



UNIVERSIDAD  
PRIVADA  
DEL NORTE

# ESCUELA DE POST GRADO Y ESTUDIOS CONTINUOS

INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU INFLUENCIA  
EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA COMPAÑÍA  
CONSTRUCTORA H&M INGENIEROS S.A.C., DE  
TRUJILLO.

Tesis para optar el grado de **Maestra** en:

**ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**Autora:**

Bach. Juarez Suarez Mercedes Esmeralda

**Asesora:**

Dra. Julia Otilia Sagástegui Cruz

**Trujillo – Perú**

**2020**

## Resumen

En la presente investigación denominada: Inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral en la compañía constructora H&M ingenieros S.A.C., de Trujillo, se planteó como objetivo general: Determinar la influencia de la Inteligencia Emocional en el desempeño laboral de los trabajadores de la compañía constructora H&M Ingenieros S.A.C., de Trujillo. Investigación realizada bajo el paradigma cuantitativo, de alcance explicativo y de diseño no experimental y transeccional. Para la recopilación de datos se consideró una población de 23 colaboradores de la mencionada organización; la muestra fue de tipo censal, la técnica empleada fue la encuesta y los instrumentos, dos cuestionarios validados, los datos recopilados se procesaron con el SPSS v. 25.

Luego del análisis de los datos se llegaron a las siguientes conclusiones: que la Inteligencia Emocional influye significativamente en el Desempeño Laboral de los trabajadores de la compañía constructora H&M Ingenieros S.A.C., Trujillo; existe una asociación significativa ( $p-v=0,000 < 0,05$ ) entre la inteligencia emocional y su desempeño laboral; y una correlación directa de nivel muy alta ( $T=0,823$ ). Por lo que se afirma que la Inteligencia Emocional influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la compañía constructora H&M Ingenieros S.A.C., de Trujillo.

**Palabras clave:** Inteligencia emocional. Desempeño laboral. Compañía constructora

## Tabla de contenidos

Carátula	
Resumen.....	ii
Abstract .....	iii
Dedicatoria .....	iv
Agradecimiento .....	v
Tabla de contenidos .....	vi
Índice de tablas y figuras.....	vii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
1.1. Realidad Problemática .....	1
1.2. Pregunta de Investigación .....	3
1.3. Objetivos de la Investigación.....	3
1.4. Justificación de la Investigación .....	4
1.5. Alcance de la Investigación .....	5
II. MARCO TEÓRICO.....	6
2.1. Antecedentes de la Investigación .....	6
2.2. Definición de términos.....	10
2.3. Bases teóricas.....	13
III. HIPÓTESIS .....	25
3.1. Operacionalización de Variables .....	25
3.2. Propuesta de solución .....	28
IV. DESCRIPCIÓN DE MÉTODOS Y ANÁLISIS .....	44
V. RESULTADOS .....	48
VI. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES .....	61
Referencias.....	70
Apéndice.....	74

## Índice de tablas y figuras

### Índice de tablas

Tabla 1 Distribución de frecuencias del nivel de inteligencia emocional de los trabajadores de la compañía constructora H&M Ingenieros S.A.C., Trujillo.....	48
Tabla 2 Distribución de frecuencias del nivel de inteligencia emocional de los trabajadores de la compañía constructora H&M Ingenieros S.A.C., Trujillo, según dimensiones .....	49
Tabla 3 Distribución de frecuencias del nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la compañía constructora H&M Ingenieros S.A.C., Trujillo.....	50
Tabla 4 Distribución de frecuencias de los niveles de desempeño laboral de los trabajadores de la compañía constructora H&M Ingenieros S.A.C., Trujillo, según dimensiones. ....	52
Tabla 5 Distribución porcentual entre los niveles de inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de la compañía constructora H&M Ingenieros S.A.C., Trujillo .....	53
Tabla 6 Distribución porcentual entre los niveles de inteligencia emocional y la dimensión rendimiento en la tarea del desempeño laboral de los trabajadores .....	54
Tabla 7 Distribución porcentual entre los niveles de inteligencia emocional y la dimensión comportamientos contraproducentes del desempeño laboral de los trabajadores .....	55
Tabla 8 Distribución porcentual entre los niveles de inteligencia emocional y la dimensión rendimiento en el contexto del desempeño laboral de los trabajadores.....	56
Tabla 9 <i>Prueba de Rho de Spearman entre la inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores.....</i>	57
Tabla 10 <i>Correlaciones lineales y dependencia entre la inteligencia emocional y las dimensiones del desempeño laboral.....</i>	58

## Índice de figuras

Figura 1. Distribución porcentual del nivel de inteligencia emocional de los trabajadores de la compañía constructora H&M Ingenieros S.A.C., Trujillo.....	49
Figura 2. Distribución porcentual del nivel de inteligencia emocional de los trabajadores de la compañía constructora, según dimensiones de estudio.....	50
Figura 3. Frecuencia porcentual de los niveles de desempeño laboral de los trabajadores de la compañía constructora H&M Ingenieros S.A.C., Trujillo.....	51
Figura 4. Distribución porcentual del nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la compañía constructora, según dimensiones de estudio.....	52
Figura 5. Dispersión de las puntuaciones de la inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores.....	57

## **NOTA DE ACCESO**

**No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales.**

## Referencias

- Alicia, G. (2010). Comportamientos extra papel de la colaboración a la transgresión . *CONICET-UNR-Argentina* , 32-53.
- Álvarez, L., & Pérez, M. (2009). Inteligencia emocional en las relaciones académicas. *Revista Laurus*, 15(30), 94-117.
- Ardila, R. (2011). Inteligencia ¿Qué sabemos y que nos falta investigar? *Revista Académica Colombiana de Ciencia*, 35(134), 97-103.
- Arias, F. (2006). *El proyecto de Investigación introducción a la metodología científica* (Sexta ed.). Caracas: Episteme. Obtenido de <https://evidencia.com/wp-content/uploads/2014/12/EL-PROYECTO-DE-INVESTIGACIÓN-6ta-Ed.-FIDIAS-G.-ARIAS.pdf>
- Bar-On, R. (2000). *Emotional and social intelligence. Insights from the emotional quotient inventory*. San Francisco-EE.UU.: The Handbook of Emotional Intelligence.
- Benavides, O. (2002). *Competencias y Competitividad: Diseño para Organizaciones Latinoamericanas*. Bogotá-Colombia: McGraw-Hill.
- Bueno, W. (2017). *Inteligencia emocional y desempeño laboral en los trabajadores del Banco Nacional de Tacna, 2017*. Tacna: Universidad Privada de Tacna. Obtenido de <http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/385/1/Bueno-Mariaca-Walther-Arturo.pdf>
- Canós, L., Pons, C., Valero, M., & Maheut, J. (2012). *Toma de decisiones en la empresa: Proceso y Clasificación*. Valencia-España: Universidad Politécnica de Valencia.
- Carmona, P., & Rosas, R. (Diciembre de 2017). Influencia de la Inteligencia Emocional en el Desempeño Laboral. *Revista LÍDER*, 19(31), 107-118.
- Cera, E., & Bartolome, A. (2017). *Inteligencia emocional y motivación en educación física en secundaria*. Redalyc.
- Chávez, A. (2014). Gestión del desempeño en las organizaciones. *Horizonte de la ciencia*, 4(6), 75-81.
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del Talento Humano*. Bogotá-Colombia: McGraw-Hill.
- Chóliz, M. (2005). *Psicología de la emoción: el proceso emocional*. Valencia-España: Universidad de Valencia.
- Del Río, N. (2019). *La motivación y la inteligencia emocional en la vida personal y en la empresa*. Facultat de ciencies Jurídiques i Econòmiques.

- Diario Expansión. (24 de Diciembre de 2018). *La inteligencia emocional impulsa la productividad*. Obtenido de <https://expansion.mx/mi-carrera/2015/12/18/la-inteligencia-emocional-impulsa-la-productividad>
- Enríquez, E., Martínez, J., & Guevara, L. (2015). Relación de la inteligencia emocional con el desempeño laboral. *Ciencia y Salud*, 3(11), 41-46.
- ESAN. (5 de Febrero de 2019). *¿Qué evaluar en el desempeño de los empleados?* Obtenido de Conexión ESAN: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2019/02/que-evaluar-en-el-desempeno-de-los-empleados/>
- Fajardo, R. (2017). *La inteligencia emocional y desempeño laboral de las teleoperadoras de ESSALUD en Línea Lima-2017 (Tesis de maestría)*. Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado, Lima-Perú.
- Fernández, P., Berrios, M., Extremera, N., & Augusto, J. (2012). Inteligencia Emocional: 22 años de avances empíricos. *Psicología Conductual*, 20(1), 5-13.
- Gabini, S., & Salessi, S. (2016). *Validación de la Escala de Rendimiento Laboral Individual en trabajadores argentinos*. Córdoba.: Facultad de Psicología - Universidad Nacional de Córdoba.
- Gallo, J. (2019). *Inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores del centro de salud Santa Teresita, Sullana - 2019 (Tesis de maestría)*. Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado, Piura-Perú.
- Galvis, C. (2007). Inteligencia Emocional. *Revista electrónica de Humanidades, Educación y Comunicación Social*, 2(2), 36-54.
- Gardner, H. (2001). *La inteligencia reformulada*. Barcelona-España: Paidós.
- Goleman, D. (1999). *Inteligencia Emocional en la empresa*. Buenos Aires: Editorial B. Argentina S.A.
- Goleman, D. (2010). *Inteligencia Emocional*. España: Kairós.
- Guajala, S. (2017). *La importancia de la Inteligencia Emocional en el Desempeño Laboral (Tesis de maestría)*. Universidad Espíritu Santo, Facultad de Posgrado, Guayaquil-Ecuador.
- Hernández, E. (2011). *Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral de los supervisores de industrias cítricas de Montemorelos (Tesis de Maestría) (Tesis de maestría)*. Universidad de Montemorelos, Escuela de Posgrado, Nuevo León-México.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.
- Herran Gaston, A. (2016). Autoconocimiento y Formación: Más allá de la Educación en Valores. *Tendencias Pedagógicas 8*.

- Huamán, R. (2017). *La inteligencia emocional y desempeño laboral de los rabajadores de la Junta de Usuarios Sub Distrito de Riego Cañete – 2017 (Tesis de maestría)*. Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado, Lima-Perú.
- López, F. (2011). *Comunicación Empresarial: Plan estratégico como herramienta gerencial* (Segunda ed.). Bogotá-Colombia: ECOE Ediciones.
- Madrid, N. (2014). *La Autorregulación Emocional y la inteligencia emocional*. Madrid: Psicología .
- Marín Cheto, R. (2019). *Relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral en el sector turismo*. Castellón de la Plana: Universitat Jaume I.
- Mayer, J., & Salovey, P. (1997). Relaciones entre la inteligencia emocional y el cociente intelectual con el rendimiento académico en estudiantes universitarios. *Revista electrónica de motivación y emoción*, 22.
- Mondy, R., & Noe, R. (2005). *Administración de Recursos Humanos* (Novena ed.). México: Pearson Educación.
- Moreno, N. (2018). *La inteligencia emocional y el desempeño laboral del profesional de enfermería del Centro Médico Naval “Santiago Távara”, Callao - 2018*. Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado, Lima-Perú.
- Moya, L. (2014). *La empatía*. Barcelona: Ed. Plataforma.
- Muñoz, A. (2013). *La empatía: ¿un concepto unívoco?* Colombia: Katharsis.
- Orellana, R. (2018). *La inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral del personal docente de la Unidad Educativa Lola Arosemena de Carbo, Guayaquil, 2018*. Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado, Piura-Perú.
- Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (2010). Desempeño Laboral y Estabilidad del Personal. *Revista de Ciencias Sociales*, 16(3), 493-505.
- Peralta, A., & Serpell, A. (2005). Características de la Industria de la Construcción. *Revista Ingeniería de Construcción*, 1(11).
- Pico Gutiérrez, E., & Lindao Tomalá, G. (2019). *La inteligencia emocional para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa EMASA-EP, provincia de Santa Elena, año 2018*. La Libertad: Universidad Estatal Península de Santa Elena.
- Quiroa, C. (2014). *Toma de decisiones y productividad laboral*. México: Universidad Rafael Landívar.
- Ramírez, J. (2017). *Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en una Empresa Constructora Privada, 2017 (Tesis doctoral)*. Universidad Nacional de Trujillo, Escuela de Post Grado, Trujillo-Perú.
- Ramos, P. (03 de Junio de 2015). *De qué hablamos cuando hablamos de rendimiento laboral*. Obtenido de Rasgo Latente: <http://rasgolatente.es/rendimiento-laboral/>

- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional* (Séptima ed.). México: Prentice Hall.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2010). *Administración* (Décima ed.). México: Pearson Educación.
- Rodriguez, Y. (2014). *Modelo de uso de información para la toma de decisiones estratégicas en organizaciones (Tesis Doctoral)*. Universidad de Granada, Escuela de posgrado, España.
- Sánchez, V. (2015). La redefinición del papel de la empresa en la sociedad. *Revista de Ciencias Sociales*, 1(20), 129-145.
- Schermerhorn, J. (2003). *Administración*. México: Editorial Limusa.
- Segarra, M., & Bou, J. (2004). Concepto, tipos y dimensiones del conocimiento: configuración del conocimiento estratégico. *Revista de Economía y Empresa*, 3(52), 175-195.
- Silva, K., & Perez, J. (2016). *Relación entre la Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la empresa Novedades B&V S.A.C. de la ciudad de Trujillo*. Universidad Privada Antenor Orrego, Facultad de Ciencias Económicas, Trujillo-Perú.
- Solange, O. (2019). *Relación entre inteligencia emocional y habilidades sociales*. Ecuador: Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Tigani, D. (2006). *Excelencia en Servicio*. México: Liderazgo 21.
- Troncoso, R. (2018). *La inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores del Hotel Cabaña Quinta, Puerto Maldonado, 2018*. Cusco: Universidad Andina del Cusco. Obtenido de [http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/2629/1/Rodrigo\\_Tesis\\_bachiller\\_2018.pdf](http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/2629/1/Rodrigo_Tesis_bachiller_2018.pdf)
- Villamizar, G., & Donoso, R. (2013). Definiciones y teorías sobre inteligencia: Revisión Histórica. *Psicogente*, 16(30), 407-423.