inteligencia emocional y motivación laboral de los trabajadores del CMI Juan Pablo II	72
Tabla 21.	Coeficiente de correlación Rho Spearman entre la empatía de la inteligencia emocional y motivación laboral de los trabajadores del CMI Juan Pablo II	74
Tabla 22.	Coeficiente de correlación Rho Spearman entre las habilidades sociales de la inteligencia emocional y motivación laboral de los trabajadores del CMI Juan Pablo II	75

### Lista de figuras

		Pág.
Figura 1.	Jerarquía de las necesidades de Maslow	31
Figura 2.	Descripción de resultados en porcentaje de la inteligencia emocional	60
Figura 3.	Descripción de resultados en porcentaje del autoconocimiento	61
Figura 4.	Descripción de resultados en porcentaje de la autorregulación	62
Figura 5.	Descripción de resultados en porcentaje de la motivación	63
Figura 6.	Descripción de resultados en porcentaje de la empatía	64
Figura 7.	Descripción de resultados en porcentaje de las habilidades sociales	65
Figura 8.	Descripción de resultados en porcentaje de la motivación laboral	66
Figura 9.	Descripción de resultados en porcentaje de los factores motivacionales intrínsecos	67
Figura 10.	Descripción de resultados en porcentaje de los factores motivacionales extrínsecos	68

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo establecer la relación existente entre la inteligencia emocional y la motivación laboral en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II de Villa El Salvador, año 2017.

Fue desarrollado como una investigación básica de nivel descriptivo y correlacional, bajo el enfoque cuantitativo dado que se utilizó la estadística para la contrastación de hipótesis, se prosiguió el método hipotético deductivo y diseño no experimental de corte transversal. La población y muestra fue de tipo censal por la facilidad de acceso a todos y estuvo conformado por 80 trabajadores del Centro Materno Infantil Juan Pablo II de Villa el Salvador. Para la recolección de los datos respecto a las dos variables de estudio se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario de inteligencia emocional adaptado de Goleman y la escala motivacional adaptado de Herzberg, estructurados con respuestas tipo likert.

Los resultados mediante el coeficiente de correlación de Rho Spearman con un valor  $r = 0,841$  y  $p = 0,000$  determinaron que existe una relación entre la inteligencia emocional y motivación laboral, siendo significativa y rechazando la hipótesis nula, concluyendo que: existe relación significativa entre la inteligencia emocional y la motivación laboral en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II de Villa el Salvador, año 2017.

**Palabras clave:** Inteligencia emocional, motivación laboral

### **Abstract**

This research aimed to establish the relationship between emotional intelligence and work motivation at the Juan Pablo II Maternal and Child Health Center in Villa El Salvador, in 2017.

It was developed as a basic research of descriptive and correlational level, under the quantitative approach since the statistical was used for hypothesis testing, the hypothetical deductive method and non-experimental cross-sectional design were used. The population and sample was of census type by the facility of access to all and was conformed by 80 workers of the Maternity Center Juan Pablo II of Villa el Salvador. For data collection in relation to the two study variables, the questionnaire was used as a technique and as instruments an emotional intelligence questionnaire adapted from Goleman and the motivational scale adapted from Herzberg, structured with likert type responses.

The results by means of the correlation coefficient of Rho Spearman with a value  $r = 0.841$  and  $p = 0.000$  determined that there is a relationship between emotional intelligence and work motivation, being significant and rejecting the null hypothesis, concluding that: There is a significant relationship between emotional intelligence and work motivation at the Juan Pablo II Maternal and Child Center in Villa el Salvador, in 2017.

**Keywords:** Emotional intelligence, work motivation

## **I. Introducción**

## 1.1. Antecedentes

### 1.1.1. A nivel nacional

En Andahuaylas, Reynaga (2015), presentó la tesis titulada *Motivación y desempeño laboral del personal en el hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015*. El objetivo de la investigación fue determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral del personal en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de la ciudad de Andahuaylas, 2015. De enfoque cuantitativo, el tipo de investigación fue considerado como aplicada, diseño no experimental y transversal. La población de estudio estuvo constituida por trabajadores del hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, Apurímac entre médicos, enfermeras, obstetras, técnicos y especialistas de laboratorio que suman un total de 458 del cual se obtuvo una muestra con substratos de 100 trabajadores, quienes brindaron información de las variables de estudio mediante una encuesta en dos cuestionarios. En los resultados manifiesta: (a) el 36% de los trabajadores indican haber sido a veces motivados, el 15% indica que nunca fue motivado, el 17% que siempre ha sido motivado y el 19% casi siempre ha sido motivado, y (b) determinó que existe correlación entre las variables de estudio de acuerdo a los datos de  $r = 0,488$  y  $p = 0,000$ .

Alvites y Ramírez (2013), publicaron la tesis *Relación entre el programa de compensación e incentivos y la motivación en los empleados de la empresa del grupo Almer, Trujillo – 2013*. Objetivo general determinar la relación que existe entre el Programa de compensación e incentivos y la motivación de los empleados de la Empresa del Grupo Almer. Considerado como diseño de una sola casilla, tuvo como unidad de análisis estuvo compuesta por los empleados de la empresa Almer de la ciudad de Trujillo, los cuales también fueron la población y muestra de estudio, siendo un total de 10 trabajadores. En las conclusiones manifestó: (a) el programa de compensación e incentivos influye directamente en el desempeño y motivación de los trabajadores, y (b) respecto a la motivación los resultados indicaron que el 38% de los trabajadores no se sienten satisfechos ni insatisfechos, el 13% sienten mucha insatisfacción, el 9% insatisfecho y el 28% muy satisfecho.

Huacac (2013), en la tesis *La inteligencia emocional y el desempeño laboral en la empresa de generación eléctrica del sur, periodo 2011-2013*. Con el objetivo de determinar la correlación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en Egesur, periodo 2011-2013. En el aspecto metodológico asumió como tipo de investigación correlacional y descriptiva para cumplir los objetivos planteados; la población y muestra estuvo conformada por 60 trabajadores que se encuentran en planilla; para la recolección de datos de la inteligencia emocional utilizó un cuestionario de Goleman y otro para medir el desempeño laboral de Argueta (2007), los dos instrumentos cumplieron validez y confiabilidad. Los resultados demuestran que: (a) determinó que la inteligencia emocional es directamente proporcional a la variable desempeño laboral, (b) el 50% de trabajadores manifiestan tener un autoconocimiento de bajo a medio, y (c) el 47,8% de trabajadores tienen una autorregulación emocional de bajo a medio.

Chang (2010), realizó el *Estudio de la motivación laboral y el conocimiento de la necesidad predominante según la teoría de las necesidades de McClelland*, en los médicos del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, con el objetivo de averiguar el grado de motivación laboral del personal médico y sus necesidades predominantes. La muestra fue de 63 médicos, siendo el instrumento utilizado una encuesta basada en la teoría de las necesidades según McClelland. Concluyendo que la motivación laboral fue alta en el 95.2% de encuestados, constituyendo el tiempo de servicios y la edad variables que influyen en la motivación laboral.

Orué (2013), en su investigación de título *Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de una empresa peruana*. El objetivo general fue establecer la relación existente entre los niveles de inteligencia emocional en las áreas críticas de la empresa Hidrostal S. A. El desarrollo metodológico fue de diseño descriptivo explicativo, teniendo a una población y muestra total de 187 trabajadores pertenecientes a seis áreas de la empresa, como instrumento fue una escala que tuvo como resultado de confiabilidad por Alfa de Crombach de 0.849. En los resultados mediante el coeficiente de correlación determinó que el autoconocimiento, automotivación y autocontrol se



relaciona significativamente con la evaluación de desempeño según datos estadísticos de  $r = -0,661$ ;  $r = -0,758$  y  $-0,669$  con niveles de significancia de 0,000.

Gabel (2005), en su estudio titulado *Inteligencia emocional : perspectivas y aplicaciones ocupacionales* realizó una revisión literaria sobre los fundamentos teóricos de la emoción y la inteligencia (conceptos) hasta sus aplicaciones prácticas ocupacionales; analizando las objeciones que se hacen a los diferentes aportes conceptuales; encontrando que aún existe una gran diversidad de opiniones en cuanto a las delimitaciones conceptuales, la medición y la aplicación práctica en torno a la inteligencia emocional; habiendo gran dificultad para establecer coherencia interna entre las diferentes metodologías de medición. Concluyendo tener en cuenta el corto tiempo de evolución científica de las teorías sobre la inteligencia emocional; así como esperando la generación de mayor evidencia y resultados, y que la revisión de literatura cumpla un papel organizador para el desarrollo de una teoría madura.

### **1.1.2. A nivel internacional**

Melgarejo (2015), en su trabajo de investigación de título *Relación entre Inteligencia emocional y motivación de logro en deportistas de alto rendimiento* con la finalidad de examinar la relación existente entre la inteligencia emocional y la motivación al logro en deportistas de alto rendimiento. El estudio fue desarrollado con diseño correlacional para establecer la relación existente entre las variables de estudio, como participantes de la muestra fueron 100 estudiantes deportistas masculinos quienes respondieron a los dos instrumentos de medición. En los resultados se destaca: (a) El coeficiente de correlación determino que existe relación significativa entre las variables de estudio, y (b) existe correlación significativa entre la motivación intrínseca y la regulación de las emociones.

Rivas (2014), presentó la tesis denominada *La inteligencia emocional como herramienta predictiva en la selección de personal en relación con el desempeño laboral en la empresa "Proasetel" S.A.* Para cumplir con el objetivo de correlacionar las variables de estudio inteligencia emocional presente en los

colaboradores y desempeño laboral, consideró como tipo de investigación el correlacional de diseño no experimental, abordando una población y muestra de estudio constituido por 30 colaboradores que formaron parte del proceso de selección en el primer trimestre del año 2013. Como técnicas de recolección de datos utilizó la encuesta y observación, así mismo los instrumentos fueron un test para evaluar la inteligencia emocional de Weisinger (1998) y un formulario de para recopilar información del desempeño de 30 trabajadores. En los resultados corroboró que: (a) la inteligencia emocional género determinó que 18 trabajadores presentan un grado alto de inteligencia, 9 trabajadores de grado medio y 3 trabajadores de grado bajo, y (b) evidenció que existe correlación e influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Proasetel.

Pérez (2013), en la tesis *Aportación de la inteligencia emocional, personalidad e inteligencia general al rendimiento académico de los estudiantes de enseñanza superior*. Entre los objetivos se planteó analizar las relaciones existentes entre la personalidad, inteligencia emocional e inteligencia psicométrica en estudiantes universitarios. Considerado en el diseño metodológico de carácter correlacional, tipo predictivo y causal. Los participantes del estudio estuvieron conformados por 604 estudiantes de educación superior de la universidad de Alicante; para la recolección de datos utilizó la escala psicométrica del test de factor g, la medida del cociente emocional de Bar-On que compone de cinco factores, el cual es aplicable a partir de los 16 años de edad y el rendimiento académico que fue recabado mediante las calificaciones. Para el proceso estadístico utilizó la regresión jerárquica. Entre las conclusiones manifiesta: (a) la inteligencia emocional e inteligencia

Pereira (2012), en su tesis *Nivel de inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral* (estudio realizado con el personal de la empresa Servipuertas S.A. de la ciudad Quetzaltenango, realizó su investigación teniendo como universo de estudio a 36 personas de sexo masculino y femenino, administrativo y operativo (100% de los trabajadores). Su objetivo fue aportar herramientas aplicables a la vida personal y laboral para fomentar un buen desempeño en sus puestos laborales. Concluyendo (a) que los trabajadores

poseen un nivel promedio de inteligencia emocional con un buen afrontamiento de las adversidades, (b) que los trabajadores tienen un nivel de desempeño laboral acorde con las expectativas de los directivos, al desarrollar más de lo que sus funciones requieren y superior al estándar, (c) que el desarrollo de habilidades emocionales proporcionan al sujeto herramientas para mejorar su desempeño y el manejo inteligente de las emociones, y (d) que las aptitudes emocionales necesarias para el éxito varían según los requerimientos y la realidad de cada institución.

Zárate (2012), en su tesis *Inteligencia emocional y la actitud de los colaboradores en el ambiente laboral*, realizó su investigación sobre una muestra de 80 empleados de distintas profesiones y de diferentes instituciones públicas y privadas de Momostenango, Guatemala, con un 95 % de nivel de confianza. Su objetivo fue conocer la repercusión de la inteligencia emocional y la actitud de los empleados en su entorno laboral. Concluyendo: (a) que para la mayoría de trabajadores, tanto la inteligencia emocional así como la actitud y clima laboral contribuyen a la insatisfacción laboral; (b) que algunos trabajadores consideran que estrés laboral está relacionado con las condiciones físicas de las instalaciones poco cómodas, (c) que un grupo pequeño de trabajadores está desmotivado debido a que sus superiores no les permiten emitir libremente sus ideas y sugerencias, produciéndoles incomodidad y deteriorando el ambiente laboral, (d) que para algunos trabajadores la falta de acceso a eventos de capacitaciones les provoca insatisfacción, (e) que el clima laboral muestra aspectos plausibles de mejoramiento, tales como: valores, actitud, cooperación, recompensas, y comunicaciones, y (f) que la incapacidad para el dominio de las emociones provoca en las instituciones conflictos que generan pérdida de la moral laboral y disminución de la productividad.

Manrique (2012), en la investigación denominado *Inteligencia emocional y la actitud de los colaboradores en el ambiente laboral*. Con la finalidad de Establecer si la inteligencia emocional y la actitud de los empleados influye en el ambiente laboral de las empresas. De diseño descriptivo, trabajo con una población de 100 colaboradores con edades de 20 y 35 años de edad de los cuales obtuvo una muestra de 80 colaboradores, el instrumento de recolección de datos fue una

escala psicométrica para la inteligencia emocional. En las conclusiones manifiesta lo siguiente: (a) confirmo que la inteligencia emocional es un factor que determina la insatisfacción de los trabajadores, y (b) el 50% de los encuestados manifestaron sentirse satisfechos en el ambiente laboral.

Araujo y Guerra (2007), en su estudio titulado *Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas*, realizaron su investigación con el personal del nivel directivo y nivel medio, con responsabilidad gerencial y jerarquía de supervisores, de todas las Instituciones de Educación Superior Públicas del Estado Trujillo - Venezuela. Su objetivo fue determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral. El estudio fue descriptivo, cuantitativo correlacional causal, observacional, de diseño no experimental transeccional; diseñándose dos instrumentos, tipo escala Likert. Concluyendo que existe una relación positiva alta entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral.

## **1.2. Fundamentación científica, técnica o humanística**

### **1.2.1. Inteligencia emocional**

Uno de los precursores en introducir el concepto de inteligencia emocional fue Thorndike (1920), quien conceptualizó como la habilidad para tener una comprensión y guiar a los hombres y mujeres, chicos y chicas, y actuar con sabiduría en las relaciones humanas. (p.45).

En Inglaterra, Galton (1869), considera también como “una habilidad general del cual forma parte de todo tipo de dinamismo cognitivo, en menor o en mayor proporción, que se distingue de una persona a otra y, por tanto, delimita el nivel general de inteligencia en cada individuo” (p.12).

Mayer y Salovey (1990), al concepto anterior de inteligencia emocional añaden la habilidad de distinguir con exactitud, valorar y manifestar emociones, la habilidad de aceptar y/o producir sentimientos cuando posibilitan pensamientos; la habilidad de discernir la emoción y el conocimiento emocional, y la habilidad para

organizar las emociones promoviendo el crecimiento emocional e intelectual de la persona.

Goleman (1995), sostuvo que:

El término inteligencia emocional se refiere a la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos, los sentimientos de los demás, motivarnos y manejar adecuadamente las relaciones que sostenemos con los demás y con nosotros mismos. Se trata de un término que engloba habilidades muy distintas, aunque complementarias a la inteligencia académica, la capacidad exclusivamente cognitiva medida por el cociente intelectual. (p.75).

Entender la Inteligencia Emocional para Goleman (1996), implica, una revisión de la neuroanatomía de las emociones, en las cuales un estímulo emotivo extremo si bien en la mayoría de personas ciega su racionalidad, en algunos casos pueden ser controlados y redirigidos como energía positiva, lo que implica aceptar que el manejo de los impulsos no es algo innato sino que puede modificar pues a nivel cerebral y del Sistema Nervioso en general, todo se maneja por hábitos, los mismos que son posibles de alterarlos con la adecuada “reeducación”.

Más tarde, Bisquerra (2000), coincide con los autores Mayer y Salovey al manifestar que la inteligencia emocional consiste en la habilidad que posee el individuo de manejar los sentimientos y emociones, discriminando entre ellos y emplear estos conocimientos para conducir sus propias acciones y pensamientos (p.144).

Otro concepto es planteado por Carrión (2001), quien definió la inteligencia emocional como esa parte de la inteligencia que nos permite ser consciente de las emociones, percibir las, identificarlas, comprenderlas, manejarlas y expresarlas del modo más adecuado, en función del lugar, momento, y personas implicadas.

Una acepción más cercana en el tiempo, es planteado por Bharwaney (2010), quien sostiene “la inteligencia emocional es la habilidad para sintonizar las

emociones, comprenderlas y tomar medidas necesarias” (p.33). Las acepciones revisadas en los párrafos anteriores coinciden en indicar que la inteligencia emocional está relacionada a la habilidad para manejar las emociones y pensamientos de una manera asertiva, pero que, para que esa situación se dé el individuo debe conocerse a sí mismo y conocer a los demás, solo así podrá controlar una situación y tomar las mejores decisiones.

De todas las definiciones consideradas, en esta investigación se asume la definición de Goleman para el desarrollo, teniendo en cuenta que su postulado se implementa en sujetos de cualquier contexto (chicos escolares, jóvenes universitarios o adultos en el ámbito laboral).

### **Modelos teóricos de la inteligencia emocional**

#### **Modelo teórico de cuatro ramas de Mayer y Salovey**

Este modelo teórico propuesto por los autores Mayer y Salovey (1990), citado en Díaz (2012), tienen como base algunos elementos que se venía desarrollando en el modelo teórico de las inteligencias múltiples de Howard Gardner, creando de esta manera un primer acercamiento a la comprensión de la inteligencia emocional. Según los autores, la inteligencia emocional es entendida como la capacidad que posee las personas de observar nuestras propias emociones como la de las personas que nos rodea, para poder discriminar entre ellas y poder utilizar esa información para guiar, orientar tanto nuestros pensamientos como nuestras acciones. Los autores fundamentan la inteligencia emocional en cuatro tipos de habilidades:

La primera, la habilidad para identificar que estamos sintiendo en este mismo instante tanto nosotros como cualquier persona que se encuentre en nuestro entorno.

Segundo, es habilidad que está relacionado a la capacidad de usar reflexivamente la emoción o desprenderse de él dependiendo la necesidad y el momento.

Tercero, habilidad para comprender, que la persona sea capaz de pararse durante un momento y discriminar ¿de dónde me viene esta emoción?, es decir que el sujeto sepa comprender en base a qué necesidad surge ciertas emociones. Los autores manifiestan que esta habilidad es la que ayuda a las personas comprender qué necesidad tienen pendientes por cubrir y por tanto ha surgido esta emoción.

Por último, la cuarta habilidad para manejar emociones, propias y de los demás. Esta habilidad se aprecia en aquellas personas que son capaces de regular los estados emocionales como la ira, de tal forma que después de haber dicho o hecho algo no se arrepienta de lo ocurrido. (p.15).

### **Modelo teórico de la inteligencia emocional social de Bar-On**

Para Bar-On la inteligencia emocional es un conjunto de habilidades emocionales, personales e interpersonales que influyen en nuestra habilidad general para afrontar las presiones y demandas del medio ambiente. Según Bar-On la inteligencia emocional está compuesta por cinco componentes:

- (a) Componente intrapersonal, caracterizada por aquellas emociones orientadas hacia sí mismas como la comprensión de sus emociones, asertividad, la habilidad para comprenderse y respetarse así mismo, la habilidad para realizar lo que desea y la habilidad para sentirse seguro de sí mismo denominado independencia.
- (b) Componente interpersonal, se caracteriza por aquellas habilidades que permiten relacionarse con los demás como la empatía, habilidad para tener una buena relación con los demás y la habilidad de percibirse ante los demás como una persona que contribuye con el grupo.
- (c) Componente adaptabilidad, encierra un grupo de habilidades que permiten adaptarse a nuevos escenarios o situaciones el cual afronta satisfactoriamente sí es capaz de solucionar problemas, identificar situaciones reales y subjetivas, así como también la flexibilidad para adecuarse.

- (d) Componente manejo de estrés, que contiene las habilidades para afrontar positivamente situaciones de estrés controlando los impulsos negativos.
- (e) Componente estado de ánimo en general, considera a aquellas habilidades que permiten sentir satisfacción por las acciones realizadas, así como también tener una visión positiva de la vida.

### **Modelo teórico de las competencias emocionales de Goleman**

El postulado en este modelo propuesto por Goleman (1995), indica que las personas tenemos una mente racional y otra mente emocional, donde la mente racional está relacionada con la capacidad de emitir pensamientos de manera lógica y coherente, es un proceso del cual somos conscientes, mientras que, la mente emocional se encarga de los sentimientos e impulsos; pero que cuando estos operan en armonía permiten tomar decisiones asertivas y tener comportamientos óptimos. Pero debido a esa estrecha relación entre lo racional y emocional, en ocasiones se genera un secuestro neuronal, donde el cerebro límbico encargado de las emociones es capaz de controlar nuestra racionalidad, es por ello que impulsados únicamente por nuestras emociones tenemos comportamientos irracionales como gritar, insultar, etc., por eso es muy importante el control de nuestras emociones para un resultado exitoso en las decisiones de la vida. Esta nueva perspectiva demuestra que nuestro coeficiente intelectual no es el único factor clave que determina éxito en la vida, ya que la inteligencia emocional puede ser más importante. Este modelo plantea cinco componentes:

Primero, es denominado auto-conciencia emocional (self-awareness) que permite reconocer las propias emociones. Se caracteriza en la capacidad de realizar una apreciación y proporcionar un nombre a las propias emociones, en esta capacidad se cimienta la mayoría de las otras habilidades emocionales.

Segundo, es la auto-regulación (self-management) que permite saber operar las propias emociones. Se dice que no se puede elegir nuestras emociones, pero



lo que sí podemos hacer es conducir nuestras reacciones emocionales y complementar o mejorar el comportamiento innato primario.

Tercero, está referida a la auto-motivación, para utilizar el potencial existente en la persona. Además de poseer un prominente cociente intelectual, es necesario cualidades como la perseverancia, disfrutar aprendiendo, poseer confianza en uno mismo y sobre todo tener la capacidad de sobreponerse a las derrotas, si se desean alcanzar excelentes resultados.

Cuarto, es la empatía (Social-awareness) que implica saber situarse en el lugar de las demás personas. En la mayoría de caso la comunicación emocional se manifiesta sin palabras. Por ello, la empatía requiere que las personas estén predispuestas a admitir las emociones, prestar atención y comprender sentimientos y pensamientos que no se hayan expresado de manera verbal.

Quinto, la habilidad social (Relationship management), que permite crear relaciones sociales armoniosas con los demás. El tener un trato provechoso con otras personas en gran medida depende, entre otros factores, de la capacidad de establecer y cultivar las relaciones; de identificar los conflictos dándoles una solución; de hallar el matiz adecuado, y de distinguir los estados de ánimo de las demás personas que lo rodea. (p.17).

## **Dimensiones de la inteligencia emocional**

### **Autoconocimiento**

Goleman (1995), "Actitud para reconocer y entender los estados de ánimo emociones e impulsos propios, así como su efecto sobre los demás"

Puig (1991), sostiene que es el ahínco por comprender lo que sentimos, lo que necesitamos, lo que activa nuestros actos y suponemos que es necesario, lo que pensamos y las razones que tenemos para ese pensamiento, los valores que admitimos y la defendemos, en definitiva, quienes somos ante nosotros mismos. (p.3).

### **Autorregulación**

Goleman (1995), "Capacidad para controlar o redirigir los impulsos negativos o el mal humor. Propensión a no tomar decisiones apresuradas a pensar antes de actuar"

### **Motivación**

Goleman (1995, p.44), "Pasión por trabajar por razones que van más allá del dinero o el estatus. Tendencia a luchar por los objetivos con energía y persistencia"

### **Empatía**

Goleman (1995, p.45), "Aptitud para entender el 'maquillaje' emocional de otras personas. Habilidad para tratar a las personas en función de sus reacciones emocionales"

(Vara, 2007), manifiesta que gracias a la empatía podemos reconocer y entender las emociones de los demás, sus motivaciones y las razones que explican su comportamiento. La Empatía supone que entramos en el mundo del otro y vemos las cosas desde su punto de vista, sentimos sus sentimientos y oímos lo que el otro oye, aunque estemos en desacuerdo con él

### **Habilidades sociales**

Goleman (1995), "Competencia en el manejo de relaciones y la creación de redes sociales. Capacidad para encontrar puntos comunes y estrechar lazos"

### **Características de la inteligencia emocional**

Según Goleman (1998), las características más visibles de la inteligencia emocional son:

## **Conciencia de uno mismo**

Manifestado en la capacidad que tienen los sujetos de poder identificar los propios sentimientos, estados de ánimo o emociones, teniendo en cuenta que las emociones poseen diversos niveles de intensidad

## **Equilibrio anímico**

Goleman denomina así a la capacidad de controlar el mal humor, evitando de esta manera los efectos negativos, entendiéndose estos en términos de conductas no deseadas. Entre los ejemplos se puede mencionar a la ira, considerada como una de las emociones difíciles de controlar, donde en una situación de manejo un auto se interpone intempestivamente en el camino, la ira puede determinar que se maneje de manera imprudente.

Es el momento de recurrir a la Inteligencia Emocional y hacer uso de los recursos para controlar la ira que Goleman cita que son cuatro.

- a) Reconsideración: lo que implica interpretar la situación de una manera más positiva. Pensar, por ejemplo, que el conductor que se interpuso en nuestro camino estaba apurado porque debía atender una emergencia.
- b) Aislamiento: alejarse de la situación y estar unos momentos a solas, con el fin de obtener serenidad.
- c) Distracción: hacer otra cosa, como por ejemplo salir a dar un paseo a pie.
- d) Técnicas de relajación como la respiración profunda o la meditación también ayudan. La respiración profunda no debe ser confundida con respirar pausadamente cuando se experimenta la cólera, ya que parece haberse constatado que este es uno de los peores remedios, ya que la oxigenación estimula el sistema nervioso y empeora el mal humor.

Estos recursos son también útiles en otros casos de sentimientos y emociones igualmente indeseables, como la ansiedad o la depresión.

## **Motivación**

Es la capacidad para auto-inducirse emociones y estados de ánimo positivos, como la confianza, el entusiasmo y el optimismo. En una investigación realizada en EEUU, se comparó el rendimiento de dos grupos distintos de vendedores: el primer grupo estaba constituido por vendedores aptos pero pesimistas, y el segundo grupo por vendedores que no pasaron la prueba de aptitud, pero sí la de optimismo. Resultado: los vendedores optimistas vendieron más que los pesimistas, por cuanto estos últimos tendían a interpretar la negativa del cliente como prueba de su fracaso. Los optimistas, en cambio, se motivaban pensando "estoy errando la estrategia" o "el cliente estaba de mal humor", es decir, atribuían su fracaso a la situación, pero no a ellos mismos, con lo cual podían motivarse para hacer nuevos intentos.

Al respecto el autor señala que, la predisposición al optimismo o al pesimismo puede ser innata, pero la práctica puede revertir esta situación si la persona es capaz de detectar el pensamiento derrotista y reconsiderar el problema desde un ángulo menos sombrío.

## **Control de los impulsos**

Goleman define esta cualidad de la inteligencia emocional como la capacidad de aplazar la satisfacción de un deseo en busca de un objetivo. En términos psicoanalíticos, de lo que se trata es que el aparato psíquico pueda funcionar bajo el régimen del principio de realidad a través del aplazamiento de la descarga.

En una investigación iniciada en EEUU en los años '60, se les dijo a un grupo de niños que podían ya mismos tomar un chocolate, o bien, que podían tomar dos si esperaban a que el investigador volviese de hacer un mandado.

Años más tarde, se pudo comprobar que los niños que lograron esperar para comerse dos chocolates preservaban la capacidad de posponer el placer en interés de sus metas fijadas, y además eran más desenvueltos, seguros de sí mismos y sobre todo con mayor tolerancia a las decepciones. Por otro lado, los niños que no pudieron esperar evidenciaron ser, en la adolescencia, más

caprichosos, indecisos y propensos al estrés, atributos estos que difícilmente podrían asociarse con el éxito.

## **Sociabilidad**

Las cuatro características descritas en los párrafos anteriores están relacionadas al conocimiento y el control de nuestras emociones, la sociabilidad está relacionada con el cambio, el conocimiento y manejo de las emociones y estado de ánimo de las demás personas. Al respecto, Goleman sostiene que cuanto más hábiles sean los individuos para interpretar los indicios emocionales de los demás, en muchos casos sutiles hasta casi imperceptibles, controlaremos de mejor manera a partir de lo que nosotros mismos logramos transmitir.

### **1.2.2. Motivación laboral**

La motivación es una percepción del hombre basada en la confianza, el sentido de la responsabilidad y el deseo de participar en las decisiones y actuaciones que deben tomarse en un contexto laboral. (Herzberg et al. 1959).

Vroom (1964), conceptualizó como “el nivel de esfuerzo que las personas están dispuestas a realizar en el trabajo” (p. 56). Posteriormente el autor considera que la motivación es el producto de tres componentes: expectativas, valencia e instrumentalidad, donde la valencia está relacionado al valor contribuido en las actividades, expresándose en el interés mostrado. Las expectativas se refieren a las creencias que tiene el sujeto de la probabilidad de que una acción sea seguida por un concreto resultado. Y la instrumentalidad está referida a la apreciación realizada por el individuo respecto a que el resultado obtenido debe servir de algo.

Para Donovan (2001), es un cúmulo de fuerzas resistentes que se originan tanto en lo interno como externo del sujeto iniciando de esta manera la conducta del trabajo determinando su forma, dirección, intensidad y duración.

Una acepción similar es planteado años más tarde por Morales y Pons (2002) quienes definieron como la energía interna que estimula la conducta e

impule a las personas a realizar el trabajo con el objetivo de alcanzar una meta planificada, pues nadie trabaja por el sencillo hecho de trabajar, generando un compromiso con la labor que desempeña y con la organización donde se desenvuelve y desarrolla en cumplimiento de los objetivos de los mismos. (p.34).

Locke y Latham (2001), a diferencia de los autores mencionados anteriormente en su definición mencionan a factores internos como los motores que impulsan la acción y factores externos que ejercen el rol de incentivos. Sostiene que la acción puede ser influida por la motivación en las características de elección o dirección, esfuerzo o intensidad y persistencia o también denominada duración.

Para Koontz y Welhrich (2002), la motivación es un proceso que estimula, ordena, aviva y sostiene el comportamiento de las personas orientando la realización de objetivos planificados (p.301). Posteriormente Robbins (2006) definió la motivación en el ámbito laboral “como los procesos que dan cuenta de la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo de un individuo por conseguir una meta” (p. 181). La acepción planteada por Robbins se diferencia de algunos demás conceptos revisados en los párrafos anteriores, dado que para el autor la motivación es un proceso.

Posteriormente un concepto similar es planteado por González (2008) afirmó que la motivación es un proceso interno que se manifiesta en cada individuo, reflejando de esta manera la interacción existente con su entorno. Pero la motivación también es un elemento regulador de la actividad del sujeto en la ejecución de la conducta orientada al logro de algún propósito de necesidad y deseable.

## **Teorías relacionadas a la motivación en el ámbito laboral**

### **Teoría de jerarquía de las necesidades de Maslow**

Maslow fue uno de los máximos exponentes de la escuela neohumano relacionista que desarrolló la psicología humanista. Maslow (1948) en su estudio desarrollado con personas que no tenían ningún problema psicológico le permitió

demostrar en su teoría que la gente vive su experiencia cumbre, es decir, momentos sublimes en la vida en los que esta e armonía consigo mismo y con su entorno. Desde la perspectiva autorealizadas pueden vivir muchas experiencias cumbre durante el día, mientras que otras tienen esas experiencias en menor frecuencia.

El desarrollo teórico más conocido de Maslow es la jerarquía de las necesidades, que es un modelo que plantea cada una de las necesidades humanas a diferentes niveles, en la que las necesidades más básicas o subordinadas dan lugar a la generación sucesiva de necesidades más altas. Esta teoría consiste en una pirámide que contiene cada una de las necesidades humanas psicológicas y físicas, subiendo escalón a escalón por cada una de las necesidades se llega a la realización.



Figura 1. Jerarquía de las necesidades de Maslow

Fuente: Vásquez, M. y Balbuena, F. (s/f). *La Pirámide de Necesidades de*

*Abraham Maslow*. España: Universidad Complutense.

Tal como se aprecia en la figura 1, en esta primera parte de la pirámide se ubica las necesidades fisiológicas, que incluyen el mantenimiento involuntario e instintivo de las funciones corporales que hacen posible la vida, entre ellas se puede mencionar el comer y dormir. En el siguiente nivel se encuentra la necesidad de seguridad, en donde considera a su vez la propia seguridad, orden y estabilidad; estos dos primeros escalones son importantes para la supervivencia

de la persona, una vez que los individuos tienen satisfecha su nutrición, cobijo y seguridad total, tratan de satisfacer otras necesidades.

En el tercer nivel están las necesidades sociales como el amor, que está compuesta por las necesidades psicológicas que, cuando los seres humanos han cuidado de sí mismo físicamente, están listos para compartirse a sí mismos con otros. El cuarto nivel se alcanza cuando los individuos se sienten cómodos con lo que han conseguido, este es el nivel de estima o autoestima que incluye el éxito y el estatus, fundamentalmente en la percepción propia que tenemos nosotros mismos, aunque también en la percepción que los demás transmiten y se le conoce como heteroestima. La cima de la pirámide es conocida como autorrealización y se supera cuando se alcanza un estado de armonía y entendimiento.

Las cuatro primeras necesidades se consideran como necesidades básicas en tanto que la cúspide que es la autorrealización es necesidad de crecimiento. Hoy en día se ha determinado que cada individuo busca la forma de satisfacer sus necesidades y en un orden establecido por Maslow, de acuerdo a la prioridad que establezca a cada una, como, por ejemplo, para algunas personas es más importante la necesidad de amor que la de seguridad.

### **Teoría de la equidad laboral**

Esta teoría es fundamentada por Stacey (1963), y sostiene que la equidad es la porción que guarda los insumos laborales del individuo y las recompensas laborales. Esta teoría afirma que las personas están motivadas cuando experimentan satisfacción con lo que reciben de acuerdo al esfuerzo realizado, y de igual forma juzgan la equidad de sus recompensas al compararlas con las recompensas que otros reciben.

Esta teoría postula a que la motivación, desempeño y satisfacción de un empleado depende de su evaluación subjetiva de las relaciones de su razón de esfuerzo – recompensa y la razón de esfuerzo – recompensa de otras personas en situaciones semejantes. Además, plantea que el equilibrio debe estar en lo que



el individuo entrega a la organización con lo que recibe de la misma, y la búsqueda de este equilibrio sirve para garantizar una sólida y productiva relación con el empleado

### **Teoría de las expectativas de Vroom**

Esta teoría es fundamentada por Vroom (1964), donde manifiesta que la motivación viene dada por la motivación del sujeto, de que su esfuerzo se verá recompensado, a partir de esa recompensa el trabajador le da valor, es decir que le gusta esta recompensa. En el postulado sostiene que la motivación está influida por tres factores:

El primero es la expectativa, donde el trabajador al hacer un esfuerzo y que tiene una expectativa de que el esfuerzo realizado va tener como fruto el resultado esperado, es decir se expresa en la voluntad que tiene el sujeto para alcanzar una meta, ya sea fama, reconocimiento, dinero, etc. Y eso va partir con la relación de esfuerzo y desempeño, donde si hago u esfuerzo tendrá un buen desempeño y si este último se cumple habrá una recompensa.

El segundo es la instrumentación o fuerza, es la relación que se establece entre el desempeño y la recompensa, es decir si un individuo se esfuerza, será necesario ese esfuerzo para obtener la recompensa o es que puede llegar a tener la recompensa sin hacer ese esfuerzo. Por ejemplo, si un trabajador recibe una compensación por un trabajo realizado en 8 horas diarias y hace esfuerzo frente a otro trabajador que labora la misma cantidad de horas pero sin esfuerzo recibe la misma compensación, en ese sentido no vale la pena el esfuerzo, tendría valor si el trabajador recibiera una recompensa por producción o cumplimiento de metas fijadas.

El tercer factor de motivación propuesto por Vroom es la valencia, que se traduce al valor puesto a la recompensa. Por ejemplo, si la recompensa es interesante para el trabajador esta recompensa tendrá un valor de más uno, mientras que, si la recompensa no le interesa esta tendrá un valor de menor uno y si el individuo es indiferente a la recompensa entonces el valor es cero, neutral.

## **Teoría de los dos factores de Herzberg**

Esta teoría también es conocida como la teoría de la motivación e higiene. Bajo esta perspectiva se relacionan los factores intrínsecos con la satisfacción laboral y factores extrínsecos con la insatisfacción laboral. Considerándose dentro de los factores motivacionales intrínsecas a: logro, reconocimiento, trabajo en sí, responsabilidad, progreso y crecimiento; mientras que los factores extrínsecos o higiénicos son : supervisión, la póliza de seguro de la compañía, la relación con el supervisor, las condiciones laborales, el salario, la relación con los compañeros, la vida personal, el estatus y la seguridad. Herzberg, sugirió que para motivar a las personas, era necesario poner énfasis en los factores motivacionales, es decir factores intrínsecos relacionados con el trabajo en sí. Debido a las características de la unidad de estudio y por la simplicidad del instrumento propuesto, se empleó esta teoría como sustento teórico de la investigación.

### **Dimensiones de motivación**

#### **Primera dimensión: Factores motivacionales – Intrínseca**

“La satisfacción en el cargo es función del contenido o de las actividades retadoras y estimulantes del cargo que la persona desempeña: son factores motivacionales” (Herzberg et al. 1959).

Davis y Newstrom (1999), plantearon que la motivación intrínseca son las gratificaciones internas recibidos por un individuo al realizar una actividad, lo que significa que hay una relación directa e inmediata entre el trabajo y la retribución. Lo manifestado se puede apreciar cuando un trabajador es felicitado por una tarea cumplida, este hecho motiva poderosamente a la persona haciéndolos sentir reconocidos y competentes. En ese sentido la motivación intrínseca sostiene que mayoría de las actividades realizadas por el hombre es por placer o por el sencillo hecho que conlleva realizar la tarea. (Barbera 2002).

Baquero y Limon (1999), sostienen que la motivación intrínseca se da cuando el estímulo hacia el aprendizaje deriva de la propia práctica, por lo que está contenido en la novedad y deseos de superación. Los autores sostienen que

la motivación intrínseca está asociado a la motivación extrínseca, pues ocurre situaciones donde una actividad motivada por lo intrínseco termine con una motivación extrínseca, como el hecho de jugar bien el fútbol por el gusto de hacerlo, termine siendo motivado por recibir algunos beneficios.

### **Segunda dimensión: Factores de Higiene – Extrínseca**

“La insatisfacción en el cargo es función del contexto, es decir, del ambiente de trabajo, del salario, de los beneficios recibidos, de la supervisión, de los compañeros y del contexto general que rodea el cargo ocupado: son los factores higiénicos”. (Herzberg et al. 1959).

Davis y Newstrom (1999), respecto a la motivación extrínseca sostuvieron que está relacionada a las retribuciones recibidas aislados al trabajo, lo que significa que estas no intervienen de manera directa en la motivación y satisfacción inmediata del individuo, esto se puede ver por ejemplo cuando reciben el sueldo, que se da en un tiempo determinado. Por ello Perry y Porter (1982) manifestaron que los empleados están motivados extrínsecamente cuando sus necesidades son satisfechas de forma indirecta, en especial, mediante las compensaciones económicas. En ese sentido tiene mayor probabilidad que un mayor realce en las recompensas económicas empiece a atraer personas que le dan mayor valor a la riqueza material.

Por su parte, Pervin (1985), consideraron que la existencia de recompensas puede entorpecer la realización de una tarea, ya que la actividad se llevaría a cabo con el objetivo de obtener un provecho, abandonando de la vista los aspectos más relevantes de la actividad o tarea.

### **Importancia de la motivación**

La motivación es importante, desde su origen, así León y Díaz (2013) plantearon que la motivación intrínseca es denominada también automotivación, pues surge de las necesidades psicológicas orgánicas, la curiosidad personal y el deseo de crecer y permite crear un entorno favorable para el desarrollo de las actividades

cotidianas; mientras que la motivación extrínseca que es generada por las recompensas e incentivos independientes de la actividad puede también generara ambientes laborales favorables. Así cuando la motivación es positiva, estimula y permite que el individuo inicie, sostenga y direcciones su conducta hacia la obtención de una recompensa, sea externa (un premio) o interna (la satisfacción derivada de la ejecución de una tarea); pero cuando es negativa, genera la activación, mantenimiento y orientación de la conducta individual, con la expectativa de evitar una consecuencia desagradable. Actualmente, son muchos los teóricos que sostienen que estos estímulos negativos (castigos) puede surtir efecto en el corto plazo, pero a largo plazo puede originar recurrencia de la conducta indeseada, reacción emocional no deseada, conducta agresiva destructiva, desempeño apático y falta de creatividad, temor al administrador del castigo y rotación y ausencia laboral.

### **Inteligencia Emocional**

Es la capacidad de sentir, entender y manejar eficazmente las emociones, como fuente de energía y de información para el desarrollo de nuestro potencial único activando los valores y aspiraciones como seres humanos (Sosa, 2008, p. 139).

### **Motivación**

“La motivación es la voluntad de ejercer altos niveles de esfuerzo hacia las metas organizacionales, condicionados por la capacidad del esfuerzo de satisfacer alguna necesidad individual” (Robbins, 1999, p.168).

### **Motivación extrínseca**

Baquero y Limon (1999, p.109), sostuvieron que “Es aquella que lleva al individuo a realizar una determinada conducta para satisfacer otros motivos, que no son la actividad en sí misma”

## **Motivación intrínseca**

Deci y Ryan (1985), respecto a la motivación intrínseca:

Los seres humanos tienen una tendencia innata natural a comprometer sus intereses, ejercitar sus habilidades y superar sus desafíos imposibles. Este movimiento hacia la autodeterminación se expresa en la motivación intrínseca o el movimiento para participar en una tarea a causa del interés por la tarea en sí misma. (p.133).

## **Motivación laboral**

“Será la fuerza que estimule al trabajador para conseguir satisfacer sus propias necesidades y alcanzar unos objetivos a través del desarrollo de su trabajo” (García, 2012, p.5).

## **Personal sanitario**

Según la Organización Mundial de la Salud (2006), “son personas cuyo cometido es proteger y mejorar la salud en sus respectivas comunidades. Todos ellos juntos conforman, dentro de su diversidad, la fuerza de trabajo sanitaria mundial” (p. 1). En el Perú se les conoce como Personal (o Trabajadores) de Salud.

## **Salud**

Inicialmente la Organización Mundial de la Salud definió a la salud como “el estado de completo bienestar físico, mental y social del individuo y no solamente la ausencia de enfermedad o invalidez”. Posteriormente “Nivel de salud suficiente que le permite al individuo trabajar productivamente y participar activamente en la vida social de su comunidad. (Minsa, 2014, p. 3).

### **1.3. Justificación**

#### **1.3.1. Teórica**

El presente trabajo de investigación se orienta a la necesidad de conocer la relación que existe entre la inteligencia emocional y la motivación laboral del personal de salud, así como conocer como las emociones determinan nuestras respuestas, nuestra comunicación, nuestro comportamiento y nuestro desempeño laboral, y que deben considerarse en nuestra vida diaria, tanto personal, social y laboral, Asimismo pretende convertirse en material de consulta para próximas investigaciones relacionadas con la inteligencia emocional y la motivación laboral.

Asimismo, se toma en cuenta la importancia de conocer la repercusión de la inteligencia emocional en la motivación del personal que labora en el C.M.I. Juan Pablo II, para identificar los aspectos susceptibles de mejora con el fin de orientar los servicios que el establecimiento brinda hacia la satisfacción de las expectativas y de las necesidades de sus usuarios. De la presente investigación pueden surgir alternativas de solución que puedan permitir mejorar la motivación de los trabajadores de las organizaciones públicas dedicadas a la prestación de servicios de salud, así como generar espacios nuevos de aprendizaje donde se pongan en evidencia la creatividad y el trabajo colaborativo y participativo.

#### **1.3.1. Social**

La presente investigación considera importante conocer, a la luz del conocimiento científico actual, como la motivación del personal que labora en el C.M.I. Juan Pablo II se encuentra influenciada por la inteligencia emocional, puesto que dichos trabajadores prestan servicios que tienen gran responsabilidad con el bienestar general de las personas, sus familias y la comunidad, así como en la reducción de la morbilidad y mortalidad de la población usuaria. Así el Ministerio de Salud del Perú podría contar con información necesaria para la toma de decisiones futuras relacionadas con la inteligencia emocional y su repercusión en la motivación de sus trabajadores.

### **1.3.1. 2. Metodológica**

En el aspecto metodológico, esta investigación se torna relevante por los aportes que se brindarán como producto de su estudio, se contextualizaron y validaron instrumentos para medir la inteligencia emocional y motivación laboral en el ámbito de salud, los mismos que podrán ser empleados en otros estudios relacionados al tema de investigación. Contar con instrumentos validados y contextualizados para medir aspectos relacionados con las habilidades blandas del personal del área de salud es muy importante, pues son aspectos que influyen directamente en el desempeño y calidad del servicio de salud, fundamentalmente en la atención primaria de salud, tal como se demostró en la presente investigación.

### **1.4. Problema**

Para Araujo y Leal (2007), la humanidad está “en un proceso acelerado de cambios que se manifiestan en todos los ámbitos del acontecer político, social, científico y cultural, el contexto donde se desenvuelven las empresas sin duda ha cambiado, la globalización plantea escenarios distintos a los acostumbrados entornos” (p. 133). El concepto de inteligencia evolucionó a través del tiempo, dando lugar a ampliar la noción de inteligencia con aspectos de carácter emocional, tradicionalmente tratados de forma independiente (Gardner, 1993, citado en Tay, s.f., p.4).

La importancia de las emociones en el ámbito laboral continuó influyendo para que las investigaciones continuaran, pero es hasta que la publicación en 1995 del libro “Emotional intelligence” escrito por Goleman que el término se hace popular. Al respecto Fleischhacker (2014), afirmó que:

La inteligencia emocional se ha vuelto de vital importancia dentro de las empresas a nivel mundial. Se ha comprobado que tener personal con un cociente intelectual elevado no es suficiente para alcanzar el éxito en un puesto de trabajo, el controlar las emociones de manera

positiva es importante para ser competitivo y tener satisfacción laboral. (p.xii).

Según Taupada - Eusfera (2013) la inteligencia emocional:

Es la clave para que nuestras relaciones e interacciones sean un éxito y resulten beneficiosas para todas las partes implicadas. El tiempo que dedicamos en cada jornada de trabajo a interrelacionarnos con los demás puede resultar importantísimo. La interacción con miembros de nuestra unidad o grupo de trabajo, con jefes y colaboradores, con clientes y proveedores puede llevarnos a negociar intereses o resolver conflictos, a dirigir o guiar y a fomentar el espíritu de equipo. Una organización laboral es un sistema orgánico que depende de la interrelación de las y los individuos que forman parte en ella. De ahí que sea importante para el éxito de una entidad, no sólo que todos los empleados y empleadas aprovechen al máximo sus capacidades, sino que también ayuden a otras personas a hacer lo propio. (p.1).

La existencia de problemas laborales en las instituciones de salud, sean administrativos, financiero, psicológicos, sociales, etc., conllevan primero a la insatisfacción del personal asistencial y administrativo (usuarios internos), luego a la disminución de la calidad de atención, y al final insatisfacción de los pacientes (usuarios externos) (Arredondo, 2008, p.12).

El problema de investigación está relacionado con la motivación laboral en los trabajadores del Centro Materno Infantil Juan Pablo II. En todo ámbito laboral las emociones son muy importantes y están determinadas por la inteligencia emocional.

Sin embargo, en la administración de los servicios de Salud, no se consideran aspectos relacionados con la inteligencia emocional de los trabajadores y su relación con el nivel de motivación para la toma de decisiones.



Así es frecuente encontrar trabajadores desanimados, poco comunicativos e interesados en participar de actividades que promuevan los cambios y mejoras de la institución.

Es importante que los trabajadores sean capaces de afrontar asertivamente las condiciones desfavorables en las que a diario tienen que afrontar situaciones de estrés y carga laboral. Si el trabajador presenta un buen nivel de inteligencia emocional, será capaz de resolver asertivamente los problemas

El Centro Materno Infantil Juan Pablo II (en adelante C.M.I. Juan Pablo II) no escapa de esta realidad al no existir estudios que reporten cómo la inteligencia emocional repercute en la motivación del personal de salud, y al no contarse con información acerca de esta problemática no es considerada dentro de los planes de trabajo o en la implementación de programas de mejoramiento, pretendiéndose con el presente estudio determinar si la inteligencia emocional del personal de salud tiene influencia sobre la motivación, al haber la necesidad de un equilibrio que conlleve un clima laboral saludable.

El C.M.I. Juan Pablo es un establecimiento de salud del Primer Nivel de Atención Categoría I-4, de conformidad con la NTS N° 021-MINSA/DGSP-v.03 Norma Técnica de Salud “Categorías de Establecimientos del Sector Salud” (Ministerio de Salud , 2011); perteneciente a la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur del Ministerio de Salud del Perú; encontrándose ubicado en la Av. Mariano Pastor Sevilla S/N esquina Av. César Vallejo – Sector 6 – Grupo 6 – Villa El Salvador, teniendo bajo su responsabilidad sanitaria para el Año 2017 a una población asignada de 60,772 habitantes.

#### **1.4.1. Formulación del problema**

##### **Problema general**

¿Qué nivel de relación existe entre la inteligencia emocional y la motivación laboral en el Centro Materno infantil Juan Pablo II de Villa El Salvador, el año 2017?

## **1.4.2 problemas específicos**

### **Problema específico 1**

¿Qué nivel de relación existe entre la inteligencia emocional en su dimensión autoconocimiento y la motivación laboral en el Centro Materno infantil Juan Pablo II de Villa El Salvador, el año 2017?

### **Problema específico 2**

¿Qué nivel de relación existe entre la inteligencia emocional en su dimensión autorregulación y la motivación laboral en el Centro Materno infantil Juan Pablo II de Villa El Salvador, el año 2017?

### **Problema específico 3**

¿Qué nivel de relación existe entre la inteligencia emocional en su dimensión motivación y la motivación laboral en el Centro Materno infantil Juan Pablo II de Villa El Salvador, el año 2017?

### **Problema específico 4**

¿Qué nivel de relación existe entre la inteligencia emocional en su dimensión empatía y la motivación laboral en el Centro Materno infantil Juan Pablo II de Villa El Salvador, el año 2017?

### **Problema específico 5**

¿Qué nivel de relación existe entre la inteligencia emocional en su dimensión habilidades sociales y la motivación laboral en el Centro Materno infantil Juan Pablo II de Villa El Salvador, el año 2017?

## **1.5. Hipótesis**

### **1.5.1. Hipótesis general**

Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y la motivación laboral en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II de Villa el Salvador, año 2017.

### **1.5.2. Hipótesis específicas**

#### **Hipótesis específica 1**

Existe relación significativa entre la inteligencia emocional en su dimensión autoconocimiento y la motivación laboral en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II de Villa el Salvador, año 2017.

#### **Hipótesis específica 2**

Existe relación significativa entre la inteligencia emocional en su dimensión autorregulación y la motivación laboral en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II de Villa el Salvador, año 2017.

#### **Hipótesis específica 3**

Existe relación significativa entre la inteligencia emocional en su dimensión motivación y la motivación laboral en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II de Villa el Salvador, año 2017.

#### **Hipótesis específica 4**

Existe relación significativa entre la inteligencia emocional en su dimensión empatía y la motivación laboral en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II de Villa el Salvador, año 2017.

### **Hipótesis específica 5**

Existe relación significativa entre la inteligencia emocional en su dimensión habilidades sociales y la motivación laboral en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II de Villa el Salvador, año 2017.

### **1.6. Objetivos**

#### **1.6.1. Objetivo General**

Establecer la relación existente entre la inteligencia emocional y la motivación laboral en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II de Villa El Salvador, año 2017.

#### **1.6.2. Objetivos específicos**

##### **Objetivo específico 1**

Determinar el grado de relación existente entre la inteligencia emocional en su dimensión autoconocimiento y la motivación laboral en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II de Villa El Salvador, año 2017.

##### **Objetivo específico 2**

Determinar el grado de relación existente entre la inteligencia emocional en su dimensión autorregulación y la inteligencia emocional en la motivación laboral en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II de Villa El Salvador, año 2017.

##### **Objetivo específico 3**

Determinar el grado de relación existente entre la inteligencia emocional en su dimensión motivación y la inteligencia emocional en la motivación laboral en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II de Villa El Salvador, año 2017.

**Objetivo específico 4**

Determinar el grado de relación existente entre la inteligencia emocional en su dimensión empatía y la inteligencia emocional en la motivación laboral en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II de Villa El Salvador, año 2017.

**Objetivo específico 5**

Determinar el grado de relación existente entre la inteligencia emocional en su dimensión habilidades sociales y la inteligencia emocional en la motivación laboral en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II de Villa El Salvador, año 2017.

## II. Marco metodológico

## **2.1. Variables**

### **2.1.1. Variable 1: Inteligencia emocional**

Goleman (1995), estableció que:

El término inteligencia emocional se refiere a la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos, los sentimientos de los demás, motivarnos y manejar adecuadamente las relaciones que sostenemos con los demás y con nosotros mismos. Se trata de un término que engloba habilidades muy distintas, aunque complementarias a la inteligencia académica, la capacidad exclusivamente cognitiva medida por el cociente intelectual. (p.75).

### **2.1.2. Variable 2: Motivación laboral**

Es una percepción del hombre basada en la confianza, el sentido de la responsabilidad y el deseo de participar en las decisiones y actuaciones que deben tomarse. (Herzberg et al. 1959)

## **2.2. Operacionalización de variables**

### **Definición operacional de la inteligencia emocional**

Para medir la inteligencia emocional, en esta investigación se consideró la acepción de Goleman, que dimensiona en cinco aspectos: (a) Autoconocimiento, con cinco indicadores y 12 ítems; (b) autorregulación, con cuatro indicadores y ocho ítems; (c) motivación, con cuatro indicadores y seis ítems; (d) empatía, con cuatro indicadores y 14 ítems y (e) habilidades sociales, con tres indicadores y cinco ítems. Para efectos de recolectar la información de los encuestados se consideró cinco escalas de respuestas, siendo de tipo Likert.

## Definición operacional de la motivación laboral

La motivación laboral fue dimensionada en factores: (a) motivacionales intrínsecos, con cinco indicadores y 11 ítems y (b) motivacionales extrínsecos, con dos indicadores y ocho ítems, de acuerdo al postulado de Herzberg (1959). Así mismo el cuestionario presentó alternativa de respuestas múltiples tipo Likert.

### 2.2.1. Operacionalización de la Variable 1: Inteligencia emocional

Tabla 1.

*Operacionalización de la inteligencia emocional.*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
Autoconocimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>Influencia</li> <li>Manejo de conflictos</li> <li>Liderazgo</li> <li>Catalizador</li> <li>Establecer vínculos</li> </ul>	1, 6, 11, 12, 13, 14, 15, 17, 18, 19,20,21	Capacidad	Muy bajo
			en grado muy bajo: 1	[45 – 80]
Autorregulación	<ul style="list-style-type: none"> <li>Autodominio</li> <li>Confiabilidad</li> <li>Escrupulosidad</li> <li>Adaptabilidad</li> </ul>	2, 3, 4, 5, 7, 9, 10, 27.	Capacidad en grado bajo: 2	Bajo [81 – 116]
			Capacidad en grado medio: 3	Medio [117 – 152]
			Capacidad en grado alto: 4	Alto [153 – 188]
			en grado muy alto: 5	Muy alto [189 - 225]
Motivación	<ul style="list-style-type: none"> <li>Afán de compromiso</li> <li>Compromiso</li> <li>Iniciativa</li> <li>Optimismo</li> </ul>	22, 23, 24, 25, 26, 28.	Capacidad en grado muy alto: 5	
Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comprender a los demás</li> <li>Orientación al servicio</li> <li>Aprovechar la diversidad</li> <li>Conciencia política</li> </ul>	8, 16, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35,36, 37, 38, 39, 42.		
Habilidades sociales	<ul style="list-style-type: none"> <li>Habilidades de equipo.</li> <li>Cooperación y colaboración.</li> <li>Liderazgo</li> </ul>	, 40, 41' 43, 44, 45		



## 2.2.2. Operacionalización de la Variable: Motivación laboral

Tabla 2.

*Operacionalización de la motivación laboral.*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
Factores motivacionales intrínsecos	1.1 Reconocimiento	1 – 11	1. Totalmente en desacuerdo	Bajo [20 – 46]
	1.2 Logro		2. En desacuerdo	Medio [47-73]
	1.3 Responsabilidad		3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	Alto [74-100]
	1.4 Desarrollo profesional		4. De acuerdo	
	1.5 Oportunidad de crecimiento Confianza		5. Totalmente de acuerdo	
Factores motivacionales extrínsecos	2.1 Condiciones físicas de trabajo	12 – 20		
	2.2 Salarios, beneficios y servicios sociales			
	2.3 Seguridad de empleo			

## 2.3. Metodología

Hipotético deductivo, según Bernal (2006), es un “procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o aceptar tales hipótesis deduciendo de ellas, conclusiones que deben confrontarse con los hechos” (p. 56). Este proceso metodológico se cumplió porque se parte de un problema con una posible respuesta que es la hipótesis, para el cual fue necesario revisar la literatura existente y una vez obtenida los resultados contrastar la hipótesis planteada y arribar a conclusiones.

## **2.4. Tipos de estudio**

Básico, tal como manifestó Sánchez y Reyes (2006) este tipo de estudio es conocido también como “pura o fundamental, lleva a la búsqueda de nuevos conocimientos. Mantiene como propósito recoger información de la realidad para enriquecer el conocimiento científico” (p. 36). En esta investigación se aplicó dos instrumentos que responden a un constructo teórico de Bar-On para la inteligencia emocional y Herzberg de motivación laboral, una por cada variable, recolectando información en su estado natural, a partir de ello se confrontó con los conocimientos existentes asumidos.

### **Niveles o alcances de la investigación**

Uno de los niveles considerados en esta investigación fue el descriptivo porque se detalla las propiedades y características de las variables de estudio por niveles, tal como sostuvieron Hernández, Fernández y Baptista (2010, p. 80) “los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, características y los perfiles de las personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis”.

De alcance correlacional, para comprobar las hipótesis planteadas en la investigación, sobre los estudios correlacionales Sánchez y Reyes (2006) indicaron que “está orientada a la determinación del grado de relación existente entre dos o más variables de interés de una misma muestra de dos sujetos o el grado de relación entre dos fenómenos o eventos observado” (p. 79). En el trabajo, para cumplir con los objetivos e hipótesis planteados se recurrió al nivel correlacional, siendo necesario establecer si existe relación entre la inteligencia emocional y motivación laboral de los colaboradores del C. M. I. “Juan Pablo II” de Villa el Salvador.

## 2.5. Diseño de estudio

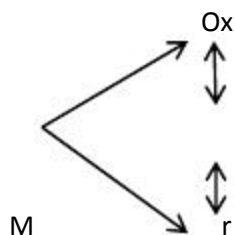
### No Experimental – Transversal

El diseño asumido en esta investigación fue no experimental porque se la recolección de datos de los trabajadores del C. M. I. Juan Pablo II fue sin manipulación a través de una encuesta, de acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2010), este diseño se caracteriza porque: “No se realizó experimento alguno, no se aplicó ningún tratamiento o programa, es decir, no existió manipulación de variables observándose de manera natural los hechos o fenómenos, es decir, tal y como se dan en su contexto natural” (p. 151).

También, Hernández, Fernández y Baptista (2010) respecto al corte Transversal manifestaron que:

Los diseños de investigación transeccional o transversal “recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede”. (p. 151). Lo transversal se cumple porque cada sujeto de la muestra respondió por única vez los dos cuestionarios, no siendo necesario repetir la aplicación, es por ello que los resultados responden a un tiempo definido.

El esquema para la siguiente investigación es el siguiente:



Dónde:

Ox = Observación de la inteligencia emocional

Oy = Observación de la motivación laboral

r = Correlación de las variables

## 2.6. Población, muestra y muestreo

### 2.6.1. Población

Gorgas, Cardiel y Zamorano (2011), indicaron:

Se denomina población al conjunto completo de elementos, con alguna característica común, que es el objeto de nuestro estudio. Esta definición incluye, por ejemplo, a todos los sucesos en que podría concretarse un fenómeno o experimento cualesquiera. Una población puede ser finita o infinita. (p.11).

La unidad de análisis fueron los trabajadores asistenciales que laboran en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II de Villa El Salvador, entre profesionales de la salud y técnicos asistenciales. La población comprendió a todos los trabajadores que laboraron durante el mes de julio 2017, constituida por un total de 80 personas. Cuyas edades promedio son de 25 a 65 años, de sexo masculino y femenino que estuvieron de acuerdo en participar en la encuesta En la tabla 4 se describe la población sujeta de esta investigación.

Tabla 3.

*Descripción de la población de la investigación.*

<b>Cargo</b>	<b>N</b>
Biólogo	1
Cirujano Dentista	5
Educador para la Salud	1
Enfermero(a)	12
Médico	13
Nutricionista	3
Obstetra	10
Psicólogo	2
Químico Farmacéutico	2
Asistente Profesional	1
Técnico en Enfermería	23
Técnico en Farmacia	3
Técnico en Laboratorio	3
Técnico en Servicio Social	1
<b>Total</b>	<b>80</b>

*Fuente:* Oficina de Personal Microred de Salud Juan Pablo II

### 2.6.2. Muestra

De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista, (2010) la muestra es una parte representativa de la población, considerando que la población está conformada por los trabajadores de la dirección general de juegos de casino y máquinas tragamonedas. En un primer momento la intención fue establecer la cantidad total de participantes en el estudio, para lograr este cometido se obtendrá utilizando el siguiente calculo estadístico

Tabla 4.

*Descripción de la población de la investigación*

	<b>Cargo</b>				<b>N</b>
Educador para la Salud	1	x	0.8	=	1
Enfermero(a)	12	x	0.8	=	12
Médico	13	x	0.8	=	13
Nutricionista	3	x	0.8	=	3
Obstetra	10	x	0.8	=	10
Psicólogo	2	x	0.8	=	2
Químico Farmacéutico	2	x	0.8	=	2
Tecnólogo Médico	1	x	0.8	=	1
Técnico en Enfermería	23	x	0.8	=	23
Técnico en Farmacia	3	x	0.8	=	3
Técnico en Laboratorio	3	x	0.8	=	3
Técnico en Servicio Social	1	x	0.8	=	1
Total	80	x	0.8	=	80

### **2.6.3. Criterios de selección**

#### **2.6.3.1. Criterios de inclusión**

Para su inclusión en la investigación, los participantes debieron cumplir con los siguientes criterios de inclusión:

Que se encontraban laborando mínimo un año en la institución.

Que aceptaron su participación mediante el consentimiento informado.

Que se encontraban laborando el día de aplicación de la encuesta.

#### **2.6.3.2. Criterios de exclusión**

Para su exclusión de la investigación se cumplieron uno o más de los siguientes criterios de exclusión:

Que tenía menos de un año laborando en la institución.

Que no aceptó su participación en la investigación.

Que se encontraba ausente el día de aplicación de la encuesta: vacaciones, licencia por enfermedad/maternidad, o licencia por motivos particulares.

Sí el tiempo de labor en la institución es menos de un año

### **2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **2.7.1. Técnicas**

La técnica utilizada para el procedimiento de recolección de datos fue la encuesta, suministrada a los trabajadores que cumplieron con los criterios de inclusión en la investigación.

Ambos cuestionarios fueron aplicados a los trabajadores del Centro Materno Infantil Juan Pablo II de Villa El Salvador.

### 2.7.2. Instrumento

Los instrumentos utilizados para la recolección de datos fueron adaptados de Goleman para inteligencia emocional y Herzberg para motivación laboral

#### Ficha técnica del instrumento de inteligencia emocional

Nombre: Cuestionario de inteligencia emocional

Autor: Adaptado por Huacac (2013), de Goleman (1988).

Objetivo: Medir la inteligencia emocional de los trabajadores del C. M. I. Juan Pablo II de Villa el Salvador

Tiempo de aplicación: 30 a 40 minutos aproximadamente.

Componentes: Intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo del estrés y estado de ánimo.

Escalas de medición: 1 = rara vez o nunca es mi caso; 2 = pocas veces es mi caso; 3 = a veces es mi caso; 4 = Muchas veces es mi caso y 5 = Con mucha frecuencia o siempre es mi caso.

Reactivos: 45 ítems con escalas tipo Likert

Tabla 5.

#### *Baremos de los componentes de inteligencia emocional*

<u>Componentes</u>	<u>Muy bajo</u>	<u>Bajo</u>	<u>Medio</u>	<u>Alto</u>	<u>Muy alto</u>
Autoconocimiento	[12 - 21]	[22 - 30]	[31 - 40]	[41 - 50]	[51 - 60]
Autorregulación	[8 - 14]	[15 - 20]	[21 - 26]	[27 - 33]	[34 - 40]
Motivación	[6 - 10]	[11 - 15]	[16 - 20]	[21 - 25]	[26 - 30]
Empatía	[14 - 25]	[26 - 37]	[38 - 48]	[49 - 59]	[60 - 70]
Habilidades sociales	[5 - 8]	[9 - 12]	[13 - 16]	[17 - 20]	[21 - 25]

#### Ficha técnica del instrumento motivación laboral

Nombre: Escala de motivación laboral (Adaptado de Herzberg, 1959)

Objetivo: Medir la motivación laboral de los trabajadores en el departamento de fiscalización y control previo del ministerio de educación

Tiempo de aplicación: 25 minutos

Dimensiones: Factores motivacionales intrínsecos y factores motivacionales extrínsecos.

Escalas de medición: 1. Totalmente en desacuerdo, 2. En desacuerdo, 3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 4. De acuerdo y 5. Totalmente de acuerdo

Tabla 6.

*Baremos de las dimensiones de motivación laboral*

Dimensiones	Bajo	Medio	Alto
Factores motivacionales intrínsecos	[11 - 25]	[26 -39]	[40 - 55]
Factores motivacionales extrínsecos	[9 - 20]	[21 - 32]	[33 - 45]

### 2.7.1. Validez

Zavando (2010), manifiesta que: “La validez es utilizado para significar todos los atributos positivos que posee un instrumento de medición o clasificación, lo cual genera confusión y puede resultar en una legitimación apresurada de un método o instrumento en particular, que bien podría inducir a falsas estimaciones” (p.75). Los instrumentos utilizados han sido aplicados y validados en otras investigaciones por lo que son considerados instrumentos estandarizados, pero se corrobora la validez de contenido por jueces expertos especialistas en la materia.

Tabla 7.

*Validez de contenido por juicio de expertos.*

Cuestionarios	Expertos		Resultado de aplicabilidad
Cuestionario de inteligencia emocional	Juez 1	Juez 2	Aplicable
Cuestionario motivación laboral	Juez 1	Juez 2	Aplicable

*Nota:* La fuente se obtuvo de los certificados de validez de los instrumentos.



### 2.7.2. Confiabilidad

Kerlinger y Lee (2002), manifestaron que es el “grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes. Es decir en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce resultados iguales” (p. 75). Con la finalidad de corroborar la confiabilidad del instrumento se procedió a realizar una prueba piloto con 20 trabajadores, luego se procesa los datos obtenidos en el coeficiente de confiabilidad Alfa de crombach arrojando resultados de alta confiabilidad, tal como se muestra en la table 7.

Tabla 8.

*Confiabilidad de los instrumentos.*

<b>Instrumentos</b>	<b>Estadígrafo</b>	<b>Nº de ítems</b>	<b>Resultado</b>
Cuestionario Inteligencia emocional	Alfa de crombach	45	0,826
Cuestionario de Motivación laboral	Alfa de crombach	20	0,977

### 2.8. Métodos de análisis de datos

El análisis de datos se realizó apoyándonos con la estadística, con el fin de que los datos obtenidos se convirtieran en información útil, que nos permitió sugerir conclusiones, y apoyarnos para la toma de decisiones. Se empleó la prueba de correlación no paramétrica Rho Spearman, con la finalidad de contrastar las hipótesis planteadas, teniendo las características de las variables y la naturaleza de cada uno de los instrumentos.

### 2.9. Aspectos éticos

De acuerdo con las características del presente estudio se tuvieron en consideración los aspectos éticos siguientes:

Mantener en el anonimato los datos de las personas encuestas.

Por ningún motivo se juzgó si las respuestas eran correctas o incorrectas de los encuestados

Las fuentes que han servido de base teórica en esta investigación están correctamente citadas de acuerdo a las normas APA.

Los resultados son producto únicamente de la información recolectada de los trabajadores encuestados.

### **III. Resultados**

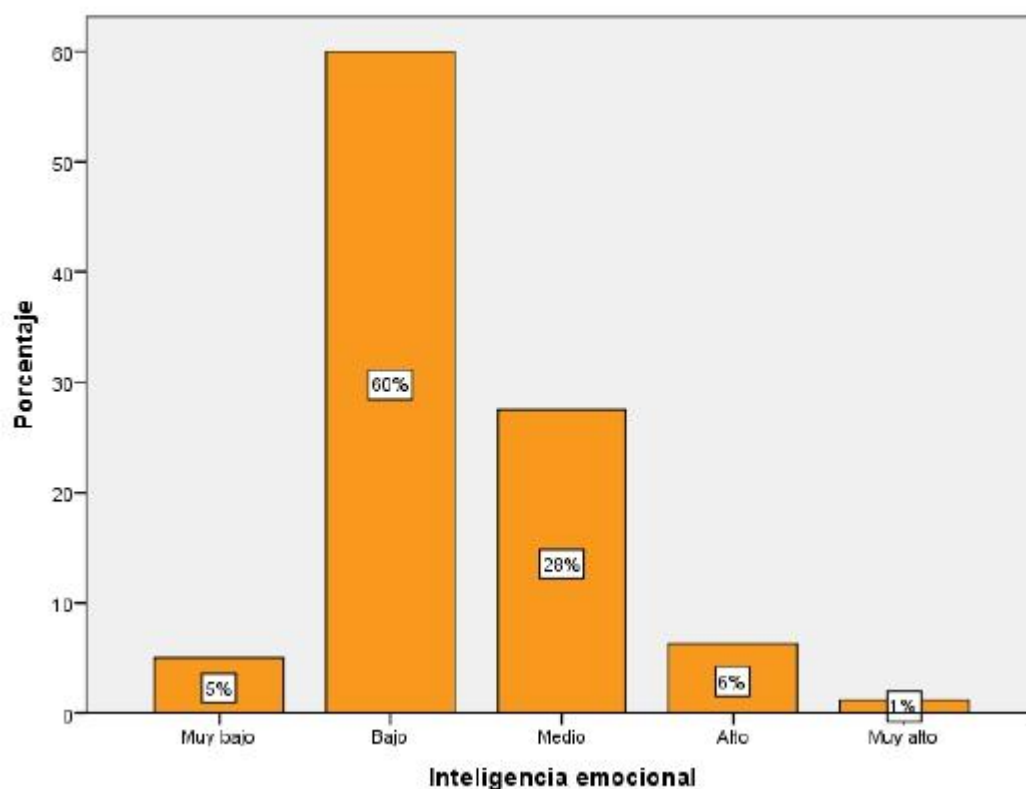
### 3.1. Resultados

#### 3.1.1. Descripción de resultados

Tabla 9.

*Inteligencia emocional en frecuencias y porcentajes.*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	4	5
Bajo	48	60
Medio	22	28
Alto	5	6
Muy alto	1	1
Total	80	100



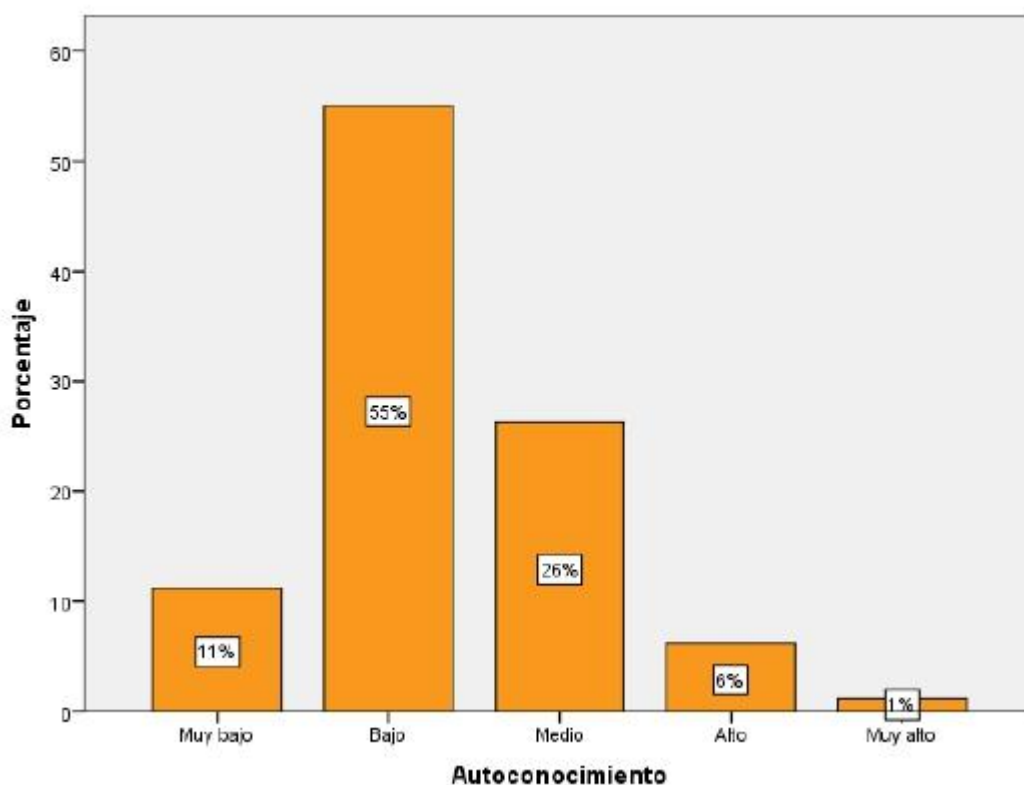
*Figura 2.* Descripción de resultados en porcentaje de la inteligencia emocional.

En la tabla 8 y figura 2 se aprecia que, la mayoría de trabajadores equivalente al 60% manifiestan inteligencia emocional de nivel bajo, el 28% de nivel medio, el 6% de nivel alto, un pequeño grupo de 5% con nivel muy bajo y solo el 1% de los trabajadores del Centro Materno Infantil Juan Pablo II con nivel de inteligencia emocional muy alto.

Tabla 10.

*Componente autoconocimiento en frecuencia y porcentajes.*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	9	11
Bajo	44	55
Medio	21	26
Alto	5	6
Muy alto	1	1
Total	80	100



*Figura 3. Descripción de resultados en porcentaje del autoconocimiento*

En la tabla 9 y figura 3 se observó que, la mayoría de trabajadores equivalente al 55% manifestaron autoconocimiento de la inteligencia emocional de nivel bajo, el 26% de nivel medio, el 11% de nivel muy bajo, el 6% de nivel alto y un pequeño grupo de 1% de trabajadores del Centro Materno Infantil Juan Pablo II.

Tabla 11.

Autorregulación en frecuencias y porcentajes.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	9	11
Bajo	42	53
Medio	23	29
Alto	5	6
Muy alto	1	1
Total	80	100

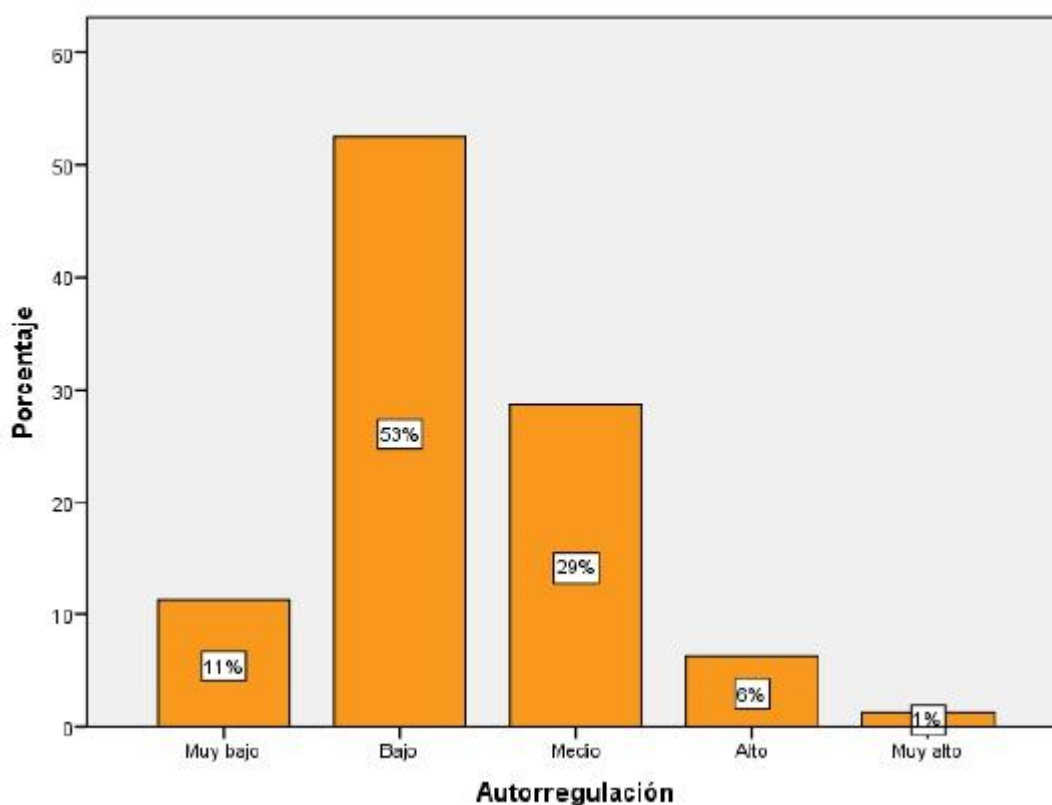


Figura 4. Descripción de resultados en porcentaje de la autorregulación

En la tabla 10 y figura 4 se observa que, la mayoría de trabajadores equivalente al 53% manifestaron autorregulación de la inteligencia emocional de nivel bajo, el 29% de nivel medio, el 11% de nivel muy bajo, el 6% de nivel alto y el 1% de los trabajadores del Centro Materno Infantil Juan Pablo II con nivel muy alto de autorregulación.

Tabla 12.

*Motivación de la inteligencia emocional en frecuencias y porcentajes.*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	5	6
Bajo	43	54
Medio	19	24
Alto	13	16
Total	80	100

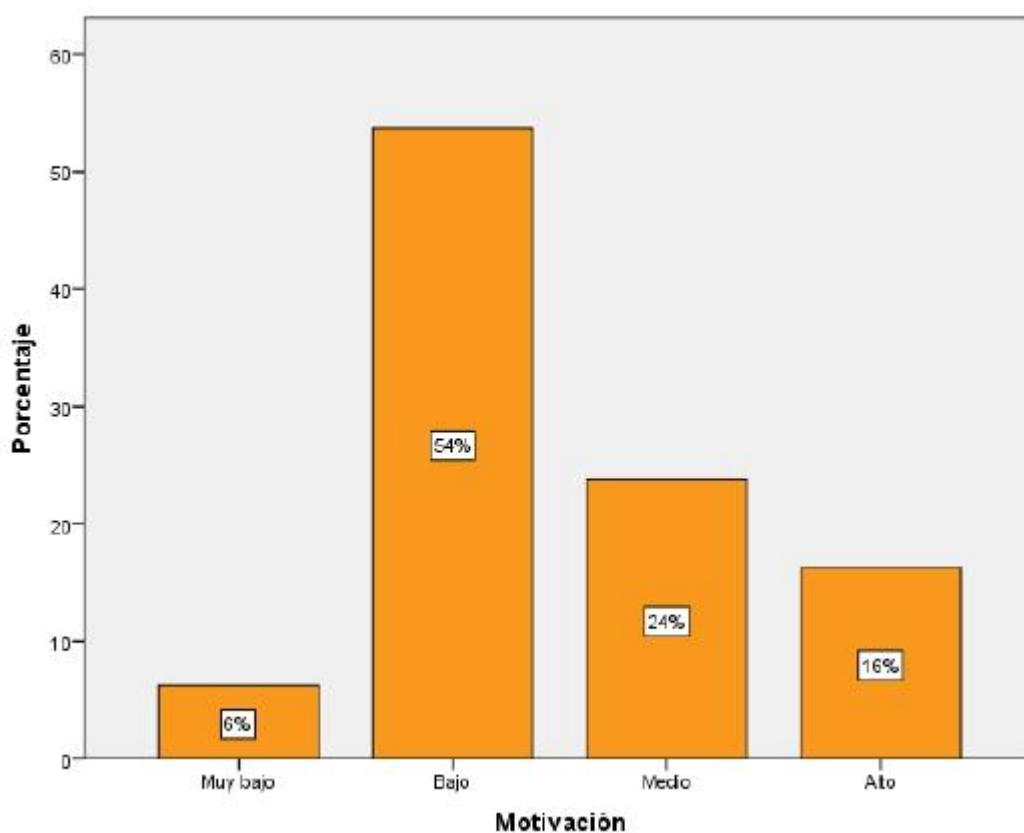


Figura 5. Descripción de resultados en porcentaje de la motivación

En la tabla 11 y figura 5 se observa que, la mayoría de trabajadores equivalente al 54% manifestaron motivación de la inteligencia emocional de nivel bajo, el 24% de nivel muy medio, el 16% de nivel alto y el 6% de trabajadores del Centro Materno Infantil Juan Pablo II de nivel muy bajo.

Tabla 13.

*Empatía de la inteligencia emocional en frecuencias y porcentajes.*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	8	10
Bajo	41	51
Medio	25	31
Alto	6	8
Total	80	100

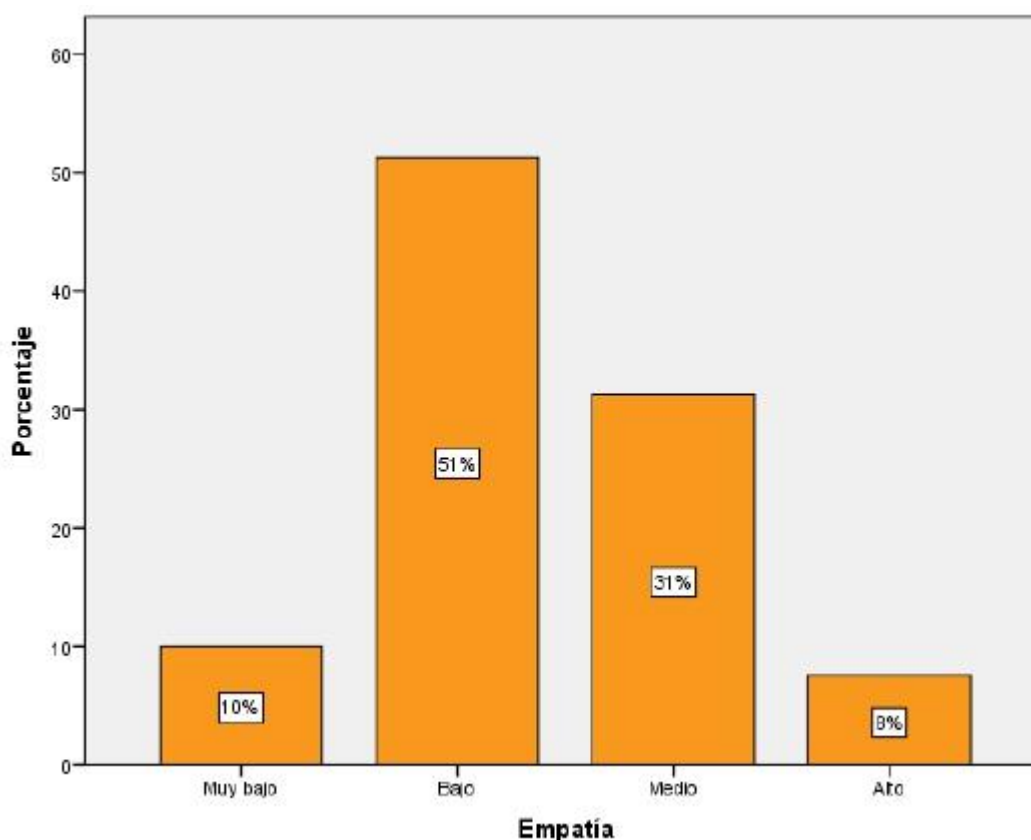


Figura 6. Descripción de resultados en porcentaje de la empatía

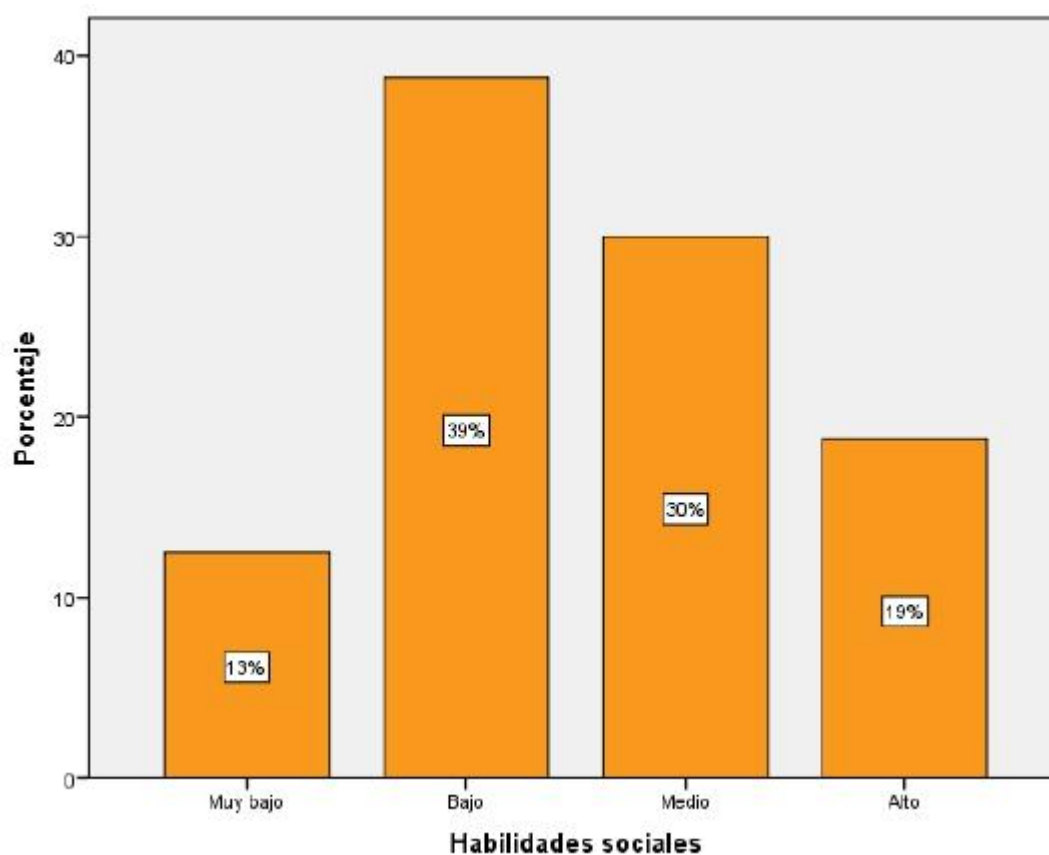
En la tabla 12 y figura 6 se observa que, la mayoría de trabajadores equivalente al 51% manifestaron una empatía de nivel bajo, el 31% de nivel medio, el 10% de nivel muy bajo y solo el 8% de trabajadores del Centro Materno Infantil Juan Pablo II con niveles altos de empatía.



Tabla 14.

*Habilidades sociales en frecuencias y porcentajes.*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	10	13
Bajo	31	39
Medio	24	30
Alto	15	19
Total	80	100



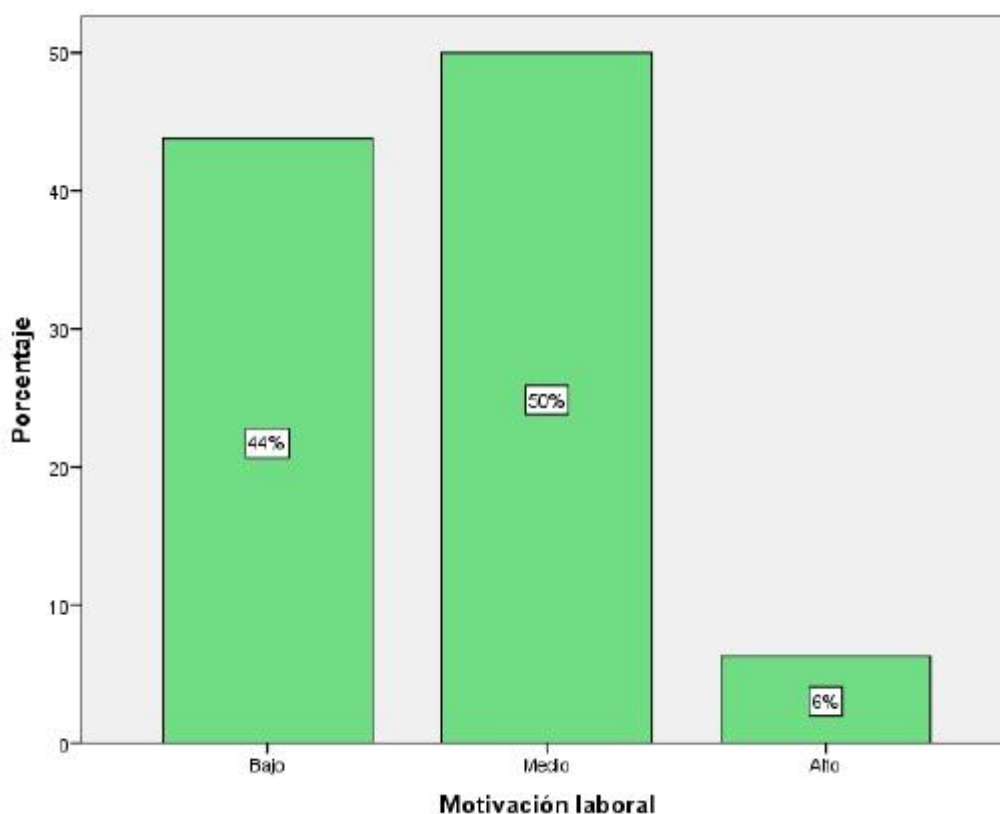
*Figura 7.* Descripción de resultados en porcentaje de las habilidades sociales

En la tabla 13 y figura 7 se observó que, la mayoría de trabajadores del Centro Materno Infantil Juan Pablo II equivalente al 39% manifiestan habilidades sociales de inteligencia emocional con bajo nivel, el 30% de nivel medio, el 19% de nivel alto y el 13% de nivel muy bajo.

Tabla 15.

*Motivación laboral en frecuencias y porcentajes.*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	35	44
Medio	40	50
Alto	5	6
Total	80	100



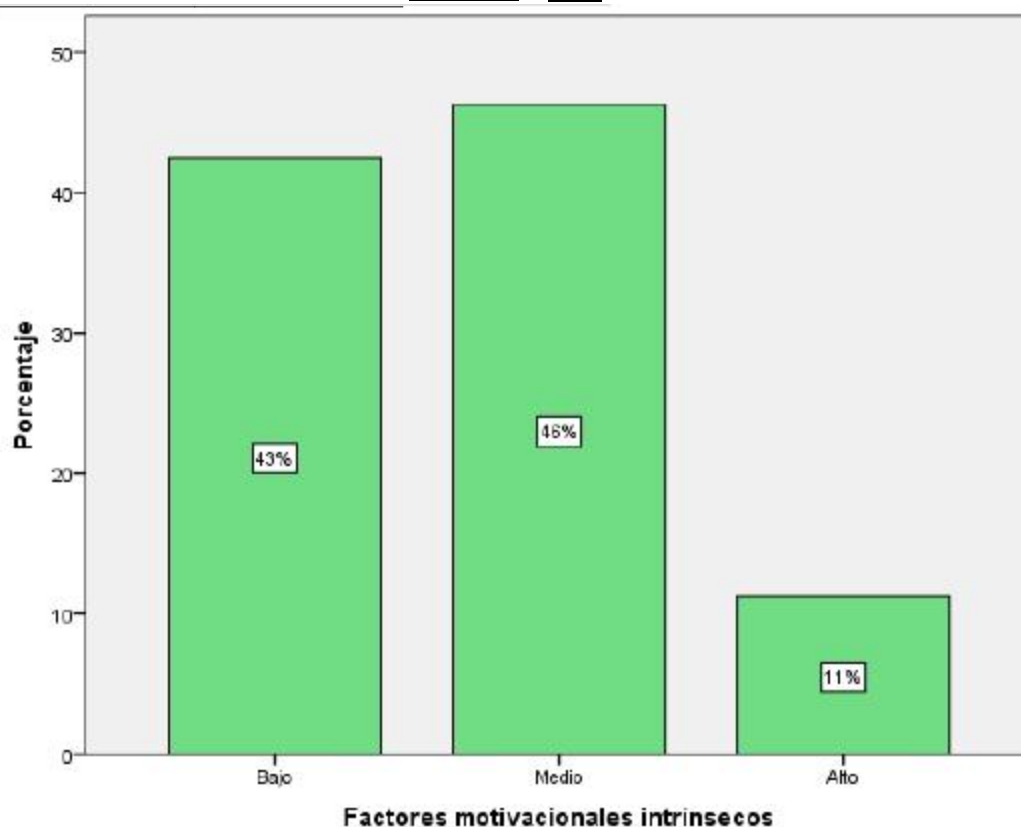
*Figura 8.* Descripción de resultados en porcentaje de la motivación laboral

En la tabla 14 y figura 8 se aprecia que, el 50% de los trabajadores del Centro Materno Infantil Juan Pablo II manifiestan nivel medio, el 44% de nivel bajo y solo el 6% de trabajadores del Centro Materno Infantil Juan Pablo II tienen una motivación laboral alto.

Tabla 16.

*Factores motivacionales intrínsecos en frecuencias y porcentajes.*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	34	43
Medio	37	46
Alto	9	11
Total	80	100



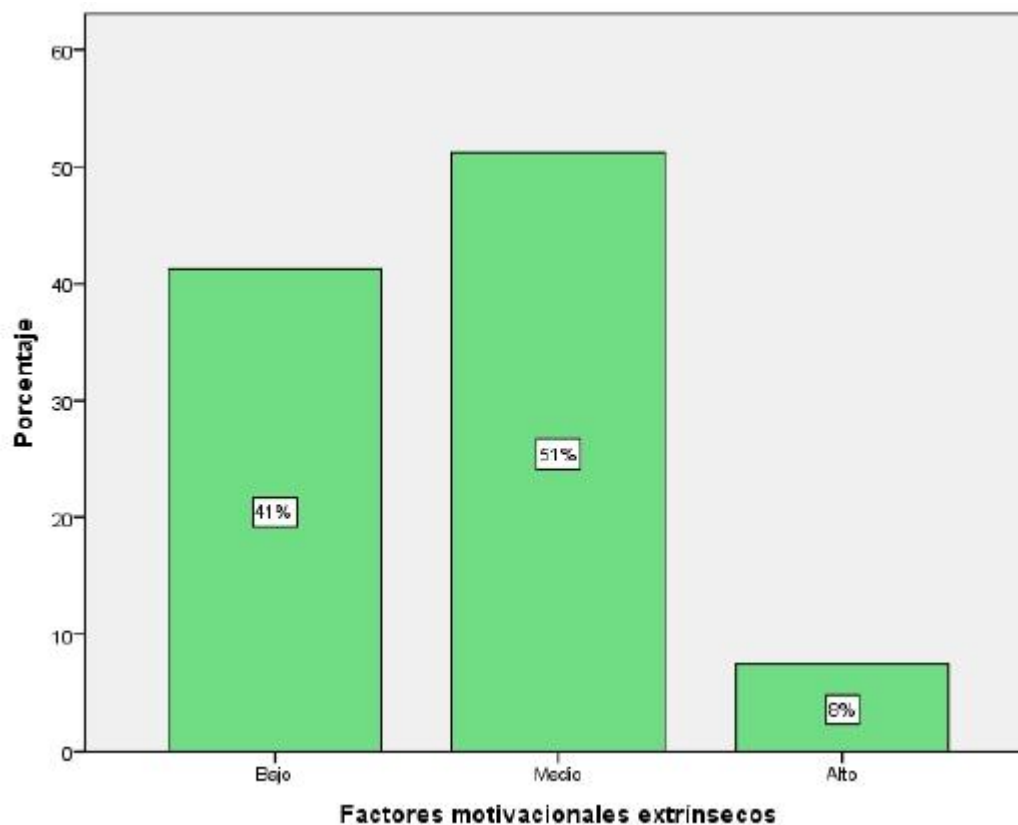
*Figura 9.* Descripción de resultados en porcentaje de los factores motivacionales intrínsecos

En la tabla 15 y figura 9 se aprecia que, el 46% de los trabajadores del Centro Materno Infantil Juan Pablo II manifiestan nivel medio, el 43% de nivel bajo y el 11% de los trabajadores con niveles alto de motivación intrínseca.

Tabla 17.

*Factores motivacionales extrínsecos en frecuencias y porcentajes.*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	33	41
Medio	41	51
Alto	6	8
Total	80	100



*Figura 10.* Descripción de resultados en porcentaje de los factores motivacionales extrínsecos

En la tabla 16 y figura 10 se aprecia que, el 51% de los trabajadores del Centro Materno Infantil Juan Pablo II manifiestan nivel medio de motivación externa, el 41% de nivel bajo y el 8% de trabajadores con nivel alto de factores motivacionales extrínsecos.

### 3.1.1. Prueba de hipótesis

#### Hipótesis general

H0 = No existe relación significativa entre la inteligencia emocional y la motivación laboral en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II de Villa el Salvador, año 2017.

H1 = Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y la motivación laboral en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II de Villa el Salvador, año 2017.

$\alpha = 0,05$

Si  $p < \alpha$ , se rechaza la hipótesis nula

Si  $p > \alpha$ , se acepta la hipótesis nula

Tabla 18.

*Coefficiente de correlación Rho Spearman entre la inteligencia emocional y motivación laboral de los trabajadores del CMI Juan Pablo II*

			Inteligencia emocional	Motivación laboral
Rho de Spearman	Inteligencia emocional	Coefficiente de correlación	1,000	,841**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Motivación laboral	Coefficiente de correlación	,841**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 17 se aprecia el valor del coeficiente de correlación  $r = 0,841$ , lo que significa que las variables inteligencia emocional y motivación laboral guardan relación en su grado alto. Así mismo el p valor (sig. bilateral) es igual a 0,000, siendo menor que  $\alpha = 0,05$  por lo que se rechaza la hipótesis nula. Se concluye que:

Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y la motivación laboral en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II de Villa el Salvador, año 2017.

### Hipótesis específica 1

H0 = No existe relación significativa entre la inteligencia emocional en su dimensión autoconocimiento y la motivación laboral en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II de Villa el Salvador, año 2017

H1 = Existe relación significativa entre la inteligencia emocional en su dimensión autoconocimiento y la motivación laboral en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II de Villa el Salvador, año 2017.

$\alpha = 0,05$

Si  $p < \alpha$ , se rechaza la hipótesis nula

Si  $p > \alpha$ , se acepta la hipótesis nula

Tabla 19.

*Coefficiente de correlación Rho Spearman entre el autoconocimiento de la inteligencia emocional y motivación laboral de los trabajadores del CMI Juan Pablo II*

			Autoconocimiento	Motivación laboral
Rho de Spearman	Autoconocimiento	Coefficiente de correlación	1,000	,579**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Motivación laboral	Coefficiente de correlación	,579**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 18 se aprecia el valor del coeficiente de correlación  $r = 0,579$ , lo que significa que las variables autoconocimiento de la inteligencia emocional y motivación laboral guardan relación en un grado moderado. Así mismo el p valor (sig. bilateral) es igual a 0,000, siendo menor que  $\alpha = 0,05$  por lo que se rechaza la hipótesis nula. Se concluye que:

Existe relación significativa entre la inteligencia emocional en su dimensión autoconocimiento y la motivación laboral en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II de Villa el Salvador, año 2017.

### Hipótesis específica 2

H0 = No existe relación significativa entre la inteligencia emocional en su dimensión autorregulación y la motivación laboral en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II de Villa el Salvador, año 2017

H1 = Existe relación significativa entre la inteligencia emocional en su dimensión autorregulación y la motivación laboral en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II de Villa el Salvador, año 2017.

$\alpha = 0,05$

Si  $p < \alpha$ , se rechaza la hipótesis nula

Si  $p > \alpha$ , se acepta la hipótesis nula

Tabla 20.

*Coefficiente de correlación Rho Spearman entre la autorregulación de la inteligencia emocional y motivación laboral de los trabajadores del CMI Juan Pablo II*

			Autorregulación	Motivación laboral
Rho de Spearman	Autorregulación	Coefficiente de correlación	1,000	,629**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Motivación laboral	Coefficiente de correlación	,629**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 19 se aprecia el valor del coeficiente de correlación  $r = 0,629$ , lo que significa que las variables autorregulación de la inteligencia emocional y motivación laboral guardan relación en un grado moderado. Así mismo el p valor (sig. bilateral) es igual a 0,000, siendo menor que  $\alpha = 0,05$  por lo que se rechaza la hipótesis nula. Se concluye que:

Existe relación significativa entre la inteligencia emocional en su dimensión autorregulación y la motivación laboral en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II de Villa el Salvador, año 2017

### Hipótesis específica 3

H0 = No existe relación significativa entre la inteligencia emocional en su dimensión motivación y la motivación laboral en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II de Villa el Salvador, año 2017

H1 = Existe relación significativa entre la inteligencia emocional en su dimensión motivación y la motivación laboral en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II de Villa el Salvador, año 2017.

$\alpha = 0,05$

Si  $p < \alpha$ , se rechaza la hipótesis nula

Si  $p > \alpha$ , se acepta la hipótesis nula

Tabla 21.

*Coeficiente de correlación Rho Spearman entre la motivación de la inteligencia emocional y motivación laboral de los trabajadores del CMI Juan Pablo II*

		<b>Motivación</b>	
		<b>Motivación</b>	<b>laboral</b>
Rho de Spearman	Motivación	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,800**
			,000
		N	80
	Motivación laboral	Coeficiente de correlación	,800**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	80

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).



En la tabla 20 se aprecia el valor del coeficiente de correlación  $r = 0,800$ , lo que significa que las variables motivación de la inteligencia emocional y motivación laboral guardan relación en un grado alto. Así mismo el p valor (sig. bilateral) es igual a 0,000, siendo menor que  $\alpha = 0,05$  por lo que se rechaza la hipótesis nula. Se concluye que:

Existe relación significativa entre la inteligencia emocional en su dimensión motivación y la motivación laboral en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II de Villa el Salvador, año 2017

#### **Hipótesis específica 4**

$H_0$  = No existe relación significativa entre la inteligencia emocional en su dimensión empatía y la motivación laboral en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II de Villa el Salvador, año 2017

$H_1$  = Existe relación significativa entre la inteligencia emocional en su dimensión empatía y la motivación laboral en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II de Villa el Salvador, año 2017.

$\alpha = 0,05$

Si  $p < \alpha$ , se rechaza la hipótesis nula

Si  $p > \alpha$ , se acepta la hipótesis nula

Tabla 22.

*Coefficiente de correlación Rho Spearman entre la empatía de la inteligencia emocional y motivación laboral de los trabajadores del CMI Juan Pablo II*

			Empatía	Motivación laboral
Rho de Spearman	Empatía	Coefficiente de correlación	1,000	,889**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Motivación laboral	Coefficiente de correlación	,889**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 21 se aprecia el valor del coeficiente de correlación  $r = 0,889$ , lo que significa que las variables empatía de la inteligencia emocional y motivación laboral guardan relación en un grado alto. Así mismo el p valor (sig. bilateral) es igual a 0,000, siendo menor que  $\alpha = 0,05$  por lo que se rechaza la hipótesis nula. Se concluye que:

Existe relación significativa entre la inteligencia emocional en su dimensión empatía y la motivación laboral en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II de Villa el Salvador, año 2017.

### Hipótesis específica 5

H0 = No existe relación significativa entre la inteligencia emocional en su dimensión habilidades sociales y la motivación laboral en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II de Villa el Salvador, año 2017

H1 = Existe relación significativa entre la inteligencia emocional en su dimensión habilidades sociales y la motivación laboral en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II de Villa el Salvador, año 2017.

$\alpha = 0,05$

Si  $p < \alpha$ , se rechaza la hipótesis nula

Si  $p > \alpha$ , se acepta la hipótesis nula

Tabla 23.

*Coeficiente de correlación Rho Spearman entre las habilidades sociales de la inteligencia emocional y motivación laboral de los trabajadores del CMI Juan Pablo II*

			Habilidades sociales	Motivación laboral
Rho de Spearman	Habilidades sociales	Coeficiente de correlación	1,000	,899**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Motivación laboral	Coeficiente de correlación	,899**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 22 se aprecia el valor del coeficiente de correlación  $r = 0,899$ , lo que significa que las variables habilidades sociales de la inteligencia emocional y motivación laboral guardan relación en un grado alto. Así mismo el p valor (sig. bilateral) es igual a 0,000, siendo menor que  $\alpha = 0,05$  por lo que se rechaza la hipótesis nula. Se concluye que:

Existe relación significativa entre la inteligencia emocional en su dimensión habilidades sociales y la motivación laboral en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II de Villa el Salvador, año 2017.

## **IV. Discusión**

Después de haber analizado todos los resultados estadísticos, en este capítulo se aborda la discusión de los resultados con resultados de investigaciones previas que se tomó en cuenta en los antecedentes de la investigación. En ese sentido, de la prueba de hipótesis general se concluyó que las variables de estudio inteligencia emocional y motivación laboral se relacionan significativamente de acuerdo a los datos estadísticos de  $r = 0,841$  y  $p = 0,000$ .

Entre los antecedentes se puede destacar el trabajo realizado por Melgarejo (2015), quien realizó un estudio correlacional de la inteligencia emocional y motivación arribando a resultados similares, determinando también que la inteligencia emocional y la motivación se relacionan significativamente, el cual refuerza los resultados obtenidos, aun cuando exista ciertas diferencias en el uso de los instrumentos, dado que este resultado reporta la inteligencia emocional propuesto por Goleman, que puede ser aplicado en cualquier tipo de muestra y Melgarejo aplicó un instrumento adaptado para estudiantes, en cuanto a la motivación el instrumento utilizado contempla motivaciones internas y externas, por lo que los resultados son importantes.

Otros estudios similares fueron realizados en el ámbito internacional, como el trabajo realizado por Pereyra (2012) en la ciudad de Quetzaltenango en su trabajo Nivel de inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral resaltando entre sus conclusiones que a mayor desarrollo de habilidades emocionales del sujeto mejor es su desempeño, lo que significa que la inteligencia emocional también se relaciona con otras variables laborales como el desempeño. También se puede mencionar el trabajo abordado por Manrique (2012) en la tesis Inteligencia emocional y la actitud de los colaboradores en el ambiente laboral donde se desenvuelven determinando entre sus hallazgos que, la inteligencia emocional determina la insatisfacción de los trabajadores. De los resultados discutidos, se puede concluir que la inteligencia emocional es una variable determinante en varios aspectos del ámbito laboral como la satisfacción y desempeño.

En el ámbito nacional, también se realizaron investigaciones similares relacionadas a la inteligencia emocional. Así tenemos el trabajo de Orué (2013) quien realizó un estudio correlacional entre la inteligencia emocional y desempeño laboral, concluyendo que aspectos de la inteligencia emocional como la autoconocimiento, automotivación y autocontrol guardan relación con el desempeño laboral. Otro estudio fue realizado por Huacac (2013) con la finalidad de relacionar inteligencia emocional y el desempeño laboral de trabajadores de una empresa de generación eléctrica, arribando a la conclusión similar de que la inteligencia emocional es directamente proporcional al desempeño laboral, es decir que aquellos trabajadores que tienen buen manejo de sus emociones tienen un mejor desempeño en la empresa. De los resultados analizados en investigaciones realizados en el ámbito nacional se puede llegar a la conclusión que, la inteligencia emocional es muy importante en el desempeño laboral de los trabajadores en distintas empresas además de la motivación laboral.

En relación a la motivación laboral, existen estudios relacionados como el trabajo de investigación realizado por Alvites y Ramírez (2013) con la finalidad de hallar la relación entre el programa de incentivos y la motivación de los trabajadores de una empresa en Trujillo. Los resultados desde el punto de vista de los trabajadores indican que el programa de compensación e incentivo tiene influencia sobre la motivación de los trabajadores. Otro estudio similar fue realizado por Chang (2010), con el objetivo de determinar si algunas variables demográficas influyen en la motivación laboral, destacando que, aspectos demográficos como la edad y el tiempo de servicio influyen en la motivación de los trabajadores. Estos resultados permiten conocer y comprender con qué otras variables están asociada la motivación, aun cuando resulta importante el hallazgo frente a la inteligencia emocional.

Otros resultados obtenidos en esta investigación están alineados al resultado obtenido en la contrastación de la hipótesis general, es así que se determinó la relación significativa existente entre el autoconocimiento con valores de  $r = 0,579$  y  $p = 0,000$ , aurregulación  $r = 0,629$  y  $p = 0,000$ , motivación  $r = 0,$

800 y  $p = 0,000$ , empatía  $r = 0,889$  y  $p = 0,000$  y habilidades sociales  $r = 0,899$  y  $p = 0,000$  con la motivación laboral, entendiéndose que los componentes de la inteligencia emocional son directamente proporcionales a la motivación laboral.

Al describir los resultados, se aprecia que la inteligencia emocional de los trabajadores del Centro Materno Infantil Juan Pablo II tiene una tendencia al nivel bajo del 60% de trabajadores y 26% en nivel medio, lo cual se refleja en el problema planteado inicialmente, pero no deja de ser preocupante. Goleman (1995) respecto a la inteligencia emocional sostuvo: "Capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos, los sentimientos de los demás, motivarnos y manejar adecuadamente las relaciones que sostenemos con los demás y con nosotros mismos..." (p. 75). Teniendo en cuenta los resultados, se entiende que los trabajadores no son capaces de identificar sus propios sentimientos y mucho menos de las demás personas, lo que trae como consecuencia poca comunicación en una relación social con su entorno. De los resultados solo se aprecia un pequeño grupo de 6% de trabajadores que tienen un alto nivel en el manejo de sus emociones. El manejo de la inteligencia emocional de los trabajadores es un aspecto en la que los directivos del centro médico deber fijar su mirada y se tendrá en cuenta para las recomendaciones.

Algo similar se aprecia en los resultados de la motivación laboral, donde la mitad de los trabajadores manifiesta sentirse medianamente motivados, seguido por un buen grupo de 44% que indica tener baja motivación frente a cinco trabajadores de 80 que se sienten altamente motivados. Según Herzberg (1959) la motivación es la "percepción del hombre basada en la confianza, el sentido de la responsabilidad y el deseo de participar en las decisiones y actuaciones que deben tomarse". De acuerdo a los resultados, los trabajadores se sienten desmotivados, desganados y sin deseo de participar en las actividades de su trabajo, cumpliendo de alguna manera con su función, pero sin esa motivación de hacer las cosas bien, solo cumplir porque es su obligación.

## **V. Conclusiones**



- Primera:** Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y la motivación laboral en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II de Villa el Salvador, año 2017. ( $r = 0,841$  y  $p = 0,000$ )
- Segunda:** Existe relación significativa entre la inteligencia emocional en su dimensión autoconocimiento y la motivación laboral en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II de Villa el Salvador, año 2017. ( $r = 0,579$  y  $p = 0,000$ )
- Tercera:** Existe relación significativa entre la inteligencia emocional en su dimensión autorregulación y la motivación laboral en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II de Villa el Salvador, año 2017. ( $r = 0,629$  y  $p = 0,000$ )
- Cuarta:** Existe relación significativa entre la inteligencia emocional en su dimensión motivación y la motivación laboral en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II de Villa el Salvador, año 2017. ( $r = 0,800$  y  $p = 0,000$ )
- Quinta:** Existe relación significativa entre la inteligencia emocional en su dimensión empatía y la motivación laboral en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II de Villa el Salvador, año 2017. ( $r = 0,889$  y  $p = 0,000$ )
- Sexta:** Existe relación significativa entre la inteligencia emocional en su dimensión habilidades sociales y la motivación laboral en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II de Villa el Salvador, año 2017. ( $r = 0,899$  y  $p = 0,000$ ).

## **VI. Recomendaciones**

- Primera:** A los directivos y personal de recursos humanos desarrollar talleres de autoconocimiento y automotivación en el personal donde se aplique estrategias como conversatorios de reflexión para identificar las emociones propias y de los demás, diálogos sobre situaciones cotidianas resaltando aspectos positivos y negativos, reconocer y nombrar las diferentes emociones, etc. A futuros investigadores considerar estudios ampliando la población y otras variables independientes o dependientes.
- Segunda:** A cada uno de los trabajadores del C. M. I. Juan Pablo II de Villa el Salvador realizar ejercicios para el conocimiento de sí mismo observándose así mismo, sentir físicamente las emociones, reconociendo las emociones que produces en ciertas situaciones y analizar para la retroalimentación. Un buen conocimiento de sí mismo logrará sentirse seguro y motivado en sus labores.
- Tercera:** Al personal de recursos humanos desarrollar talleres en base a juegos y la reflexión para regular las emociones extremas y negativas como la ira, cólera, etc.
- Cuarta:** A los trabajadores del C. M. I. Juan Pablo II de Villa el Salvador motivarse siendo positivos en el dialogo interior, escuchando cosas positivas en las primeras horas del día, relacionándose con personas positivas y siendo perseverante siempre en el aprendizaje diario.
- Quinta:** A los trabajadores del C. M. I. Juan Pablo II de Villa el Salvador se sugiere desarrollar la empatía practicando ejercicios de escuchar a los demás sin prejuicios, observando su lenguaje no verbal, prestando atención a las acciones, aprendiendo a descubrir y reconociendo las cualidades de las personas que les rodea. El desarrollo de la empatía mejora las relaciones con los demás.
- Sexta:** Al personal de recursos humanos y trabajadores del C. M. I. Juan Pablo II de Villa el Salvador desarrollar talleres de dinámicas grupales e individuales utilizando juegos de identificación, trabajo en equipo, pertenencia a un grupo, etc.

## **VII. Referencias**

- Alvites, F. y Ramírez, M. (2013). *Relación entre el programa de compensación e incentivos y la motivación en los empleados de la empresa del grupo Almer, Trujillo – 2013*. (Tesis de grado, Universidad Privada Antenor Orrego, Perú). Recuperado de [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/212/1/Alvitez\\_Felix\\_compensacion\\_incentivos.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/212/1/Alvitez_Felix_compensacion_incentivos.pdf)
- Araujo y Guerra (2007), *Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas*.
- Baquero, R. y Limón, M. (1999). *Teorías del aprendizaje*. Buenos Aires: Universidad Nacional de Quilmes.
- Bharwaney, G. (2010). *Vida emocionalmente Inteligente: Estrategias para incrementar el coeficiente emocional*. España: Desclée de Brouwer.
- Bisquerra, R. (2000). *Educación emocional y bienestar*. Barcelona: Editorial Praxis
- Chang, W. (2010), El Estudio de la motivación laboral y el conocimiento de la necesidad predominante según la teoría de las necesidades de McClelland.
- Davis, K. y Newstrom, W. (1999). *Comportamiento humano en el trabajo*. México: McGraw Hill
- Donovan, J. (2001). *Work Motivation*. Londres: Sage
- Gabel, L. (2005). *Perspectivas y aplicaciones ocupacionales realizó una revisión literaria sobre los fundamentos teóricos de la emoción y la inteligencia*.
- Galton, F. (1885). On the Anthropometric Laboratory at the Late International Health Exhibition. *Journal of Anthropological Institute*, 14, pp. 205-219.
- Goleman, D. (1995). *Inteligencia emocional*. Barcelona: Editorial Kairós.
- Goleman, D. (1996). *La inteligencia Emocional*. Buenos Aires, Argentina: Javier Vergara Editor S.A.,
- Gonzales, D. (2008). *Psicología de la motivación*. La Habana: Ciencias Médicas

- Herzberg, F., Mausner, B. y Snyderman, B. (1959). *The Motivation to Work*. New York: Wiley.
- Huacac, M. (2013). *La inteligencia emocional y el desempeño laboral en la empresa de generación eléctrica del sur, periodo 2011-2013*. (Tesis de maestro. Universidad nacional Jorge Basadre Grohman, Tacna). Recuperado de <http://redi.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/345/TG0185.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Manrique, E. (2012). *Inteligencia emocional y la actitud de los colaboradores en el ambiente laboral*. (Tesis de maestro. Universidad Rafael Landívar. Guatemala). Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/22/Zarate-Eber.pdf>
- Melgarejo, A. (2015). *Relación entre inteligencia emocional y motivación de logro en deportistas de alto rendimiento*. (Tesis de licenciatura, Universidad Argentina de la Empresa. Argentina). Recuperado de <https://repositorio.uade.edu.ar/xmlui/bitstream/handle/123456789/2516/Melgarejo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Morales, A. y Pons, O. (2002). *Influencia de la organización en la motivación laboral. Aplicación al caso de una administración pública*. Capital humano.
- Orué, E. (2013). *Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de una empresa peruana*. (Tesis de maestro. Universidad San Martín de Porres, Perú). Recuperado de [http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1607/1/sme\\_v2n1\\_art8.pdf](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1607/1/sme_v2n1_art8.pdf)
- Pereyra, S. (2012). *Inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral (estudio realizado con el personal de la empresa Servipuertas S.A. de la ciudad Quetzaltenango)*. (Tesis de grado. Universidad Rafael Landívar. Guatemala). Recuperado <https://es.scribd.com/document/325531346/Pereira-Sulma>

- Pérez, N. (2013). *Aportación de la inteligencia emocional, personalidad e inteligencia general al rendimiento académico de los estudiantes de enseñanza superior*. (Tesis doctoral. Universidad de Alicante, España). Recuperado de [https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/35698/1/tesis\\_nelida\\_perez.pdf](https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/35698/1/tesis_nelida_perez.pdf)
- Perry, L. y Porter, W. (1982). Factors affecting the context for motivation in Public organizations. *Academy of Management Review*, 7(1), pp. 89-98.
- Pervin, A. (1985). *Personalidad: Teoría e investigación*. (8ª Ed). Bilbao: España
- Puig, M. (1991). *Conocimiento y trabajo sobre sí mismo*. Facultad de pedagogía. Universidad de Barcelona
- Reynaga, Y. (2015). *Motivación y desempeño laboral del personal en el hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015*. (Tesis de Maestro. Universidad Nacional José maría Arguedas, Apurímac). Recuperado de [http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/245/Yolanda\\_Reynaga\\_Tesis\\_Titulo\\_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/245/Yolanda_Reynaga_Tesis_Titulo_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Rivas, V. (2014). *La inteligencia emocional como herramienta predictiva en la selección de personal en relación con el desempeño laboral en la empresa "Proasetel" S.A.* (Tesis de licenciatura. Universidad Nacional de Ecuador). Recuperado de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/3690/1/T-UCE-0007-167.pdf>
- Robbins, S. (1999). *La motivación es la voluntad de ejercer altos niveles*. Pearson Educación: México
- Robbins, S. (2006). *Comportamiento Organizacional*. (10ª. Ed). Pearson Educación: México
- Salovey, P. y Mayer, D. (1997). Emotional intelligence. *Imagination, Cognition, and Personality*, 9
- Thorndike, L. (1920). Intelligence and its uses. *Harper's Magazine*.
- Vásquez, M. y Balbuena, F. (s/f). *La Pirámide de Necesidades de Abraham Maslow*. España: Universidad Complutense.

Vroom, V. (1964). *Work and Motivation*. New York: Wiley.

Zárate, I. (2012), *Inteligencia emocional y la actitud de los colaboradores en el ambiente laboral*.



## **VIII. Anexos**

## **Anexo 1. Artículo científico**

**Título:** Inteligencia emocional y motivación laboral en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II de Villa El Salvador, Lima 2017

### **Resumen**

Fue desarrollado como una investigación de tipo básica, nivel descriptivo y correlacional, bajo el enfoque cuantitativo dado que se utilizó la estadística para la contrastación de hipótesis, se prosiguió el método hipotético deductivo y diseño no experimental de corte transversal. La población y muestra estuvo conformado por 80 trabajadores del Centro Materno Infantil Juan Pablo II de Villa el Salvador. Para la recolección de los datos se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario de inteligencia emocional adaptado de Goleman y la escala motivacional adaptado de Herzberg, estructurados con respuestas tipo likert.

Los resultados mediante el coeficiente de correlación de Rho Spearman con un valor  $r = 0,841$  y  $p = 0,000$  permitió rechazar la hipótesis nula, concluyendo que: existe relación significativa entre la inteligencia emocional y la motivación laboral en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II de Villa el Salvador, año 2017.

**Palabras clave:** Inteligencia emocional, motivación laboral

### **Abstract**

It was developed as a research of basic type, descriptive level and correlational, under the quantitative approach since the statistical was used for the hypothesis test, the deductive hypothetical method and non-experimental cross-sectional design were used. The population and sample was made up of 80 workers from the Centro Materno Infantil Juan Pablo II of Villa el Salvador. For the data collection, the questionnaire was used as an instrument and as an instrument an emotional intelligence questionnaire adapted from Goleman and the motivational scale adapted from Herzberg, structured with likert type responses.

The results by means of the correlation coefficient of Rho Spearman with a value  $r = 0.841$  and  $p = 0.000$  allowed to reject the null hypothesis, concluding that: there is a significant relationship between emotional intelligence and work motivation in the Juan Pablo II Maternal and Child Health Center Salvador, year 2017.

**Keywords:** Emotional intelligence, work motivation

### Introducción

Como parte de la revisión literaria se encontró algunos trabajos previos que guardan relación con el trabajo de investigación. En el ámbito internacional el estudio desarrollado por Melgarejo (2015) en su trabajo de investigación de título *Relación entre Inteligencia emocional y motivación de logro en deportistas de alto rendimiento* con el objeto de hallar la relación entre las variables de estudio. Entre las conclusiones destaco que el coeficiente de correlación determino que existe relación significativa entre las variables de estudio. Así mismo Pereira (2012) realizó la tesis *inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral (estudio realizado con el personal de la empresa Servipuertas S.A. de la ciudad Quetzaltenango*. (a) Que los trabajadores poseen un nivel promedio de inteligencia emocional con un buen afrontamiento de las adversidades, y (b) que los trabajadores tienen un nivel de desempeño laboral acorde con las expectativas de los directivos, al desarrollar más de lo que sus funciones requieren y superior al estándar.

En el contexto nacional Reynaga (2015) presentó la tesis titulada *Motivación y desempeño laboral del personal en el hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015*. El objetivo fue determinar la relación motivación y el desempeño laboral del personal en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de la ciudad de Andahuaylas. Entre las conclusiones más importantes indica que existe correlación entre las variables de estudio de acuerdo a los datos de  $r = 0,488$  y  $p = 0,000$ . Otro estudio fue presentado por Orué (2013) en su investigación de título *Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de una empresa peruana*, con la finalidad de hallar la relación entre las variables de estudio. Entre

los hallazgos se destaca el autoconocimiento, automotivación y autocontrol se relaciona significativamente con la evaluación de desempeño según datos estadísticos de  $r = -0,661$ ;  $r = -0,758$  y  $-0,669$  con niveles de significancia de 0,000.

### **Variable 1: Inteligencia emocional**

Goleman (1995) sostuvo que:

El término inteligencia emocional se refiere a la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos, los sentimientos de los demás, motivarnos y manejar adecuadamente las relaciones que sostenemos con los demás y con nosotros mismos. Se trata de un término que engloba habilidades muy distintas, aunque complementarias a la inteligencia académica, la capacidad exclusivamente cognitiva medida por el cociente intelectual. (p.75).

#### **Dimensiones:**

##### **Autoconocimiento**

Goleman (1995), "Actitud para reconocer y entender los estados de ánimo emociones e impulsos propios, así como su efecto sobre los demás"

##### **Autorregulación**

Goleman (1995), "Capacidad para controlar o redirigir los impulsos negativos o el mal humor. Propensión a no tomar decisiones apresuradas a pensar antes de actuar"

##### **Motivación**

Goleman (1995, p. 44) "Pasión por trabajar por razones que van más allá del dinero o el estatus. Tendencia a luchar por los objetivos con energía y persistencia"

**Empatía**

Goleman (1995, p. 45) “Aptitud para entender el ‘maquillaje’ emocional de otras personas. Habilidad para tratar a las personas en función de sus reacciones emocionales”

**Habilidades sociales**

Goleman (1995) “Competencia en el manejo de relaciones y la creación de redes sociales. Capacidad para encontrar puntos comunes y estrechar lazos”

**Variable 2: Motivación laboral**

La motivación es una percepción del hombre basada en la confianza, el sentido de la responsabilidad y el deseo de participar en las decisiones y actuaciones que deben tomarse en un contexto laboral. (Herzberg et al. 1959).

**Dimensiones:****Caries dental****Primera dimensión: Factores motivacionales – Intrínseca**

“La satisfacción en el cargo es función del contenido o de las actividades retadoras y estimulantes del cargo que la persona desempeña: son factores motivacionales” (Herzberg et al. 1959).

**Segunda dimensión: Factores de Higiene – Extrínseca**

“La insatisfacción en el cargo es función del contexto, es decir, del ambiente de trabajo, del salario, de los beneficios recibidos, de la supervisión, de los compañeros y del contexto general que rodea el cargo ocupado: son los factores higiénicos”. (Herzberg et al. 1959).

## **Problema**

(Arredondo, 2008) manifestó que:

La existencia de problemas laborales en las instituciones de salud, sean administrativos, financieros, psicológicos, sociales, etc., conllevan primero a la insatisfacción del personal asistencial y administrativo (usuarios internos), luego a la disminución de la calidad de atención, y al final insatisfacción de los pacientes (usuarios externos). (p. 12)

El Centro Materno Infantil Juan Pablo II, no escapa de esta realidad al no existir estudios que reporten cómo la inteligencia emocional repercute en la motivación del personal de salud, y al no contarse con información acerca de esta problemática no es considerada dentro de los planes de trabajo o en la implementación de programas de mejoramiento, por ello en el presente estudio se plantea la interrogante ¿Qué relación existe entre la inteligencia emocional y la motivación laboral en el Centro Materno infantil Juan Pablo II de Villa El Salvador, el año 2017?

## **Objetivos**

Establecer la relación existente entre la inteligencia emocional y la motivación laboral en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II de Villa El Salvador, año 2017.

## **Método**

Se desarrolló bajo el enfoque cuantitativo, de método hipotético deductivo y tipo de estudio básica con nivel descriptivo y correlacional. La población y muestra estuvo constituida por 80 trabajadores quienes respondieron dos cuestionarios estandarizados para brindar información de las variables de estudio. Se verificó la validez por juicio de expertos y confiabilidad por Alfa de Crombach, los cuales determinaron como aplicable y confiable para ser aplicado a la muestra de estudio. Para el análisis descriptivo de los datos se organizó en tablas y figuras y

para el análisis inferencial se utilizó el coeficiente de correlación Alfa de Crombach.

## Resultados

### Inteligencia emocional

Los resultados descriptivos indican una predominancia en el nivel bajo de inteligencia emocional según el 60% de trabajadores.

### Motivación laboral

Se aprecia una predominancia al nivel medio de motivación laboral según el 50% de trabajadores encuestados.

Tabla 3.

*Coeficiente de correlación entre la inteligencia emocional, sus dimensiones y la motivación laboral*

		Motivación laboral	
Rho Spearman	Inteligencia emocional	Coef. Corr.	0,841
		Sig.	0,000
	Autoconocimiento	Coef. Corr.	0,579
		Sig.	0,000
	Autorregulación	Coef. Corr.	0,629
		Sig.	0,000
	Motivación	Coef. Corr.	0,800
		Sig.	0,000
	Empatía	Coef. Corr.	0,889
		Sig.	0,000
	Habilidades sociales	Coef. Corr.	0,899
		Sig.	0,000

En la tabla 3 se observa que, la inteligencia emocional se relaciona con la motivación laboral según  $r = 0,841$  y  $p > 0,05$ , siendo significativa la correlación entre las variables de estudio. En ese mismo sentido se aprecia que las dimensiones de la inteligencia emocional guarda relación con la motivación laboral siendo  $r = 0,579$  y  $p < 0,05$  con autoconocimiento;  $r = 0,629$  y  $p < 0,05$  para



autorregulación;  $r = 0,800$  y  $p < 0,05$  con motivación;  $r = 0,889$  y  $p < 0,05$  para empatía y  $r = 0,899$  y  $p < 0,05$  con habilidades sociales.

Como conclusión principal se asume que Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y motivación laboral de los trabajadores del C. M. I. Juan Pablo II de Villa el Salvador.

## Discusión

Estudios similares a la presente investigación se han realizado con la finalidad de conocer posibles correlaciones con otras variables, como el estudio abordado por Melgarejo (2015) en su tesis *Relación entre Inteligencia emocional y motivación de logro en deportistas de alto rendimiento* destacó que el coeficiente de correlación determinó que existe relación significativa entre las variables de estudio. También Pereira (2012) en su tesis *inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral (estudio realizado con el personal de la empresa Servipuertas S.A. de la ciudad Quetzaltenango)* manifestó que los trabajadores tienen un nivel de desempeño laboral acorde con las expectativas de los directivos, al desarrollar más de lo que sus funciones requieren y superior al estándar. Según los resultados se puede manifestar que la inteligencia emocional está inmersa en distintos aspectos de la vida como la motivación y desempeño de las labores.

En el Perú, Reynaga (2015) en su trabajo *Motivación y desempeño laboral del personal en el hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015*. Indicó que existe correlación entre las variables de estudio de acuerdo a los datos de  $r = 0,488$  y  $p = 0,000$ . Por su parte Orué (2013) en su investigación *Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de una empresa peruana*, destaca que el autoconocimiento, automotivación y autocontrol se relaciona significativamente con la evaluación de desempeño según datos estadísticos de  $r = -0,661$ ;  $r = -0,758$  y  $-0,669$  con niveles de significancia de 0,000.

## Conclusiones

- A. Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y la motivación laboral en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II de Villa el Salvador, año 2017. Siendo  $p < 0,005$
- B. Existe relación significativa entre las dimensiones de la inteligencia emocional y la motivación laboral en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II de Villa el Salvador, año 2017. Siendo  $p < 0,005$

## Recomendaciones

- A. A los directivos y personal de recursos humanos desarrollar talleres de autoconocimiento y automotivación en el personal con estrategias de reflexión para identificar las emociones propias y de los demás, diálogos sobre situaciones cotidianas resaltando aspectos positivos y negativos, reconociendo y nombrando las diferentes emociones, etc.
- B. A los trabajadores del C. M. I. Juan Pablo II de Villa el Salvador motivarse siendo positivos en el dialogo interior, escuchando cosas positivas en las primeras horas del día, relacionándose con personas positivas y siendo perseverante siempre en el aprendizaje diario.

## Referencias

- Goleman, D. (1995). *Inteligencia emocional*. Barcelona: Editorial Kairós.
- Herzberg, F.; Mausner, B., Snyderman, B. (1959). *The Motivation to Work*. New York: Wiley.
- Melgarejo, A. (2015). *Relación entre inteligencia emocional y motivación de logro en deportistas de alto rendimiento*. (Tesis de licenciatura, Universidad Argentina de la Empresa. Argentina). Recuperado de <https://repositorio.uade.edu.ar/xmlui/bitstream/handle/123456789/2516/Melgarejo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Pereyra, S. (2012). *Inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral (estudio realizado con el personal de la empresa Servipuertas S.A. de la ciudad Quetzaltenango)*. (Tesis de grado. Universidad Rafael Landívar. Guatemala). Recuperado <https://es.scribd.com/document/325531346/Pereira-Sulma>
- Reynaga, Y. (2015). *Motivación y desempeño laboral del personal en el hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015*. (Tesis de Maestro. Universidad Nacional José maría Arguedas, Apurímac). Recuperado de [http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/245/Yolanda\\_Reynaga\\_Tesis\\_Titulo\\_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/245/Yolanda_Reynaga_Tesis_Titulo_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Orué, E. (2013). *Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de una empresa peruana*. (Tesis de maestro. Universidad San Martín de Porres, Perú). Recuperado de [http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1607/1/sme\\_v2n1\\_art8.pdf](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1607/1/sme_v2n1_art8.pdf)

## Anexo 2. Matriz de consistencia

Título: Inteligencia emocional y motivación laboral en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II de Villa El Salvador, Lima 2017

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variables			
¿Qué relación existe entre la inteligencia emocional y la motivación laboral en el Centro Materno infantil Juan Pablo II de Villa El Salvador, el año 2017?	Establecer la relación existente entre la inteligencia emocional y la motivación laboral en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II de Villa El Salvador, año 2017.	Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y la motivación laboral en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II de Villa el Salvador, año 2017.	Inteligencia emocional			
<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicas</b>	Dimensiones	Indicadores	Items	Niveles y rangos
¿Qué relación existe entre la inteligencia emocional en su dimensión autoconocimiento y la motivación laboral en el Centro Materno infantil Juan Pablo II de Villa El Salvador, el año 2017?	Determinar el grado de relación existente entre la inteligencia emocional en su dimensión autoconocimiento y la inteligencia emocional en la motivación laboral en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II de Villa El Salvador, año 2017.	Existe relación significativa entre la inteligencia emocional en su dimensión autoconocimiento y la motivación laboral en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II de Villa el Salvador, año 2017.	Autoconocimiento	Influencia Manejo de conflictos Liderazgo Catalizador Establecer vínculos	1, 6, 11, 12, 13, 14, 15, 17, 18, 19,20,21	Muy bajo [45 – 80]
¿Qué relación existe entre la inteligencia emocional en su dimensión autorregulación y la motivación laboral en el Centro Materno infantil Juan Pablo II de Villa El Salvador, el año 2017?	Determinar el grado de relación existente entre la inteligencia emocional en su dimensión autorregulación y la inteligencia emocional en la motivación laboral en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II de Villa El Salvador, año 2017.	Existe relación significativa entre la inteligencia emocional en su dimensión autorregulación y la motivación laboral en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II de Villa el Salvador, año 2017.	Autorregulación	Autodominio Confiabilidad Escrupulosidad Adaptabilidad	2, 3, 4, 5, 7, 9, 10, 27.	Bajo [81 – 116]
¿Qué relación existe entre la inteligencia emocional en su dimensión motivación y la motivación laboral en el Centro Materno infantil Juan Pablo II de Villa El Salvador, el año 2017?	Determinar el grado de relación existente entre la inteligencia emocional en su dimensión motivación y la motivación laboral en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II de Villa El Salvador, año 2017.	Existe relación significativa entre la inteligencia emocional en su dimensión motivación y la motivación laboral en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II de Villa el Salvador, año 2017.	Motivación	Afán de compromiso Compromiso Iniciativa Optimismo	22, 23, 24, 25, 26, 28.	Medio [117 – 152]
¿Qué relación existe entre la inteligencia emocional en su dimensión empatía y la motivación laboral en el Centro Materno infantil Juan Pablo II de Villa El Salvador, el año 2017?	Determinar el grado de relación existente entre la inteligencia emocional en su dimensión empatía y la motivación laboral en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II de Villa El Salvador, año 2017.	Existe relación significativa entre la inteligencia emocional en su dimensión empatía y la motivación laboral en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II de Villa el Salvador, año 2017.	Empatía	Comprender a los demás Orientación al servicio Aprovechar la diversidad Conciencia política	8, 16, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35,36, 37, 38, 39, 42.	Alto [153 – 188]
¿Qué relación existe entre la inteligencia emocional en su dimensión H. sociales y la motivación laboral en el Centro Materno infantil Juan Pablo II de Villa El Salvador, el año 2017?	Determinar el grado de relación existente entre la inteligencia emocional en su dimensión H. sociales y la motivación laboral en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II de Villa El Salvador, año 2017.	Existe relación significativa entre la inteligencia emocional en su dimensión H. sociales y la motivación laboral en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II de Villa el Salvador, año 2017.	H. sociales	Habilidades de equipo. Cooperación y colaboración. Liderazgo	40, 41, 43, 44, 45	Muy alto [189 – 225]
¿Qué relación existe entre la	Determinar el grado de relación	Existe relación significativa entre la				

<p>inteligencia emocional en su dimensión habilidades sociales y la motivación laboral en el Centro Materno infantil Juan Pablo II de Villa El Salvador, el año 2017?</p>	<p>existente entre la inteligencia emocional en su dimensión habilidades sociales y la inteligencia emocional en la motivación laboral en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II de Villa El Salvador, año 2017.</p>	<p>inteligencia emocional en su dimensión habilidades sociales y la motivación laboral en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II de Villa el Salvador, año 2017.</p>	<p><b>Motivación laboral</b></p>			
			<p>Dimensiones</p>	<p>Indicadores</p>	<p>Items</p>	<p>Niveles y rangos</p>
			<p><b>Factores motivacionales intrínsecos</b></p>	<p>Reconocimiento Logro Responsabilidad Desarrollo profesional Oportunidad de crecimiento</p>	<p>1 - 11</p>	<p>Bajo [20 – 46] Medio [47-73] Alto [74-100]</p>
			<p><b>Factores motivacionales extrínsecos</b></p>	<p>Condiciones físicas de trabajo Salarios, beneficios y servicios sociales Seguridad de empleo</p>	<p>12 - 20</p>	

TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	ESTADÍSTICA A UTILIZAR
<p><b>TIPO:</b> El trabajo corresponde a una básica</p> <p><b>NIVEL</b> Descriptivo y correlacional</p> <p><b>DISEÑO:</b> No experimental.</p> <p><b>MÉTODO:</b> El estudio fue desarrollado siguiendo en enfoque cuantitativo y método Hipotético deductivo</p>	<p><b>POBLACIÓN:</b> Conformado por 80 trabajadores del Centro Materno Infantil Juan Pablo II de Villa el Salvador</p> <p><b>TIPO DE MUESTRA:</b> La muestra es de tipo censal equivalente a 80 trabajadores.</p> <p><b>MUESTREO:</b> El muestreo es no probabilístico por ser factible el alcance a toda la población.</p>	<p><b>DESCRIPTIVA:</b> Después de recolectar los datos, se procedió a realizar el análisis estadístico organizando la información en tablas de frecuencia y porcentajes, así como también en figuras de barras para el cual se utilizó el software estadístico SPSS versión 22 y el programa de Microsoft Excel.</p> <p><b>INFERENCIAL</b> Para la contrastación de las hipótesis se empleó la prueba de correlación no paramétrica Rho de Spearman con la finalidad de determinar la relación existente entre las variables de estudio.</p>

## **Anexo 3. Instrumentos**

## Escala para evaluar la Inteligencia emocional

### Estimado trabajador:

El presente cuestionario es parte de un trabajo de investigación orientado a describir la inteligencia emocional de los trabajadores del C. M. I. Juan Pablo II. Le agradeceré responder las preguntas con la mayor sinceridad posible. El cuestionario es personal y anónimo. **La información que nos proporcione será tratada de forma CONFIDENCIAL Y ANÓNIMA.**

### INSTRUCCIONES:

Lea atentamente cada una de las afirmaciones y marca con una (X) la alternativa que crea conveniente. Según la tabla de valoración siguiente: (duración aproximado: 25 minutos)

1	2	3	4	5
Capacidad en grado muy bajo	Capacidad en grado bajo	Capacidad en grado medio:	Capacidad en grado alto:	Capacidad en grado muy alto

Usted es capaz de:

N°	Dimensiones / items	Valoración				
		1	2	3	4	5
1	Identificar cambios en la excitación fisiológica propia.					
2	Asociar distintas señales físicas con diferentes emociones.					
3	Saber cuándo usted está pensando en forma negativa.					
4	Saber cuándo su 'conversación' interna es instructiva.					
5	Calmarse rápidamente en circunstancias difíciles.					
6	Saber cuándo se está poniendo furioso.					
7	Saber cuándo está interpretando hechos que le pasan.					
8	Saber qué sentidos está usando en cada ocasión.					
9	Identificar qué información influye en sus interpretaciones.					
10	Identificar cuándo experimenta cambios de humor.					
11	Saber cuándo está a la defensiva.					
12	Saber cuál es el impacto que su conducta tiene en otros..					



13	Saber cuándo usted se comunica en forma incongruente.					
	<b>Autorregulación</b>	1	2	3	4	5
14	Relajarse bajo situaciones de presión.					
15	Actuar productivamente en circunstancias difíciles.					
16	Actuar productivamente en situaciones que produzcan ansiedad.					
17	Calmarse rápidamente en circunstancias difíciles.					
18	Usar 'conversación interna' (hablar consigo mismo) para influir en sus estados emotivos.					
19	Responder a sentimientos negativos de otros sin ser perturbado.					
20	Permanecer calmado cuando usted es el blanco de la bronca o agresividad de otros.					
21	Desarrollar patrones de conducta nuevos o más productivos.					
	<b>Motivación</b>	1	2	3	4	5
22	Aumentar de ritmo las tareas, a voluntad.					
23	Recuperarse rápidamente luego de un fracaso.					
24	Completar tareas de largo plazo en los lapsos determinados.					
25	Producir mucha energía cuando está haciendo un trabajo de poco interés.					
26	Cortar o cambiar hábitos inefectivos.					
27	Hacer que las acciones sigan a las palabras.					
	<b>Empatía</b>	1	2	3	4	5
28	Comunicar sus sentimientos en forma efectiva.					
29	Comunicar correctamente lo que experimenta.					
30	Trabajar positivamente en los conflictos.					
31	Desarrollar consenso en otros.					
32	Mediar en conflictos de otros.					
33	Exhibir destrezas interpersonales efectivas.					

34	Articular los pensamientos de un grupo.					
35	Influir en otros, directa o indirectamente.					
36	Construir (lograr) la confianza de otros. Construir equipos de apoyo.					
37	Hacer sentir bien a otros.					
38	Dar consejo y apoyo a otros, cuando es necesario.					
39	Reflejar correctamente, a otros, sus sentimientos.					
40	Mostrar empatía a otros.					
	<b>Habilidades sociales</b>	1	2	3	4	5
41	Reconocer cuando otros están 'mal'.					
42	Ayudar a otros a manejar sus emociones.					
43	Involucrarse en conversaciones íntimas con otros					
44	Ayudar a un grupo a manejar sus emociones.					
45	Detectar incongruencias entre las emociones de otros, sus conductas y sentimientos.					

## Escala de motivación laboral para trabajadores

### Estimado trabajador:

El presente cuestionario es parte de un trabajo de investigación orientado a describir la motivación laboral de los trabajadores del C. M. I. Juan Pablo II. Le agradeceré responder las preguntas con la mayor sinceridad posible. El cuestionario es personal y anónimo. **La información que nos proporcione será tratada de forma CONFIDENCIAL Y ANÓNIMA.**

### INSTRUCCIONES:

Lea atentamente cada una de las interrogantes y marca con una (X) la alternativa que crea conveniente. Según la tabla de valoración siguiente: (duración aproximado: 25 minutos)

1	2	3	4	5
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE

N°	Factores motivacionales intrínsecos	Valoración				
		1	2	3	4	5
1	¿En tu centro laboral existe un adecuado reconocimiento de las labores efectuadas?					
2	¿En tu centro laboral existe alguna compensación como reconocimiento por concretar el objetivo planteado?					
3	¿Considera que es merecedor de un reconocimiento en su centro laboral?					
4	¿Usted, generalmente logra los objetivos encomendados en su centro laboral?					
5	¿En su centro laboral cumple las tareas encomendadas?					
6	¿En su centro laboral tiene un adecuado nivel de responsabilidad en las tareas que realiza?					
7	¿En su centro laboral concluye generalmente la labor encomendada?					
8	¿En su centro laboral considera que tiene un adecuado desarrollo profesional?					
9	¿Considera que la institución le permite una línea de carrera?					
10	¿En su centro laboral le permiten tener un adecuado nivel de crecimiento?					
11	¿En su centro laboral tiene Ud. Oportunidad de promoción?					
	<b>Factores de higiene extrínsecos</b>	Valoración				
		1	2	3	4	5
12	¿En su centro laboral existen las condiciones físicas adecuadas?					
13	¿Considera que es ergonómico su ambiente de labores en su centro laboral?					
14	¿En su centro laboral realiza su labor adecuadamente?					
15	¿En su centro laboral está de acuerdo con el salario que percibe?					
16	¿La institución le informa adecuadamente sobre sus beneficios sociales?					
17	¿En su centro laboral considera que los beneficios labores le satisfacen?					

18	¿En su centro laboral considera que tiene seguridad en el empleo?					
19	¿Considera que existe algún riesgo de perder su plaza en el centro laboral?					
20	¿Cree Usted que es imprescindible en su centro laboral?					

## Anexo 4.

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: INTELIGENCIA EMOCIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Autoconocimiento</b>							
1	Identificar cambios en la excitación fisiológica propia.	x		x		x		
2	Asociar distintas señales físicas con diferentes emociones.	x		x		x		
3	Saber cuándo usted está pensando en forma negativa.	x		x		x		
4	Saber cuándo su 'conversación' interna es instructiva.	x		x		x		
5	Calmarse rápidamente en circunstancias difíciles.	x		x		x		
6	Saber cuándo se está poniendo furioso.	x		x		x		
7	Saber cuándo está interpretando hechos que le pasan.	x		x		x		
8	Saber qué sentidos está usando en cada ocasión.	x		x		x		
9	Identificar qué información influye en sus interpretaciones.	x		x		x		
10	Identificar cuándo experimenta cambios de humor.	x		x		x		
11	Saber cuándo está a la defensiva.	x		x		x		
12	Saber cuál es el impacto que su conducta tiene en otros..	x		x		x		
13	Saber cuándo usted se comunica en forma incongruente.	x		x		x		
	<b>Autorregulación</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
14	Relajarse bajo situaciones de presión.							

15	Actuar productivamente en circunstancias difíciles.	x		x		x		
16	Actuar productivamente en situaciones que produzcan ansiedad.	x		x		x		
17	Calmarse rápidamente en circunstancias difíciles.	x		x		x		
18	Usar 'conversación interna' (hablar consigo mismo) para influir en sus estados emotivos.	x		x		x		
19	Responder a sentimientos negativos de otros sin ser perturbado.	x		x		x		
20	Permanecer calmado cuando usted es el blanco de la bronca o agresividad de otros.	x		x		x		
21	Desarrollar patrones de conducta nuevos o más productivos.	x		x		x		
	<b>Motivación</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
22	Aumentar de ritmo las tareas, a voluntad.	x		x		x		
23	Recuperarse rápidamente luego de un fracaso.	x		x		x		
24	Completar tareas de largo plazo en los lapsos determinados.	x		x		x		
25	Producir mucha energía cuando está haciendo un trabajo de poco interés.	x		x		x		
26	Cortar o cambiar hábitos inefectivos.	x		x		x		
27	Hacer que las acciones sigan a las palabras.	x		x		x		

	<b>Empatía</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
28	Comunicar sus sentimientos en forma efectiva.	x		x		x		
29	Comunicar correctamente lo que experimenta.	x		x		x		
30	Trabajar positivamente en los conflictos.	x		x		x		
31	Desarrollar consenso en otros.	x		x		x		
32	Mediar en conflictos de otros.	x		x		x		
33	Exhibir destrezas interpersonales efectivas.	x		x		x		
34	Articular los pensamientos de un grupo.	x		x		x		
35	Influir en otros, directa o indirectamente.	x		x		x		
36	Construir (lograr) la confianza de otros.	x		x		x		
	Construir equipos de apoyo.	x		x		x		
37	Hacer sentir bien a otros.	x		x		x		
38	Dar consejo y apoyo a otros, cuando es necesario.	x		x		x		
39	Reflejar correctamente, a otros, sus sentimientos.	x		x		x		
40	Mostrar empatía a otros.	x		x		x		
	<b>Habilidades sociales</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
41	Reconocer cuando otros están 'mal'.	x		x		x		
42	Ayudar a otros a manejar sus emociones.	x		x		x		

43	Involucrarse en conversaciones íntimas con otros	x		x		x		
44	Ayudar a un grupo a manejar sus emociones.	x		x		x		
45	Detectar incongruencias entre las emociones de otros, sus conductas y sentimientos.	x		x		x		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia**

**Opinión de aplicabilidad:**      **Aplicable [ X ]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

**20 de julio del 2017**

**Apellidos y nombres del juez evaluador:** ..... **DNI:** .....

**Especialidad del evaluador:** .....

<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

\_\_\_\_\_

Firma



Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Factores motivacionales intrínsecos							
1	¿Existe un adecuado reconocimiento de las labores efectuadas?	x		x		x		
2	¿Existe alguna compensación como reconocimiento por concretar el objetivo planteado?	x		x		x		
3	¿Considera que es merecedor de un reconocimiento?	x		x		x		
4	¿Usted, generalmente logra los objetivos encomendados?	x		x		x		
5	¿Cumple las tareas encomendadas?	x		x		x		
6	¿Tiene un adecuado nivel de responsabilidad en las tareas que realiza?	x		x		x		
7	¿Concluye generalmente la labor encomendada?	x		x		x		
8	¿Considera que tiene un adecuado desarrollo profesional?	x		x		x		
9	Considera que la institución le permite una línea de carrera?	x		x		x		
10	¿Le permiten tener un adecuado nivel de crecimiento?	x		x		x		
11	¿Tiene Ud. Oportunidad de promoción?	x		x		x		
		Si	No	Si	No	Si	No	
12	¿Existen las condiciones físicas adecuadas?	x		x		x		
13	¿Considera que es ergonómico su ambiente de labores?	x		x		x		
14	¿Realiza su labor adecuadamente?	x		x		x		
15	¿Está de acuerdo con el salario que percibe?	x		x		x		
16	¿La institución le informa adecuadamente sobre sus beneficios sociales?	x		x		x		
17	¿Considera que los beneficios labores le satisfacen?	x		x		x		
18	¿Considera que tiene seguridad en el empleo?	x		x		x		
19	¿Considera que existe algún riesgo de perder su plaza?	x		x		x		
20	¿Cree Usted que es imprescindible?	x		x		x		

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: MOTIVACION LABORAL**

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable [  ]      Aplicable después de corregir [  ]      No aplicable [  ]

..... del 2017

**Apellidos y nombres del juez evaluador:**

.....DNI:.....

**Especialidad del  
evaluador:**.....

<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

---

Firma

### Anexo 5. Prueba piloto y confiabilidad

#### Inteligencia emocional

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	
1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	3	2	4	2	4	1	2	4	1	2	3	3	4	
2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	4	2	2	4	4	4	4	2	4	4	4	2	2	2	4	4	2	4	4	
3	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	4	2	3	4	3	2	4	3	3	2	4	4	4	3	4	2	3	4	4	
4	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	4	4	2	4	2	4	4	4	2	2	4	2	4	4	4	
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	1	1	2	2	2	4	2	2	4	3	2	2	4	2	2	3	4	2		4	4
6	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	3	2	3	4	2	2	3	2	3	2	3	2	4	3	3	2	3	3	2
7	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	4	2	2	3	2	2	2	2	4	2	2	3	2	4	2	2	2
8	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	4	4	4	4	2	4	4	1	2	2	4	4	4	2
9	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	3	2	4	2	2	4	4	2	2	3	2	2	2	4
10	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	4	2	3	2	2	2	4	4	4	4	4	2	2	2	2	4	2	2	2	2
11	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	4	4	2	1	4	4	4	4	2	2	3	4	4	4	2	1
12	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	1	2	2	3	3	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2
13	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	4	3	2	3	3	3	4	2	
14	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
15	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	4	2	3	2	3	2	2	4	3	
16	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	4	4	4	4	2	3	3	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2
17	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	1	2	2
18	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	4	1	1	2	2	1	1	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2
19	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	4	3	4	4	4	3	3	2	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4
20	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	4	2	3	2	2	2	4	4	4	4	4	2	2	2	2	4	2	2	2	2

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,826	45

## MOTIVACIÓN LABORAL

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
1	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
2	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
3	3	2	1	2	2	2	2	2	2	3	3	2	1	2	2	2	2	2	2
4	2	2	1	2	3	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	3	2	2	2
5	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
6	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
7	2	2	1	1	3	1	1	3	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2
8	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2
9	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2
10	2	3	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2
11	4	5	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
12	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3
13	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3
14	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2
15	2	2	1	3	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1
16	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
17	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2
18	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2	3	2	2	2
19	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3
20	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2

## Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,977	20



### Anexo 6. Base de datos

#### Inteligencia emocional

Nro	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40	P41	P42	P43	P44	P45				
1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2		
2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2				
3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3			
4	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	5	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3		
5	2	2	2	3	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1	3	2	1	5	2	3	2	2	2	2	2	2	5	3	2	5	2				
6	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2	1	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	5	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2				
7	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	1	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2			
8	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2			
9	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	5	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	1	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2				
10	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	1	2	2	3	2	5	2	2	2	1	2	2	2					
11	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4			
12	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4				
13	3	2	1	2	2	2	2	2	3	3	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	1	2	1	3	2	1	3	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	3				
14	2	2	1	2	3	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2			
15	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4			
16	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4		
17	2	2	1	1	3	1	1	3	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	1	1	2	1	1	3	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1		
18	2	2	2	3	2	2	2	1	2	5	2	3	2	2	2	1	2	5	2	2	2	1	1	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	5	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2		
19	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	3	5	2	2	3	2	2	2	1	2	2	1	2	2	3	2	3	2	2	2	1	3	2	2			
20	2	3	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2				
21	4	5	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
22	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3		
23	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3		
24	2	2	1	3	2	2	2	2	5	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2		
25	2	2	1	3	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	
26	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	4	3	2	3	2	1	1	5	2	2	2				
27	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	5	2	3	5	2	2	2	3	2	3	3	5	3	2	2	5	2	5	2	3	2	2	5	3			
28	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	5	3	2	5	2	2	2	2	3	2	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3		
29	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	4	2	2	2	3	5	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2		
30	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	5	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3
31	2	3	2	2	3	3	3	2	5	2	2	3	2	2	2	3	3	5	3	2	2	3	3	2	5	2	1	2	2	5	2	3	2	3	2	5	2	2	2	2	1	5	2	1	1	3	2		
32	2	3	2	3	3	2	2	5	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	5	2	
33	2	1	2	2	2	2	5	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	
34	1	2	2	2	2	2	1	4	2	1	2	4	2	1	2	2	5	2	2	2	4	2	2	2	4	3	2	2	2	4	3	2	2	3	2	4	2	2	4	2	2	4	3	3	3	3	2	3	
35	2	2	1	3	2	2	1	1	5	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1		
36	2	3	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
37	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
38	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2		
39	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
40	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	





## Motivación laboral

Nro	INTRINSECOS											EXTRINSECOS									
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	
1	2	5	3	2	5	2	2	3	2	3	2	2	2	5	2	2	3	3	3	5	
2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	
3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	
4	4	3	4	4	5	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	
5	2	2	3	2	2	2	1	3	2	3	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	
6	1	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	
7	1	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	4	2	
8	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	1	2	
9	2	2	4	2	2	1	3	2	2	2	4	2	2	2	1	3	2	2	2	4	
10	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	2	
11	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	
12	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	
13	3	3	2	2	2	1	2	1	3	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	3	
14	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	
15	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	
16	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	
17	2	1	3	2	2	2	2	1	1	3	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	
18	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	
19	3	2	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	3	2	2	2	1	3	2	2	
20	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
22	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	
23	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	
24	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	
25	2	2	2	4	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2	
26	2	2	2	3	2	1	1	2	2	2	3	2	3	2	1	1	2	2	2	2	
27	2	3	5	2	2	5	3	2	3	2	2	5	2	5	2	3	2	2	5	3	
28	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	5	2	3	3	3	
29	3	2	3	2	4	2	2	3	2	3	2	2	2	4	2	2	3	2	2	2	
30	3	3	3	4	2	2	3	3	3	4	2	2	2	2	2	3	3	3	4	3	
31	3	3	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	3	
32	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	
33	3	3	3	5	2	3	3	3	3	4	2	5	2	2	3	3	3	3	2	3	
34	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	5	3	3	3	2	
35	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	
37	3	3	5	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	5	
38	2	2	3	5	2	2	2	3	2	3	2	2	2	5	2	2	3	3	2	2	
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
40	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	3	3	





### Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Miluska Rosario Vega Guevara, docente de la Escuela de Postgrado de la UCV y revisor del trabajo académico titulado **"Inteligencia emocional y motivación laboral en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II de Villa El Salvador, Lima 2017"** de la estudiante **Alicia Ramos Luque**; y habiendo sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin, he constatado lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud de 24% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la universidad César Vallejo.

Lima, 24 de octubre del 2017



MSc. Miluska Rosario Vega Guevara

DNI: 28284526



*Alzmirra  
Barro*



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

*Visto  
Para empastado  
[Firma]*

**FORMATO DE SOLICITUD**

**SOLICITA:**

*Visto bueno para empastado*

**ESCUELA DE POSGRADO**

*Alicia Ramos Luque* con DNI N° *01314625*  
(Nombres y apellidos del solicitante) (Número de DNI)

domiciliado (a) en *Scal. 1 Gr. 4 M2H 27 23 - VES*  
(Calle / Lote / M.E. / Urb. / Distrito / Provincia / Región)

ante Ud. con el debido respeto expongo lo siguiente:

Que en mi condición de alumno de la promoción: *2015 - II* del programa: *Gestión de los servicios de la salud* identificado con el código de matrícula N° *6000156279*  
(Promoción) (Nombre del programa) (Código de alumno)

de la Escuela de Posgrado, recorro a su honorable despacho para solicitarle lo siguiente:

*Visto bueno para empastado  
Tesis corregida según Resolución Directoral*

Por lo expuesto, *aliv* le ordeno a quien corresponde se me atienda mi petición por ser de justicia.

Lima, *03* de *Abril* de 2018



*[Firma]*  
(Firma del solicitante)

**Documentos que adjunto:**

- a. (01) tesis con las observaciones
- b. (01) tesis anillada corregida
- c. Copia de Resolución Directoral de sustentación
- d. Copia de Dictamen de sustentación de tesis
- Copia de acta de aprobación de originalidad de tesis y pantallazo de Turnitin

Cualquier consulta por favor comunicarse conmigo al:

Teléfonos: *448877002*

Email: *alivalv2608@hotmail.com*



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)  
"César Acuña Peralta"

## FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

### 1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

Ramos Luque Alicia  
D.N.I. : 01314625  
Domicilio : Sect. 1 Gr. 4 N° 11 LT. 23 - VES  
Teléfono : Fijo : 2685889 Móvil : 948877002  
E-mail : a.peralta.2608@hotmail.com

### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : .....  
Escuela : .....  
Carrera : .....  
Título : .....

Tesis de Post Grado

Maestría

Grado : Maestra

Mención : Gestión de los servicios de la salud

Doctorado

### 3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Ramos Luque Alicia  
.....  
.....


Título de la tesis:

Inteligencia emocional y maduración laboral en el Centro  
Materna Infantil Juan Pablo II de Villa el Salvador

Año de publicación : 2018

### 4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento, autorizo a la Biblioteca UCV-Lima Norte,  
a publicar en texto completo mi tesis.

Firma : 

Fecha: 02/06/2018