

**UNIVERSIDAD NACIONAL SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



**Inteligencia emocional y compromiso laboral de los trabajadores del gobierno regional Ayacucho (Sede Central) 2020**

Tesis para optar el título profesional de Licenciados en Administración

**Presentando por:**

Bach. Deysi Isabel Reyes Laura

Bach. Walter Yonatan Vargas Martinez

**Asesor**

Mg Ricardo Moisés Jorgechagua Saavedra

**Ayacucho - Perú**

**2023**

## **DEDICATORIA**

Agradecer a Dios, en primer lugar, pues me concedió una familia maravillosa, quienes creyeron en mí siempre; brindándome un ejemplo de humildad, sacrificio y superación.

A mis padres; quienes me mostraron su sacrificio y me brindaron su amor en todo momento. Al día hoy, es preciso mencionar que ha sido un privilegio ser su hija e ir siempre de la mano de ustedes.

*Deysi Isabel*

Agradecer a mis padres y hermanos por permanecer en todo momento brindándome su apoyo moral todo este tiempo.

A todas las personas que fueron parte de esta investigación, quienes nos colaboraron con sus conocimientos, logrando así que éste trabajo se realice con éxito.

*Walter Yonatan*

## AGRADECIMIENTO

Gracias a: Diana Laura y Loli Reyes; mis padres; a quienes considero mis principales inspiradores de mis anhelos, quienes creen y confían en mis capacidades, brindándome consejos y valores que me enseñaron desde pequeña. Asimismo, retribuyo también al personal del Gobierno Regional de Ayacucho por su inestimable tiempo y aporte para nuestra investigación.

*Deysi Isabel*

Retribuyo a nuestros maestros de la “Escuela de Administración de Empresas de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga”, pues nos compartieron sus sapiencias en todo el proceso de preparación como profesionales; de forma especial, al Mg. Ricardo Moisés Jorgechagua Saavedra; tutor de nuestra investigación, quien nos guio con su paciencia y rectitud como docente

*Walter Yonatan.*

## **RECONOCIMIENTO**

Nos sentimos honrados de haber contado con nuestros maestros en la universidad, personas de gran sabiduría quienes contribuyeron de gran manera en todo este proceso de desarrollo en nuestras profesiones.

Sencillo no ha sido este proceso; pero gracias a las facilidades que nos brindó nuestra querida universidad, nuestros docentes y familiares; y claro gracias también a nuestro ímpetu, dedicación y ganas de superarnos venimos logrando nuestros objetivos como es, el culminar nuestra tesis con éxito y con ello obtener nuestros títulos profesionales.

*Deysi Isabel y Walter Yonatan*

## RESUMEN

El propósito principal de esta tesis fue determinar que la inteligencia emocional influye en el compromiso laboral de trabajadores del Gobierno Regional Ayacucho (Sede Central), 2020. Metodológicamente correspondió al tipo aplicada, nivel explicativo, diseño no experimental, método general: hipotético-deductivo y como método específico fue estadístico, técnica de encuesta, cuestionario como instrumento aplicado a 270 trabajadores, escala ordinal tipo Likert, validados por juicio de expertos y determinado el grado de confiabilidad con estadígrafo Alfa de Cronbach. La contrastación de hipótesis se realizó con correlación de Spearman por corresponder al método y objetivos de investigación. El resultado de contrastación de hipótesis nos indica relación directa entre inteligencia emocional y compromiso laboral de trabajadores del gobierno regional Ayacucho 2020 (Sede central) con Rho de Spearman = 0,289, lo que significa una correlación directa, valor  $[(P = 0.000) < 0.05]$  determina la aceptación de la hipótesis  $H_a$ ; hay una relación significativa entre la variable inteligencia emocional y el compromiso laboral de trabajadores del gobierno regional Ayacucho en el 2020. Lo que explica, como conclusión, a mayor inteligencia emocional mayor compromiso laboral de los empleados o viceversa.

***Palabras Claves:*** Inteligencia emocional y compromiso laboral.

## ABSTRACT

The objective of this thesis was to determine that emotional intelligence influences the work commitment of the workers of the Ayacucho Regional Government (Headquarters), 2020. Methodologically it corresponded to the applied type, explanatory level, non- experimental design, general method: hypothetical-deductive and as specific method was statistical, survey technique, questionnaire as an instrument applied to 270 workers, ordinal Likerttype scale, validated by expert judgment and determined the degree of reliability with Cronbach's Alpha statistic. Hypothesis testing was performed with Spearman's correlation because it corresponds to the research method and objectives. The result of the hypothesis testing indicates a direct relationship between emotional intelligence and labor commitment of workers of the Ayacucho regional government 2020 (Headquarters) with Spearman's  $Rho = 0.289$ , which means a direct correlation, value  $[P = 0.000) < 0.05]$  determines the acceptance of the hypothesis  $H_a$ , since there is a significant relationship between the emotional intelligence variable and the commitment of public servants of the Ayacucho region in 2021. This explains as a conclusion that the higher the emotional intelligence, the higher the work commitment of the employees or vice versa.

**Key words:** Emotional intelligence and work commitment.

## ÍNDICE

DEDICATORIA .....	2
AGRADECIMIENTO .....	3
RECONOCIMIENTO.....	4
RESUMEN .....	5
ABSTRACT.....	6
ÍNDICE .....	7
INDICE DE TABLAS .....	9
ÍNDICE DE FIGURAS.....	10
INTRODUCCIÓN .....	11
I. REVISIÓN DE LITERATURA .....	18
1.1 Marco Referencial .....	18
1.2 Marco teórico.....	25
1.3 Marco conceptual .....	42
II. MATERIALES Y MÉTODOS .....	46
2.1 Materiales y equipos .....	46
2.2. Diseño metodológico .....	47
2.2.1.Enfoque de investigación .....	47
2.2.2.Tipo de Investigación.....	47
2.2.3.Nivel de investigación.....	47
2.2.4.Diseño de investigación .....	48
2.2.5.Método .....	48
2.2.6.Fuente de datos .....	48
2.3. Población y muestra de la investigación .....	49
2.4. Técnicas de la investigación .....	49
2.5. Instrumentos de investigación.....	50
2.6. Procedimiento de recolección de datos .....	50
2.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos .....	51
III. RESULTADOS .....	52
3.1. Datos generales .....	52
3.2. Análisis e interpretación de los indicadores .....	55
3.2.1. Dimensiones de motivación y trabajo en equipo .....	55

3.2.2.	<i>Dimensiones de Autoconfianza y aprendizaje continuo</i> .....	58
3.2.3.	<i>Dimensiones de empatía y comunicación efectiva</i> .....	61
3.3.	Análisis de resultados inferenciales .....	64
3.3.1.	Prueba de normalidad .....	64
3.3.2.	Contraste de hipótesis general .....	64
3.3.3.	Contraste de hipótesis específica 1 .....	65
3.3.4.	Contraste de hipótesis específica 2 .....	66
3.3.5.	Contraste de hipótesis específica 3 .....	67
IV.	DISCUSIÓN .....	69
V.	CONCLUSIONES .....	74
VI.	RECOMENDACIONES .....	76
	REFERENCIAS .....	78
	ANEXOS .....	84



## INDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Grado de instrucción.....	64
<b>Tabla 2</b> Condición laboral .....	65
<b>Tabla 3</b> Cargo que desempeña .....	66
<b>Tabla 4</b> Tiempo que labora .....	67
<b>Tabla 5</b> Reconocimiento y organización .....	68
<b>Tabla 6</b> Grado de instrucción.....	89
<b>Tabla 7</b> Condición laboral .....	89
<b>Tabla 8</b> Cargo que desempeña .....	89
<b>Tabla 9</b> Tiempo que labora .....	90
<b>Tabla 10</b> Reconocimiento y organización .....	90
<b>Tabla 11</b> Búsqueda de mejores trabajos y escucha activa .....	91
<b>Tabla 12</b> Asignación de responsabilidad y flexibilidad al cambio .....	91
<b>Tabla 13</b> Hablar con confianza y búsqueda de información relevante .....	92
<b>Tabla 14</b> Actitud óptima y conocimientos específicos .....	92
<b>Tabla 15</b> Preparación para el puesto y comparten las experiencias.....	93
<b>Tabla 16</b> Identificación de propias emociones y escucha efectiva .....	93
<b>Tabla 17</b> Manejo de emociones y comunicación asertiva .....	94
<b>Tabla 18</b> Identificación de emociones de los demás y ser concreto .....	94

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> <i>Grado de instrucción de los encuestados</i> .....	52
<b>Figura 2</b> Condición laboral .....	53
<b>Figura 3</b> Cargo que desempeña.....	54
<b>Figura 4</b> Tiempo que labora.....	54
<b>Figura 5</b> Reconocimiento y organización .....	55
<b>Figura 6</b> Búsqueda de mejores trabajos y escucha activa .....	56
<b>Figura 7</b> Asignación de responsabilidad y flexibilidad al cambio.....	57
<b>Figura 8</b> Hablar con firmeza y búsqueda de información relevante .....	58
<b>Figura 9</b> Actitud óptima y conocimientos específicos.....	59
<b>Figura 10</b> Preparación para el puesto y comparten las experiencias .....	60
<b>Figura 11</b> Identificación de propias emociones y escucha efectiva.....	61
<b>Figura 12</b> Manejo de emociones y comunicación asertiva .....	62
<b>Figura 13</b> Identificación de emociones de los demás y ser delimitado .....	63

## INTRODUCCIÓN

Uno de los diferenciadores de las organizaciones competitivas debiera ser la capacidad para identificar los sentimientos y emociones de uno mismo como también la de otras personas. El poder manejar apropiadamente dichos aspectos favorecen la comunicación y el vínculo con los demás trabajadores de la organización. Asimismo, permite gestionar eficientemente las emociones, mitigando todo tipo de problemas del entorno laboral. De forma similar, el compromiso laboral permite alinear todos los esfuerzos al cumplimiento de los objetivos a nivel institucional, asumiendo funciones de manera eficaz y eficientemente; por lo que la carga emocional influye directamente en la labor cotidiana de los trabajadores aquejando en el desempeño y compromiso laboral.

A nivel mundial, las organizaciones venían enfrentando de forma permanente problemas internos y externos en situaciones normales, de cambios acelerados y la necesidad de mejorar el desempeño y productividad laboral para fortalecer el compromiso laboral y sostenerse de manera óptima la calidad de atención a la población. La globalización se ha caracterizado por presentar escenarios distintos a las acostumbradas situaciones, el desarrollo tecnológico acelerado obliga a las organizaciones y sus individuos a desarrollar procesos de gestión que generen mecanismos de adaptación o innovaciones tecnológicas para promover la calidad continua y la mejora de los procesos.

Por otro lado, se enfrenta a escenarios de crisis a nivel global, el impacto puede ser no solo devastador a corto plazo, sino también empeorar las condiciones para la recuperación y el desarrollo económico, social y ambiental. Ante esta situación las organizaciones no tenían previstos medidas urgentes para abordar situaciones muy complejas en la institución y para atender los problemas de la población.

En este sentido, Perú no es ajeno a este proceso de cambios ni a los retos surgidos de ellos. Como respuesta a estos cambios ha surgido en las organizaciones la necesidad de responder a las exigencias competitivas del entorno, haciéndose necesario que se privilegien de poseer estrategias de desarrollo, mejor coordinación e integración para asegurar las cadenas de suministro de bienes y servicios críticos.

El estado peruano está asumiendo un papel principal para contrarrestar los efectos de los problemas institucionales, los riesgos en la economía y la cohesión social, sin embargo, una de las crisis que tiene mayor impacto para hacer frente a los problemas son las personas, debido a falta de políticas, planificación, adiestramiento sobre la seguridad ocupacional, para enfrentar todo tipo de situaciones, así como la orientación hacia el trabajo remoto, comercio electrónico y uso de tecnologías para continuar cumpliendo sus funciones. A esto se suma el incremento sustancial de corrupción de funcionarios a todo nivel, la especulación de precios de los productos de primera necesidad por parte del empresario de e incremento de tasa de desempleo.

Por tanto, los trabajadores de las instituciones públicas no están preparados para atender la demanda social ocasionada por esta pandemia, esto se debe a muchos factores como falta experiencia, trabajo en equipo, dominio de habilidades blandas y compromiso con la institución y la población; los cuales resulta indispensable para un adecuado desarrollo de estrategias y planes adoptadas para combatir diferentes situaciones de demanda social; asimismo, no enfatizan las soluciones eficaces y creativas a los problemas presentados, y la ausencia de práctica de liderazgo en los equipos de trabajo, sin rescatar los conocimientos profesionales, técnicos y prácticos para un desempeño efectivo de los trabajadores.

De tal manera, que los trabajadores de los gobiernos regionales a nivel nacional se enfrentan a situaciones divergentes que las acciones emprendidas afectan directamente en la

población, debido a que los servicios y productos que proveen no llegan a beneficiarios que realmente lo necesitan, dejando vulnerables, afectando la situación emocional, económica y de salud. Ante esta situación los funcionarios y trabajadores se ven obligados a tomar decisiones apresuradas, que los cuales no se encontraban planificadas en el desarrollo de sus funciones, incurriendo muchas veces en faltas y errores, y malestar en la población.

Aparece entonces el interés de priorizar las capacidades, cualidades, habilidades o aptitudes que van a marcar la diferencia entre un individuo con un alto compromiso y los trabajadores con desempeños promedio o inferiores. Ante diferentes situaciones o problemas, se debe comenzar a evaluar las características individuales relacionadas con la creatividad, lógica, flexibilidad, habilidades y destrezas de los empleados; medir su adecuación o insuficiencia y la posibilidad de plantear, transferir o detener y comprender; la capacidad para trabajar en situaciones (tanto propias como ajenas), ser predecible, comprender que cada sujeto tiene sentimientos, determinantes afectivos y sociales que van más allá de la pertenencia, altas capacidades lógicas, excelente capacidad de razonamiento y conocimiento de grandes cantidades de información, denominada inteligencia emocional. Sin embargo, no se considera a los empleados como un todo constituido por diferentes sentimientos y emociones, introduciendo cambios en la búsqueda de la eficacia institucional, sin tener en cuenta la evaluación de las variables emocionales, que son las unidades motivadoras de todas las acciones en la organización. Grove, (citado por Goleman, 1999, p. 128), determina que la supervivencia de la organización en el valle de la muerte depende de una sola cosa: la respuesta emocional de la gerencia.

En tanto, en el Gobierno Regional de Ayacucho, no es ajeno a situaciones descritas en los párrafos anteriores, de forma similar, los trabajadores de la institución muestran preocupación por diferentes problemas presentes en el ambiente de trabajo, cambios en la carga de trabajo, pérdida

de acceso a herramientas y equipos, incertidumbre sobre el empleo futuro, obligado a aprender nuevas herramientas de comunicación y superar dificultades técnicas para adaptarse a un espacio y/o horario de trabajo diferente y nueva normalidad.

Todo ello, trae consigo problemas en aspecto personal, como estrés laboral, la desmotivación, problemas de salud mental, rechazo, sentimientos de inseguridad, nerviosismo o ansiedad, dificultad para concentrarse, agotamiento mental, falta de compromiso; en aspecto laboral las faltas y demoras en cumplir sus funciones y tareas de forma eficiente, toma de decisiones inapropiadas, falta de coordinación y comunicación eficaz entre los trabajadores y mala calidad de atención hacia los usuario; en aspecto tecnológico se presentan problemas frecuentes en manejo de herramientas digitales.

La manifestación de la incomodidad por parte de los trabajadores propiciados por diferentes problemas en el ambiente de trabajo, la principal prioridad es la creación de un grupo de toma de decisiones, la evaluación de riesgos y la creación de un mecanismo de respuesta inmediata, la creación de un mecanismo activo de comunicación de información para los empleados, la creación de documentos de comunicación estandarizados, el mantenimiento de la salud física y mental, la salud de los empleados, foco en el plan de respuesta a riesgos. Todo ello ocurre en la cadena de suministro y articula los riesgos de cumplimiento. Asimismo abordar y mantener las relaciones con los empleados y la población que surgen de la incapacidad de reanudar la atención a corto plazo y responsabilidad social y estrategias de desarrollo sostenible en la toma de decisiones y compromiso con la institución.

Asimismo se va generando la dificultad en conseguir los objetivos institucionales, el desempeño laboral eficiente, el compromiso laboral en los trabajadores; debido a que no existe un trabajo en equipo, la capacitación permanente y una comunicación efectiva entre los trabajadores,

y así como en la organización.

De ésta manera, el estudio se centra en “determinar que inteligencia emocional y compromiso laboral de los trabajadores del gobierno regional Ayacucho (sede) 2020”. La población informante fue de 270 empleados del gobierno regional Ayacucho bajo el Decreto Legislativo N° 276.

Los problemas específicos son: a) ¿De qué manera la motivación influye en el trabajo en equipo de los trabajadores del GRA?, b) ¿De qué manera la autoconfianza influye en el aprendizaje continuo de los trabajadores del GRA?, c) ¿De qué manera la empatía influye en la comunicación efectiva de los trabajadores del GRA?

El objetivo general de la investigación es determinar que la inteligencia emocional influye en el compromiso laboral de los trabajadores del gobierno regional Ayacucho (Sede Central), 2020.

Los objetivos específicos: a) Explicar cómo la motivación influye en el trabajo en equipo de los trabajadores del GRA, b) Explicar cómo la autoconfianza influye en el aprendizaje continuo de los trabajadores del GRA, c) Explicar cómo la empatía influye en la comunicación efectiva de los trabajadores del GRA.

La hipótesis general refiere que la inteligencia emocional influye el compromiso laboral de los trabajadores del Gobierno Regional Ayacucho (Sede Central), 2020. Asimismo las hipótesis específicas son: a) La motivación influye en el trabajo en equipo de los trabajadores del GRA, b) La autoconfianza influye en el aprendizaje continuo de los trabajadores del GRA, c) La empatía influye en la comunicación efectiva de los trabajadores del GRA.

La delimitación espacial de la investigación se centra en la Sede central del Gobierno

Regional de Ayacucho, la delimitación temporal se desarrolló a través de información correspondiente al año 2019 y la delimitación temática de la investigación se centra en analizar el impacto de la inteligencia emocional en el compromiso laboral como estrategia de gestión adecuada para una empresa u organización con el objetivo de contribuir al campo de conocimiento de estas teorías como base para la gestión.

La presente investigación se justifica en la contratación de teorías relacionadas con las variables de estudio inteligencia emocional y compromiso laboral, de este modo información que se obtuvo sirvió para generar resultados que permitieron conocer el origen de la problemática a investigar y plantear recomendaciones basadas en teorías.

La investigación se justifica en resolver los problemas que dieron origen a la investigación, influidos de forma práctica con el planteamiento de las recomendaciones que permitieron reconocer aquellos sentimientos y saberlos manejar apropiadamente para tomar las mejores decisiones que aumentaron la eficacia y compromiso en el desarrollo de sus actividades laborales diarias de los trabajadores.

La investigación se justifica en utilizar métodos de investigación como cuestionarios y su procesamiento en software estadístico Excel para medir la influencia de inteligencia emocional en el compromiso laboral. Por lo tanto, el objetivo fue revelar el grado de aplicación de inteligencia emocional como herramientas que generan mayor compromiso laboral en los trabajadores. Por tanto, estos procedimientos y metodologías servirán como guías en otras investigaciones.

La investigación se justificó en utilizó métodos de investigación como cuestionarios y su procesamiento en software estadístico Excel para medir la influencia de inteligencia emocional en el compromiso laboral. Por lo tanto, el objetivo fue revelar el grado de aplicación de



inteligencia emocional como herramientas que generan mayor compromiso laboral en los trabajadores. Por tanto, estos procedimientos y metodologías servirán como guías en otras investigaciones.

La justificación social de a investigación tienen un impacto directo en la toma de decisiones de los funcionarios, directores, jefes de las diferentes áreas funcionales y los trabajadores del Gobierno Regional de Ayacucho.

El estudio se desarrolló conforme a lo establecido en la normatividad vigente de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga, estructurado en los siguientes. *El Capítulo I: Revisión de literatura*, que contiene los antecedentes de la investigación, bases teóricas, y el marco conceptual que sustentan las variables. *El Capítulo II: Materiales y métodos*, considerando materiales, equipos y aspectos metodológicos de la investigación, enfoque, tipo, nivel y el diseño de investigación, asimismo la población y la muestra, concluyendo con precisiones respecto a la técnica e instrumentos de recojo de datos. *El Capítulo III: Resultados*, se desarrolla el análisis descriptivo e inferenciales, hallazgos, el contraste de los resultados a través de tablas y gráficas que fueron obtenidos de la aplicación de los instrumentos a los trabajadores de la entidad. *El Capítulo IV: Discusión* en donde contrastamos los resultados obtenidos y los resultados del marco referencial. Finalmente, se tienen las conclusiones y recomendaciones.

## **I. REVISIÓN DE LITERATURA**

### **1.1 Marco Referencial**

#### **Internacionales**

Existen muchos trabajos relacionados con variables de inteligencia emocional y compromiso laboral a nivel internacional, de entre ellas se seleccionaron las siguientes:

La tesis de pregrado corresponde a Verdezoto (2017), quien desarrolló un estudio titulado “El impacto de la gestión de la inteligencia emocional en el clima organizacional del personal administrativo en un departamento de comunicación social”. El estudio tuvo por objetivo determinar el impacto de la gestión de la inteligencia emocional en el clima organizacional del personal administrativo de la FACSO. El estudio de la escuela organizada se realiza en el personal de la universidad, departamento de redes sociales, Ecuador central. Escribe y describe la relación, diseño, técnicas, y herramientas, con una muestra de 32 personas. El autor concluyó en lo siguiente:

La inteligencia emocional se encuentra en el adecuado manejo del ambiente laboral, con un resultado de control promedio de la inteligencia emocional en la población promedio estudiada, permitiendo mejorar la capacidad de desarrollar capacidades, habilidades y subcompetencias de la inteligencia emocional en los sujetos analizados.

Una segunda tesis de pregrado corresponde a Gallardos y Sandoval (2014) titulada “La relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en las instituciones públicas y privadas”. Dicho estudio tiene como objetivo analizar la relación del compromiso con la satisfacción laboral de los trabajadores en agencias gubernamentales y privadas. Tipo de estudio, correlación, diseño no experimental-horizontal; técnicas; encuestas, herramientas de recolección de datos y cuestionarios. Los autores concluyeron con lo siguiente:

La satisfacción laboral se refiere a la necesidad de tener a alguien que generalmente

respeta su trabajo y que se caracteriza por tener el compromiso de ejercer su trabajo día a día. Esto incorporará la necesidad y la obligación de permanecer en la organización.

El nivel de satisfacción laboral en las organizaciones privadas es más alto que en las organizaciones públicas. Esto se debe probablemente al cuidado que los dueños de las empresas privadas brindan a sus trabajadores, haciéndolos felices de ir a laboral diariamente, dando como resultado un excelente servicio y buena presentación. Se puede decir que el involucramiento organizacional, en ambos tipos de organizaciones, es emocionalmente reactivo., lo que significa que las personas que trabajan en esta institución sienten el deseo de seguir trabajando. La satisfacción con las oportunidades de desarrollo, la satisfacción con el reconocimiento y la satisfacción con el grupo de trabajo tienen una relación estadísticamente significativa con la responsabilidad laboral.

Una tercera tesis de maestría corresponde a Quilambaqui (2011) con el tema de “Análisis de la inteligencia emocional en el desempeño profesional de los colaboradores de la unidad educativa Mario Rizzii de la ciudad de Cuenca”. El objetivo de la investigación fue diseñar una propuesta de innovación global, basada en la inteligencia emocional en la cátedra Mario Rizzini, curso académico 2010-2011. El método, inductivo deductivo, las técnicas, el test y el fichaje bibliográfico. Las conclusiones del autor fueron las siguientes:

Todos los fines de formación pedagógica tienen como fin último la formación integral de cada persona, el fortalecimiento y desarrollo de todas las dimensiones de la persona, nuestro apoyo no solo en el I.C. Como factor la escala, pero en E.V, es un indicador esencial del desarrollo humano.

Es un proceso evolutivo claramente diferente, su conocimiento facilita mucho el control de los estados emocionales extremos y la maduración psicológica interior, pero con la

intervención del medio exterior. En la visión sistémica del desarrollo institucional de la Unidad de capacitación o educación a distancia Mario Rizzini, es importante considerar elementos rigurosos de diseño y proyectos en curso tal como: Mejora continua en el proceso.

La unidad de Educación en Ventas de Mario Rizzini tiene una serie de fortalezas, como infraestructura física, plataformas tecnológicas y preparación de los docentes para las innovaciones institucionales, las cuales están acreditadas por el Consejo Nacional de Educación en Ventas.

### **Nacionales**

Una primera tesis de pregrado corresponde a Morales (2018) con la tesis titulada “Cultura Organizacional y compromiso organizacional de los trabajadores del Centro Residencial ciudad de Santiago Moquegua – 2018”. La finalidad del estudio fue explicar la relación que existe entre la cultura y el compromiso organizacional en los trabajadores del Residencial San Antonio de la ciudad de Moquegua – 2018, considerando el tipo de enlace y descripción; diseño, no pruebas; técnicas, encuestas; herramientas de recopilación de datos y cuestionarios; campeón, con un total de 22 trabajadores entre funcionarios y administrativos de la municipalidad. Las conclusiones fueron las siguientes:

Se encuentra una relación directa y significativa entre la cultura y el compromiso organizacional de los trabajadores de San Antonio Moquegua – ciudad centro cívico – 2018.

Se encuentra una relación en gran magnitud entre el compromiso emocional y las medidas de compromiso requeridos para la cultura organizacional, y no hay una relación significativa entre los resultados de la medida de compromiso continuo con la cultura

organizacional. Entre los personales, hubo una relación entre los resultados de las medidas de creación y la asunción de riesgos, la alineación grupal, la estabilidad y el compromiso organizacional, y no hubo una relación significativa entre los efectos y la atención al detalle. Orientado a las personas y dinámico con compromiso organizacional.

Una segunda tesis de maestría Flores (2017) en el estudio titulado “Gestión del Talento Humano y compromiso de los empleados en la ciudad Regional de San Martín, 2016”. La finalidad del estudio fue establecer la relación entre la gestión del talento humano y el compromiso organizacional según los trabajadores del condado de San Martín del 2016. El estudio se infiere desde el enfoque cuantitativo; el diseño es no experimental, descriptivo y coherente; técnicas e inscripciones, herramientas, cuestionarios. Una muestra de 117 trabajadores del condado de San Martín. Se determinó las conclusiones siguientes.

Encontramos una relación afirmativa entre las variables estudiadas, demostrándonos así que la gestión del talento influyó en el 67,4% del compromiso organizacional en la ciudad regional de San Martín, 2016.

Una relación positiva moderada entre la variable 1 y la dimensión 1 de la variable 2 y el proceso de compromiso humano que se cree que tiene un efecto en el compromiso humano que se cree que tiene efecto en el compromiso organizacional es del 35,8%. Existe una correlación positiva media entre la variable 1 y la dimensión 2 de la variable 2, lo que afirma que los empleados y las actividades organizacionales tienen un efecto del 41.2% en los esfuerzos organizacionales.

Se encontró una correlación algo efectiva entre la variable 1 y la dimensión 3 de la variable 2 cuando ocurre la hipótesis, mostrando que el proceso de recompensa humana explica el 45.9% del esfuerzo organizacional.

Existe una relación que influye positivamente entre la variable 1 y la dimensión 4 de la variable 2 cuando se realiza la prueba de hipótesis, según la cual el desarrollo humano influye en el 46 % de los esfuerzos organizacionales.

Cuando se realiza la prueba de hipótesis, se encuentra una asociación efectiva moderada entre la variable 1 y la dimensión 5 para la variable 2, por lo que podríamos decir que la retención de empleados afecta el compromiso organizacional en un 35,7%. Se encuentra una correlación efectiva media entre la variable 1 y la dimensión 6 de la variable 2 en el desempeño de la prueba de hipótesis y se determinó que el proceso de evaluación humana representa el 59,1% del compromiso organizacional.

Se encuentra una correlación positiva moderada entre la variable 1 y la dimensión 1 de la variable 2 y se afirma que los métodos para ingresar personas influyen en 35.8% en el compromiso organizacional.

Existe una correlación positiva moderada entre la variable 1 y la dimensión 2 de la variable 2, confirman que el procedimiento para ordenar a los trabajadores influye en un 41.2% en el compromiso organizacional.

Existe una correlación efectiva moderada entre la variable 1 y la dimensión 3 de la variable 2 al efectuar la prueba de la hipótesis, afirmando que los procedimientos para premiar a los trabajadores influyen en un 45. 9% en un compromiso organizacional.

Una tercera tesis de maestría corresponde a Yabar (2016) cuya investigación tuvo por nombre: “Niveles de inteligencia emocional y desempeño laboral en el personal de salud administrativo de la Micro Red la Molina – Cieneguilla”. El objeto fue demostrar si existe algún tipo de relación entre la inteligencia emocional con el desempeño laboral del personal de salud administrativo que labora en la micro Red la Molina – Cieneguilla, periodo 2014. El tipo básica

no experimental: el nivel, descriptivo, correlacional: muestra de 65 trabajadores; la técnica, la encuesta y el instrumento de recolección de datos y por último el cuestionario. Obteniendo como conclusiones lo siguiente:

Existe una relación de gran magnitud entre la inteligencia y el desempeño laboral; el factor interpersonal y el desempeño laboral; el factor adaptabilidad y el desempeño laboral; el elemento conducción del estrés y el desempeño laboral; el factor estado de ánimo general y el desempeño laboral, que conllevan al rechazo de la hipótesis nula y por otro lado se admite la hipótesis alterna.

### **Locales**

Una primera tesis de maestría corresponde a Vega (2016) presentó un estudio titulado: “Relación entre IGas conductas de ciudadanía organizacional y compromiso organizacional en la Dirección Regional de educación de Ayacucho”. El objeto de dicho estudio fue revelar como y de que manera se relaciona el comportamiento organizacional de los ciudadanos con la participación organizacional. El método fue hipotético, estimación, de enfoque cuantitativo inferencial, tipo aplicada, el nivel, explicativa, correlacional y descriptiva, la muestra, 100 trabajadores de DREA. Las conclusiones a las que arribó fueron las siguientes:

Los comportamientos cívicos empresariales están altamente correlacionados con el compromiso organizacional en la Junta Directiva del Distrito Educativo Ayacucho – 2015, donde la seriedad se correlaciona claramente relacionada con el compromiso normativo; la virtud cívica está claramente con el compromiso continuo; el cumplimiento está relacionado con el compromiso emocional.

Bajo nivel de acatamiento de los requisitos básicos que se consideran en el rol requerido por el trabajador, con respecto a las áreas de apoyo, el cumplimiento de normas y

reglamentos, en el 2015 la DREA no contaba con suficientes trabajadores para aguantar o tolerar las constantes penurias que se viven por la rutina.

Los trabajadores de la institución no tienen un grado elevado de conducta que refleje una participación responsable, una participación constructiva e interés en la vida política, ni el grado de conducta abusiva del trabajador mostro un nivel alto, y un nivel bajo para prevenir problemas relacionadas con los colaboradores.

Una segunda tesis de pregrado corresponde a Chávez (2014) desarrollo el estudio denominado: “Gestión de Competencias y Desempeño Laboral en el Gobierno Regional de Ayacucho”. La finalidad declarada fue determinar la repercusión de un procedimiento de gestión de recursos humanos el cual se basa en habilidades en el desempeño laboral. El tipo de investigación fue aplicada, explicativa, observacional, descriptiva, nivel, explicar descripción, diseño, asociación; herramientas de ingeniería y encuestas. Las conclusiones son:

Comprender el desarrollo de capacidades, habilidades de la gestión de tecnología aplicada y habilidades de trabajo en equipo. El trabajo individual, la falta de simplificación, el rigor en la organización y la elusión de la responsabilidad son las características de los métodos de trabajo tradicionales.

Los enfoques tradicionales como forma de trabajo del Gobierno Regional de Ayacucho retrasan e impiden los logros y el cumplimiento de los plazos, los equipos funcionales e interdisciplinarios y la resolución de problemas son opciones alternativas a los modelos tradicionales. Una de las habilidades requeridas en el gobierno regional de Ayacucho es sin duda una manera de trabajar en un equipo, que asegura la resolución innovadora de problemas y es considerado un requisito necesario para un trabajo eficaz, contribuyendo a implementar la mejora continua del desempeño empresarial.



## 1.2 Marco teórico

### *Inteligencia emocional*

En los últimos años se ha enfatizado la importancia de desarrollar habilidades relacionadas con la inteligencia emocional; considerado un instrumento importante para lograr alcanzar la productividad de los trabajadores, los requisitos de liderazgo e incluso la respuesta a desastres dentro de una organización. Arrabal (2018) y Larsen y Bus (2005) destacan que la inteligencia emocional es considerada la capacidad de reconocer y gestionar las emociones y/o sentimientos propios, tomando en cuenta su importancia en las decisiones que cada uno toma, ya que las emociones afectan al estado emocional y físico de una persona, tomando en cuenta el tiempo y comportamiento. El correcto funcionamiento de las emociones determinará la capacidad del trabajador en relación con los demás.

Como resultado, la inteligencia emocional se ha transformado en un punto de partida fundamental para cualquier organización que busque incrementar la productividad de los trabajadores, por lo que Goleman considera que la inteligencia emocional es diferente, debido a que marca una verdadera diferencia a la hora de crear entornos competitivos y productivos, tanto a nivel individual como colectivo. Si bien el conocimiento, la experiencia y la inteligencia son importantes, es la habilidad emocional la que determina un excelente desempeño profesional.

El control emocional es importante porque las personas que llegan a la cima de la organización poseen la capacidad de gestionar sus emociones, saber trabajar en equipo, tomar la iniciativa e influir en el estado de ánimo de sus compañeros. Además, Ryback (1998) y Salovey y Mayer (1990) argumentan que la inteligencia emocional es considerada una manera de interrelacionarse con las personas del mundo, donde se tienen en cuenta las emociones, aplicando la conciencia y la sensibilidad para discernir los sentimientos. Los fundamentos de la

comunicación interpersonal, y esto incluye habilidades como la autoconciencia, la motivación, el control de impulsos, el entusiasmo, la perseverancia, la empatía, la adaptabilidad, la agilidad mental y el comportamiento de cada uno en cualquier organización, entre otras.

### **Inteligencia emocional en las organizaciones**

En los últimos tiempos, para Valls (1997), la inteligencia emocional se logra aplicar con éxito a la gestión de personas en una organización, incluso en situaciones desafiantes y potencialmente dañinas, si el directivo y los empleados que mantienen un compromiso genuino con la profundización y la excelencia se preocupan por: los motivos de inestabilidad de carrera, la capacidad de la gerencia para rehabilitar los resultados de los trabajadores de bajo rendimiento y el potencial de los trabajadores para una vida de plenitud. Y si sucede que un superior concluye que la destitución de un trabajador es inevitable, las sinergias en los despidos dentro de la organización deben medirse adecuadamente con anticipación.

### **Características de una persona con inteligencia emocional**

Según distintas versiones, la inteligencia emocional implica el manejo adecuado de las emociones o la capacidad de procesar información emocional. En este sentido, Goleman (2012) sugiere que los individuos que poseen el nivel adecuado de inteligencia emocional tienen las siguientes características:

Motivación intrínseca: Son trabajadores cuyo comportamiento no depende de la motivación extrínseca sino de la motivación intrínseca. Saben retrasar las recompensas: son trabajadores que se esfuerzan, aunque los resultados que buscan son tarde o a veces inciertos. Controlan sus impulsos: son trabajadores que no son víctimas de los impulsos y cuyas decisiones se toman en un momento determinado. Son diligentes y saben evaluar diferentes alternativas a diferentes problemas. Los trabajadores altamente emocionales

toleran la frustración, no se dan por vencidos ni se enojan fácilmente cuando las metas y objetivos organizacionales no se logran, sino que se esfuerzan por resolverlos a tiempo. Controlan su estado emocional: Las personas emocionalmente inteligentes pasan por emociones como todo el mundo, pero saben cómo regularlas para no meterse en problemas.

Poseen numerosas habilidades sociales: practican un estilo de comunicación asertivo en sus relaciones con los demás y empatizan.

Por otro lado, la inteligencia emocional incluye la capacidad de los empleados para apreciar, absorber y comprender los sentimientos y/o emociones, por lo que, según Mayer, Salovey y Caruso (2000), la inteligencia emocional se relaciona de 04 maneras:

Percepción emocional, los trabajadores perciben y son expresadas las emociones.

Unificación de emociones y entradas en el sistema cognitiva en forma de señales que afectan la cognición.

Comprender las emociones, los signos emocionales en las relaciones sociales son: la comprensión, y generas sentimientos, desde la emoción hasta el significado, que simboliza entender, pensar y expresar las emociones de una manera equilibrada, considerada y teniendo en cuenta el respeto.

Regulación emocional, el pensamiento favorece el crecimiento emocional intelectual y personal, lo cual es loable emocionalmente.

### **Componentes de inteligencia emocional**

De igual forma Arrival (2018) afirma que los principales puntos de la inteligencia emocional con las emocionales son las siguientes:

***Autoconciencias emocionales:*** se refiere a la evaluación subjetiva de nuestros sentimientos y reacciones hacia los empleados (...) específicamente los sentimientos de cada uno de nosotros, cuando se observa de cerca, estos sentimientos a veces disminuyen o se dispersan.

***Autocontrol emocional:*** Es la capacidad que tiene una persona de controlar sus propios impulsos, de aceptar nuestras emociones tal como son y, por tanto, el efecto que pueden tener en lo que hagamos en días siguientes:

***Automotivación:*** Es la capacidad de cada trabajador para hacer las cosas por sí mismo sin estar motivado por otros lo que nos ayudara a lograr nuestros objetivos.

***Empatía:*** Es la capacidad de comprender las circunstancias y problemas que aquejan a los demás. En otras palabras, es la actitud de ponerse en el lugar del otro.

***Habilidades sociales:*** Es la capacidad de relacionarse con los demás, practicar la comunicación asertiva, demostrar perseverancia, bondad, empatía, respecto por los demás y mantenerse firme en los conflictos interpersonales.

***Proactividad:*** la capacidad de tomar la iniciativa ante una oportunidad o problema.

***Creatividad:*** diferentes formas de afrontar y resolver problemas.

Por otro lado, la inteligencia emocional está compuesto por destrezas emocionales y adaptativas Mayer y Salovey (2007), manifiestan que la inteligencia emocional muestra una estructura como un modelo de cuatro ramas relacionadas:

Sentimientos que se perciben, se identifican, se aprecian y se expresan. También contiene la capacidad de enunciar sentimientos de manera apropiada. Impulso emocional que se genera del pensamiento: Los sentimientos percibidos que ingresan al procedimiento

cognitivo como signos cognitivos que van desde el optimismo hasta el pesimismo, lo que fomentan las consideraciones de múltiples perspectivas. Alfabetización emocional: Significa al entender y razonar las emociones tomando en cuenta el conocimiento de los sentimientos, que incluye también; relaciones interpersonales, capacidad para categorizar las emociones, significa comprender las emociones y pensar en ellas para explicarlas. Regulación emocional: es la moderación de los sentimientos a fin de fortalecer la conciencia intelectual y emocional. A todo ello se promueve el crecimiento intelectual, emocional y personal. Capaz de reducir los pensamientos negativos y potenciar las positivas, sin modificar o alterar la información que transmiten.

### **Importancia de inteligencia emocional en el trabajo**

La inteligencia emocional se desarrolla en el contexto de la vida personal y profesional; Lidera VE (2022) piensa en la inteligencia emocional como saber responder a las situaciones con la actitud adecuada, controlar las emociones, saber ser capaz de gestionar las situaciones en donde las emociones se descontrolan, utilizando técnicas y estrategias que permiten reflexionar y pensar en qué es lo mejor.

De forma en el trabajo, la inteligencia emocional puede ayudar en resolver conflictos, entrar y motivar a otros, crear una cultura de colaboración y construir seguridad psicológica dentro de los equipos.

De la misma manera Lidera VE (2022) indica que es importante aplicar la inteligencia emocional en los compañeros de trabajo según los aspectos claves:

**Comunicación segura:** Puede expresarse con seguridad y claridad, manteniendo la calma y el respeto por los demás.

**Lenguaje corporal:** Analizando tu propio lenguaje corporal y el de los demás,

puedes entender lo que ocurre a nivel emocional.

**Meditación:** Ayuda a controlar mejor las emociones y a desarrollar su capacidad de reaccionar adecuadamente y con moderación, en lugar de incontroladamente.

**Diario emocional:** Llevar un diario del estado de ánimo es una forma muy eficaz y práctica de aprender a reconocer los estados de ánimo y las emociones.

**Escuchar de forma activa y honesta:** Ayuda a comprender los sentimientos y problemas de los demás y a mejorar las relaciones.

**Análisis de la situación:** Ayuda a analizar desde una perspectiva neutral, como tratar con otras personas y ayudar a ver la situación desde una perspectiva diferente y sacar mejores conclusiones.

### **La clave para desarrollar la inteligencia emocional en el lugar de trabajo**

De acuerdo Ruiz (2022) revela la clave para desarrollar la inteligencia emocional en el lugar de trabajo, por lo que poder aplicar estas habilidades a colegas, equipos, clientes y gerentes es fundamental para ayudarnos y brindar muchos beneficios, que incluyen:

**Desarrolle su confianza:** en el trabajo, la confianza es importante, la capacidad de expresarse sus sentimientos y pensamientos correctamente, educadamente y sin ofender, pero estableciendo límites cuando sea necesario. Lo más importante, en un trabajo muy exigente con un alto nivel de responsabilidad y estrés.

**No pierdas el foco y concéntrate en tu objetivo final:** en muchos casos el camino puede ser difícil, aburrido y muy complicado. Tanto es así que a veces hasta quieres tirar la toalla; para no pasar, para no llegar al extremo, recuerda el fin último del camino. Solo así valdrá la pena el esfuerzo.

**Evita las relaciones tóxicas:** las relaciones tóxicas no solo existen en el mundo de las

relaciones y de pareja, sino que con la cantidad de tiempo que pasamos en el trabajo y en la oficina, se pueden desarrollar este tipo de relaciones entre compañeros de trabajo y compañeros de trabajo.

**Trate de vincularse con los colegas y el equipo:** Un buen ambiente y ambiente de trabajo entre colegas a menudo está relacionado con el trabajo duro y la dedicación de esos colegas. Es cierto que el tacto crea amor, pero también importa cómo nos trate la gente.

**Mantener la calma:** Aquí estamos hablando de la autorregulación emocional, que es la capacidad de no explotar, de mantener la calma y la sensatez a la hora de reaccionar y afrontar determinadas situaciones.

**Intenta no juzgar:** a veces es inevitable caer en juicios, juicios morales, personales, pero la mayoría de las veces estos juicios no producirán resultados positivos.

**Reconocer las emociones que te afectan:** Una parte importante de la inteligencia emocional es el trabajo de autoconocimiento, escuchar, la capacidad de conocer y ser consciente de las emociones que se desencadenan y cómo me hacen sentir.

### **Pilares de inteligencia emocional**

La inteligencia emocional es fundamental en la comunicación de los grupos de trabajo y puede verse entorpecida, se presentan faltas y conflictos, las relaciones interpersonales, y esto afecta negativamente el desempeño laboral, Cooper y Sawaf (2004); identifican los pilares de la inteligencia emocional, que viene a ser cuatro:

**Pilar 1:** Comienza con aprender el vocabulario de la conciencia emocional; como también reconocer, respetar y apreciar la sabiduría inherente a los sentimientos:

honestidad emocional; la energía emocional reacciona emocionalmente (la deben manejarse bien); institución realista la inteligencia no se basa solo en el cerebro)

**Pilar 2:** (Actitud emocional) este hecho de ser real, porque es un adjetivo admirable, radioconfianza no es solo una idea o una situación. El descontento constructivo puede ser un lugar favorable para las ideas creativas y una oportunidad para generar confianza y conexión; flexibilidad e innovación.

**Pilar 3:** (Profundidad emocional) ésta conformado por potenciales y propósito únicos, nospermite percibir nuestros verdaderos habilidades y practicarlos en el servicio de nuestra profesión, se denomina potencialidades únicas; la integración de aplicaciones es la conveniencia del momento presente y la conveniencia; la influencia informal es el efecto creado por el intercambio para estimular el respeto y el valor en las personas; compromiso, responsabilidad, conciencia y al capacidad de convertir esperanzas o teorías en acción e ideas abstractas en logros reales.

**Pilar 4:** (Alquimia emocional) Es la capacidad de aplicar la intuición, las emociones, la insatisfacción y otras emociones como impulsadoras de la transformación y el desarrollo;

¿qué es flujo de la intuición?, cuando la intuición está fuertemente desarrollada; reconocimiento de una oportunidad, problema o posibilidad de generar fuerza significativadirigida por la persona, así como cuando el mencionado busca vivamente del conocimiento, solución u oportunidad que descubre, crear el futuro, aumentando los resultados de la investigación racional y la planificación ordenada. El cambio de tiempo reflexivo, basado en el hecho de que todos los individuos tienen un sentido del tiempo y una institución creativa directiva de forma voluntaria, con la experiencia adquirida.



### **Modelos de inteligencia emocional**

- a) Inteligencias múltiples, coexisten múltiples inteligencias, por tanto, no se considera a la inteligencia como una sola unidad, sino un grupo de muchas inteligencias, en donde cada una es autónoma de las otras, pero sin embargo interactúan entre sí (Goleman, 1996).
- b) Un modelo mixto; estableció la presencia de un cociente emocional (CE) que no entra en conflicto con un cociente intelectual (CI) y ambos se complementan (Goleman, 1995).  
Por otro lado, el; sentimientos componente interno incluye de auto comprensión, autoafirmación, auto concepto, autoconciencia e independencia; la información personal incluye: relaciones interpersonales; responsabilidad social y empatía; componentes de adaptabilidad: Resolución de problemas, verificación de hechos, componentes del manejo del estrés, flexibilidad; tolerancia al estrés, control de impulsos, componentes de la situación de ánimo general como el optimismo y la felicidad y (BAR-ON, 1997).
- c) El modelo de capacidad para inferir las siguientes entradas nuevas: conciencia emocional. La capacidad de identificar sentimientos en uno mismo y en los demás, impulso del pensamiento, así como la capacidad de interrelacionar los sentimientos con otras emociones como el olfato y el gusto a fin de facilitar el pensamiento, comprometer las sensaciones e identificar las similares, orientación emocional, comprensión de los comportamientos interpersonales en los sentimientos y la moderación emocional en cada uno y en los demás, adaptación de las respuestas emocionales a fin de mejorar el desarrollo propio (Salovey y Mayer, 1990).

### **Dimensiones de inteligencia emocional**

- Motivación: Son las razones que motivan a un individuo a tomar una acción en particular. La combinación de estos factores dinámicos determina el comportamiento de un individuo

hacia una meta específica (Napolitan, 2014).

Según Gonzales (2006), plantea que el fenómeno de la motivación a la acción se puede clasificar en dos grandes grupos: el fenómeno de contenido y el fenómeno de proceso.

- a) Personas enfocadas en el contenido, análisis de todos los factores que interfieren con la motivación de un individuo para desempeñar sus funciones, es decir, las condiciones de trabajo o los salarios alcanzables.
- b) Procesos centrados en procesos: se basa en analizar todos los procesos en el trabajo de un individuo y hacer que actúe de una forma u otra:
  - Autoconfianza: es una actitud que incide positivamente en el desarrollo personal y en las acciones que permiten las relaciones con los demás. Las personas seguras ven los problemas como desafíos a pesar de los obstáculos (Estanqueiro, 2006).

Técnicas para mejorar nuestra autoconfianza, en el desarrollo personal y social son: convertirlo negativo en positivo, descubrir quién eres y que quieres, ser consciente de tus éxitos, no te compares y esfuérzate por dominar (Sabater, 2019).

- Empatía: Según Goleman (2006), quien argumenta que la empatía incluye cuatro componentes para fortalecer las relaciones interpersonales: comprender a los demás, referida a la capacidad de entender las emociones y perspectivas que tienen otras personas y enfocarse en sus intereses. Orientado al servicio, en anticiparse y reconocer las necesidades de los demás y atenderlos mejor, sacrificándose para conseguir la ayuda necesaria y poniéndose en un lugar. Muestra su comprensión o comuníquese con el paciente con una evaluación positiva del paciente. El terapeuta muestra la receptividad del paciente a la empatía en respuesta a su propia comprensión.

### ***Compromiso laboral***

Hoy en día, la interacción de los empleados con la organización es un recurso importante para canalizar el talento humano y conectar a los empleados con la organización. Para Puentes (2021), el compromiso de la fuerza laboral es un factor que afecta el sentido de responsabilidad de los empleados de una empresa por su trabajo y los objetivos y valores de la organización.

Igualmente, para Admin (2022), el compromiso laboral es el proceso de adaptar la vida social tradicional y las actitudes laborales a los procedimientos industriales modernos. El proceso de ajuste de la India fue relativamente fluido, con la ayuda de muchos aspectos de las instituciones sociales tradicionales.

Es por ello, que se considera importante que las organizaciones conozcan no solo a los trabajadores sino también el nivel de compromiso de los demás miembros del equipo. Por lo tanto, Robbins (2000) y Bayonma, Jhony y Maduran (2000) argumentan que el compromiso corporativo es un proceso participativo que tiene como objetivo aprovechar todo el potencial de cada uno de los trabajadores, mejorar la confianza y lealtad de los trabajadores asimismo aumentar el compromiso con el éxito organizacional. La lógica es que involucrar a los trabajadores en las decisiones que los afectan y aumenta la independencia y el control sobre su vida laboral los hará más motivados, organizados, productivos y satisfechos con su trabajo. Así, el proceso es indicativo del continuo interés, éxito y prosperidad de la organización.

### **Tipos de compromiso laboral**

Según Puentes (2021) Para comprender qué significa el deber laboral, debe saber que su concepto tiene muchas facetas. De hecho, existen varios tipos de compromiso laboral que brindan una explicación más amplia para explicar el compromiso de los empleados con sus organizaciones. Veamos que es:

**Compromiso normativo:** El deber de las normas se aplica a los empleados que tienen un fuerte sentido de responsabilidad y lealtad a la organización.

**Compromiso afectivo:** La responsabilidad o deseo emocional se produce cuando se crea un vínculo afectivo entre el empleado y la organización.

**Compromiso de continuación:** La participación continua en el trabajo les da a los empleados un sentido de apego a la organización como una inversión significativa de tiempo y energía.

De igual forma Admin (2022) indica los tipos de compromiso de los empleados, los cuales son tres componentes: El afecto por el trabajo (“compromiso afectivo”). Miedo a la pérdida (“compromiso de permanencia”). Sentimiento de obligación de permanecer (“compromiso normativo”).

### **Elementos del compromiso laboral**

El compromiso con el trabajo incluye una relación leal en donde los empleados quieren perdurar en la institución a razón de su principal motivación. Por ello Reyro (2016), afirma que los elementos de compromiso social son: razonables y relacionados con las oportunidades de perfeccionamiento, empleabilidad y remuneración que ofrece la organización; emocionalmente, existe un buen alineamiento con los valores de la empresa y la credibilidad de la gerencia y superiores directos; la trascendencia trabajar con un propósito.

### **Efectos del compromiso laboral**

El compromiso con el trabajo incluye la aprobación de metas y objetivos que tiene la organización para Reyro (2016), los efectos consisten en los siguientes: Comunicación interna de alta aplicación, mayor conocimiento de las estrategias e impactos del rol organizativo, mejora el involucramiento en el futuro organizativo; políticas de gestión de personal eficientes, percepción

agradable de parte de la retribución y desarrollo organizacional; cultura organizacional y liderazgo que fomenta el compromiso, genera mayor reciprocidad. Prestigio social, mayor reconocimiento de las actitudes comprometidas a nivel educativo; equipo de alto rendimiento, jefes creíbles, credibilidad de líderes, puesto estimulante, el puesto permite la autorrealización personal, oportunidad de desarrollo futura, comprensión total competitiva y reconocimiento, autonomía de decisiones, entorno flexible y recursos suficientes, renovación periódica, repensar periódicamente políticas y funcionamiento corporativo para potenciar el compromiso; organización alineada. Orgullo de pertenencia, conexión con valores, tener claro el sentido del trabajo.

### **Beneficios del compromiso laboral**

La participación de los empleados está estrechamente relacionada con su productividad y; por tanto, con la salud de la organización, asimismo, se evidencia en la reducción de absentismo, políticas para retener el talento, la conformación de buenos equipos de trabajo, la generación de creatividad, lealtad y mejora la imagen corporativa. Por lo tanto, Revero (2016) sugiere que los efectos beneficios del compromiso laboral se verán en los resultados normativos, pero que deben verse desde una doble perspectiva:

- d) Organizar y mejorar las diversas relaciones importantes de cualquier organización.

Ellos son: la reputación y el orgullo de pertenencia mejoran la reputación de la empresa como empleado. En el trabajo discrecional, los trabajadores hacen todo lo posible según sea necesario y de acuerdo con su voluntad. Mantener y reducir la rotación voluntaria con dos de los efectos positivos más afectivos en una plantilla experimentada. Impacto en la utilidad neta, mejores métricas financieras por mejor trabajo de los empleados, rendimiento, innovación, y calidad de servicio, y siempre están interesados en encontrar nuevas soluciones para mejorar la gestión y la

productividad.

- e) Personalmente, sentir mayor felicidad en el trabajo y más identificación con la organización. Los resultados positivos son evidentes: la autorrealización en el desempeño laboral, entendimiento de las consecuencias del propio trabajo en el éxito del equipo, conciencia de los problemas empresariales globales, disminución del estrés y el logro de una mejor salud en los trabajadores.

A partir de Romero (2016), se ha demostrado que existe la necesidad de mantener el cumplimiento normativo debido a:

Mantener un empleado talentoso y dedicado es inevitable para su organización, y cuidar sus activos más importantes le permitirá mantener la claridad intelectual y la competencia necesarias para su organización. Desarrollo organizacional al reducir las tasas de deserción, el compromiso organizacional de los empleados se traduce en un menor ausentismo. WORKFORCE STABILITY, una organización que involucra a los empleados y logra retener el talento y construir grandes equipos con una estabilidad envidiable.

Aumentado la creatividad y la innovación, los trabajadores felices y leales utilizan toda su creatividad e innovación para lograr las metas organizacionales con sus colegas, dedicados, creativos, innovadores y trabajadores, el porcentaje de metas y objetivos es mayor aumentando así las ganancias.

### **Ventajas del compromiso laboral**

Desde la perspectiva de Romero (2016), identifica los siguientes beneficios del compromiso con el trabajo: dedicación, voluntad de trabajar para la organización sin ser parte de la responsabilidad de cada persona; flexibles, absorben los cambios y los ven con buen ojo ante la

condiciones comerciales cambiantes, cooperación es beneficiosa para todos los socios sin ninguna recompensa; coherencia teniendo en cuenta los intereses y objetivos de la organización en sus decisiones; creatividad, buscan mejorar la eficiencia del trabajo y desarrollar ideas innovadoras para la organización. Mejores resultados para la organización: varias investigaciones muestran que las organizaciones con mayores índices de participación logran mejores resultados.

De acuerdo a Puentes (2021) menciona los beneficios del compromiso laboral en una organización, las cuales son las siguientes:

**Comparte números e información sin temor:** Los empleados suelen sentirse más comprometidos cuando no se le deja al margen de los logros y resultados de la empresa.

**Fomenta la comunicación:** Es muy importante comprender lo que piensan sus empleados y demostrarles que está escuchando sus sugerencias e ideas. Además, es de gran ayuda fomentar una cultura de comunicación efectiva en el lugar de trabajo para que no se produzcan malos entendidos o falta de comunicación, ya que estos errores pueden perjudicar el engagement en el trabajo.

**Favorece la conciliación entre oficina y hogar:** Uno de los mayores factores de insatisfacción de los empleados es la incapacidad para gestionar las tareas del hogar y la vida familiar, así como el buen desempeño laboral. Esto puede llevar no solo a un peor rendimiento en el trabajo, sino también a conflictos significativos a raíz de esta deficiencia.

**Implementa un programa de incentivos:** Recuerde, no podrá tener empleados felices, satisfechos y dispuestos a cumplir con los compromisos laborales si no les paga adecuadamente. No solo estamos hablando de salario, sino que también puede ser

atención médica, un gimnasio, una guardería, etc.

**Diseña una carta de compromiso laboral:** Una herramienta muy relacionada con el concepto en cuestión es la carta de compromiso laboral. Aunque esto no tiene nada que ver con el compromiso de los empleados, sí afecta su nivel de responsabilidad ante la empresa. Las cartas de compromiso laboral son actas en las que se deja constancia de la disposición de un trabajador a realizar una tarea determinada.

### **Compromiso del compromiso laboral**

Romero (2016) y Meyer y Allen (1991), sugieren dividir el compromiso organizacional en tres componentes:

El compromiso laboral significa la relación emocional que los empleados crean con la entidad, continuidad del compromiso del trabajo, que son vínculos que surgen de una asociación de carácter material. El deber normativo está relacionado con el sentido de obligación del individuo de permanecer en la entidad, responden a estos factores: saben lo que se espera de ellos, tienen lo que necesitan para hacer su trabajo, logran las metas y objetivos corporativos y su negocio confía en ellos.

Según Puentes (2021) la importancia más relevante para desarrollar el compromiso laboral en una organización, son beneficios que implican en:

**Aumenta la satisfacción del cliente:** Los empleados altamente comprometidos pueden comunicar su pasión y fe en su trabajo a los clientes de la empresa.

**Aumenta la productividad:** Los trabajadores satisfechos son más productivos. Su nivel de compromiso se reflejará en sus resultados y por tanto en los resultados de la empresa.

**Aumenta la retención de empleados:** Un trabajador insatisfecho tiene más



posibilidades de irse de su puesto si no siente ningún tipo de compromiso hacia el mismo. Es así como, compromiso y satisfacción laboral son factores cruciales para mantener una plantilla.

**Aumenta el éxito de la empresa:** El esfuerzo laboral de los empleados se manifiesta en el éxito de las tareas a realizar y por lo tanto afecta el éxito de la empresa para la que trabajan. Este es uno de los mejores ejemplos de compromiso de los empleados.

**Mejora la cultura organizacional:** Un alto compromiso de los empleados también tiene un impacto positivo en la cultura organizacional, que no es más que un conjunto de normas y valores que rigen la empresa.

### **Dimensiones de competencia laboral**

- Trabajo en equipo: Se entiende por un grupo de individuos, pero tienen destrezas complementarias para lograr un objetivo común. Tiene una identidad común, metas y objetivos, cooperación y colaboración y define tareas específicas para cada miembro. El equipo responde a todo el trabajo realizado por Alonso (2008). Aspectos destacados que se consideraron: El liderazgo debe ser realizado por un líder que tenga una visión y comuniquemetas para su quipo; los objetivos específicos y medibles deben estar bien establecidos y ser medibles; respeto. Compromiso y lealtad entre los miembros del equipo; practicar la comunicación efectiva; aprendizaje permanente; todo trabajador debe aprender de por vida; piensa en positiva; los empleados deben mostrar una actitud positiva.
- Aprendizaje, considerado como el proceso por el cual los individuos obtienen y modificansus destrezas, habilidades, conocimientos, comportamientos y experiencias como resultado, observaciones, conclusiones o instrucciones (Estela, 2018).

Las principales formas de aprendizaje son:

Para adquirir aprendizajes, los trabajadores solo tienen que aprender, entender y comprender el contenido para luego poder reducirlo sin comprender con sus conocimientos previos.

Aprendiendo por descubrimiento, los trabajadores descubren conceptos y relaciones según sus propios mapas cognitivos. Aprendizaje iterativo, que se basa en repetir el contenido a aprender, para corregirlo en la memoria.

El aprendizaje tiene sentido, los empleados asocian contenido nuevo con lo que ya conocen e integran y organizan el contenido para darle sentido a medida que aprenden.

Aprendizaje por observación, que se basa principalmente en observar el comportamiento de los demás y luego repetir el comportamiento.

- Comunicación eficaz, para lograr una comunicación eficaz es preferible que el trabajador tenga claro lo que quiere transmitir y sea consciente de las cualidades de los demás a los que quiere transmitir la información y el método más adecuado (Estela, 2019). La importancia de una comunicación efectiva conduce al aumento de la productividad, así como el desempeño adecuado y complementario de los equipos y recursos humanos.

### 1.3 Marco conceptual

#### *Inteligencia emocional*

**Inteligencia.** Es la capacidad de comprender, entender y resolver problemas. Desde sus inicios, se ha asociado con "saber elegir" en el sentido de comprensión, es decir, la capacidad de determinar el contexto y derivar el significado. También significa velocidad de procesamiento, comprensión del lenguaje, flexibilidad lógico-matemática, pensamiento deductivo o capacidad de memoria de trabajo (Concepto. de, 2022).

**Emoción.** Estos son los impulsos o mecanismos operativos que nos mantienen vivos mucho antes del lenguaje (el cerebro reptiliano es anterior a la corteza cerebral), por lo que son los impulsos escritos en nuestra genética humana para adaptarnos al entorno en el que nos encontramos. Jugamos todos los días (Longo, 2020).

**Inteligencia emocional.** Es la capacidad de reconocer los sentimientos propios y ajenos, motivarse y gestionar bien las relaciones. También se entiende como un conjunto de habilidades que le permite a una persona reconocer, evaluar y manejar las emociones propias y ajenas de manera equilibrada (Peiró, 2021).

**Motivación.** Es una actitud persistente dirigida a satisfacer una necesidad u objetivo particular. Describe la energía que impulsa a una persona a un determinado entorno para satisfacer una necesidad, creando o aumentando así el incentivo adecuado para realizar la maniobra, y en caso contrario, rechazándola. Es una pulsión interna que conecta pensamientos y determinación para lograr metas, conecta al sujeto con las intenciones que muchas veces imagina para convencerse de la importancia de emprender tan importante labor (Peiró, 2021).

**Autoconfianza.** Comprender la confianza en uno mismo como nuestra capacidad para lograr objetivos implica la mirada de pensamientos y creencias que nos limitan o nos liberan en una variedad de situaciones significativas, y el examen implacable y la modificación de estas creencias nos anima a repetir intentos sin asociarlos a resultados (fracasos y triunfos), mejorar nuestras habilidades (que de todos modos están ahí), fortalecerlas y hacer este cambio: del "no puedo" al "a pesar de la incertidumbre y el estrés, todavía puedo aceptar decisiones (Gámez, 2021).

**Empatía.** La capacidad de comprender y compartir los sentimientos de otra persona, la

empatía nos permite ver las cosas desde el punto de vista de la otra persona, no desde nuestro propio punto de vista. Es una habilidad esencial para fomentar las relaciones sociales y profesionales, desarrollar un sentido de identidad y promover un mundo justo y pacífico. Se necesita empatía para expresar simpatía (motivación para actuar a la luz del sufrimiento de otro) (Naciones Unidas, 2020).

### ***Compromiso laboral***

**Compromiso.** La persona debe ser consciente de la capacidad de seguir la importancia del desarrollo de la actividad en el tiempo especificado. Un deber es una obligación de proveer o dar. Además, es una situación difícil, desagradable, incómoda o delicada. Es un acuerdo en el que dos o más partes hacen concesiones con el fin de lograr una cooperación mutua. Es el resultado de negociaciones entre las partes presentes, donde cada parte hace concesiones para llegar a un acuerdo a implementar en conjunto (Hernández, 2021).

**Laboral.** Es un adjetivo utilizado para clasificar una actividad y se refiere a un evento relacionado con el interés o propósito de un grupo de personas para desarrollar un producto, brindar un servicio o alcanzar las metas de un sistema de gestión. El término se define como un adjetivo que se aplica al desempeño del trabajo o actividades relacionadas con el empleo (Pérez, 2021).

**Compromiso laboral.** Garantiza la confianza de los empleados en su trabajo y en los objetivos y valores de la empresa. Los empleados comprometidos son aquellos que demuestran que sienten pasión por su trabajo y se esfuerzan más por hacerlo. Es el estado del empleado, relacionado con la identidad del empleado con la empresa, la alineación de las metas personales y organizacionales, y el vínculo que las mantiene iguales (Artral,

2021). **Trabajo en equipo.** Es una tarea realizada por un grupo de miembros con un objetivo común, pero cada persona desarrolla una misión única para lograr ese objetivo. Implica realizar acciones con grupos de personas. Esto lo pueden hacer grupos específicos de personas que tienen conocimientos específicos y se les asignan roles en grupos de trabajo destinados a lograr los mismos objetivos. (Peiró, Trabajo en equipo, 2021)

**Aprendizaje continuo.** El aprendizaje continuo ayuda a los empleados a ampliar sus conocimientos y adquirir nuevas habilidades y experiencias. En las organizaciones se reconoce el aprendizaje continuo incentivando a los empleados a aprender cosas nuevas brindándoles las herramientas que necesitan y dándoles tiempo. Mejorar las capacidades de los trabajadores es una necesidad necesaria y un compromiso de empresas y particulares (Admi, 2021).

**Comunicación efectiva.** Es el proceso de intercambiar ideas, ideas, conocimientos e información de una manera que sea más comprensible para el receptor del mensaje. Algunas de sus cualidades son la claridad, la empatía y la escucha activa. Codifique el mensaje para que el remitente y el receptor sean equivalentes. Entonces el mensaje se envía con éxito. El destinatario entiende el significado y el propósito del mensaje enviado (Ortiz, 2021).

## **II. MATERIALES Y MÉTODOS**

### **2.1 Materiales y equipos**

#### ***Materiales***

Se examinaron los discernimientos de los trabajadores del Gobierno regional Ayacucho (sede) sobre inteligencia emocional y compromiso laboral a través del detalle de sus dimensiones personalidad de motivación, autoconfianza y empatía, por el lado de compromiso laboral trabajo en equipo, aprendizaje continuo y comunicación efectiva, todo ello a través de la aplicación del cuestionario. Los ítems de dicho cuestionario fueron los indicadores determinados en la tabla de Operacionalización de variables.

#### ***Procedimientos***

1. Solicitamos y explicamos toda la información sobre el propósito de la encuesta.
2. Le dejamos claro a cada informante que se trata la inteligencia emocional y compromiso laboral.
3. Cada encuestado tuvo un máximo de 10 minutos para responder.
4. Las preocupaciones de los encuestados fueron explicadas y reforzadas para mejorar la comprensión.
5. Una vez que se complete el proceso de recopilación de datos, organizamos y compilamos los datos que luego tabula y se presentan en tabla y figuras.

#### ***Equipos***

Se emplearon:

- Computadora
- Impresora

### ***Empleo de estadística***

Los datos obtenidos fueron presentados en el programa informático Excel y SPSS, que permitió la creación de tablas y figuras representativas de la frecuencia percibida de cada ítem del cuestionario, y luego analizados e interpretados cualitativa y cuantitativamente.

## **2.2. Diseño metodológico**

### **2.2.1. Enfoque de investigación**

Como en la investigación se intentó explorar teóricamente y describir cómo aplicar variables; inteligencia emocional y compromiso laboral, en la gestión del gobierno regional de Ayacucho (sede central), los resultados del estudio se organizan en tablas y figuras cuantitativas que muestran la repetición de respuesta de los encuestados, analizándose e interpretándose con un enfoque cualitativo y cuantitativo (mixto). Considerando a Hernández et al. (2014).

### **2.2.2. Tipo de Investigación**

El estudio se identifica como aplicada y uso de los conocimientos adquiridos para organizarlos en la práctica investigativa. Estas consideraciones se enmarcan en lo que enfatiza Bunge (1971) al formular la idea de que un tipo de investigación pretende abordar situaciones o problemas específicos e identificables.

### **2.2.3. Nivel de investigación**

El estudio correspondió al nivel explicativo, donde prevalece el análisis más allá de las causas de los problemas de manera cualitativo y cuantitativo basado en las fuentes teóricas indicadas, además se conocieron las causas o efectos que conducen al problema relacionado a las variables de estudio, así lo sustentan Matos y Vera (2017), quienes argumentan que este tipo de investigación pueden arrojar aspectos fundamentales del tema.

#### **2.2.4. *Diseño de investigación***

El diseño de la investigación fue no experimental, transversal. Así, la investigación analizó el comportamiento de las variables en un tiempo determinado, sin realizar ningún tipo de manipulación en las variables de investigación. Para Hernández (2013), el diseño se refiere a un plan o estrategia desarrollada para obtener la información necesaria para responder a la declaración de un problema.

#### **2.2.5. *Método***

Los métodos de investigación fueron: deductivo e inductivo, debido a ello se explica a la realidad de las variables para determinar una conclusión general a partir de los hechos particulares. Todo lo anterior es sustentado por Hernández Sampieri, R. (2006) quien definió el método deductivo como un sentido de lo general a lo particular e inductivo en sentido contrario, de lo particular a lo general.

#### **2.2.6. *Fuente de datos***

Las fuentes de información correspondieron a primarias, mediante la aplicación de la herramienta de recolección de datos que se realizó de manera personal y directa, es decir mediante las encuestas realizadas a los trabajadores entre auxiliares, técnicos y profesionales bajo el DL N° 276 de la sede central del Gobierno Regional de Ayacucho.

Por otro lado, otras fuentes correspondieron a secundarias, tales como: trabajos de tesis, bibliografías originales, página web oficial del Gobierno Regional de Ayacucho y base de datos de la Oficina de Recursos Humanos de la entidad.

Según Oré (2019), las fuentes primarias son datos obtenidos directamente de las fuentes originales del investigador o autor, las fuentes secundarias son datos obtenidos indirectamente por el investigador o corresponden a fuentes no originales.



### **2.3. Población y muestra de la investigación**

#### ***Población***

La población está conformada por 270 empleados que laboran en la sede central del Gobierno Regional de Ayacucho, los mismos que encuentran entre auxiliares, técnicos y profesionales bajo el Decreto Legislativo N° 276. El significado de población es sustentado por Tamayo y Tamayo (1997), quienes entienden y definen población como la suma de unidades poblacionales con características comunes de las cuales se obtienen los datos que requiere el investigador para demostrar sus objetivos. (<https://www.regionayacucho.gob.pe/index.php/transparencia/personal>).

#### ***Muestra***

La muestra estuvo conformada por un total de 150 trabajadores, entre auxiliares, técnicos y profesionales que estuvieron bajo el decreto legislativo N° 276 de la sede central del Gobierno Regional de Ayacucho, se consideró esta cantidad de muestra debido a que durante la investigación se declaró a nivel nacional la emergencia sanitaria por COVID-19, el cual no nos permitió realizar las encuestas a la población total. Asimismo, por la misma razón realizamos las encuestas de manera presencial y lo restante de manera virtual a través de una plataforma digital – Google Drive, la misma que fue compartida en las distintas redes sociales.

### **2.4. Técnicas de la investigación**

La técnica de investigación correspondió a la encuesta, entendiendo como conjunto de ítems y procedimientos estandarizados, los cuales fueron analizados como parte del trabajo de campo. Todo eso tiene sustento en la teoría (Chávez p/a), la recolección de datos se refiere al proceso de recopilación de información empírica que permite medir variables en términos de unidades de análisis con el fin de obtener los datos necesarios y relevantes para el estudio del

problema o aspecto de la realidad social objeto de estudio.

## **2.5. Instrumentos de investigación**

De manera similar, la herramienta que es compatible con la técnica es el cuestionario, debido a que constituye un grupo de preguntas planteadas para producir los datos fundamentales con la finalidad de lograr los objetivos planteados en la investigación, permitiéndoles estandarizar el procedimiento de recolección e integración de información. Todo lo anterior es discutido por Saino (1992), quien define una herramienta de recolección de datos como: cualquier recurso que utiliza un investigador para acceder a fenómenos, asimismo extraer información.

La confiabilidad del equipo está determinada por el alfa de Cronbach como se indica en el anexo 04 después de aplicar pruebas experimentales, en el nivel 0,95 (que significa excelente) en la siguiente escala:

### **Rango de valores de Alfa de Cronbach**

Intervalo al que pertenece el coeficiente alfa de Cronbach y valoración de la fiabilidad de los ítems analizados:

(0:0,5)	=	Inaceptable
(0,5:0,6)	=	Pobre
(0,6:0,7)	=	Débil
(0,7:0,8)	=	Aceptable
(0,8:0,9)	=	Bueno
(0,9:1)	=	Excelente

*Nota.* Niveles de valoración de ítems según coeficiente de alfa de Cronbach, (chávez, 2018).

## **2.6. Procedimiento de recolección de datos**

Un proceso de recolección de datos propuesto por Hernández (2014), consiste en planificación de un instrumento, compuesto por conjunto de ítems para ser aplicado en la muestra.

El acopio de datos consistió en las siguientes acciones: fue necesario la codificación y

organización de los datos de acuerdo a los ítems, siguiendo el procesamiento estadístico de tabulación, el desarrollo de la tabulación que permitió elaborar una matriz de datos y diferentes cuadros estadísticos, especificando claramente y específicamente los resultados en base a los ítems de cuestionario, la escala permitió determinar el orden entre diferentes valores y distinguir los valores de las variables, la información obtenida se analizó e interpreto. Todo el análisis estadístico se desarrolló mediante el uso de Excel.

## **2.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos**

Para Tamayo y Tamayo (1997), en análisis y procesamiento de datos, en primer lugar, lo que se hace con los datos obtenidos es desglosarlos en un criterio muy básico que separa la información digital de la verbal, representación verbal, por un lado. Teniendo en cuenta lo dicho por el autor, se caracterizan los diversos procesos mediante los cuales se obtienen, registran, tabulan y codifican los datos. Este proceso permitió analizar los datos obtenidos para determinar los patrones, tendencias e interpretaciones ara finalmente llegar a los resultados planeados.

### III. RESULTADOS

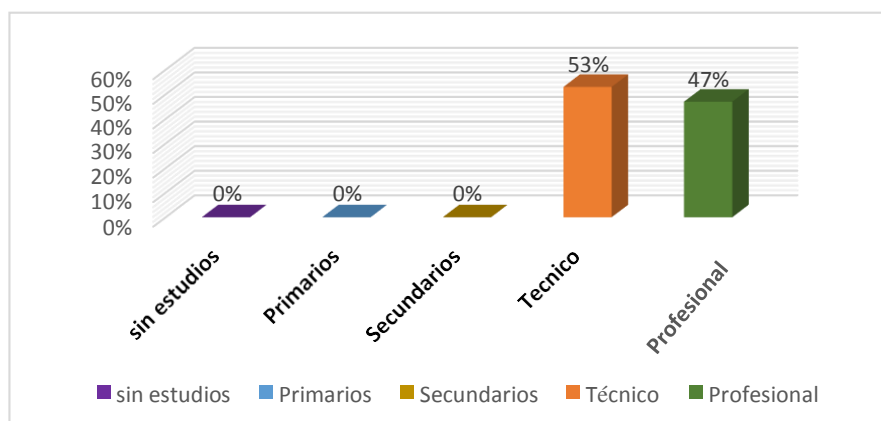
#### 3.1. Datos generales

En las siguientes secciones demostramos los efectos del procedimiento de información en forma de tablas y estadísticas, adjuntando su correspondiente análisis e interpretación en la dirección de verificación de los objetivos planteados en esta tesis, en todo este proceso llegamos a las conclusiones sobre percepción del personal en relación con el proceso de la inteligencia emocional y el compromiso de trabajo en el Gobierno Regional Ayacucho (Sede).

#### Resultados inferenciales

#### Figura 1

*Grado de instrucción de los encuestados*



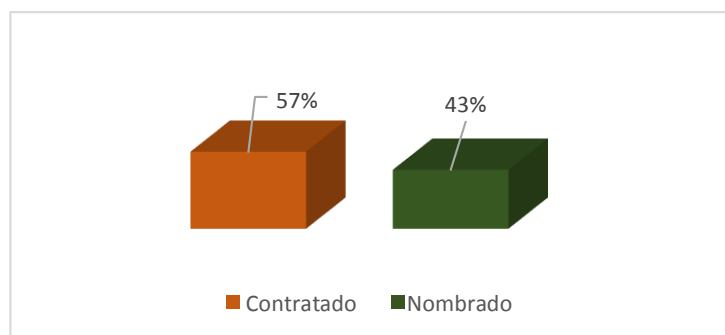
*Nota.* Fuente instrumento de medición  
Elaboración propia

La Figura 1 presenta los resultados del ítem 1, el nivel educativo de los encuestados, el 53% son técnicos y el 47% son profesionales. De los resultados que se obtuvieron se muestran que los grados de instrucción con más porcentaje son los técnicos y profesionales, esto debido a que en los requisitos mínimos para poder laborar en dicha entidad no están considerados los que no cuentan con ningún tipo de estudio, ni tampoco los que tienen solamente estudios primarios o

secundarios, concluyendo así que el mayor porcentaje de los encuestados tienen estudios técnicos con un porcentaje de 53%, reflejando así que la entidad cuenta con más personal asistencial que técnico, cuya condición repercute de alguna manera sobre el entendimiento de inteligencia emocional y compromiso laboral a lo que se refieren las preguntas subsiguientes.

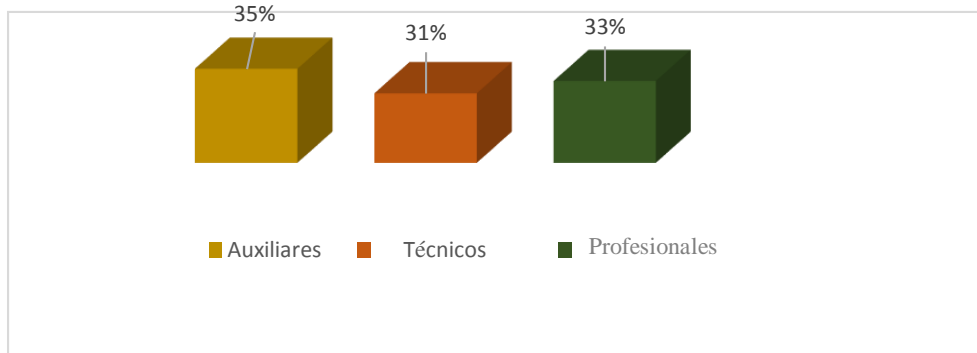
## Figura 2

### Condición laboral



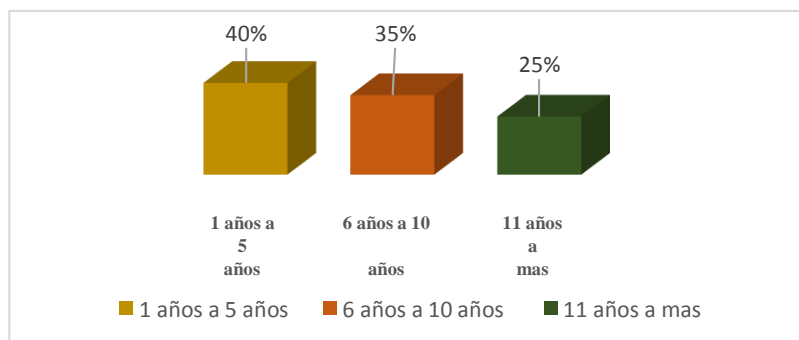
*Nota.* Fuente instrumento de medición  
Elaboración propia

La figura 2 muestran los resultados de ítem 2, sobre las condiciones laboral, donde 57% está nombrado y el 43% está contratado o tiene muchos años trabajando bajo esta modalidad, de acuerdo con los resultados conseguidos, y se determina que la gran mayoría de los empleados son contratados, la proporción por encima del 57%. Esto debido a que para llegar a ser un personal nombrado se requiere adjudicar en un proceso de convocatoria para su nombramiento, lo cual muy pocos califican para tal procedimiento, sin embargo, es mucho más sencillo llegar a ser personal contratado, pero el efecto, la parte de la inteligencia emocional y compromiso laboral es poco significativo en estas condiciones laborales.

**Figura 3***Grupo ocupacional que desempeña*

*Nota.* Fuente instrumento de medición  
Elaboración propia

La figura 3 refleja los resultados de la pregunta 3, sobre cargos que ocupan, donde 35% son auxiliares, 31% técnicos y 33% profesionales. Los resultados nos revelan que el mayor porcentaje 35% de los trabajadores son auxiliares, reflejando poca fortaleza en la Inteligencia emocional y compromiso laboral.

**Figura 4***Tiempo que labora*

*Nota.* Fuente instrumento de medición  
Elaboración propia

La figura 4 muestran los resultados del ítem 4, sobre tiempo laboral en la institución, donde un 40% viene laborando de 1 a 5 años, 35% entre 6 a 10 años y 25% entre 11 años o más.

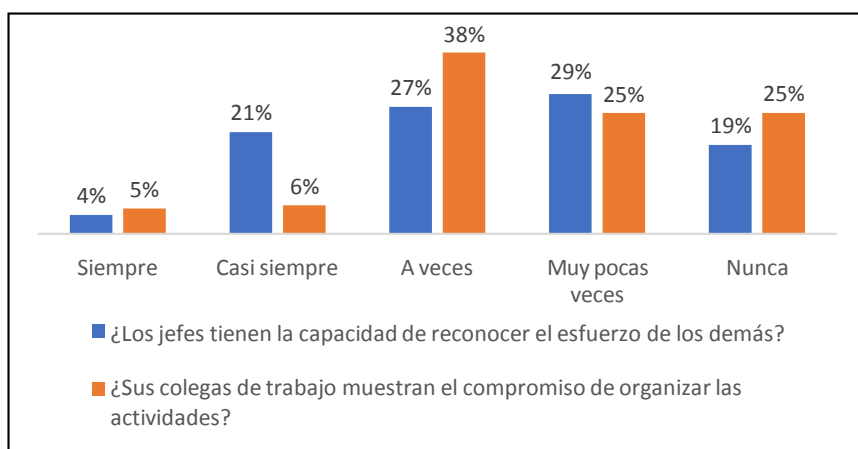
Los resultados nos reflejan que el 40% de los trabajadores vienen laborando entre 1 a 5 años debido a cambios de gobierno dentro de ese periodo, especialmente para las jefaturas y los funcionarios. Situación que afecta de alguna manera la inteligencia emocional y compromiso laboral de estos trabajadores.

### 3.2. Análisis e interpretación de los indicadores

#### 3.2.1. Dimensiones de motivación y trabajo en equipo

##### Figura 5

##### Reconocimiento de esfuerzos y organización de trabajo



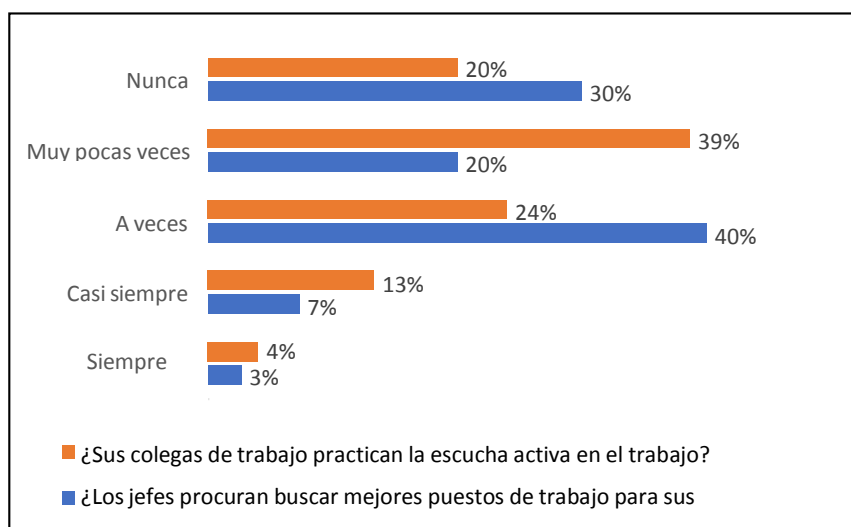
*Nota.* Fuente instrumento de medición  
Elaboración propia.

La figura 5 presenta los resultados de los ítems 5 y 14, sobre el reconocimiento de capacidades y esfuerzos de los trabajadores de parte de los jefes, donde 4% de los colaboradores indican la opción de respuesta siempre, 21% casi siempre, 27% a veces, 29% muy pocas veces y 19% nunca. De los resultados obtenidos se concluye que para 75% de los encuestados (a veces, muy pocas veces y nunca) se reconocen sus habilidades, debido a la falta de respeto a los trabajadores, falta de confianza en el equipo y el jefe no sabe escuchar a los demás. Con respecto a la organización de actividades de parte de los trabajadores, 5% de los encuestados indican que

siempre muestran compromiso de organizar las actividades, 6% casi siempre, 38% a veces, 25% muy pocas veces y 25% nunca. De este resultado se concluye que la mayoría de los encuestados 88% (a veces, muy pocas veces y nunca) muestran el compromiso de organizar sus actividades, esto debido a que los trabajadores evitan responsabilidades, con la finalidad de sentirse más seguro y por otra parte los trabajadores son ingenuos y sin iniciativa.

### Figura 6

#### *Búsqueda de mejores trabajos y escucha activa*



*Nota.* Fuente instrumento de medición  
Elaboración propia.

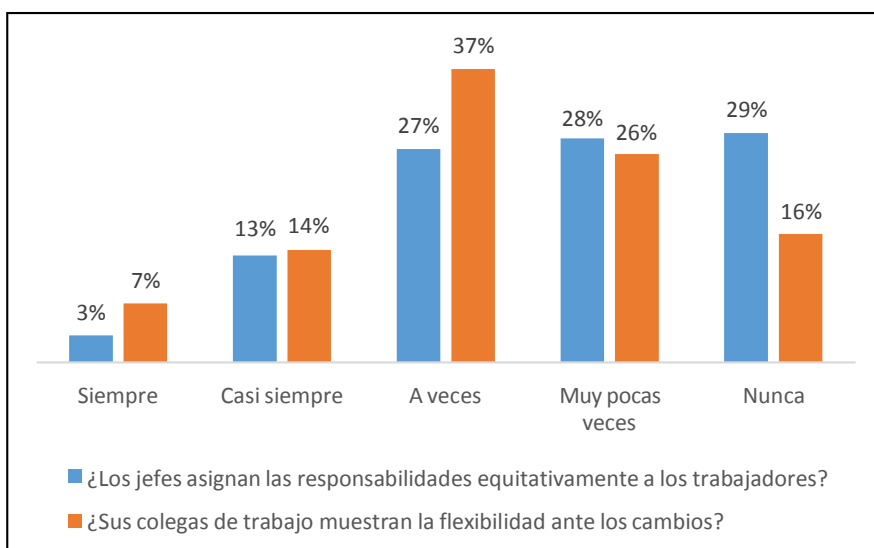
La figura 6 presentan resultados de los ítems 6 y 15, refleja sobre la búsqueda de mejores condiciones de trabajos de parte los jefes, siendo para 3% de los encuestados; siempre, 7% casi siempre, 40% a veces, 20% muy pocas veces y 30% nunca. Resultado que indica para 90% de los encuestados (a veces, muy pocas veces y nunca) los jefes no se preocupan en buscar mejores puestos de trabajo para sus trabajadores debido que son temporales en sus funciones y están más preocupados en sí mismo. Con respecto a la práctica adecuada de escucha activa entre trabajadores, 4% de los encuestados indican que es siempre, 13% casi siempre, 24% a veces, 39% muy pocas veces y el 20% nunca. En consecuencia, para 83% de los encuestados (a veces, muy pocas veces



y nunca) se practica adecuadamente la escucha activa debido a que no todos están de acuerdo en todo, quieren prevalecer sus puntos de vista, sus estados emocionales son diversos, no intercambian información adecuada y no están concentrados en lo que hacen.

### Figura 7

#### *Asignación de responsabilidades y flexibilidad al cambio*



*Nota.* Fuente instrumento de medición  
Elaboración propia.

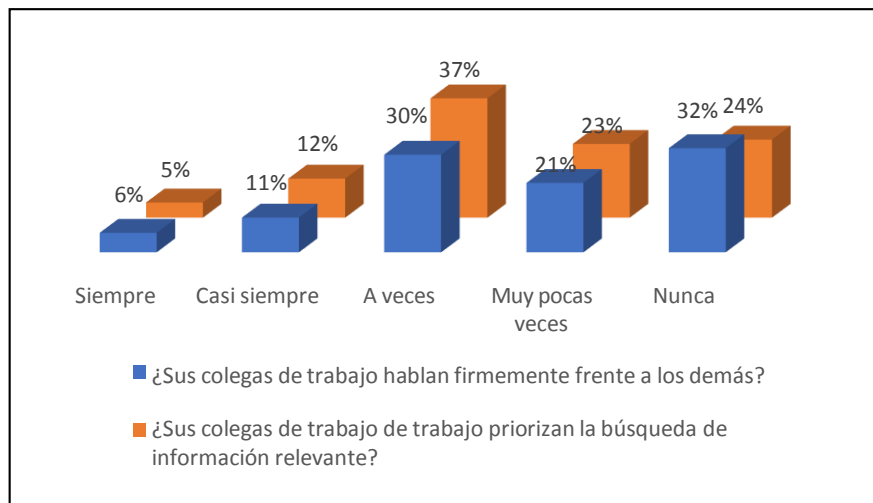
La figura 7 presenta resultados de los ítems 7 y 16, respecto a la asignación adecuada de responsabilidad, 3% de los encuestados opina siempre, 13% casi siempre, a veces 27%, muy pocas veces 28% y el 29% nunca. Esto quiere decir que, para 84% de los encuestados (a veces, muy pocas veces y nunca) se asigna de manera adecuada las responsabilidades laborales debido a desconocimiento de los jefes de cada área y por injerencia de decisiones políticas en ubicación de trabajadores. Por otra parte, con respecto si los trabajadores son flexibilidad y adaptativos a los cambios, 7% de los encuestados manifiesta siempre, 14% casi siempre, 37% a veces, 26% muy pocas veces y 16% nunca. De estos resultados se infiere que para 79% de los encuestados (a veces, muy pocas veces y nunca) los trabajadores son inflexibles a los cambios debido a

dificultades para adaptarse a las metodologías o planes en los trabajos que los escenarios actuales son retos y desafíos.

### 3.2.2. Dimensiones de Autoconfianza y aprendizaje continuo

**Figura 8**

*Expresión con firmeza y búsqueda de información relevante*



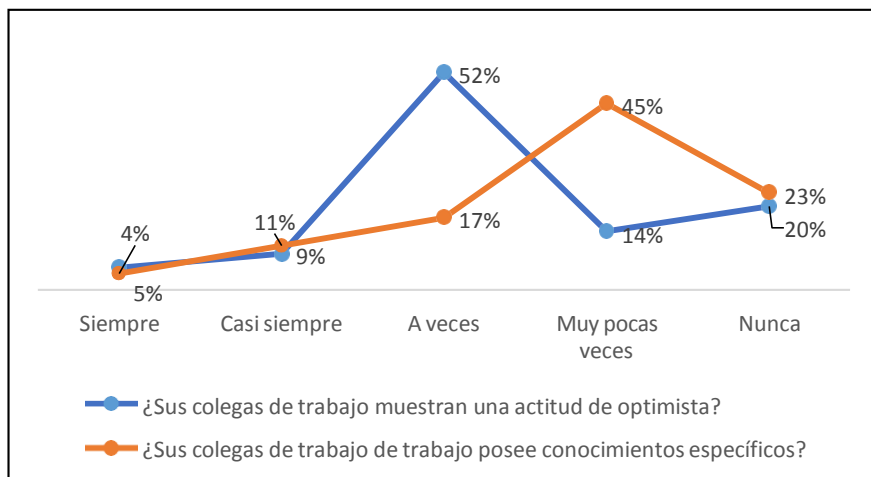
*Nota.* Fuente instrumento de medición  
Elaboración propia.

La figura 8 presenta los resultados de los ítems 8 y 17, respecto, si los trabajadores se comunican con firmeza, 6% de los encuestados manifestó, siempre, 11% casi siempre, 30% a veces, 21% muy pocas veces y 32% nunca hablan firmemente ante los demás. Resultado que nos revela que para la mayoría de los encuestados 83% (a veces, muy pocas veces y nunca) no hay una comunicación con firmeza, debido a falta de trabajo en equipo, medios de comunicación ineficaces y presencia de fejes tóxicos. Con respecto a la búsqueda de información relevante, 5% de los encuestados indican siempre los trabajadores buscan información relevante, 12% casi siempre, 37% a veces, 23% muy pocas veces y 24% nunca. De estos resultados se abstrae que 84% (a veces, muy pocas veces y nunca) de los encuestados considera como debilidad la busca de información relevante debido al desinterés en la cuanto a la búsqueda por realizar trabajos

rutinarios.

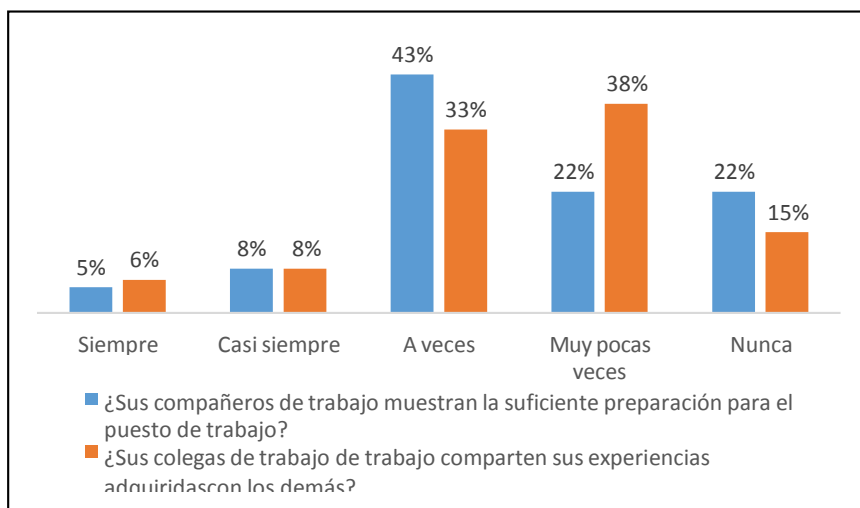
### Figura 9

#### *Actitud optimista y conocimientos específicos*



*Nota.* Fuente instrumento de medición  
Elaboración propia.

La figura 9 presenta los resultados de los ítems 9 y 18, con respecto a la actitud optimista de los trabajadores, siendo las respuestas, para 5% de los encuestados siempre, 9% casi siempre, 52% a veces, 14% muy pocas veces y 20% nunca lo que significa para 86% (a veces, muy pocas veces y nunca) es limitado la actitud positiva. Con respecto a que los trabajadores poseen conocimientos específicos adecuados, 4% de los encuestados indican siempre, 11% casi siempre, 17% a veces, 45% muy pocas veces y 23% nunca, lo que significa de manera general para 85% (a veces, muy pocas veces y nunca) de los encuestados hay falencias en conocimientos específicos de los trabajadores relativos a capacidad de aplicación de teorías, principios e ideas en la solución de problemas.

**Figura 10***Preparación para el puesto de trabajo y comparten experiencias*

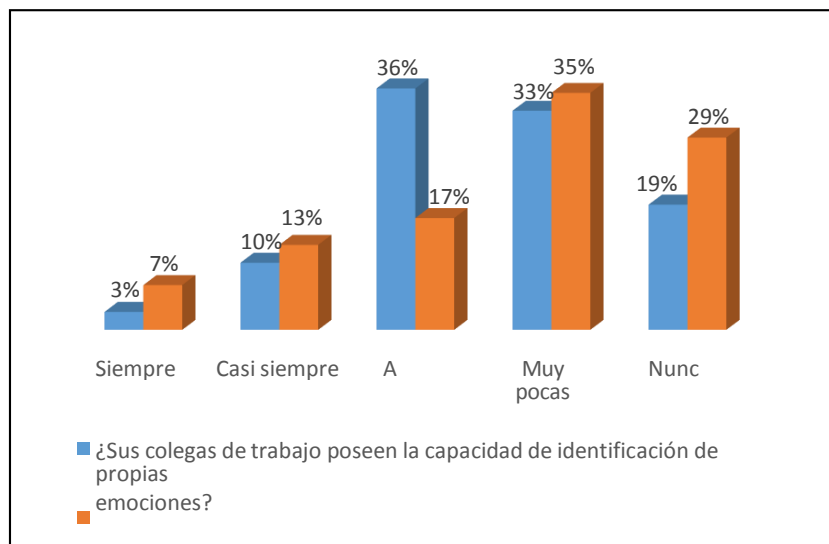
*Nota.* Fuente instrumento de medición  
Elaboración propia.

La figura 10 presentan resultados de los ítems 10 y 19, respecto si los trabajadores tienen preparación adecuada para el puesto, respondieron 5% de los encuestados siempre, 8% casi siempre, el 43% a veces, el 22% muy pocas veces y el 22% nunca, lo que significa para 87% (a veces, muy pocas veces y nunca) de los encuestados carencia de preparación adecuada para el desempeño de sus funciones debido a falta de preparación, la falta de confianza en sí mismo y falta de interés para el puesto. Con respecto si las experiencias son compartidas entre los trabajadores 6% de los encuestados respondió siempre, 8% casi siempre, 33% a veces, el 38% muy pocas veces y el 15% nunca, lo que devela para 86% (a veces, muy pocas veces y nunca) debido a la desconfianza entre ellos, egoísmo, envidia, celos laborales, no se reconocen los méritos de trabajo.

### 3.2.3. Dimensiones de empatía y comunicación efectiva

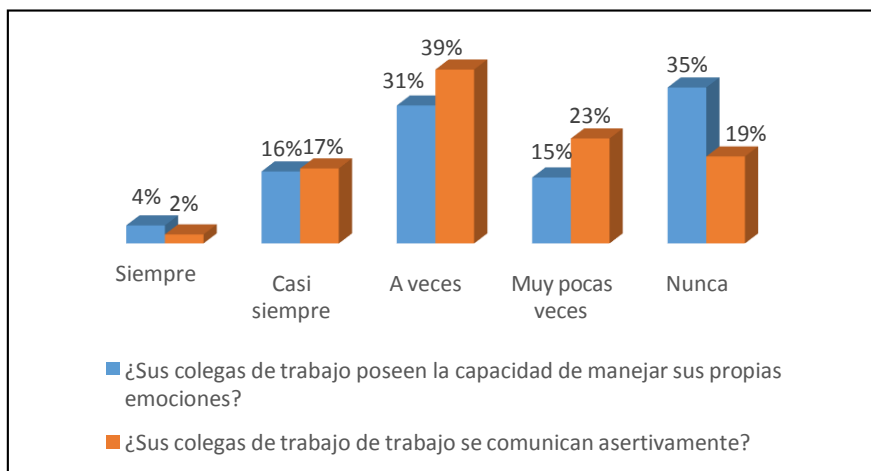
**Figura 11**

*Identificación de propias emociones y escucha activa*



*Nota.* Fuente instrumento de medición  
Elaboración propia.

La figura 11 presentan los resultados de los ítems 11 y 20, sobre la capacidad de identificación de propias emociones de los trabajadores, siendo para 3% de los encuestados siempre, 10% casi siempre, 36% a veces, 33% muy pocas veces y 19% nunca, lo que significa para 88% (a veces, muy pocas veces y nunca) hay incapacidad para identificar propias emociones debido a que los trabajadores no controlan sus iras, no son tolerantes a sus frustraciones, no son empáticos, entre otros aspectos. Con respecto a la escucha efectiva adecuada, 7% de los encuestados refieren siempre, 13% casi siempre, 17% a veces, 35% muy pocas veces y 29% nunca, siendo de manera global para 81% (a veces, muy pocas veces y nunca) no hay buena práctica de escucha activa, porque no buen contacto visual, las posturas corporales son evasivas, al momento de comunicarse existe mucha distracción, entre otras dificultades de intercambio de ideas.

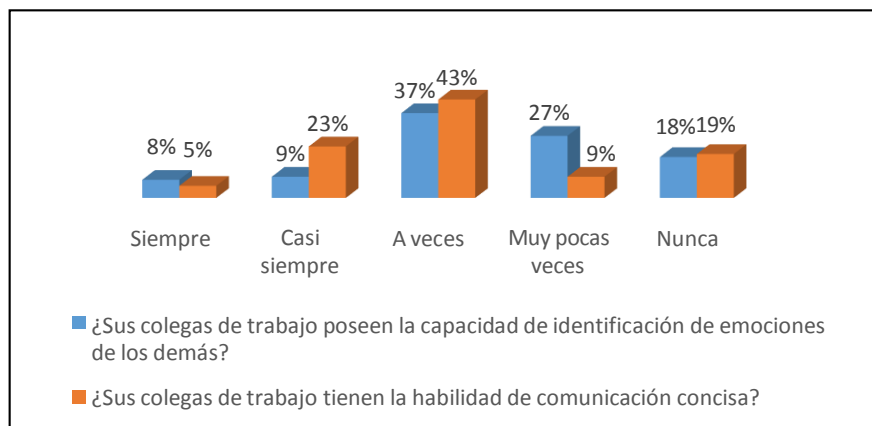
**Figura 12***Manejo de emociones y comunicación asertiva*

*Nota.* Fuente instrumento de medición  
Elaboración propia.

La figura 12 presentan los resultados de los ítems 12 y 21, con respecto a la capacidad de manejo de emociones de parte de los trabajadores, al respecto 4% de los encuestados indicaron siempre 16% casi siempre, el 31% a veces, el 15% muy pocas veces y el 35% nunca, lo que significa para 81% (a veces, muy pocas veces y nunca) de los encuestados los trabajadores poseen poquísima capacidad de manejar sus emociones, debido a la falta de meditación para autoconocimiento o dominio de sí mismo, autorregulación de impulsos, falta de motivación intrínseca adecuada y poca empatía. Con respecto si la comunicación asertiva es adecuada, 2% delos encuestados indican siempre, 17% casi siempre, 39% a veces, el 23% muy pocas veces y el 19% nunca, resultados que indican para 81% (a veces, muy pocas veces y nunca) la comunicación asertiva tiene debilidades porque en la comunicación no hay mucha claridad, no son concisos, no concretos y muchas veces incorrectos, incoherentes, incompletos, cargados de descortesía.

**Figura 13**

*Identificación de emociones de los demás y habilidades comunicativas*



*Nota.* Fuente instrumento de medición  
Elaboración propia.

La figura 13 presentan los resultados de los ítems 13 y 22, con respecto a la capacidad identificación y comprensión de emociones entre los trabajadores, 8% de los encuestados indican que siempre identifican las emociones de sus compañeros, el 9% casi siempre, el 37% a veces, el 27% muy pocas veces y el 18% nunca, lo que revela que 82% (a veces, muy pocas veces y nunca) de los encuestados pocos trabajadores tienen capacidad para identificar y comprender las emociones de sus compañeros debido a que no poseen habilidades para intuir de cómo se siente los demás. Con respecto a la habilidad de comunicación concisa entre los trabajadores, 5% de los encuestados mencionan siempre, 23% casi siempre, 43% a veces, 9% muy pocas veces y 19% nunca, lo que revela para 71% (a veces, muy pocas veces y nunca) de los encuestados existen comunicaciones imprecisas, de transmisión difícil, poco transparentes, complejas, ineficaces por todo los medios de comunicación, teléfono, escritos, ordenadores, corporales, conductuales, comportamentales, etc.

### 3.3. Análisis de resultados inferenciales

#### 3.3.1. Prueba de normalidad

Considerando que el tamaño de muestra informante fueron 150, la prueba de normalidad apropiada fue el de Kolmogorov-Smirnov, bajo el fundamento conceptual de Droppelmann (2018) que considera que esta prueba se utiliza para verificar que el conjunto de datos sigue una distribución normal. Por tanto, el cálculo correspondiente arrojó:

**Tabla 1**

*Prueba de Kolmogorov-Smirnov muestral*

		Inteligencia emocional	Compromiso laboral
N		150	150
		65.3848	66.3347
Parámetros normales	Media		
	Desviación estándar	26.78665	28.55711
Estadístico de prueba		0.0556	0.061
Sig. asintótica (bilateral)		,200	,200

*Nota.* Fuente instrumento de medición  
Elaboración propia.

El resultado muestra una distribución normal con un nivel de significación de 0,200. Entonces, para probar nuestra hipótesis, el estadístico recomendada es el coeficiente de Rho Spearman (Padilla, 2019).

#### 3.3.2. Contraste de hipótesis general

Ha: La inteligencia emocional influye el compromiso laboral de los trabajadores del

Gobierno Regional Ayacucho (Sede Central), 2020.

Ho: La inteligencia emocional no influye el compromiso laboral de los trabajadores del

Gobierno Regional Ayacucho (Sede Central), 2020.



**Tabla 2***Inteligencia emocional influye en compromiso laboral*

		<b>Correlaciones</b>	
		Inteligencia emocional	Compromiso laboral
Rho de Spearman	Inteligencia emocional	1,000	,289**
	Inteligencia emocional	.	,000
	Sig. (bilateral)	150	150
		N	N
Compromiso laboral	Compromiso laboral	,289**	1,000
	Compromiso laboral	,000	.
	Sig. (bilateral)	150	150
		N	N

*Nota.* Fuente instrumento de medición  
Elaboración propia.

**Rangos de decisión Spearman:**

Si el  $P - \text{valor} \leq \alpha \rightarrow$  Se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_a$

Si el  $P - \text{valor} > \alpha \rightarrow$  Se acepta la  $H_0$  y se rechaza la  $H_a$

El resultado muestra que el coeficiente Rho de Spearman es 0,289, lo que significa una correlación directa. Por otro lado, el valor  $[(P = 0.000) < 0.05]$  determina la aceptación de la hipótesis  $H_a$ , ya que existe una relación significativa entre la variable inteligencia emocional y el compromiso de los servidores públicos de la región de Ayacucho en el 2021. Lo que explica a mayor inteligencia emocional, mayor esfuerzo laboral de los empleados o viceversa.

### **3.3.3. Contraste de hipótesis específica 1**

$H_0$ : La motivación no influye en el trabajo en equipo de los trabajadores de GRA.

$H_a$ : La motivación influye en el trabajo en equipo de los trabajadores de GRA.

**Tabla 3***La motivación influye en trabajo en equipo*

		<b>Correlaciones</b>	
		Motivación	Trabajo en equipo
Rho de	Coefficiente de	1,000	,271**
Spearman	Motivación	.	,000
		150	150
		,271**	1,000
	Trabajo en equipo	,000	.
		150	150

*Nota.* Fuente instrumento de medición  
Elaboración propia.

El resultado muestra que el coeficiente Rho de Spearman es de 0,271, lo que significa un nivel de correlación directa. Por otro lado, el valor  $[(P = 0.000) < 0.05]$  determina la aceptación de la hipótesis  $H_a$  por la influencia de las dimensiones motivacional y de trabajo en equipo de los empleados del gobierno regional de Ayacucho (sede). Esto significa que cuanto mejor sea la motivación, mejor será el trabajo en equipo de los empleados y viceversa.

### **3.3.4. Contraste de hipótesis específica 2**

$H_0$ : La autoconfianza no influye en aprendizaje continuo.

$H_a$ : La autoconfianza influye en aprendizaje continuo.

**Tabla 4***La autoconfianza influye en aprendizaje continuo*

		<b>Correlaciones</b>	
		Autoconfianza	Aprendizaje continuo
Rho de Spearman	Autoconfianza	1,000	,257**
	Aprendizaje continuo	,257**	1,000
	Sig. (bilateral)	150	150
	N	150	150

*Nota.* Fuente instrumento de medición

Elaboración propia.

El resultado muestra que el coeficiente Rho de Spearman es de 0,257, lo que significa un nivel de correlación directa. Por otro lado, el valor  $[(P = 0.000) < 0.05]$  determina la aceptación de la hipótesis  $H_a$  por la influencia de las dimensiones autoconfianza y aprendizaje continuo de los empleados del gobierno regional de Ayacucho (sede). Esto significa que cuanto mayor sea la autoconfianza, mayor aprendizaje continuo en equipo de los empleados y viceversa.

### **3.3.5. Contraste de hipótesis específica 3**

$H_0$ : La empatía no influye en la comunicación efectiva.

$H_a$ : La empatía influye en la comunicación efectiva.

**Tabla 5***La empatía influye en comunicación efectiva*

		<b>Correlaciones</b>	
		Empatía	Comunicación efectiva
Rho de Spearman	Empatía	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,281**
		N	,000
Comunicación efectiva	Empatía	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	150
		150	150

*Nota.* Fuente instrumento de medición  
Elaboración propia.

El resultado muestra que el coeficiente Rho de Spearman es de 0,281, lo que significa un nivel de correlación directa. Por otro lado, el valor  $[(P = 0.000) < 0.05]$  determina la aceptación de la hipótesis  $H_a$  por la influencia entre las dimensiones empatía y comunicación efectiva de los empleados del gobierno regional de Ayacucho (sede). Esto significa que, cuanto mayor sea la empatía, mayor comunicación efectiva en equipo de los empleados y viceversa.

#### IV. DISCUSIÓN

El propósito de este estudio fue “determinar la influencia de la inteligencia emocional en el compromiso de los trabajadores en el Gobierno Regional de Ayacucho (sede central) y, la inteligencia emocional influye en el compromiso de los empleados con el trabajo, como hipótesis.

Por tanto, respectos a inteligencia emocional y compromiso laboral; objetivo general, el análisis de las figuras 5 al 13 se evidencia debilidades en la gestión de inteligencia emocional de parte de los mismos trabajadores, así como de parte de la institución en apreciación promedio de 84% (a veces, muy pocas veces y nunca) de los encuestados debido a deficiencias en la comunicación, empatía, autoconocimiento, autorregulación, autocontrol, habilidades sociales, no se practica meditación, mal manejo de comunicación corporal, descontrol de actos y emociones, deficiencia en escucha, falta de motivación continua, y falta oportunidades para la iniciativa. Debilidades que viene afectando el compromiso laboral de los trabajadores en apreciación de 82% (a veces, muy pocas veces y nunca) de los encuestados, debido a limitaciones en: oportunidades de crecimiento laboral, independencia laboral, crecimiento personal, bienestar laboral, relaciones interpersonales, confianza a la organización, condiciones generales de trabajo, remunerativas, etc. En cuanto a la correlación El resultado muestra que el coeficiente Rho de Spearman es de 0,281, lo que significa un nivel de correlación directa. Por otro lado, el valor  $[(P = 0.000) < 0.05]$  determina la aceptación de la hipótesis  $H_a$  por la influencia entre las dimensiones empatía y comunicación efectiva de los empleados del gobierno regional de Ayacucho (sede).

Estos resultados tienen semejanzas con los siguientes estudios, Bartra et al (2022) mencionan que, la inteligencia emocional de los empleados tuvo un impacto significativo en el desempeño de las empresas tecnológicas del área metropolitana de Lima, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0,780,  $p = 0,000$ , inferior a 0,01. Dada la tendencia ascendente de las

puntuaciones y el signo positivo de la rho de Spearman (0,780), la relación es directa. Según esta relación, se necesita un nivel medio de inteligencia emocional para desempeñarse mejor en el trabajo. Por otro lado, para Espinoza y Román (2022), encontraron una relación positiva significativa en  $r = 0,514$  y fue significativa cuando  $p = 0,000 < 0,05$ . Divino Salvador SA- Entre la inteligencia emocional de los empleados y el desempeño laboral en Cajamarca 2022. Por eso es muy importante.

En cuanto a la motivación y el trabajo en equipo; objetivo específico 1, el análisis de las Tablas 5 al 7, se evidencian debilidades en la motivación debido ambiente de trabajo insalubre, prácticas de trabajo ineficientes, falta de desarrollo profesional, baja motivación en el lugar de trabajo, objetivos de trabajo poco claros, mala comunicación, oficina superpoblada, falta de supervisión adecuada, falta de retroalimentación Falta, los jefes no están interesados en encontrar mejores trabajos para sus empleados. Están en servicio temporal y más preocupados por ellos mismos. Debido a la falta de entendimiento de los jefes de cada sector sobre este tema y la injerencia de las decisiones políticas en la posición del trabajador, la responsabilidad del trabajo se distribuye de manera imprecisa. Deficiencias que vienen influyendo de manera similar en debilidades de trabajo en equipo, porque los empleados no organizan bien sus actividades, evitan responsabilidades, son ingenuos, les falta iniciativa, son agresivos porque no todos están de acuerdo en todo. No saben escuchar, quieren que su opinión sea la válida, presentan diversidad de estados emocionales, no comunican lo suficiente, son no enfocados en lo que están haciendo, inflexibles ante el cambio porque es difícil adaptar los planes de trabajo del mundo actual. En cuanto a relación entre estas dimensiones el coeficiente Rho de Spearman es de 0,271, lo que significa un nivel de correlación directa. Por otro lado, el valor  $[(P = 0.000) < 0.05]$  determina la aceptación de la hipótesis  $H_a$  por la influencia de las dimensiones motivacional y de trabajo en

equipo de los empleados del gobierno regional de Ayacucho (sede).

Estos resultados concuerdan con los estudios de Escudero (2022) sobre “la motivación y el desempeño laboral del personal del equipo comercial de Comas de la empresa de saneamiento 2022”, estudio de tipo básico, cuantitativa, no experimental-transversal, nivel correlacional, con una muestra de 77 trabajadores, mediante aplicación de 2 cuestionarios, concluyó indicando que existe una relación significativa de 0,000 y una relación significativa positiva de 0,624 entre motivación y desempeño, una relación media positiva de 0,499 entre la motivación intrínseca y desempeño laboral, una relación media positiva de 0,566 entre motivación extrínseca y calidad de trabajo, una relación positiva significativa de 0,570 entre la motivación y rendimiento de laboral, una relación positiva media de 0,434 entre la motivación extrínseca y la calidad del trabajo del personal del equipo comercial de la Empresa de Saneamiento Comas en 2022. Así mismo, Echevarría et al. (2022), determinó que la motivación se asocia significativamente con el trabajo en equipo en el Municipio distrital de Daniel Hernández De Pampas Tayacaja - 2022, ya que la correlación  $r$  de Pearson ( $r = 0.357$ ) muestra una correlación positiva directa de orden limitado al nivel de significancia  $p = 0.011$ . En Daniel Hernández De Pampas Municipio Distrital Tayacaja - 2022, el trabajo en equipo mejora cuando se incrementa significativamente la motivación.

Con respecto a la autoconfianza y aprendizaje continuo; objetivo específico 2, el análisis de las Tablas 8 al 10, revelan debilidades autoconfianza de los trabajadores en apreciación promedio de 85% (a veces, muy pocas veces y nunca) porque no se expresan con firmeza, no muestran actitud positiva y muestran poca preparación para el puesto de trabajo, a todo ello se agrega falencias en comparación consigo mismo, inspiración tomando en cuenta a los demás, fortalecimiento del autoconocimiento, muchos se sienten incapaces de reconocer sus cualidades y aptitudes para comprometerse con nuevos proyectos y responsabilidades. Estos problemas tienen

implicancias en dificultades para aprendizaje continuo en apreciación promedio de 85% (a veces, muy pocas veces y nunca), porque existe desinterés en buscar información teórico y empírico relevante para mejorar sus competencias y no necesariamente comparten sus experiencias, hay poco interés en expandir sus conocimientos y adquirir nuevas habilidades.

Estos resultados concuerdan con las conclusiones de los siguientes trabajos, Chaca y Contreras (2022), mencionan que la dimensión confianza en sí mismo se correlaciona significativamente con el desempeño del personal administrativo externo de la Escuela de Postgrado de Huancayo en el año 2021, ya que la correlación  $r$  de Pearson ( $r= 0.560$ ) con una significancia de  $p= 0.000$  mostró una correlación positiva y buena. Así mismo, para Rodríguez (2022), la falta de aprendizaje continuo de los trabajadores limita la retención de talentos, reducción de costos, disminuye de las competencias y habilidades, genera falta de compromiso con la organización, decrece la productividad, perjudica la innovación y limita la sostenibilidad organizacional. Igualmente, Rachel (2020) no se emplean la gestión del desempeño para determinar oportunidades de capacitación, no se ofrecen oportunidades de nuevas oportunidades, no se emplean plataformas online para mejora y no se programan cursos de actualización.

Con respecto a la empatía y comunicación efectiva; objetivo específico 3, el análisis de las figuras 11 al 13, revelan problemas de empatía porque hay incapacidad para identificar propias emociones debido a que los trabajadores no controlan sus iras, no son tolerantes a sus frustraciones, no son empáticos, los trabajadores poseen poquísima capacidad de manejar sus emociones, debido a la falta de meditación para autoconocimiento o dominio de sí mismo, autorregulación de impulsos, falta de motivación intrínseca adecuada, pocos trabajadores tienen capacidad para identificar y comprender las emociones de sus compañeros debido a que no poseen habilidades para intuir de cómo se siente los demás. Estas anomalías implican en deficiencias de comunicación



en la organización, debido a no hay buena práctica de escucha activa , porque no buen contacto visual, las posturas corporales son evasivas, al momento de comunicarse existe mucha distracción, entre otras dificultades de intercambio de ideas, la comunicación asertiva tiene debilidades porque en las comunicación no hay mucha claridad, no son concisos, no concretos y muchas veces incorrectos, incoherentes, incompletos, cargados de descortesía, existen comunicaciones imprecisas, de transmisión difícil, poco transparentes, complejas, ineficaces por todos los medios de comunicación, teléfono, escritos, ordenadores, corporales, conductuales, comportamentales.

Conclusiones que concuerdan con los resultados de los estudios de Flores (2022) quien determinó la existencia de una relación positiva, fuerte e importante entre la empatía y la comunicación persuasiva. Se obtuvo un coeficiente Rho de Spearman de 0,824 con un valor p de 0,000. Así mismo, con la de Valdez (2018), afirmaba una correlación positiva débil (0,446) y significativa entre la empatía y la comunicación persuasiva. A la par, Castillo (2022) también determinó la existencia de una relación entre la comunicación afectiva y el desempeño laboral de los empleados del restaurante La Bocca, el coeficiente de correlación Spearman Rho es de 0,894. Por lo tanto, en base a estos estudios, se puede concluir que, a mayor nivel de empatía, mejor nivel de comunicación efectiva.

## V. CONCLUSIONES

1. Los resultados evidenciaron que existe una influencia entre la inteligencia emocional y el compromiso laboral en los trabajadores de la sede central del Gobierno Regional de Ayacucho, que se evidencian en  $r = 0,289$  y valor  $[(P = 0.000) < 0.05]$ , si bien es cierto éste representa un mínimo valor, sin embargo queda evidenciado la existencia de dicha influencia de manera representativa. Por otro lado, la estadística descriptiva revela deficiencias en la motivación de los trabajadores en percepción de 91% de los encuestados, resaltando como problemas centrales; restringido reconocimiento del esfuerzo por parte de los jefes a cargo de cada área, asimismo existe una asignación inadecuada de puestos de trabajo e inequidad en la asignación de responsabilidades. Aspectos que influyen en el limitado trabajo en equipo en versión de un 91% de los encuestados; poca organización del trabajo en grupo, limitado escucha activa e inflexibilidad a los cambios.
2. Los resultados evidenciaron que existe una influencia entre la motivación y el trabajo en equipo en los trabajadores de la sede central del Gobierno Regional de Ayacucho, y estos se reflejan en deficiencias en la motivación en expresión del 83% de encuestados, por falta de reconocimiento por trabajo eficiente, mal ubicación de los puestos de trabajo, mal asignación de responsabilidades. Deficiencias que influyen en limitado trabajo en equipo en percepción de poco más de 83% de los encuestados, por falta de organización adecuada de actividades de parte de los trabajadores, deficiencias en escucha activa e inflexibilidad hacia los cambios. Aspectos que demuestran que dichos resultados se deben a que nuestra población está conformada por trabajadores que realizan sus labores diarias tomando mucho en cuenta la estabilidad laboral que poseen, lo cual los conlleva a ser conformistas

y tener dichas deficiencias.

3. Los resultados evidenciaron que la autoconfianza influye en el aprendizaje de continuo de los trabajadores de la sede central del Gobierno Regional de Ayacucho, y estos se reflejan en deficiencias que se muestran en la autoconfianza en expresión de 92% encuestados, por falta de firmeza al momento sus ideas, poca actitud optimista y restringida preparación para el puesto de trabajo. Deficiencias que influyen en el limitado aprendizaje continuo de los trabajadores en percepción de 90% de los encuestados, resaltando limitada búsqueda de información relevante para los trabajos, limitados conocimientos específicos para el trabajo y no comparte experiencias adquiridas con sus compañeros. Aspectos que demuestran que, los trabajadores del Gobierno Regional de Ayacucho no son capacitados permanentemente a fin de reforzar sus conocimientos y habilidades; y por consecuente no practican el aprendizaje continuo.
4. Los resultados evidenciaron que existe una influencia entre la empatía y la comunicación efectiva de los trabajadores de la sede central del Gobierno Regional de Ayacucho, y estos se reflejan en falencias en la empatía en expresión del 90% de encuestados debido a poca identificación de sus propias emociones, deficiente manejo de emociones individuales y poca capacidad para identificar manejar emociones de sus compañeros de trabajo. Situación que influye en la limitada comunicación efectiva para 88% de los informantes. Aspectos que demuestran que, los trabajadores del Gobierno Regional de Ayacucho no cuentan con la capacidad de gestionar de manera correcta sus emociones, lo que los conlleva a no ser específicos en sus comunicaciones, a no practicar la escucha activa ni la comunicación asertiva.

## **VI. RECOMENDACIONES**

1. De los resultados obtenidos se recomienda, aplicar el método focus group a todos los trabajadores de la entidad a fin de que a través de una entrevista se logre recolectar información relevante sobre los indicadores de la inteligencia emocional y el compromiso laboral; y con ello de manera práctica poder identificar cuáles son los aspectos relevantes que se deben modificar, mejorar e implementar a través de estrategias.
2. De los resultados obtenidos se recomienda, implementar estrategias de reconocimiento laboral tales como: compensación económica de acuerdo al desempeño laboral, reconocimiento verbal antes sus compañeros, reconocimiento a través de obsequios por el logro de una meta específica, etc.  
  
Asimismo aplicar un sistema basado en el mérito al momento de asignar puestos de trabajo, como también una adecuada asignación de responsabilidades, que nos permitirán superar las debilidades de motivación de los trabajadores y con ello fortalecer el equipo de trabajo, escucha activa y flexibilidad al cambio.
3. De los resultados obtenidos se recomienda, implementar estrategias que prevean el aburrimiento en los trabajadores, es decir mantenerlos en constante entrenamiento y capacitaciones, brindar retroalimentación sobre sus rendimientos generándoles confianza, fomentar el crecimiento laboral reforzando sus competencias, proporcionarles estabilidad laboral, entre otros aspectos; con la finalidad de fortalecer el aprendizaje continuo relacionados a la filtración adecuada de información relevante, personalización de conocimientos y el compartir las experiencias.
4. De los resultados obtenidos se recomienda, implementar estrategias que generen relaciones sociales entre los trabajadores tales como: actividades de deporte, organizar

viajes de ocio, instalar zonas comunes para esparcimiento, etc.

Asimismo fomentar la participación, el compañerismo, la empatía entre compañeros, establecer condiciones de trabajos óptimos, entre otros aspectos; con la finalidad de fortalecer la comunicación efectiva relacionada a la escucha activa, objetivizar las quejas y ser concretos en la comunicación.

## REFERENCIAS

- Alonso, F. (2008). *Trabajo en equipo*. "Publicación técnica del Centro de Experimentación y Seguridad Vial Mapfre." ("Cesvimap : Publicación técnica del Centro de Experimentación y ...") Pág. 60-63. Recuperado el 07 de mayo de 2019, de [https://www.fundacionmapfre.org/documentacion/publico/i18n/catalogo\\_imagenes/grupo.cmd?path=1076310](https://www.fundacionmapfre.org/documentacion/publico/i18n/catalogo_imagenes/grupo.cmd?path=1076310).
- Amorós, E. (2007). *Comportamiento Organizacional. En busca del desarrollo de ventajas competitivas*. Perú. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Arias, F. Valera, D., Loli, A. y Quintana, M. (2003) El compromiso organizacional y su relación con algunos factores demográficos y psicológicos. *Revista de Investigación en psicología*, 6(2). Recuperado el 06 de junio de 2019, de <https://doi.org/10.15381/rinvp.v6i2.5147>
- Arrabal, E. (2018). *Inteligencia Emocional*. Editorial Learning. Pág. 7-18.
- Bar-on, R. (1997). *The Emotional Quotient inventory (EQ-I)*. Technical Manual, Toronto, Canadá: Multi-Health Systems.
- Bayona, C., Goñi, S., y Madorran, C. (2000). *Compromiso organizacional: implicaciones para la gestión estratégica de los recursos humanos*. Recuperado de [www.upna.es](http://www.upna.es).
- Bunge, M. (1969). *La Investigación Científica*. Ed. Ariel, Barcelona.
- Carazo, J. (s/f). *Rendimiento laboral y desempeño*. Diccionario empresarial. Recuperado el 10 de junio del 2019, de [http://diccionarioempresarial.wolterskluwer.es/Content/Documento.aspx?params=H4sIAAAAEAMtMSbF1jTAAASNTU3NztbLUouLM\\_DxbIwMDS0NDQ7BAZlqIS35ySGVBqm1aYk5xKgCJkTQPNQAAAA==WKE](http://diccionarioempresarial.wolterskluwer.es/Content/Documento.aspx?params=H4sIAAAAEAMtMSbF1jTAAASNTU3NztbLUouLM_DxbIwMDS0NDQ7BAZlqIS35ySGVBqm1aYk5xKgCJkTQPNQAAAA==WKE)
- Chávez, D. (s/f). *Conceptos y Técnicas de Recolección de Datos en la Investigación Jurídico*

- Social. Recuperado de [https://www.unifr.ch/ddp1/derechopenal/articulos/a\\_20080521\\_56.pdf](https://www.unifr.ch/ddp1/derechopenal/articulos/a_20080521_56.pdf).
- Chávez, J. (2014). Gestión por competencias y desempeño laboral en el Gobierno Regional de Ayacucho. (Tesis de pregrado). Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables. Universidad de San Cristóbal de Huamanga.
- Cooper, R. y Sawaf, A. (2004). La inteligencia emocional aplicada al liderazgo ya las organizaciones. Colombia. Grupo Editorial Norma. Pág. 33.
- Escuela Europea de Management. (2018). Tienes iniciativa en el trabajo. 07 claves para la gente proactiva. Recuperado el 10 de junio de 2019, de <http://www.escuelamanagement.eu/desarrollo-personal/tienes-iniciativa-trabajo-7-claves-la-gente-proactiva>.
- Estanqueiro, A. (2006). Principio de Comunicación Interpersonal. Para saber tratar con las personas. España. Ediciones Narcea S.A.
- Estela, M. (2018). Aprendizaje. Recuperado el 10 de junio de 2019, de <https://concepto.de/aprendizaje-2/>
- Eysenck h. (1983). Estructura y medida de la inteligencia. Barcelona: Herder.
- Flores, G. (2017). Gestión del talento humano y el compromiso organizacional del personal de la municipalidad provincial de San Martín, 2016. (Tesis de maestría). Escuela de Postgrado. Universidad Cesar Vallejo.
- Gallardos, N. y Sandoval, M. (2014). Relación entre Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional en la Empresa Pública y Privada. (Tesis de pregrado). Facultad de Ciencias Empresariales. Universidad del Bio-Bio.
- Goleman, D. (1995). La inteligencia emocional en la empresa. Barcelona. Vergara Goleman, D.

- (1996). *La Inteligencia Emocional*. Planeta. Emotional Intelligence. Goleman, D. (1998). *La inteligencia emocional en la empresa*. Planeta.
- Goleman, D. (2012). *Inteligencia Emocional*. Editorial Kairós. Barcelona. González, M. (2006). *Habilidades Directivas*. España. Edición Innova. Pág. 82-83
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la investigación*. 8ª ed. McGraw Hill. México.
- Johnson, D. (2014). *Qué significa tener iniciativa*. Bestlife. Recuperado el 10 de junio de 2019, de: <https://obtengaunamejorvida.com/que-significa-tener-iniciativa/>.
- Joseph, D. y Newman, D. (2010). Emotional Intelligence. An Integrative Meta-Analysis and Cascading Model. *Journal of Applied Psychology*. Pág. 95.
- Larsen R. y Buss, D. (2005). *Psicología de la personalidad. Dominio del conocimiento sobre la naturaleza humana*. México D.F. Editorial Mc Graw Hill Interamericana.
- Madrigal, B. (2009). *Habilidades directivas*. México: McGraw-Hill.
- Martínez, S. (2016). *El compromiso Organizacional*. Superrhheroes. Recuperado el 06 de junio de 2019, de <https://superrhheroes.sesametime.com/el-compromiso-organizacional/>.
- Matos, D. y Vera, L. (2017). *Metodología de la investigación. Un enfoque teórico – práctico*. Primera edición. Editora grafica real S. C. A. Trujillo – Perú.
- Mayer, J. D., Salovey, P. y Caruso, D. (2000). Models of emotional intelligence. New York: Cambridge. 2da edición *Handbook of Intelligence*. Pág. 396-420.
- Mayer, J. y Salovey, P. (2007). *Qué es la inteligencia emocional. Manual de la inteligencia emocional*. Madrid. Editorial Pirámide. Pág. 25-45.
- Mayer, J., Caruso, D. y Salovey, P. (2016). The Ability Model of Emotional Intelligence. Principles and Updates. *Emotion Review*, 8(4), 290-300. Recuperado el 06 de junio de 2015, de <http://doi.org/10.1177/1754073916639667>



- Mestre, J. Y Guil, R. (2006). Medidas de ejecución versus medidas de auto informes de inteligencia emocional. *Ansiedad y Estrés*, 12(2-3), 413-425.
- Meyer, J. y Allen, N. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review* 1. Pág. 61-98.
- Montejano, S. (s/f). Autocontrol problemas por falta de control de impulsos. Recuperado el 10 de junio de 2019, de <https://www.psicoglobal.com/autocontrol/>
- Morales, J. (2018). Cultura y compromiso organizacional en trabajadores de la Municipalidad del Centro Poblado de San Antonio, Moquegua-2018. (Tesis de pregrado). Facultad de Ciencias jurídicas, empresariales y pedagógicas. Universidad José Carlos Mariátegui.
- Napolitano, G. (2014). Motivación en el ámbito laboral. El caso de Procter & Gamble. Babel Books.
- Opere, M. (s/f). El compromiso laboral la llave del éxito empresarial. Grupo PyA. Recuperado el 06 de junio de 2019, de <https://blog.grupo-pya.com/12984/>.
- Peace Revolution. (s/f). Autodisciplina. Recuperado el 10 de junio de 2019, de <https://peacerevolution.net/docs/es/auto-disciplina#/>.
- Quilambaqui, J. (2011). Análisis de la inteligencia emocional en el desempeño profesional del personal de la unidad educativa Mario Rizzini de la ciudad de Cuenca. (Tesis de maestría). Unidad de Estudios de Posgrado. Universidad politécnica Salesiana de Ecuador.
- Randstad (s/f). El trabajo en equipo la unión conlleva a éxito. Recuperado el 10 de junio de 2019, de <https://www.randstad.es/tendencias360/trabajo-en-equipo-la-union-conlleva-al-exito/>.
- Recursos y Habilidades (s/f). Comprensión emocional. Recuperado el 10 de junio de 2019, de <https://www.recursosyhabilidades.com/apartados/compression-emocional.html>.
- Reyero, D. (2016). Compromiso laboral la nueva ventaja competitiva. Digital Transformation.

- Recuperado el 06 de junio de 2019, de <https://davidreyero.com/mis-temas/compromiso-laboral-distintivo-de-las-mejores-organizaciones/>.
- Robbins, Stephen. (2000). Fundamentos del comportamiento organizacional. México. 5ta edición. Prentice Hall Hispano Americano S.A. Pág. 73.
- Romero, M. (2016). Compromiso en el trabajo con la empresa. Ideas para empresarios. Recuperado el 06 de junio de 2019, de <https://www.felicidadeneltrabajo.es/ideas-para-empresarios/compromiso-en-el-trabajo-con-la-empresa/>.
- Ryback, D. (1998). Trabaje con su Inteligencia, los factores Emocionales al servicio de la Gestión Empresarial y el Liderazgo Efectivo. Editorial EDAF, S.A. España.
- Sabater, V. (2019). Cinco técnicas para mejorar nuestra autoconfianza. La mente es maravillosa. Recuperado el 10 de junio de 2019, de <https://lamenteesmaravillosa.com/cinco-tecnicas-para-mejorar-nuestra-autoconfianza/>.
- Sabino, C. (1992). El proceso de investigación, Ed. Panapo, Caracas, Venezuela.
- Salovey, P. y Mayer, J. (1990). Emotional Intelligence. Imagination, Cognition and Personality, (9), 185-211.
- Salovey, P. y Mayer, J. (1990). Inteligencia emocional. México. Editorial Me. Graw Hill.
- Socorro, F. (2003). Identificación y compromiso laboral con la empresa. Recuperado el 10 de junio de 2019, de <https://www.gestiopolis.com/identificacion-compromiso-laboral-empresa/>.
- Tamayo y Tamayo, M. (1997). El Proceso de la Investigación científica: Incluye Evaluación y Administración de Proyectos de Investigación. 4ta edición. Editorial Limusa S.A. México.
- Torres, J. (2017). Motivación habilidades más poderosas. Recuperado el 10 de junio de 2019, de <https://www.pimealdia.org/es/automotivacion-la-habilidad-mas-poderosa/>.

- Valls, A. (1997). *Inteligencia Emocional en la Empresa*. España. Editorial Gestión 2000.
- Vega, W. (2016). *Relación entre las conductas de ciudadanía organizacional y compromiso organizacional en la Dirección Regional de Educación de Ayacucho*. (Tesis de maestría). Unidad de Postgrado de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables. Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga.
- Verdezoto, L. (2017). *Influencia del manejo de la inteligencia emocional en el clima organizacional del personal administrativo de la Facultad de Comunicación Social*. (Tesis de pregrado). Carrera de Psicología Industrial. Facultad de Ciencias Psicológicas. Universidad Central del Ecuador.
- Yabar, Kathya. (2016). *Niveles de Inteligencia emocional y desempeño laboral en el personal de Salud Administrativo de la Micro Red La Molina-Cieneguilla*. (Tesis de maestría). Facultad de Medicina Humana Sección de Postgrado. Universidad San Martín de Porres.

## **ANEXOS**

## ANEXO A. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGIA	POBLACION Y MUESTRA
<p><b>Problema general</b></p> <p>¿De qué manera la inteligencia emocional influye en el compromiso laboral de los trabajadores del Gobierno Regional Ayacucho (Sede Central), 2020?</p> <p><b>Problema Especificos</b></p> <p>a) ¿De qué manera la motivación influye en el trabajo en equipo de los trabajadores de GRA?</p> <p>b) ¿De qué manera la autoconfianza influye en el aprendizaje continuo de los trabajadores de GRA?</p> <p>c) ¿De qué manera la empatía influye en la comunicación efectiva de los trabajadores de GRA?</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Determinar que la inteligencia emocional influye en el compromiso laboral de los trabajadores del Gobierno Regional Ayacucho (Sede Central), 2020.</p> <p><b>Objetivos especificos</b></p> <p>a) Explicar que la motivación influye en el trabajo en equipo de los trabajadores de GRA.</p> <p>b) Explicar que la autoconfianza influye en el aprendizaje continuo de los trabajadores de GRA.</p> <p>c) Explicar que la empatía influye en la comunicación efectiva de los trabajadores de GRA.</p>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p>La inteligencia emocional influye el compromiso laboral de los trabajadores del Gobierno Regional Ayacucho (Sede Central), 2020.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p>d. La motivación influye en el trabajo en equipo de los trabajadores de GRA.</p> <p>e. La autoconfianza influye en el aprendizaje continuo de los trabajadores de GRA.</p> <p>f. La empatía influye en la comunicación efectiva de los trabajadores de GRA.</p>	<p><b>V. Independiente</b></p> <p>Inteligencia Emocional</p> <p><b>Dimensiones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Motivación</li> <li>• Autoconfianza</li> <li>• Empatía</li> </ul> <p><b>Variable dependiente</b></p> <p>Compromiso laboral</p> <p><b>Dimensiones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo en equipo</li> <li>• Aprendizaje continuo</li> <li>• Comunicación efectiva</li> </ul>	<p><b>Tipo de investigación</b></p> <p>Aplicada</p> <p><b>Nivel de investigación</b></p> <p>Descriptivo-explicativo-correlacional</p> <p><b>Diseño de investigación</b></p> <p>No experimental</p> <p><b>Métodos de investigación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inductivo</li> <li>• Análisis</li> <li>• Síntesis.</li> </ul> <p><b>Técnica</b></p> <p>Encuesta</p> <p><b>Instrumento</b></p> <p>Cuestionario</p>	<p><b>Población</b></p> <p>270 colaboradores</p> <p><b>Muestra</b></p> <p>150 colaboradores</p> <p><b>Procesamiento de datos</b></p> <p>Estadística inferencial</p>

## ANEXO B. Operacionalización de variables

VARIABLES	DIMENSIONES	CONCEPTUALIZACIÓN	INDICADORES	ÍTEMS
Inteligencia Emocional (X)	Motivación	Es la expresión de los motivos que inducen a un individuo a una determinada acción. Es el conjunto de factores dinámicos teniendo una acción fuente que impulsan el comportamiento de un individuo hacia un objetivo determinado (Napolitano, 2014)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconocimiento</li> <li>• Búsqueda de ubicación</li> <li>• Asignación de responsabilidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 7, 8 y 9</li> </ul>
	Autoconfianza	Señal de autoestima y base de la motivación, es una actitud que ejerce una influencia positiva en el desarrollo personal y en la relación con los otros (Estanqueiro, 2006)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hablar con firmeza</li> <li>• Ser optimista</li> <li>• Estar preparado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 10, 11 y 12</li> </ul>
	Empatía	Es la medida de expresar el reino emocional con los demás, cuya conciencia da una calidad más humana (Goleman, 2008).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificación de propias emociones</li> <li>• Manejo de emociones</li> <li>• Identificación de emociones de los demás</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 13, 14 y 15</li> </ul>
Compromiso Laboral (Y)	Trabajo en equipo	Es un conjunto de personas, pero con habilidades y competencias que se complementan con el propósito de lograr el objetivo común (Alonso, 2008)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organización</li> <li>• Escucha activa</li> <li>• Flexibilidad al cambio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 16, 17 y 18</li> </ul>
	Aprendizaje continuo	El aprendizaje se entiende como el proceso por el cual las personas aprenden o modifican sus habilidades, conocimientos o comportamiento adquiridos a través de la experiencia directa, el aprendizaje, la observación, el razonamiento o la instrucción (Estela, 2018)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Buscar filtrar información</li> <li>• Personalizar conocimientos</li> <li>• Compartir los saberes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 19, 20 y 21</li> </ul>
	Comunicación efectiva	La comunicación efectiva es aquella en la que el emisor y el receptor codifican el mensaje de manera similar (Estela, 2019)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Escucha</li> <li>• No quejarse constantemente</li> <li>• Ser concreto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 22, 23 y 24</li> </ul>

## ANEXO C. Cuestionario

### PARA LOS TRABAJADORES DE LA SEDE CENTRAL DEL GOBIERNO REGIONAL DE AYACUCHO

Señoras y señores, Este cuestionario fue creado para recolectar información como parte de un proyecto de investigación titulado: Inteligencia Emocional y Compromiso Laboral de la Sede del Gobierno Regional Ayacucho, 2020, en el cual recomendamos responder todas las preguntas con la debida confianza marcando un "X" en la opción de respuesta seleccionada:

5. Siempre ( ) 4. Casi Siempre ( ) 3. A veces ( ) 2. Muy pocas veces ( ) 1. Nunca ( )

#### Inteligencia Emocional

1. Grado de instrucción: .....
2. Condición laboral: .....
3. Cargo que desempeña: .....
4. Tiempo que viene laborando: .....

DIMENSIONES		5	4	3	2	1
N°	<b>Motivación</b>					
5	¿Su jefe tiene la capacidad de reconocer el esfuerzo de los demás?					
6	¿Su jefe procura buscar mejores puestos de trabajo para sus trabajadores?					
7	¿Su jefe asigna las responsabilidades equitativamente a los trabajadores?					
<b>Autoconfianza</b>		5	4	3	2	1
8	¿Sus colegas de trabajo hablan firmemente frente a los demás?					
9	¿Sus colegas de trabajo muestran una actitud de optimista?					
10	¿Sus compañeros de trabajo muestran la suficiente preparación para el puesto de trabajo?					
<b>Empatía</b>		5	4	3	2	1
11	¿Sus colegas de trabajo poseen la capacidad de identificación de propias emociones?					
12	¿Sus colegas de trabajo poseen la capacidad de manejar sus propias emociones?					

13	¿Sus colegas de trabajo poseen la capacidad de identificación de emociones de los demás?					
----	--	--	--	--	--	--

### Compromiso Laboral

DIMENSIONES		5	4	3	2	1
N°	<b>Trabajo en equipo</b>					
14	¿Sus colegas de trabajo muestran el compromiso de organizar las actividades?					
15	¿Sus colegas de trabajo practican la escucha activa en el trabajo?					
16	¿Sus colegas de trabajo muestran la flexibilidad ante los cambios?					
<b>Aprendizaje continuo</b>		5	4	3	2	1
17	¿Sus colegas de trabajo de trabajo priorizan la búsqueda de información relevante?					
18	¿Sus colegas de trabajo de trabajo posee conocimientos específicos?					
19	¿Sus colegas de trabajo de trabajo comparten las experiencias adquiridas con los demás?					
<b>Comunicación efectiva</b>		5	4	3	2	1
20	¿Sus colegas de trabajo de trabajo tiene la capacidad de escucha efectiva?					
21	¿Sus colegas de trabajo de trabajo se comunican asertivamente?					
22	¿Sus colegas de trabajo tienen la habilidad de ser concretos en su comunicación con los demás?					

Muchas gracias por su colaboración.



## ANEXO C. Data procesada

**Tabla 6**

*Grado de instrucción*

<b>Grado de instrucción</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
Sin estudios	0	0%
Primarios	0	0%
Secundario	0	0%
Técnico	80	53%
Superior	70	47%
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>00%</b>

*Nota:* Elaborado con los resultados de la encuesta de investigación.

**Tabla 7**

*Condición laboral*

<b>Condición laboral</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
Contratado	85	57%
Nombrado	65	43%
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Elaborado con los resultados de la encuesta de investigación.

**Tabla 8**

*Grupo ocupacional*

<b>Grupo ocupacional</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
Auxiliares	53	35%
Técnicos	47	31%
Profesionales	50	33%
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Elaborado con los resultados de la encuesta de investigación.

**Tabla 9**  
*Tiempo que labora*

<b>Tiempo laboral</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
1 año a 5 años	60	40%
6 años a 10 años	52	35%
11 años a mas	38	25%
<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Elaborado con los resultados de la encuesta de investigación.

**Tabla 10**  
*Reconocimiento y organización*

<i>¿Los jefes tienes la capacidad de reconocer el esfuerzo de los demás?</i>	TOTAL	%	<i>¿Sus colegas de trabajo muestran el compromiso de organizar las actividades?</i>	TOTAL	%
Siempre	6	4%	Siempre	8	5%
Casi siempre	32	21%	Casi siempre	9	6%
A veces	40	27%	A veces	57	38%
Muy pocas veces	44	29%	Muy pocas veces	38	25%
Nunca	28	19%	Nunca	38	25%
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Elaborado con los resultados de la encuesta de investigación.

**Tabla 11***Búsqueda de mejores trabajos y escucha activa*

¿Los jefes procuran buscar mejores puestos de trabajo para sus trabajadores?	TOTAL	%	¿Sus colegas de trabajo practican la escucha activa en el trabajo?	TOTAL	%
Siempre	4	3%	Siempre	6	4%
Casi siempre	11	7%	Casi siempre	20	13%
A veces	60	40%	A veces	36	24%
Muy pocas veces	30	20%	Muy pocas veces	58	39%
Nunca	45	30%	Nunca	30	20%
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Elaborado con los resultados de la encuesta de investigación.

**Tabla 12***Asignación de responsabilidad y flexibilidad al cambio*

¿Los jefes asignan las responsabilidades equitativamente a los trabajadores?	TOTAL	%	¿Sus colegas de trabajo muestran la flexibilidad ante los cambios?	TOTAL	%
Siempre	5	3%	Siempre	11	7%
Casi siempre	20	13%	Casi siempre	21	14%
A veces	40	27%	A veces	55	37%
Muy pocas veces	42	28%	Muy pocas veces	39	26%
Nunca	43	29%	Nunca	24	16%
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Elaborado con los resultados de la encuesta de investigación.

**Tabla 13**  
*Hablar con confianza y búsqueda de información relevante*

¿Sus colegas de trabajo hablan firmemente frente a los demás?	TOTAL	%	¿Sus colegas de trabajo de trabajo priorizan la búsqueda de información relevante?	TOTAL	%
Siempre	9	6%	Siempre	7	5%
Casi siempre	16	11%	Casi siempre	18	12%
A veces	45	30%	A veces	55	37%
Muy pocas veces	32	21%	Muy pocas veces	34	23%
Nunca	48	32%	Nunca	36	24%
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Elaborado con los resultados de la encuesta de investigación.

**Tabla 14**  
*Actitud óptima y conocimientos específicos*

¿Sus colegas de trabajo muestran una actitud de optimista?	TOTAL	%	¿Sus colegas de trabajo de trabajo posee conocimientos específicos?	TOTAL	%
Siempre	8	5%	Siempre	6	4%
Casi siempre	13	9%	Casi siempre	16	11%
A veces	78	52%	A veces	26	17%
Muy pocas veces	21	14%	Muy pocas veces	67	45%
Nunca	30	20%	Nunca	35	23%
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Elaborado con los resultados de la encuesta de investigación.

**Tabla 15**  
*Preparación para el puesto y comparten las experiencias*

¿Sus compañeros de trabajo muestran la suficiente preparación para el puesto de trabajo?	TOTAL	%	¿Sus colegas de trabajo de trabajo comparten las experiencias adquiridas con los demás?	TOTAL	%
Siempre	7	5%	Siempre	9	6%
Casi siempre	12	8%	Casi siempre	12	8%
A veces	65	43%	A veces	50	33%
Muy pocas veces	33	22%	Muy pocas veces	57	38%
Nunca	33	22%	Nunca	22	15%
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Elaborado con los resultados de la encuesta de investigación.

**Tabla 16**  
*Identificación de propias emociones y escucha efectiva*

¿Sus colegas de trabajo poseen la capacidad de identificación de propias emociones?	TOTAL	%	¿Sus colegas de trabajo de trabajo tiene la capacidad de escucha efectiva?	TOTAL	%
Siempre	4	3%	Siempre	10	7%
Casi siempre	15	10%	Casi siempre	19	13%
A veces	54	36%	A veces	25	17%
Muy pocas veces	49	33%	Muy pocas veces	53	35%
Nunca	28	19%	Nunca	43	29%
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Elaborado con los resultados de la encuesta de investigación.

**Tabla 17**  
*Manejo de emociones y comunicación asertiva*

¿Sus colegas de trabajo poseen la capacidad de manejar sus propias emociones?	TOTAL	%	¿Sus colegas de trabajo de trabajo se comunican asertivamente?	TOTAL	%
Siempre	6	4%	Siempre	3	2%
Casi siempre	24	16%	Casi siempre	25	17%
A veces	46	31%	A veces	58	39%
Muy pocas veces	22	15%	Muy pocas veces	35	23%
Nunca	52	35%	Nunca	29	19%
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Elaborado con los resultados de la encuesta de investigación.

**Tabla 18**  
*Identificación de emociones de los demás y ser concreto*

¿Sus colegas de trabajo poseen la capacidad de identificación de emociones de los demás?	TOTAL	%	¿Sus colegas de trabajo tienen la habilidad de ser concretos en su comunicación con los demás?	TOTAL	%
Siempre	12	8%	Siempre	8	5%
Casi siempre	14	9%	Casi siempre	34	23%
A veces	56	37%	A veces	65	43%
Muy pocas veces	41	27%	Muy pocas veces	14	9%
Nunca	27	18%	Nunca	29	19%
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>	<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Elaborado con los resultados de la encuesta de investigación.

## ANEXO D. Principios Éticos

Para desarrollar este estudio, se examinaron los procedimientos pertinentes, siguiendo las pautas éticas al inicio y al final de los procedimientos prescritos para las carreras y grados de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables. Matemáticas en la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga.

La información y datos que se utilizarán para la inclusión en la investigación serán de fuentes confiables. A fin de no cometer en errores éticos como lo es el plagio, se toman datos erróneos, no se citan fuentes bibliográficas, como base de la exposición del proyecto, apoyo a la tesis.

Por lo tanto, estamos sujetos pasar por las pruebas de comprobación correspondientes sobre el contenido de esta investigación.

.....  
WALTER YONATAN,  
VARGASMARTÍNEZ  
DNI: .....

.....  
DEYSI ISABEL,  
REYES LAURA  
DNI: .....

# Inteligencia emocional y compromiso laboral de los trabajadores del gobierno regional Ayacucho (Sede Central) 2020

*por* Deysi Isabel Y Walter Yonatan - Reyes Laura Y Vargas Martínez

---

**Fecha de entrega:** 15-mar-2023 04:51p.m. (UTC-0500)

**Identificador de la entrega:** 2038063647

**Nombre del archivo:** IN-DEYSI\_ISABEL\_REYES\_LAURA\_Y\_WALTER\_YONATAN\_VARGAS\_MARTINEZ.pdf  
(1.31M)

**Total de palabras:** 20353

**Total de caracteres:** 120273



**CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD CON DEPÓSITO****No 011/23-EPAE/FCEAC/UNSCH**

1. Apellidos y nombres de investigadores: **Bach. Deysi Isabel Reyes Laura**  
**Bach. Walter Yonatan Vargas Martínez**
2. Escuela Profesional/Unidad de investigación: Administración de Empresas
3. Facultad: Ciencias Económicas, Administrativas y Contables
4. Tipo de trabajo académico evaluado: Borrador de tesis
5. Título del trabajo académico: **Inteligencia emocional y compromiso laboral de los trabajadores del gobierno regional Ayacucho (Sede Central) 2020.**
6. Software de similitud: TURNITIN
7. Fecha de recepción: 14 de marzo 2023
8. Fecha de evaluación: 15 de marzo 2023
9. Evaluación de originalidad.

Porcentaje de similitud	Resultado
*9%	** <b>APROBADO</b>

\*Consignar el porcentaje de similitud

\*\*Consignar **APROBADO** si se encuentra dentro del rango de porcentaje establecido, Subsanan las observaciones o **DESAPROBADO** si excede el porcentaje permisible de similitud.

Ayacucho, 21 de marzo de 2023



Eusterio ORÉ GUTIÉRREZ  
Docente-instructor

# Inteligencia emocional y compromiso laboral de los trabajadores del gobierno regional Ayacucho (Sede Central) 2020

por Deysi Isabel Y Walter Yonatan - Reyes Laura Y Vargas Martínez

Fecha de entrega: 15-mar-2023 04:51 p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2038063647

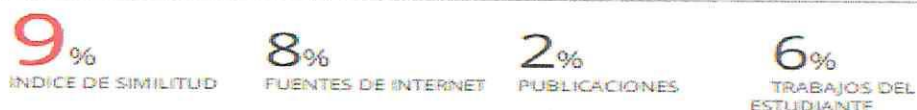
Nombre del archivo: IN-DEYSI\_ISABEL\_REYES\_LAURA\_Y\_WALTER\_YONATAN\_VARGAS\_MARTINEZ.pdf (1.31M)

Total de palabras: 20353

Total de caracteres: 120273

Inteligencia emocional y compromiso laboral de los trabajadores del gobierno regional Ayacucho (Sede Central) 2020

## INFORME DE ORIGINALIDAD



## FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga Trabajo del estudiante	3%
2	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	1%
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
4	1 library.co Fuente de Internet	<1%
5	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	<1%
6	Submitted to Universidad Femenina del Sagrado Corazón Trabajo del estudiante	<1%
7	repositorio.unc.edu.pe Fuente de Internet	<1%
8	regionayacucho.gob.pe	

	Fuente de Internet	<1 %
9	repositorio.upla.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
10	estudiosarabes.org Fuente de Internet	<1 %
11	repositorio.autonomadeica.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
12	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
13	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
14	www.crehana.com Fuente de Internet	<1 %
15	alicia.concytec.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
16	planetalaboral.es Fuente de Internet	<1 %
17	Submitted to consultoriadeserviciosformativos Trabajo del estudiante	<1 %
18	core.ac.uk Fuente de Internet	<1 %
19	es.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
		<1 %
20	repositorio.uma.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
21	documentop.com Fuente de Internet	<1 %
22	repositorio.continental.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas

Excluir bibliografía

Activo

Activo

Excluir coincidencias

< 50 words