



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**TESIS**

**INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU RELACIÓN CON  
LA MOTIVACIÓN DE LOS COLABORADORES DE  
AUTOMOTORES GILDEMEISTER PERÚ S.A. –  
LIMA 2018**

**PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**Autor:**

**Bach. Zuñiga Yoshida, Elizabeth Nancy  
ID ORCID: 000-0003-2620-5293**

**Asesor:**

**Dra. Chávarry Ysla, Patricia del Rocío  
ID ORCID: 000-0003-0575-3717**

**Línea de investigación:**

**Gestión Empresarial y Emprendimiento**

**Pimentel – Perú  
2020**





**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**TESIS  
INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU RELACIÓN CON  
LA MOTIVACIÓN DE LOS COLABORADORES DE  
AUTOMOTORES GILDEMEISTER PERÚ S.A. –  
LIMA 2018**

**Autor (es):**

**Bach. Zuñiga Yoshida, Elizabeth Nancy  
ID ORCID: 000-0003-2620-5293**

**Asesor (a):**

**Dra. Chávarry Ysla, Patricia del Rocío  
ID ORCID: 000-0003-0575-3717**

**Línea de Investigación:  
(Gestión empresarial y emprendimiento)**

**Pimentel – Perú  
2020**



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**TESIS:  
INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU RELACIÓN CON LA  
MOTIVACIÓN DE LOS COLABORADORES DE AUTOMOTORES  
GILDEMEISTER PERÚ S.A. – LIMA 2018**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**Autor (a):  
Bach. Zuñiga Yoshida, Elizabeth Nancy  
ID ORCID: 000-0003-2620-5293**

**Pimentel – Perú  
2020**

## ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Pimentel, 14 de agosto de 2020

El jurado evaluador de la TESIS:

**INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU RELACIÓN CON LA MOTIVACIÓN DE  
LOS COLABORADORES DE AUTOMOTORES GILDEMEISTER PERU S.A  
- LIMA 2018**

Que ha(n) sustentado:

ZUÑIGA YOSHIDA      ELIZABETH NANCY

APELLIDOS

NOMBRE(S)

INTERESADO (A) en: **ADMINISTRACIÓN**

**ACUERDA:**

**(a) Aprobar por Unanimidad**

Presidente(a): Dra. Cubas Carranza Janet Isabel

Nombre Completo



Firma

Miembro (a): Dr. Villanueva Calderón Juan Amílcar

Nombre Completo



Firma

Miembro (a): Dra. Chávarry Ysla Patricia Del Rocío

Nombre Completo



Firma

**ADMISIÓN E INFORMES**

074 481620 - 074 481632

**CAMPUS USS**

Km. 5, carretera a Pimentel  
Chiclayo, Perú

[www.uss.edu.pe](http://www.uss.edu.pe)

## **DEDICATORIA**

A Dios, por guiar mi camino y fortalecerme espiritualmente, darme salud y la capacidad necesaria para perseverar y alcanzar mis objetivos.

A mi madre Masako, mi ejemplo a seguir, y a mi padre Javier, in memoriam, por su inmenso amor, quienes han sido mis pilares de vida y soporte todo este tiempo, además de darme aliento y apoyo para seguir adelante y culminar con mis objetivos.

A mis hermanos, familiares y amigos, quienes confiaron en mí y a través de sus consejos han sido parte fundamental en este proyecto de formación profesional.

Elizabeth Nancy

## **AGRADECIMIENTO**

A mis padres, por darme la formación para ser la persona que soy actualmente, por sus consejos y apoyo incondicional, por estar a mi lado en esta maravillosa etapa de mi vida, siendo mi fuente de inspiración, apoyo y fortaleza.

A mis maestros, Dr. Higinio Wong Atkin, quien con su conocimiento supo guiar y darme las recomendaciones para el desarrollo de la tesis. A la Dra. Patricia Chávarry Ysla, por su valiosa asesoría, sabiduría y paciencia, para instruirme en la culminación de mi tesis.

A mi Alma Mater, Universidad Señor de Sipán, por darme la oportunidad de enriquecer mis conocimientos y ser una profesional competitiva.

La autora

## RESUMEN

En esta investigación se analizó la relación de la inteligencia emocional y la motivación de los colaboradores de la empresa Automotores Gildemeister Perú S.A., con la finalidad de aportar conocimiento acerca de cómo la inteligencia emocional guarda una relación en torno a la motivación, asimismo como estos dos aspectos pueden diferir según acontecimientos externos influyentes referente al objeto de estudio, mediante teorías expuestas por Bar-On y Robbins, y para ello se formuló la pregunta ¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional y la motivación de los colaboradores de la empresa Automotores Gildemeister Perú S.A. - Lima 2018?, la cual fue resuelta mediante la contrastación de hipótesis propuesta en la investigación, siendo la investigación no experimental, transversal, correlacional; la población estuvo compuesta por los colaboradores que trabajan en la organización. Se determinó que no existe relación entre la inteligencia emocional y la motivación de los colaboradores de la empresa Automotores Gildemeister Perú S.A., dado que el valor de 'p' se encuentra por encima del 0.05. La no presencia de relación se debe que el instrumento se aplicó cuando la organización se encontraba en reestructuración, lo cual generó inestabilidad emocional y laboral en los trabajadores.

**Palabras clave:** Inteligencia emocional, motivación, satisfacción, adaptabilidad, estrés.

## **ABSTRACT**

In this research, the relationship between emotional intelligence and the motivation of the Collaborators of the company Automotores Gildemeister Perú S.A. was analyzed, with the aim of providing knowledge about how emotional intelligence is related to motivation, as well as these two aspects may differ according to influential external events around the object of study, using theories put forward by Bar-On and Robbins, for which the question was asked: What is the relationship between Emotional Intelligence and the Motivation of the Collaborators of the Company Automotores Gildemeister Perú S.A. – Lima 18?, which was resolved by testing the hypotheses proposed in the investigation, being research is non-experimental, cross-sectional, correlational: The population was made up of collaborators who work at Empresa Automotores Gildemeister Perú S.A. It was determined that there is no relationship between Emotional Intelligence and the motivation of the Collaborators of Empresa Automotores Gildemeister Perú S.A., given that the value of 'p' is above 0.05. The absence of a relationship is due to the fact that the instrument was applied when the Organization was undergoing restructuring, which generated emotional and labor instability in the workers.

**Keywords: Emotional intelligence, motivation, satisfaction, adaptability, stress.**

# INDICE

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
RESUMEN .....	iv
ABSTRACT .....	v
I. INTRODUCCIÓN.....	10
1.1. Realidad Problemática .....	10
1.2. Trabajos previos.....	13
1.3. Teorías relacionadas al tema .....	21
1.3.1. Inteligencia emocional.....	21
1.3.1.1. Definición de inteligencia emocional .....	21
1.3.1.2. Importancia de la inteligencia emocional.....	22
1.3.1.3. Condiciones de la inteligencia emocional.....	22
1.3.1.4. Modelo teórico de Salovey y Mayer .....	24
1.3.1.5. Modelo de Bar-On.....	24
1.3.2. Motivación .....	27
1.3.2.1. Definición .....	27
1.3.2.2. Importancia de la motivación.....	28
1.3.2.3. Teorías de la motivación .....	29
1.3.2.3.1. Teoría de la jerarquía de las necesidades de Maslow .....	29
1.3.2.3.2. Teoría de McClelland .....	29
1.3.2.3.3. Teoría X y Teoría Y de Mc Gregor .....	29
1.3.2.3.4. Teoría de los dos factores de Herzberg .....	30
1.3.2.4. Factores de motivación .....	31
1.3.2.4.1. Motivación intrínseca.....	31
1.3.2.4.2. Motivación extrínseca.....	32
1.4. Formulación del problema.....	33
1.5. Justificación e importancia del estudio .....	33
1.6. Hipótesis .....	34
1.7. Objetivos .....	35
1.7.1. Objetivo general .....	35

1.7.2. Objetivos específicos .....	35
II. MATERIAL Y MÉTODO.....	36
2.1. Tipo y diseño de investigación .....	36
2.2. Variables, operacionalización.....	37
2.3. Población y muestra.....	39
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	40
2.5. Procedimiento de análisis de datos.....	41
2.6. Aspectos éticos .....	41
2.7. Criterios de rigor científico.....	42
III. RESULTADOS .....	43
3.1. Tablas y figuras.....	43
3.1.1. Variable independiente: Inteligencia Emocional.....	43
3.1.2. Variable dependiente: Motivación .....	49
3.2. Discusión de resultados .....	54
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	57
4.1. Conclusiones.....	57
4.2. Recomendaciones .....	58
V. REFERENCIAS .....	59
ANEXOS .....	63

## INDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Inteligencia no-cognitiva Bar-On .....	25
<b>Tabla 2</b> Factores de Bar-On.....	26
<b>Tabla 3</b> Operacionalización de variables .....	38
<b>Tabla 4</b> Población de Colaboradores de Automotores Gildemeister Perú S.A. ...	39
<b>Tabla 5</b> Confiabilidad del instrumento para medir la variable independiente .....	41
<b>Tabla 6</b> Estadísticas de fiabilidad de inteligencia emocional y motivación.....	41
<b>Tabla 7</b> Niveles de inteligencia emocional .....	43
<b>Tabla 8</b> Niveles del factor intrapersonal.....	44
<b>Tabla 9</b> <i>Niveles del factor interpersonal.</i> .....	45
<b>Tabla 10</b> Niveles en el factor adaptabilidad. ....	46
<b>Tabla 11</b> Niveles del factor estrés.....	47
<b>Tabla 12</b> Niveles del estado de ánimo .....	48
<b>Tabla 13</b> Niveles del factor motivación .....	49
<b>Tabla 14</b> Niveles del factor extrínseco (higiene) .....	50
<b>Tabla 15</b> Niveles del factor intrínseco (motivacional).....	51
<b>Tabla 16</b> Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, de la variable motivación y de sus dimensiones.....	52
<b>Tabla 17</b> Relación entre inteligencia emocional y motivación de los colaboradores de Automotores Gildemeister Perú S.A.....	53

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Niveles en inteligencia emocional.....	43
<b>Figura 2.</b> Niveles del factor intrapersonal .....	44
<b>Figura 3.</b> Niveles del factor interpersonal .....	45
<b>Figura 4.</b> Niveles del factor de adaptabilidad.....	46
<b>Figura 5.</b> Niveles del manejo de estrés .....	47
<b>Figura 6.</b> Niveles del estado de ánimo .....	48
<b>Figura 7.</b> Niveles de motivación.....	49
<b>Figura 8.</b> Nivel de factor higiene de la variable motivación.....	50
<b>Figura 9.</b> Nivel de factor intrínseco de la variable motivación.....	51

## I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad Problemática

A nivel mundial Mohan y Prasad (2018) identificaron que la persona que tiene un alto nivel de inteligencia emocional desarrollará una actitud positiva y una variedad de dimensiones emocionales. Algunas personas tienen graves dificultades para manifestar sus emociones y comprender éstas de los demás, por lo tanto, el no lograr expresar las emociones genera ciertas dificultades para realizar labores en un lugar de trabajo. La emoción se refiere a un estado de sentimiento (que incluye respuesta fisiológica y cogniciones) que transmite información sobre las relaciones. Las emociones son sentimientos fuertes que se van hacia alguien o algo, y se consideran factores críticos en el comportamiento de los empleados.

Tradicionalmente, durante mucho tiempo se ha reconocido ampliamente que las emociones y los sentimientos de los trabajadores individuales tienen un papel menor en la contribución al trabajo y en la gestión efectiva del lugar de trabajo (Mohan y Prasad, 2018).

Phillips y Chen (2018) realizaron una investigación en Irlanda, país que se encuentra saliendo de una recesión económica importante, donde los niveles de motivación se han visto afectados por los desempleos altísimos. Los autores informan que los factores emocionales como la baja autoestima, la disminución de la confianza en las propias capacidades y el sentimiento general de bajo humor son manifestaciones típicas provocadas por el escenario de desempleo. Por lo tanto, se puede argumentar que existe la urgencia de garantizar que se identifique a esta parte de la población, e introducir intervenciones adecuadas para ayudarlos a reconstruir su confianza, lo que a su vez proporcionará la motivación para participar con entusiasmo en el proceso de reintegrarse en el trabajo.

Gupta (2017) confirma que la inteligencia emocional como el equilibrio entre el trabajo y la vida en conjunto crea un éxito organizacional y desarrollan una ventaja competitiva para las organizaciones. Por lo tanto, el equipo de recursos humanos y el equipo de liderazgo deben tomar la iniciativa de mejorar las

habilidades de inteligencia emocional de sus empleados. Las habilidades de inteligencia emocional mejoradas ayudarán a un individuo a comprender y manejar mejor las emociones, lo que conducirá a una prestación de servicios de alta calidad. Por lo tanto, es imperativo que los administradores se esfuercen por crear un puente entre la inteligencia emocional y el equilibrio entre el trabajo y la vida en las empresas, ya que tiene una forma efectiva de integrar, mejorar y proporcionar una mejor vida laboral y familiar.

En Perú, Marín y Placencia (2017) en su trabajo desarrollado, encuentra en el personal diferentes niveles de motivación de una empresa dedicada a los servicios de salud en el Perú, los diferentes niveles de motivación generan bajos niveles de desempeño profesional. Los autores consideran que para que la empresa mejore el nivel de motivación de los empleados, es necesario el enriquecimiento del trabajo y las tareas diarias, actividades que permitirán generar más responsabilidades al colaborador, como tareas difíciles en aumento para que pueda colmar sus necesidades de logro personal, incrementando los niveles de motivación interna.

Vargas y Chiguay (2017) en su investigación argumentan que los empleados de la empresa Pardo's Chicken S.A., muestran niveles bajos de motivación, si bien es cierto el 30% de los empleados encuentran niveles altos de motivación en las dimensiones compensación salarial y flexibilidad de horarios, el 70% de los empleados muestra niveles bajos de motivación. La investigación recomienda crear reuniones donde el personal intervenga más en el lado interno de la organización, permitiendo tomar iniciativas y sugerencias en las actividades de la misma, además se muestra que una convivencia diaria mejora el nivel de motivación intrínseca de los empleados y el incremento de los niveles de motivación se observa reflejado en la baja de los niveles de rotación y ausentismo laboral.

Si bien es cierto, estos problemas son recurrentes en gran parte de las empresas, Automotores Gildemeister Perú S.A. no es ajeno a ello. Siendo una organización con más de dos décadas en el rubro automotriz, ésta se encuentra ubicada en la ciudad de Lima, como distribuidora de la marca de vehículos Hyundai y otros, teniendo como uno de sus logros posicionarse en un lugar muy importante

en el ranking de venta de vehículos a nivel nacional. De un tiempo acá empezaron conflictos y fricciones entre algunas áreas. Aun así, los colaboradores consideran que se encuentran preparados para los retos que les proponga la empresa, sin embargo, sienten que no cuentan con las herramientas necesarias para lograr los objetivos. Por tanto, es importante identificar las principales debilidades para adoptar las medidas correctivas y se puedan cumplir los objetivos trazados.

Uno de los problemas de empresa es la sobrecarga laboral durante los cierres de ventas mensuales, producto de una falta de comunicación entre las áreas que integran el equipo comercial con el administrativo, generando desmotivación en sus colaboradores. Hasta hace 10 años atrás Automotores Gildemeister era líder en el mercado peruano, gracias al talento de sus trabajadores y también gracias a varias fortalezas de la empresa, principalmente la capacidad de manejo y experiencia de todos sus colaboradores. Luego de varios años de liderazgo, hubo cambios de personal inapropiados para el mundo automotor afectando la fortaleza en inteligencia emocional y motivación. Estos cambios de personal generaron nuevas políticas de ventas, de promociones, etc., y también nuevas tratativas con los colaboradores. En lo que respecta al factor interpersonal generó la ausencia de empatía y compañerismo y en lo que refiere al factor adaptabilidad, se percibió conformismo por parte de los colaboradores porque vieron limitados sus sugerencias para dar solución a los problemas que se presentan en su centro de labores. Ante lo evidente se percibe la falta la paciencia, estrés, ansiedad, algunas veces se bloquean, a veces llegan al trabajo con bajo estado de ánimo, muestran poca alegría, temor a la pérdida del trabajo y algunos otros síntomas propios de un ambiente laboral tenso.

Todo ello ha traído como consecuencia que las metas proyectadas por la empresa no se concretarán, por consiguiente, los bonos de productividad fueron afectados de manera tal que el personal sintiera frustración y desmotivación, en lo que refiere al factor motivación sienten que su trabajo no es reconocido o valorado, y en lo referente al factor de higiene, no se sienten identificados con la política de la organización.

## **1.2. Trabajos previos**

### **A nivel internacional**

Javed (2018) en su trabajo denominado “Impacto de la inteligencia emocional en el desempeño de los empleados en la gestión de proyectos”, se investigó el efecto meditativo del compromiso laboral y el efecto moderador de la competencia de los gerentes de proyecto entre la inteligencia emocional y el desempeño de los empleados del proyecto. Se recopilaron datos de las organizaciones involucradas en proyectos de construcción, ubicados en Islamabad y Rawalpindi. En la recolección de datos se utilizó una técnica de muestreo conveniente. Las respuestas de los empleados y sus supervisores se registraron por separado a través de los cuestionarios distribuidos. De 250 cuestionarios distribuidos, 220 fueron recuperados. Los resultados obtenidos sugieren que el compromiso laboral medía de modo significativo pero parcial, la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño de los empleados del proyecto. El estudio actual también reveló que la competencia de los gerentes de proyecto es moderada. Además, la relación entre la inteligencia emocional y el compromiso laboral es fuerte, mientras que está parcialmente mediada por el compromiso laboral. Este estudio es una contribución significativa en el dominio de la gestión de proyectos que sugiere algunas direcciones para futuras investigaciones y tiene numerosas implicaciones a nivel gerencial y académico.

Márquez (2016) en su investigación cuyo título es “Relación entre la inteligencia emocional y la motivación del personal de Recursos Humanos de un ingenio azucarero”, se centra en una problemática de la empresa que se caracteriza por presentar bajos niveles de motivación debido a interacciones no adecuadas producto de un bajo nivel de emociones en el trabajo, y en el día de las condiciones laborales. El trabajo de investigación fue cuantitativo, descriptivo y correlacional, con la finalidad de hallar las relaciones entre las variables de estudio. En la encuesta se utilizó un instrumento validado a nivel internacional conocido como TMMS-24, el cual permitió describir las características de la inteligencia emocional, a través de preguntas cerradas en escala ordinal. Como resultado se tuvo que los efectos observables de la realidad problemática, los trabajadores presentan un bajo

nivel de inteligencia emocional e inadecuados niveles de motivación en todos los niveles organizacionales. Se confirma una relación entre las dimensiones estudiadas. La investigación encuentra como aporte significativo que es necesario aplicar talleres de manejo de emociones para mejorar las condiciones de motivación.

Bahrani (2017) en la investigación titulada “Percepciones de los empleados sobre la inteligencia emocional entre los Gerentes”, explica que la capacidad de los gerentes para reconocer las emociones puede afectar positivamente la motivación de los empleados, la satisfacción laboral y el rendimiento, lo que probablemente disminuya la rotación de los empleados. El objetivo de la investigación ha sido indagar las percepciones de los empleados con respecto a la inteligencia emocional de sus gerentes hacia la relación con la motivación de los trabajadores, la satisfacción laboral y el rendimiento en el área de Virginia del Norte (NOVA). La presencia de las habilidades de inteligencia emocional de los gerentes se exploró en función de las habilidades emocionales para facilitar, comprender, percibir y manejar las emociones. Se utilizó un muestreo de bola de nieve compuesto por 20 empleados del área de NOVA. Los datos fueron recolectados mediante entrevistas semiestructuradas cara a cara en profundidad. La codificación y categorización de las respuestas a la entrevista facilitó su análisis temático. Los resultados de este muestreo sugirieron que aquellos empleados que experimentaron gerentes con habilidades de inteligencia emocional reportaron más niveles de motivación, satisfacción laboral y desempeño. En contraste, aquellos empleados de la muestra que experimentaron gerentes con una falta de habilidades de inteligencia emocional informaron niveles disminuidos de motivación, satisfacción laboral y desempeño. Estos hallazgos podrían contribuir a un cambio social positivo en el lugar de trabajo, centrándose en el potencial para un cambio positivo en los recursos humanos, el liderazgo, la gestión y la educación superior. Los resultados también podrían indicar cómo estas habilidades ayudan a aumentar la motivación, generando un estado emocional positivo que se refleja en el rendimiento de los trabajadores, así como a gestionar de manera efectiva la rotación de empleados y mejorar el éxito de la organización.

Essop (2015) en el trabajo “El impacto de la inteligencia emocional en la motivación de los empleados en el sector construcción”, indica que la motivación permite liberar todo el potencial de los recursos humanos. La inteligencia emocional ha estado estrechamente vinculada a la motivación de los trabajadores. El estudio se centró en los elementos de motivación e inteligencia emocional de los trabajadores y sus interdependencias. Se realizó una encuesta cuantitativa con una muestra de sesenta empleados, con cincuenta y seis encuestados reales, de una empresa constructora. Los factores pertinentes de la motivación de los empleados y la inteligencia emocional se identificaron en base a una disección de grados de inteligencia emocional y motivación de los empleados. La edad, el estado civil, la educación terciaria y la autoridad se identificaron como componentes categóricos destacados que afectaron la inteligencia emocional y la motivación de los trabajadores. Los determinantes predominantes descubiertos fueron la remuneración, el trabajo con propósito y el sentimiento de logro. La muestra total de la encuesta arrojó una correlación positiva importante entre ambas variables en 0.732 ( $p < 0.01$ ) y un coeficiente de determinación de 0.5358. También se descubrió posteriormente que existe una correlación más significativa entre la inteligencia emocional y la motivación intrínseca de los empleados. Estos resultados sugirieron que el grado de inteligencia emocional de un individuo tenía un mayor dominio sobre la intrínseca de los empleados que sobre la extrínseca motivacional de los trabajadores.

Noel (2017) en su informe de investigación titulado “El efecto de la inteligencia emocional en el desempeño de los empleados en el sector privado, un caso de azúcar de Kinyara limitada en Uganda”, se guio por cuatro objetivos de investigación que buscaban respuestas sobre la inteligencia emocional y su resultado en el desempeño de los empleados. Los objetivos de la investigación fueron: El efecto de la autoconciencia sobre el desempeño del empleado, el efecto de la autogestión sobre el desempeño del empleado, el efecto de la conciencia social sobre el desempeño del empleado y el efecto de la gestión de relaciones afectan el desempeño del empleado. Este estudio es de naturaleza correlacional debido a su intención de encontrar la influencia de la IE en el desempeño de los empleados, aplicando el diseño de investigación descriptiva y específicamente el

estudio de investigación correlacional para hacer inferencias en la población de KSL a través de una investigación funcional cruzada. La población de KSL es de 2,097 empleados. Se utilizó un muestreo aleatorio estratificado para muestrear a 208 encuestados que representaban la población total de KSL con un nivel alfa de 95%. Los datos se recopilaron mediante cuestionarios estructurados que se soltaron y recogieron a mano y se analizaron utilizando SPSS después de la codificación y limpieza para eliminar cualquier insuficiencia. Los informes se representan en forma de estadísticas descriptivas, distribución de frecuencias, porcentajes y relaciones presentadas mediante tablas y gráficos. Los resultados de las preguntas de investigación probaron la teoría de la inteligencia emocional y su efecto en el desempeño de los empleados. Asimismo, beneficiaron a Kinyara Sugar Limited, otros empleadores, empleados, profesionales de recursos humanos, responsables de políticas, partes interesadas y académicos al tratar con la IE que ha capturado el interés de los investigadores y del empleador.

### **A nivel nacional**

De la Torre (2019) en su trabajo titulado “La inteligencia emocional y la satisfacción laboral de los colaboradores administrativos de la empresa Nicoll Perú S.A.”, se enfocó en medir las relaciones que surgen entre ambas variables. El trabajo de investigación se configuró como correlacional y descriptivo, abordando las especificaciones de los atributos que construyen los conceptos de la inteligencia emocional y la satisfacción laboral. Para el estudio se tomó como base poblacional a 50 colaboradores del área administrativa a los cuales se les aplicó la técnica de la encuesta. Como resultado principal el estudio encuentra que no existe una relación directa entre las dos variables, de manera puntual se encuentra que los colaboradores poseen bajos grados de inteligencia emocional debido a sus particularidades personales y producto de su propia formación laboral, en cambio el grado de satisfacción laboral se encuentra estrechamente ligado a los factores propios del trabajo. La investigación encuentra como aporte importante que la empresa debe aplicar talleres orientados a mejorar las habilidades de inteligencia emocional, como lo son las habilidades interpersonales e intrapersonales, además se debe procurar el manejo del estrés en niveles adecuados para mejora la satisfacción laboral de los colaboradores.

Bartra y Torres (2019) en su trabajo de investigación titulado “Impacto de la inteligencia emocional en el desempeño de los colaboradores en una empresa de tecnología en Lima Metropolitana”, describieron el impacto que tienen ambas variables, y consideró como población de estudio a 300 colaboradores de tres diferentes unidades de negocios, por lo cual las diferentes culturas de cada unidad de negocio, permitió construir un mejor concepto de la inteligencia emocional y su afectación en el desempeño laboral. La aplicación de cuestionarios validados permite encontrar una cercana relación entre las dos variables. Se obtiene que los colaboradores cuentan con un nivel sobresaliente de inteligencia emocional, por consiguiente, los resultados de desempeño laboral y cumplimiento de objetivos son altos. Se destaca que los colaboradores presentan un alto nivel de conocimiento de emociones propias, gestionando de una manera adecuada las relaciones interpersonales que se suscitan dentro de la organización. Además, se observa que la dimensión regulación emocional es importante para el manejo adecuado de conflictos y coordinación de actividades entre los miembros del equipo.

Dávila y Mejía (2017) en el trabajo “Inteligencia emocional como estrategia para mejorar la calidad del servicio del personal de la Empresa de Transportes Civa”, construyeron una estrategia para mejorar el nivel de servicio que brindan los colaboradores de una empresa en base a las teorías de la inteligencia emocional. El estudio toma como situación problemática, algunas dificultades que se presentan en la sección de atención al cliente de una empresa de transportes, el estudio evidencia situaciones de reclamo producto de las interacciones propias entre proveedores de servicio y clientes. El estudio fue principalmente de corte no experimental, tomando como población de estudio a 36 colaboradores del área de servicio al cliente, con el fin de conocer sus niveles de inteligencia emocional. Para probar la calidad de servicio se utilizó una población de 50 clientes de la empresa. La aplicación de cuestionarios en base a reactivos en escala ordinal encuentra que los colaboradores tienen un bajo grado de inteligencia emocional, el cual dificulta una correcta entrega del servicio prestado. El estudio sustenta que se debe mejorar los aspectos de inteligencia emocional de los trabajadores a través de la aplicación de talleres, que permitan un adecuado control de emociones.

Espejo y Pomatanta (2017) en el trabajo de “La inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral de los empleados de bienestar universitario de la Universidad Privada Antenor Orrego en la Ciudad de Trujillo”, el investigador parte de una situación problemática caracterizada por un bajo nivel de consecución de objetivos organizacionales, producto de conflictos entre los miembros del equipo. La investigación se dispuso como descriptiva y correlacional, y se tomó como población a 36 colaboradores de un área administrativa. La aplicación de la estadística inferencial encuentra una cercana relación entre ambas variables. Con respecto a los resultados de la variable inteligencia emocional se valida un nivel adecuado de gestión de emociones, encontrándose oportunidades de mejora en los aspectos de empatía y tolerancia de los colaboradores. Se hace énfasis que es necesario que los colaboradores sean mucho más tolerantes como las opiniones que se emitan dentro de los grupos de trabajo. El estudio recomienda la implementación de actividades orientadas a perfeccionar habilidades blandas, y complementación de gestión de conflictos y negociación.

Elera (2016) en el trabajo “Estudio de la inteligencia emocional de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú: Agencia Sechura”, la investigación busca mejorar las interacciones que se producen entre los miembros del equipo, a través de un mejor manejo de emociones, haciendo que los colaboradores se muestren mayormente asertivos y orientados a incrementar los niveles de las dos variables. Para el estudio se consideró como población al total de colaboradores de la entidad bancaria en la ciudad de Piura, para la recolección de información se aplicó un cuestionario confeccionado en base a la teoría de Goleman. El análisis de los datos muestra que los colaboradores muestran una inteligencia emocional bastante adecuada, destacando el correcto manejo de las dimensiones autoconciencia, empatía y habilidades sociales. De manera principal se destaca que los colaboradores presentan características adecuadas para realizar un trabajo empático, logrando establecer comportamientos empáticos entre los miembros del equipo.

### **A nivel local**

Cotrina (2019) en su tesis “Inteligencia emocional y clima organizacional en trabajadores de una empresa molinera - Lambayeque”, la investigación tomó como iniciativa problemática, mostrar en medida las mejoras del manejo de emociones que permita obtener una estructura organizacional saludable para incrementar las sensaciones de motivación y satisfacción en los trabajadores. El presente estudio tuvo una orientación descriptiva, correlacional y no experimental. La muestra de estudio estuvo integrada por 120 colaboradores de la empresa. Como resultado general se encuentra que existe una relación directa y significativa entre las variables de estudio. En relación a la variable clima organizacional se detalla que tiene un bajo nivel producto de las percepciones propias de los colaboradores, los cuales encuentran distorsiones en las dimensiones de liderazgo y apoyo en las tareas. Con respecto a las dinámicas de la inteligencia emocional, se encuentra que las habilidades interpersonales entre los miembros del equipo son adecuadas, los colaboradores son empáticos, muestran solidaridad y aprecio entre los miembros del mismo equipo y de otros equipos.

Carranza (2019) en el trabajo “Inteligencia emocional y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Eventual Servis S.A.”, el autor toma como situación problemática la baja satisfacción laboral que muestran los colaboradores de una empresa, producto propio de las interacciones entre los miembros del equipo y de la estructura organizacional. La investigación se configuró como correlacional, estableciendo los indicadores para medir la inteligencia emocional a través de una escala ordinal, la satisfacción laboral fue estudiada a través de instrumentos prevalidados. El resultado general de la investigación encuentra una relación fuerte y directa entre las dos variables, esto quiere decir que mientras más asertivos se muestren los colaboradores y mejor manejen sus emociones, entonces se podrán obtener mejores sensaciones de satisfacción laboral. Entre las conclusiones se muestra que los colaboradores se encuentran con poca satisfacción producto de las fricciones del día a día, en relación a la inteligencia emocional está ubicada un grado medio, la inteligencia emocional es media debido a la poca empatía de los colaboradores.

Deza y Malca (2018) en el trabajo “Inteligencia emocional y desempeño laboral en la unidad de gestión educativa local de Chiclayo”, la investigación parte

de una situación problemática donde el factor desempeño laboral desea incrementarse a través de la puesta en práctica de criterios de inteligencia emocional. La investigación actual se centró en determinar el grado de desempeño laboral que muestran los colaboradores de una unidad educativa, y la relación que se suscita con la inteligencia emocional. Para el estudio se tomó una población de 114 colaboradores, los cuales fueron entrevistados y encuestados en el mismo sitio de la situación problemática, el objetivo general de la tesis es atendido y se encuentra que existe una relación significativa entre ambas variables, donde la variable inteligencia emocional, se encuentra que los trabajadores tiene un nivel bajo de inteligencia emocional, lo cual genera dificultades para comprometerse con la organización, provocando en última instancia un desempeño laboral bajo.

. Linares (2019) en su tesis titulada “Factores motivacionales y su incidencia en el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Multiservicios Médicos Galenos EIRL de la Provincia de Chepén”, se desarrolló con la finalidad de poder determinar cómo es que los factores motivacionales influyen en el desempeño laboral de los trabajadores. Para su desarrollo se precisó que el estudio sea de tipo correlacional y por detallar la situación descriptiva, no experimental y transversal bajo un enfoque cuantitativo. Respecto a la población del estudio, ésta lo conformaron todos los colaboradores de la institución, es decir los 20 trabajadores. Para obtener los datos y poder procesarlos y consecutivamente analizarlos se aplicó un instrumento debidamente validado como lo fue el cuestionario. De acuerdo a lo procesado se tuvo que, los factores motivacionales que está empleando actualmente la empresa están influyendo de manera positiva, esto quiere decir que aquellas estrategias empleadas por la empresa funcionan de manera significativa en la motivación de los trabajadores, y por ende en el desarrollo de sus funciones y labores. En conclusión, se pudo conocer que es necesario el poder proponer un plan en cuanto a motivación, lo cual permita mejorar y reforzar el nivel motivacional de los colaboradores.

Barturen y Salazar (2019) en su trabajo “Influencia de motivación según el modelo de Herzberg en el desempeño laboral del personal administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local, UGEL Lambayeque”, se optó por determinar de qué manera la motivación de acuerdo al modelo de Herzberg influye sobre el

desempeño laboral de los colaboradores, siendo que la investigación fue de tipo mixta, descriptivo y correlacional, así se tiene que el diseño de la tesis fue no experimental. Con respecto a la muestra de estudio, se aplicó el cuestionario a una muestra de 56 colaboradores, los cuales fueron trabajadores del área administrativa. Para procesar la información y los datos del estudio, se aplicaron algunas técnicas de recolección de datos informáticos, así como también la técnica de la encuesta. Así mismo se tuvo que los instrumentos aplicados fueron fichas o también los formatos y un cuestionario estructurado correctamente. Para terminar, se logró determinar y precisar que, la variable motivación influye mucho sobre el desempeño laboral en los trabajadores del área administrativa de la U. de G. E. Ugel de Lambayeque, eso quiere decir que, si existe una relación influyente positiva y considerable, en pocas palabras al incrementar la Motivación indudablemente el desempeño de los trabajadores mejorará.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1. Inteligencia emocional**

##### **1.3.1.1. Definición de inteligencia emocional**

Para Mathews, Zeidner y Roberts (2014) la inteligencia emocional es un conjunto de cualidades y competencias que captura una amplia colección de habilidades y disposiciones individuales, generalmente conocidas como habilidades blandas o habilidades inter e intrapersonales, que están fuera de las áreas tradicionales de conocimiento específico, inteligencia general y técnica o habilidades profesionales. Las emociones son una parte intrínseca de nuestra composición biológica, y todas las mañanas entran a la oficina con nosotros e influyen en nuestro comportamiento. La inteligencia emocional consta de cinco factores: conocer, manejar, motivar e identificar las emociones en los otros y manejar las relaciones.

Los investigadores de hoy están interesados en hallar los efectos de la inteligencia emocional en los empleados y, por lo tanto, en las organizaciones, y analizar las otras facetas de la ecualización. La inteligencia emocional mejora el rendimiento individual y organizacional. Desempeña un papel importante en el tipo

de trabajo que produce un empleado y la relación que él o ella disfruta en la organización.

Keefer, Parker y Donald (2016) indican que la inteligencia emocional contiene la capacidad de manejar los sentimientos y emociones de uno mismo y de otros, discriminarlos y que esta información sirva como orientación en su forma de pensar y actuar.

Segal y Jaffe (2016) indican que la inteligencia emocional implica la capacidad de evaluar y expresar emociones, crear emociones en apoyo al pensamiento, entender las emociones y el conocimiento emocional, y manejar las emociones para incrementar el desarrollo emocional e intelectual.

### **1.3.1.2. Importancia de la inteligencia emocional**

Mathews, Zeidner y Roberts (2014) explican que la emoción puede anular nuestros pensamientos e influir profundamente en nuestro comportamiento. Las habilidades nos ayudan a reconocer, contener y comunicar efectivamente nuestras emociones, así como a reconocer las emociones de otras personas. Se ha demostrado que estas habilidades superan la alta inteligencia cognitiva (IQ) al predecir el éxito en todo tipo de relaciones, en el hogar, en el trabajo y en todas las demás áreas de nuestras vidas. Por ejemplo, cuando la mayoría de las personas buscan ayuda en la relación, tienen en mente los problemas que consideran responsables de sus conflictos, es decir, sus coeficientes intelectuales han determinado que estos problemas son la causa de sus problemas. De lo que no se dan cuenta es que, por lo general, los problemas más fundamentales, que solo pueden identificarse mediante la inteligencia emocional, crean y sostienen las dificultades que encuentran en sus relaciones.

### **1.3.1.3. Condiciones de la inteligencia emocional**

#### **Valoración y expresión de la emoción**

Keefer, Parker y Donald (2016) explican que la primera categoría, valoración y expresión de la emoción, se divide en uno mismo y otro. El yo se divide además en verbal y no verbal. En esencia, este componente enfatiza la necesidad de

identificar y comprender los propios sentimientos y comunicar esos sentimientos a través de expresiones verbales y señales no verbales, como las expresiones faciales y el lenguaje corporal. El otro se divide en percepción no verbal y empatía. Este componente se centra en la capacidad de distinguir y comprender las emociones de los otros a través de la percepción no verbal, como las expresiones faciales y el lenguaje corporal. Además, la empatía representa la capacidad de uno para comprender las emociones y experiencias de los demás y relacionarse con ellos.

### **Regulación de la emoción.**

Keefe, Parker y Donald (2016) sostiene que la segunda categoría, la regulación de la emoción, se divide en la regulación de la emoción propia la regulación de la emoción en el otro. La regulación de la emoción del yo se enfoca específicamente en la capacidad de monitorear, evaluar y regular (o cambiar) el estado de ánimo. Por lo tanto, implica el uso de estímulos internos o externos, así como diversas estrategias de autogestión, para alterar el estado emocional en la dirección deseada. La regulación de la emoción en los demás implica la capacidad de cambiar los sentimientos de los demás. Se cree que algunos individuos son hábiles para crear emociones en otros para servir a sus propios fines o para hacer que otros se sientan bien.

### **Utilización de la emoción.**

Keefe, Parker y Donald (2016) sostienen que la tercera categoría, conocida como utilización de la emoción, describe el uso de los estados de ánimo y las emociones en la resolución de problemas. Esta categoría se divide en cuatro componentes: planificación flexible, pensamiento creativo, atención redirigida y facilitación de la motivación. El punto focal de esta dimensión consiste en el uso de experiencias emocionales internas para resolver problemas. Por ejemplo, es probable que las personas que son flexibles y creativas integren sus sentimientos en el proceso de la solución de problemas, lo que conduce a comportamientos motivadores y productivos.

#### **1.3.1.4. Modelo teórico de Salovey y Mayer**

Salovey y Mayer (1997) citado en Segal y Jaffe (2016) explican el modelo teórico de los autores que consisten en:

La primera dimensión, percepción, valoración y expresión de la emoción, consistente en la capacidad de percibir con precisión las emociones en la misma persona y en los demás, también en cosa, artes, historias, y demás estímulos.

La segunda dimensión, la facilitación emocional del pensamiento, es la capacidad de originar, emplear y percibir emociones según sea necesario para anunciar sentimientos o guiar el sistema cognitivo y promover el pensamiento.

La tercera dimensión, la comprensión de las emociones, tiene conexión con la capacidad de descifrar la información emocional, comprender cómo las emociones se acoplan y desarrollan con las transiciones de relación, y apreciar los significados emocionales en las interacciones diarias. La cuarta dimensión, la regulación emocional, es la capacidad de permanecer abierto a los sentimientos, para controlarlos y regularlos en uno mismo y en los otros, promoviendo así la comprensión y el crecimiento de la persona.

#### **1.3.1.5. Modelo de Bar-On**

Mathews, Zeidner y Roberts (2014) sostienen que el Modelo de Bar-On (1997) contiene cinco partes: 1) la parte intrapersonal, que junta la capacidad en tener conciencia, en entender y corresponderse con los demás; 2) la parte interpersonal, que es la capacidad de manejar las emociones y los impulsos; 3) la parte del control de estrés, basado en la capacidad de una visión positiva; 4) la parte del estado de ánimo, que es la manera de adecuarse al cambio y la solución de problemas personales y sociales; y 5) la parte de la adaptación.

Además, Bar-On divide la capacidad emocional en dos partes principales:

La capacidad básica es esencial para la efectividad de la inteligencia emocional: incluye los factores autoevaluación, autoconciencia emocional, asertividad, empatía, relación social, el confrontar las coacciones, manejo del

impulso, examen de la actualidad, flexibilidad y la resolución de problemas. Estos factores son los propios que hacen que una persona sea más inteligente con visión emocional, más que otra.

La capacidad facilitadora conformado por el optimismo, realización propia, alegría, libertad emocional y la responsabilidad social. Estas características tienen que ver con las características aprendidas de la persona desde temprana edad.

Estos componentes están vinculados a sí mismo. Es así que citamos que, en el caso de la comunicación asertiva es dependiente de la autoseguridad, como la resolución de problemas es dependiente del optimismo, de la confrontación de las presiones y la flexibilidad. En la tabla se muestra los componentes resumidos:

**Tabla 1**

*Inteligencia no-cognitiva Bar-On*

---

<b>Componentes</b>
<b>Componente intrapersonal:</b> analiza la autoidentificación de una persona, la autoconciencia emocional, el asertividad, la autorrealización e independencia emocional, la autoconciencia, son los factores propios de la persona que tienen que ver con la persona se auto conceptualiza y define sus puntos de vista.
<b>Componente de manejo de estrés:</b> analiza la capacidad de soportar la presión y sobre el control de impulsos.
<b>Componente de estado de ánimo:</b> analiza el optimismo y la satisfacción.
<b>Componente de adaptación-ajuste:</b> analiza sobre la habilidad de la persona de evaluar de manera correcta y adaptarse de manera eficiente a eventos nuevos, también es la habilidad de dar solución correcta a problemas diarios.

---

Fuente: Bar-On (1997)

Es así que Bar On (1997) ha segmentado la inteligencia emocional en cinco puntos: habilidades intrapersonales e interpersonales, adaptabilidad, control de estrés y el ánimo, el cual se subdivide en quince partes de nivel superior. Los

subcomponentes, que son la aprobación de la realidad, manejo de estrés, control de impulso y otros, clasificado como un modelo mixto. Sin embargo, es un inventario de un gran número de capacidades en lo emocional y social. Esta herramienta tiene 68 ítems desde cinco escalas y quince subescalas. En el conteo, el modelo usa cuatro índices para validar y también los factores de corrección.

**Tabla 2**

*Factores de Bar-On*

<b>Factores</b>	<b>Habilidades Medidas</b>
Inteligencia Intrapersonal	Autoconciencia emocional, asertividad, autoestima, auto actualización e independencia.
Inteligencia Interpersonal	Empatía, relaciones interpersonales, responsabilidades sociales.
Adaptación	Solución de problemas, comprobación de la realidad y flexibilidades sociales.
Gestión del estrés	Tolerancia al estrés, control de impulsos sociales.
Humor general/Estado de Ánimo	Felicidad, optimismo.

Fuente: Bar On (1997)

La composición de Bar-On (1997) sobre inteligencia no cognitiva es vista de diferentes maneras. Una visión sistemática se describe tomando en cuenta los cinco factores relevantes de la inteligencia emocional y sus subcomponentes, los cuales se vinculan, como las relaciones interpersonales, responsabilidad social y empatía pertenecen a una misma clase de componentes que están vinculados a las capacidades interpersonales, por tal razón se les nomina como componentes interpersonales (Mathews, Zeidner y Roberts, 2014).

Esta capacidad y destreza son componentes determinantes de la inteligencia no cognitiva y son analizadas por el Bar-On EQ-I. Este inventario crea un cociente emocional y cinco cocientes emocionales compuestos.

## **1.3.2. Motivación**

### **1.3.2.1. Definición**

Chiavenato (2016) indica que la motivación solía ser considerada la entidad que obligaba a uno a la acción.

De acuerdo a Alles (2008) la motivación significa el proceso psicológico que le da a la conducta propósito y dirección, conducta a actuar de manera intencional en conseguir necesidades específicas no satisfechas.

La motivación es un impulso propio de la persona para satisfacer la necesidad insatisfecha (Alles, 2008).

El autor Bisquerra (2016) subraya que, aunque existe cierto desacuerdo sobre la importancia de los diferentes aspectos en la definición de la motivación, existe un consenso sobre algunas propiedades subyacentes. Es decir, que la motivación es un fenómeno individual, se describe como intencional, es multifacética y el propósito de las teorías motivacionales es predecir el comportamiento.

Los autores Hellriegel y Slocum (2016) argumentan que la motivación tiene que ver con la acción y las fuerzas internas y externas que influyen en la elección de la acción. Y esa motivación no es el comportamiento en sí, y ciertamente no es el rendimiento.

Los autores Robbins y Judge (2016) proponen su propia definición de motivación: la motivación se convierte en el grado en que un individuo quiere y elige participar en ciertos comportamientos específicos.

La motivación se define como una característica psicológica, que impulsa a las personas a lograr objetivos personales y de organización (Robbins y Judge, 2016).

En la sección de gestión de recursos humanos, se considera a la motivación como los incentivos que inducen a los empleados a obtener un mejor desempeño laboral y a contribuir con mayores esfuerzos. La motivación puede clasificarse como

motivación intrínseca y extrínseca. Este último es en términos del interés de los propios empleados en las tareas o el trabajo, mientras que la motivación extrínseca se deriva de la presión o recompensas externas. El autor tomará como una instancia que, si los empleados creen que pueden obtener más autonomía en una empresa, es más probable que estén motivados intrínsecamente. En comparación, la motivación extrínseca incluye principalmente pagos, recompensas, etc. (Alles, 2008).

Robbins y Judge (2016) expresan que el desempeño laboral es el resultado de la motivación y la capacidad que tienen los empleados. La capacidad incluye capacitación, educación, equipamiento y simplicidad de tareas, experiencia y capacidad física y mental innata. Teniendo en cuenta todos estos factores en su apogeo, un empleado aún puede no tener un buen desempeño en el trabajo si la motivación no se dirige a esa tarea en particular.

Alles (2008) apoya lo indicado al afirmar que las personas necesitan tanto motivación como habilidad. Los trabajadores altamente motivados no lograrán resultados si no tienen las habilidades, la experiencia y la actitud necesaria que la organización les exige. Del mismo modo, los empleados con experiencia, conocimiento y habilidad no lo harán bien si no están motivados.

### **1.3.2.2. Importancia de la motivación**

Alles (2008) indica que es importante que los gerentes y los líderes de la empresa logren entender y tratar de manera efectiva para tener llegada a sus trabajadores y tenerlos motivados para que la organización obtenga éxito en el próximo siglo.

Chiavenato (2016) sostiene que los empleados desmotivados probablemente no se esfuercen en sus tareas, eviten la zona laboral tanto como sea posible, salgan de la empresa y produzcan trabajos de mala calidad. También argumenta que la función más compleja de los funcionarios es motivar a los trabajadores; lo que motiva a los empleados cambia constantemente.

### **1.3.2.3. Teorías de la motivación**

#### **1.3.2.3.1. Teoría de la jerarquía de las necesidades de Maslow**

Como señala Maslow, estos niveles de relaciones están en forma jerárquica, donde una de las necesidades se activa cuando el grado inferior está satisfecho, en otras palabras, son los cinco niveles clasificados en: las necesidades fisiológicas, seguridad, sociales, estima y autorrealización, en las que el ser humano va cubriendo sus expectativas y va escalando poco para ir desarrollando necesidades y anhelos.

#### **1.3.2.3.2. Teoría de McClelland**

Según la teoría de McClelland direcciona a tres clases de motivación:

**Logro:** son las ganas de resaltar el alcance del éxito, impulsa a las personas a trazarse objetivos por cumplir. El logro impulsa a las personas a realizar actividades, y no así de juntarse con otros individuos. El logro direcciona a las personas a la excelencia y realizar trabajos correctos, asumir responsabilidades y repasar sobre sus actos de manera constante para mejorar.

**Poder:** se trata de la facultad de controlar a los diversos grupos de personas y lograr ser reconocido por ellos. Por tal razón los individuos motivados necesitan ser considerados importantes y lograr así su crecimiento de status. Constantemente pelean porque sus ideas sean reconocidas y poseen una mentalidad basado en la política.

**Afiliación:** se refiere a las relaciones amicales y próximas, como ser parte de un grupo y tienen la necesidad de ser populares, de estar en conexión con otras personas y no están satisfechos con una labor, basándose en el trabajo grupal y el apoyo a los demás.

#### **1.3.2.3.3. Teoría X y Teoría Y de Mc Gregor**

Teoría que es aceptada en las organizaciones. Esta teoría **X** se basa en que las personas tienen pereza y necesitan ser motivados mediante el castigo. La teoría **Y** señala que el esfuerzo es parte del trabajo y que la voluntad de realizar ese

trabajo tiene una recompensa, y las personas tratan de asumir responsabilidades. En otro punto la teoría **Z** se enfoca en la participación de la empresa (Grensing, 1989).

Esta teoría se basa en dos estilos de comportamientos, en el que describe a los colaboradores que ven el trabajo como una obligación y en la mayoría de casos tratará de no asumir responsabilidades para lograr los objetivos, lo que denomina como Teoría **X**, y la otra posición se basa en la creatividad y el poder de la imaginación y del pensamiento de la mayoría de los colaboradores que disfruta de su trabajo y aporta idea y experiencia logrando alcanzar los objetivos proyectados.

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

Tenemos la teoría de Herzberg el cual viene el concepto de *job enrichment* (enriquecimiento del trabajo), y que consiste en crear las labores de una manera más ambiciosa para satisfacer motivos de gran valor, con y para ese objetivo se debe usar el principio de (Engel y Redmann, 1987):

- Omitir los controles.
- Incrementar la responsabilidad de las labores a realizar.
- Designar sectores de labores completos.
- Otorgar mayor control y más libertad.
- Dar a conocer los logros y limitaciones.
- Designar labores recientes y complicadas.
- Otorgar labores que ayuden a mejorar.

Dicha teoría está direccionada más hacia las organizaciones con la finalidad de motivar a los trabajadores y ellos puedan desarrollar sus funciones motivados e identificados con su centro laboral.

Herzberg fundamenta su teoría en dos factores:

- **Factores higiénicos o insatisfactorias:** Son los que se relacionan con sentimientos negativos y que corresponden al entorno que rodean al colaborador en sus funciones, tales como la supervisión, la remuneración, los beneficios sociales, las normas internas de la organización, el tipo de control

recibido, los procesos internos, las oportunidades existentes, entre otros, correspondiente a las instalaciones y que componen los factores convencionales usados por las empresas para la motivación de sus colaboradores.

Por otro lado, Herzberg considera dichos factores higiénicos restringidos, ya que no influyen en el comportamiento de los empleados, y es por ello que tuvo a bien elegir la expresión "higiene" para reflejar su carácter preventivo y profiláctico y manifestar que se destinan simplemente a evitar fuentes de insatisfacción del medio ambiente o amenazas potenciales a su equilibrio. Es por ello que en caso los factores sean óptimos evitan la insatisfacción, ya que su influencia sobre el comportamiento necesariamente no permite elevar substancial y duraderamente la satisfacción. Por el contrario, cuando son precarios incitan a la insatisfacción.

- **Factores motivadores o satisfactorios:** se refiere al perfil del puesto y las funciones desempeñadas por el colaborador y que logran una sensación permanente de satisfacción y por consiguiente, un aumento de su rendimiento llegando inclusive a superar los niveles convencionales. La palabra motivación, para Herzberg, comprende sentimientos con logro de crecimiento y de reconocimiento profesional, manifestados por medio del ejercicio de las tareas y actividades que ofrecen suficiente desafío y significado para el trabajador, libertad para tomar decisiones y ejecutarlos con responsabilidad en sus labores. En caso los factores motivacionales son aceptables suben substancialmente la satisfacción; caso contrario, provocan ausencia de satisfacción o las evitan.

#### **1.3.2.4. Factores de motivación**

##### **1.3.2.4.1. Motivación intrínseca**

Chiavenato (2016) indica que las personas están intrínsecamente motivadas cuando buscan placer, interés, satisfacción de la curiosidad, autoexpresión o reto personal en sus funciones. Y una persona está intrínsecamente motivada para realizar una actividad si no hay una recompensa aparente, excepto la actividad misma o los sentimientos que se generan de las tareas.

De acuerdo a Chiavenato (2016) las personas con un alto nivel de motivación intrínseca parecen preferir las tareas cognitivas desafiantes y pueden autorregular sus comportamientos, por lo que ofrecer recompensas, establecer objetivos externos o plazos, les servirá de poco, a menos que también tengan un alto nivel de motivación extrínseca.

Para los empleados con una alta motivación intrínseca, se podría hacer hincapié en la naturaleza atractiva de la tarea y fomento de objetivos y plazos establecidos, incluso sostienen que las personas tienen diferencias individuales en respuesta al mismo trabajo; diferencian entre empleados de alto y bajo crecimiento, necesitan fuerza (Chiavenato, 2016).

De acuerdo a Chiavenato (2016) los factores que contribuyen la motivación intrínseca son:

**Logro:** Es el sentimiento o percepción de bienestar que tiene el colaborador, para la realización de sus labores. Las tareas que propone la organización deben ser significativas para el logro profesional y personal de los colaboradores.

**Responsabilidad:** Las tareas de la organización deben motivar la participación de los colaboradores, generando la toma de nuevas responsabilidades dentro de la organización.

**Crecimiento:** Las tareas y funciones que desarrollan los colaboradores, deben garantizar la ejecución de acciones que permitan el crecimiento profesional y personal de los colaboradores.

**Progreso:** El avance de las actividades en la organización debe orientarse a incrementar el progreso de los colaboradores.

#### **1.3.2.4.2. Motivación extrínseca**

De acuerdo a Chiavenato (2016) los individuos están motivados extrínsecamente cuando se involucran en el trabajo para obtener alguna meta que esté separada del trabajo en sí. La motivación extrínseca son las acciones relacionadas con el dinero, refuerzo verbal y otras acciones que corresponden fuera

de la persona. La motivación extrínseca garantiza todas las acciones que son fuera del sujeto o colaborador.

**Salario:** Un aspecto importante de la motivación extrínseca, es la cantidad monetaria que recibe el colaborador en contraparte a las funciones y tareas relacionadas. El salario debe ser justo y directamente proporcional al tipo de trabajo que se realiza.

**Reconocimiento:** Es necesario que la organización también brinde aspectos de reconocimiento sobre el cumplimiento de algún objetivo y la realización de trabajos con estándares de calidad.

**Supervisión:** La supervisión es muy importante para los colaboradores, el estilo de liderazgo que ejercen los supervisores directos o jefes debe orientarse a motivar y apoyar la gestión de las tareas de los colaboradores.

**Seguridad:** Implica que en todo momento la empresa garantice condiciones de seguridad en el lugar de trabajo a fin de garantizar la disminución de siniestros o accidentes en el trabajo.

#### **1.4. Formulación del problema**

¿Cuál es la relación que existe entre la inteligencia emocional y la motivación de los colaboradores de Automotores Gildemeister Perú S.A. – Lima 2018?

#### **1.5. Justificación e importancia del estudio**

##### **Justificación teórica**

Desde un punto de vista teórico, se buscaron los modelos teóricos más actuales para estudiar la motivación, la teoría del autor Chiavenato (2016) que permite estudiar desde un punto de vista bastante organizacional, las dinámicas que ocurren dentro de la organización en lo que respecta al nivel de motivación. El autor Chiavenato disgrega la motivación en dos dimensiones: los aspectos extrínsecos, que son los propios que ofrece la organización y los aspectos intrínsecos que son los aspectos propios que tienen los colaboradores para iniciar actividades que se orienten a cumplir los objetivos organizacionales.

Para el estudio de la variable independiente, se utilizó el modelo teórico de Bar-On, el cual se encuentra validado a nivel internacional, y permite obtener una cuantificación de las habilidades de inteligencia emocional que tienen los colaboradores. El modelo de Bar-On considera 5 dimensiones.

### **Justificación práctica**

La presente investigación sirve para mejorar las dinámicas propias de la motivación en una empresa, siendo éste el principal ingrediente que permite mover acciones hacia el logro de los objetivos organizacionales. La propuesta de investigación permite presentar un modelo práctico que se oriente a mejorar las habilidades de inteligencia emocional que presentan los trabajadores de la empresa, pues una persona que puede manejar sus emociones, es capaz de encontrar los motivos suficientes para salir adelante y lograr los objetivos organizacionales propios de una empresa.

### **Justificación Metodológica**

Metodológico, la investigación actual se configuró como correlacional con el fin de caracterizar la cercanía entre los puntos de contacto. Para analizar las dimensiones de las variables se siguió una metodología de promedios ponderados, conformada por baremos, los cuales permitieron conocer las totalidades de las variables de investigación.

Además, la investigación, utilizó de manera principal el método deductivo para lograr conclusiones individuales a partir de posturas generales.

### **1.6. Hipótesis**

H0: No existe relación entre la inteligencia emocional y la motivación de los colaboradores de Automotores Gildemeister Perú S.A. – Lima 2018.

H1: Si existe relación entre la inteligencia emocional y la motivación de los colaboradores de Automotores Gildemeister Perú S.A. – Lima 2018.

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1. Objetivo general**

Determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y la motivación de los colaboradores de Automotores Gildemeister Perú S.A. – Lima 2018.

### **1.7.2. Objetivos específicos**

Identificar el nivel de inteligencia emocional de los colaboradores de Automotores Gildemeister Perú S.A. – Lima 2018.

Identificar el grado de motivación que presentan los colaboradores de Automotores Gildemeister Perú S.A. – Lima 2018.

## II. MATERIAL Y MÉTODO

### 2.1. Tipo y diseño de investigación

#### **Tipos de investigación**

Es de tipo cuantitativo, para estudiar las propiedades y fenómenos cuantitativos y sus relaciones a fin de establecer, formular, y revisar la teoría ya existente para describir e interpretar los sucesos agradables y desagradables que pudiera tener un trabajador que se encuentre involucrado en la muestra. Además, se busca la expansión de los datos e información para enriquecer el significado de los resultados. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

La investigación es correlacional, ya que el propósito fue examinar la relación entre las dos variables, y para ello se solicitó el apoyo a los colaboradores de la empresa para la obtención de datos e información y generar los resultados a través del desarrollo de cuestionarios a 66 trabajadores, -en otras palabras-, se midió las variables que se presume que tienen relación analizando su correlación. Tales correlaciones se expresaron en hipótesis sometida a pruebas (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.121).

#### **Diseño de la investigación**

El diseño de la investigación es no experimental, puesto que no se creó situación alguna, pues se fundamentó en sucesos ya existentes, y no provocadas intencionalmente. “La investigación se realizó sin manipular deliberadamente variables, es decir, se trató de estudios donde no se modificó en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables” (Hernández et al., 2010, p. 149).

Es transversal porque su estudio se hizo en un mismo momento, a diferencia del estudio horizontal que se realiza a lo largo del tiempo. Hernández, Fernández y Baptista (2010) sobre el corte transversal señalan: “Los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede”. (p.151).

## **2.2. Variables, operacionalización**

**Variable independiente:** Inteligencia emocional

Para Mathews, Zeidner y Roberts (2014) la inteligencia emocional es un conjunto de cualidades y competencias que captura una amplia colección de habilidades y disposiciones individuales, generalmente conocidas como habilidades blandas o habilidades inter e intrapersonales, que están fuera de las áreas tradicionales de conocimiento específico, inteligencia general y técnica o habilidades profesionales. Las emociones son una parte intrínseca de nuestra composición biológica, y todas las mañanas entran a la oficina con nosotros e influyen en nuestro comportamiento. La inteligencia emocional consta de cinco factores: conocer las emociones, manejar las emociones, motivarlas, reconocer las emociones en los demás y manejar las relaciones.

**Variable dependiente:** Motivación

Chiavenato (2016) indica que el término motivación surgió a principios de la década de 1880; antes de esa fecha, el término "voluntad" era utilizado por filósofos y teóricos sociales cuando hablaban sobre el comportamiento humano esforzado, dirigido y motivado. La motivación solía ser considerada como una entidad que obligaba a uno a la acción.

**Tabla 3***Operacionalización de variables*

<b>Variable</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala</b>	<b>Técnica / instrumento</b>
Inteligencia emocional Bar On (1997)	<b>Inteligencia Intrapersonal</b>	Comprensión de emociones en sí mismo Asertividad Autoconcepto Autorealización Independencia	1 al 23	Likert	Encuesta Cuestionario
	<b>Inteligencia Interpersonal</b>	Empatía Relaciones interpersonales Responsabilidad social	24 al 37		
	<b>Adaptabilidad</b>	Solución de problema Prueba de la realidad Flexibilidad	38 al 50		
	<b>Manejo del estrés</b>	Tolerancia al estrés Control de impulsos	51 al 59		
	<b>Estado de ánimo</b>	Felicidad. Optimismo	60 al 68		
Motivación Herzberg	<b>Factores extrínsecos</b>	Salario Seguridad Reconocimiento Estilo de supervisión	1 al 2 3 al 4 5 al 6 7 al 8	Likert	Encuesta Cuestionario
	<b>Factores Intrínsecos</b>	Logro Responsabilidad Crecimiento Progreso	9 al 10 11 al 12 13 al 14 15		

*Fuente: elaboración propia*

## 2.3. Población y muestra

### Población

Kerlinger y Lee (2002) indica que la población es el conjunto de personas que conforma una realidad problemática.

En el presente estudio la población estuvo conformada por 80 Colaboradores de Automotores Gildemeister Perú S.A., de las áreas de Ventas (Asesores Comerciales), Administración de Ventas y Operaciones, y Técnicos respectivamente.

**Tabla 4**

*Población de Colaboradores de Automotores Gildemeister Perú S.A.*

Participantes	Hombres	Mujeres	Total
Asesores Comerciales	21	6	27
Administradores De Ventas	2	25	27
Técnicos	26	0	26
<b>Total</b>	<b>49</b>	<b>31</b>	<b>80</b>

*Fuente: Elaboración propia*

Muestra

$$n = \frac{(1,96)^2(0,5)(0,5) \times 80}{0,05^2(80-1) + 1,96^2 \cdot (0,5)(0,5)}$$

Dónde:

Z (1,96): Valor de la distribución normal, para un nivel de confianza de  $(1 - \alpha)$

P (0,5): Proporción de éxito.

Q (0,5): Proporción de fracaso ( $Q = 1 - P$ )

e (0,05): Tolerancia al error

N (80): Tamaño de la población.

n: Tamaño de la muestra.

Reemplazando tenemos: 66 Colaboradores de Automotores Gildemeister Perú S.A.

## **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **Técnicas de recolección de datos:**

La técnica a aplicar es la encuesta, la cual es un procedimiento de investigación de carácter descriptivo para la recopilación de datos, sin modificar el entorno ni el fenómeno donde se recolecta la información (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

### **Instrumentos de recolección de datos:**

El Inventario de inteligencia emocional propuesta por Bar-On.

Nombre de la prueba: EQ – I Bar ON Emocional Quotient Inventory

Autor: Reuven Bar ON, Procedencia Toronto – Canadá, adaptación peruana por Nelly Ugarriza Chávez (2001), adaptado por el investigador la forma de aplicación es individual o colectiva de tipo cuadernillo y su duración es sin límites de tiempo, pero aproximadamente es de 30 a 40 minutos, aplicación adultos, la puntuación es manual o computarizada.

Para evaluar la variable motivación se estructuró un instrumento tipo cuestionario que consta de 34 preguntas codificadas de acuerdo a la escala de Likert, basado en la Teoría de Herzberg, considerando los factores motivacionales (logro, reconocimiento, trabajo en sí, responsabilidad, crecimiento y ascenso), e higiénicos (política de la empresa, supervisión, relación con la jefatura, condiciones de trabajo, remuneración y relaciones interpersonales).

## Confiabilidad del instrumento para medir la variable independiente

**Tabla 5**

*Confiabilidad del instrumento para medir la variable independiente*

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	66	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	66	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**Tabla 6**

*Estadísticas de fiabilidad de inteligencia emocional y motivación*

Alfa de Cronbach	N de elementos
.913	100

*Fuente: SPSS 24*

### 2.5. Procedimiento de análisis de datos

El método de análisis utilizado fue el deductivo, el cual permitió discutir los resultados de la investigación, partiendo de las teorías generales y puntualizando algunos puntos concretos y particulares de las características que presentan las variables de estudio.

Para el análisis de datos se utilizó el paquete informático SPSS en su versión 24, el cual permitió obtener las frecuencias y porcentajes de la aplicación del cuestionario. El análisis de datos tuvo una orientación netamente cuantitativa y utilizará el promedio ponderado para evidenciar los niveles de las variables de estudio.

### 2.6. Aspectos éticos

Noreña, Alcaraz, y Rojas (2014) indican los siguientes criterios éticos los cuales se pueden aplicar a cualquier empresa:

El principio de libertad y responsabilidad, ya que todos los trabajadores de la empresa intercederán en la presente investigación haciendo uso de su libertad, lo cual quiere decir que asumen la responsabilidad de participar en el estudio respondiendo a las interrogantes establecidas.

La confidencialidad, la cual se refiere a que la persona encargada del estudio hará la presente investigación de manera anónima lo cual quiere decir que se protegerá toda información brindada por los colaboradores de la Organización.

La Confirmabilidad, lo cual quiere decir que el presente estudio incluyó solo información real y verdadera al no intercambiar los datos dados por los colaboradores, y plasmar la información tal y como se estuvo dando.

## **2.7. Criterios de rigor científico**

Guazmayán (2004) manifiesta que determinados expertos del tema han propuesto como alternativa de solución la utilización de diferentes estrategias que aseguren la transparencia de las conclusiones. Además, cabe recalcar que los criterios de rigor científico han sido de gran importancia para la investigación, por lo que se ha considerado los siguientes:

**Credibilidad:** Puesto que se buscó aumentar la probabilidad de que los datos obtenidos sean verdaderos y los resultados del estudio reconocidos como veraces.

**Transferibilidad:** Posibilidad de aplicar los resultados obtenidos a otros temas de interés e importancia.

**Dependencia:** Seguridad de que una variable de la presente investigación dependa de la otra.

**Confirmación:** Seguridad de que los resultados están correctamente establecidos y dan fe de lo realizado en la investigación.

### III. RESULTADOS

#### 3.1. Tablas y figuras

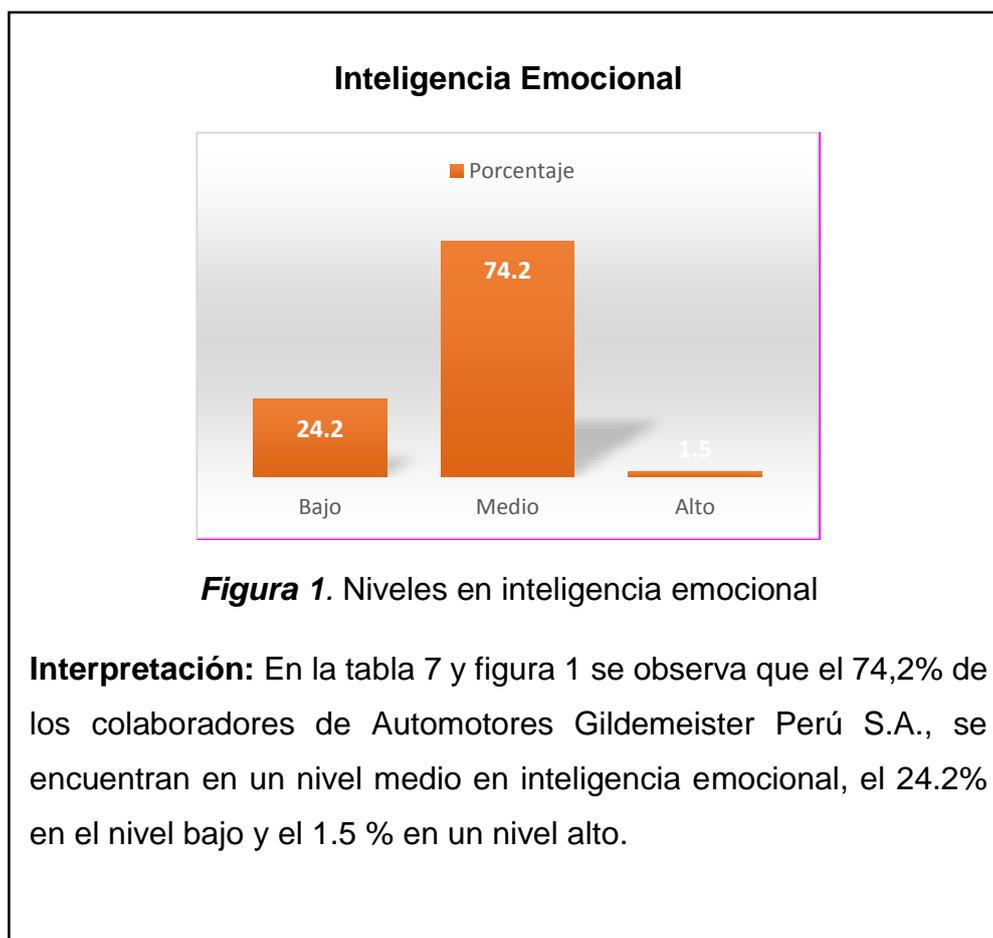
##### 3.1.1. Variable independiente: Inteligencia Emocional

**Tabla 7**

*Niveles de inteligencia emocional*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	16	24.2	24.2	24.2
Medio	49	74.2	74.2	98.5
Alto	1	1.5	1.5	100.0
Total	66	100.0	100.0	

*Fuente: aplicación del cuestionario*

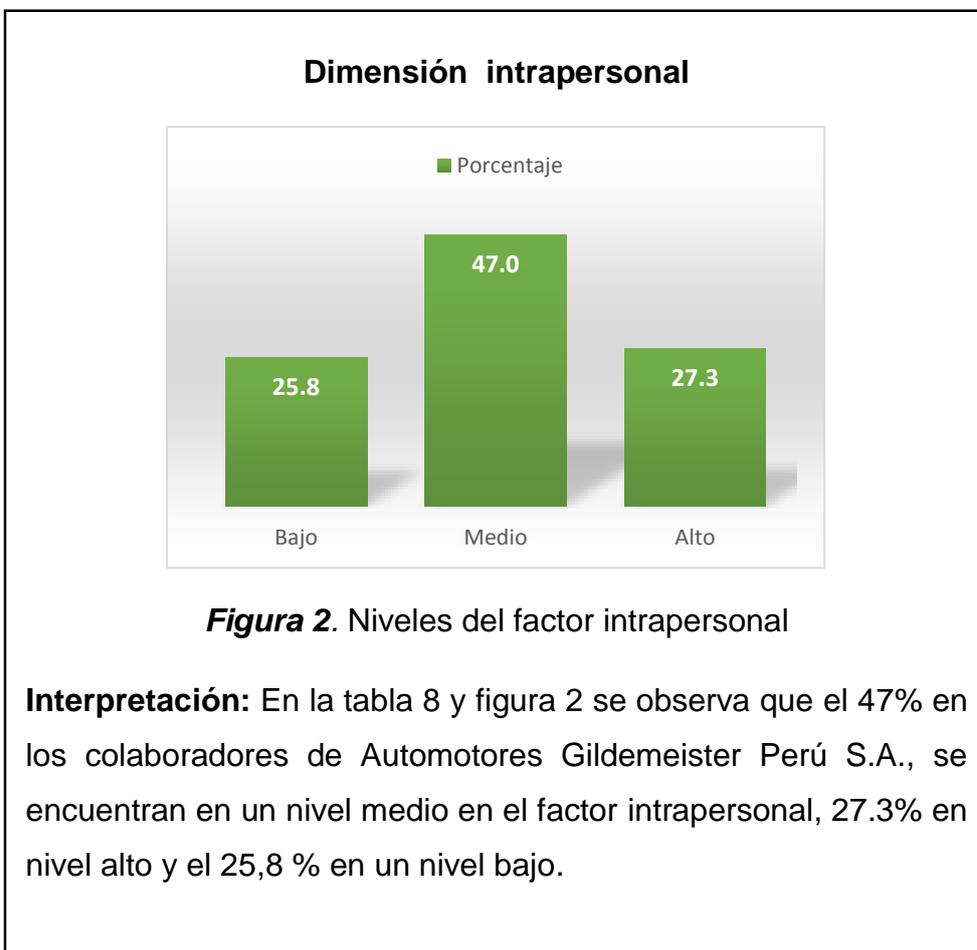


**Tabla 8**

*Niveles del factor intrapersonal.*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	17	25.8	25,8	25,8
Medio	31	47.0	47,0	72,7
Alto	18	27.3	27,3	100,0
Total	66	100.0	100,0	

*Fuente: aplicación del cuestionario*

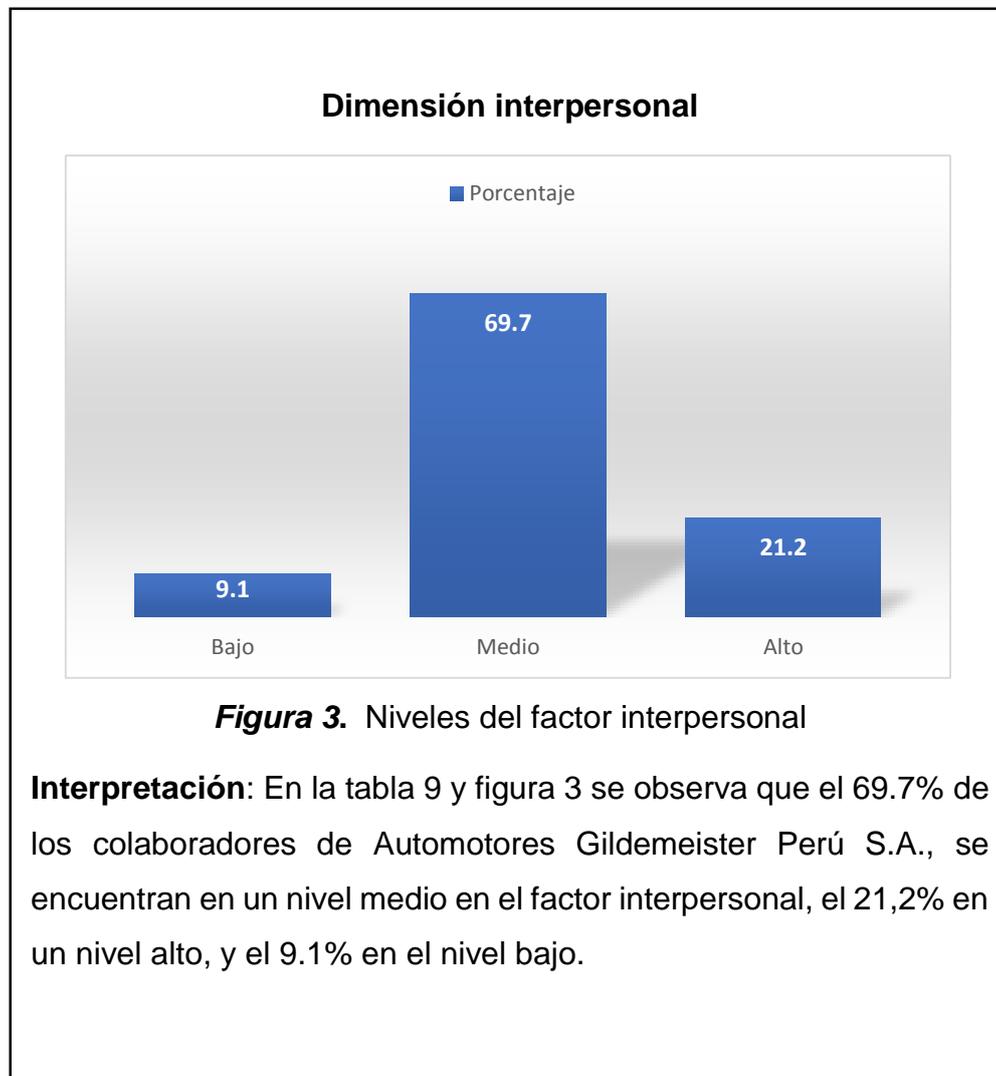


**Tabla 9**

*Niveles del factor interpersonal.*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	6	9.1	9.1	9.1
Medio	46	69.7	69.7	78.8
Alto	14	21.2	21.2	100.0
Total	66	100.0	100,0	

*Fuente: aplicación del cuestionario*

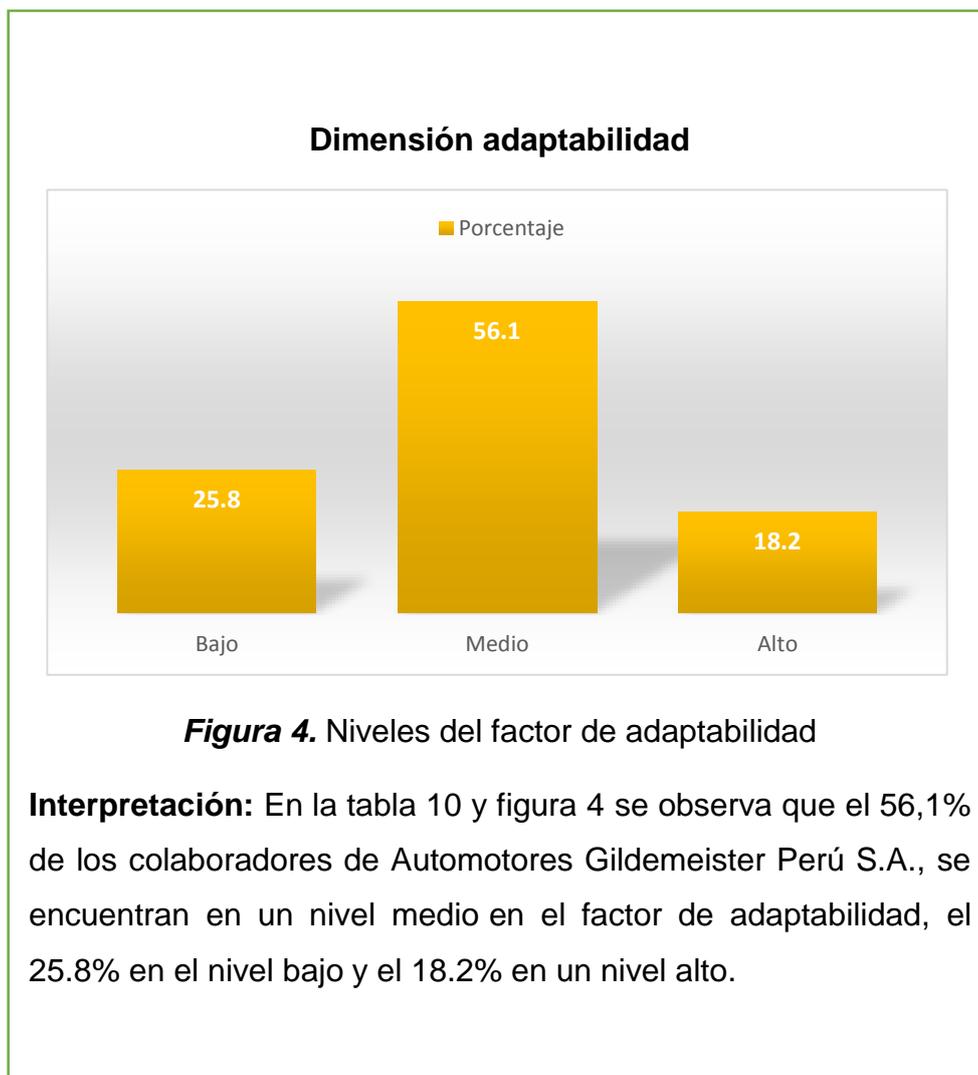


**Tabla 10**

*Niveles en el factor adaptabilidad.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	17	25,8	25,8	25,8
Medio	37	56,1	56,1	81,8
Alto	12	18,2	18,2	100,0
Total	66	100,0	100,0	

*Fuente: aplicación del cuestionario*

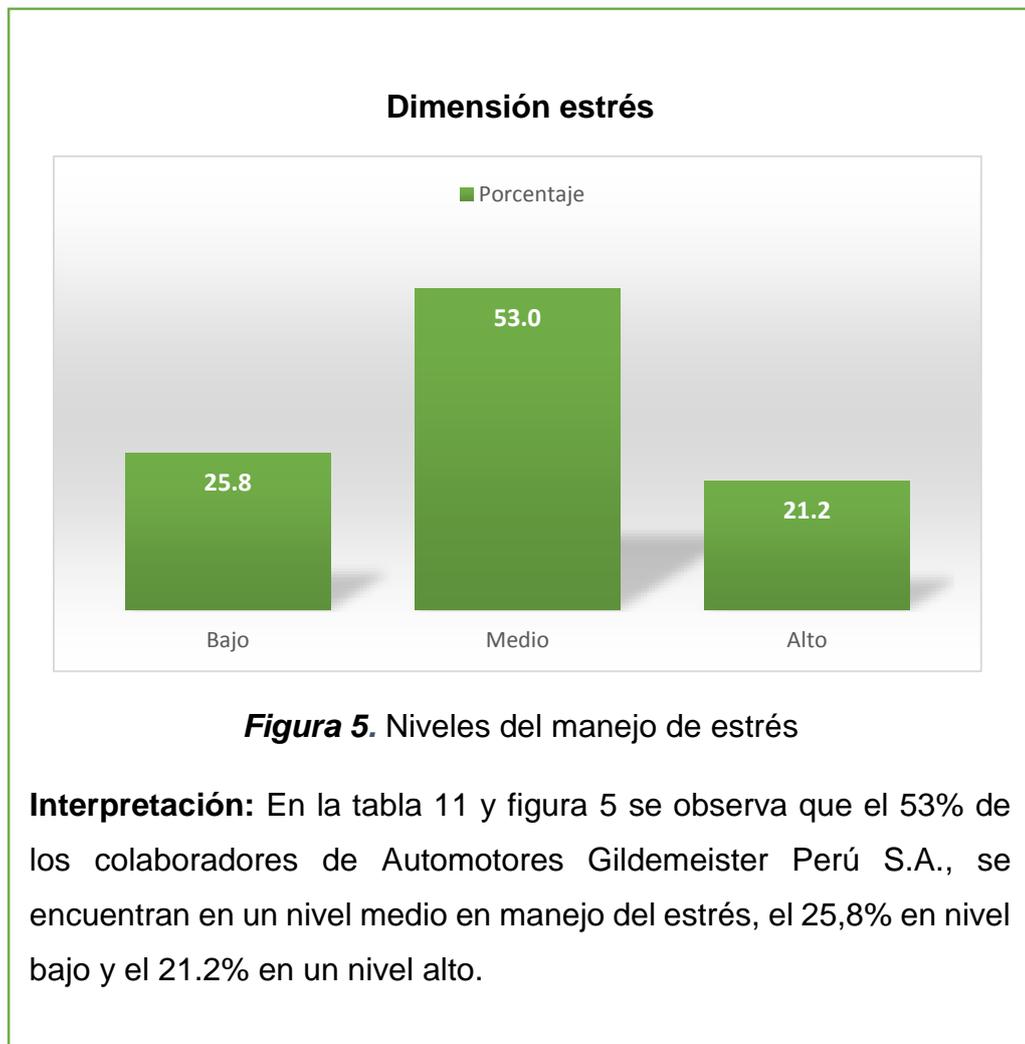


**Tabla 11**

*Niveles del factor estrés*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	17	25,8	25,8	25,8
Medio	35	53,0	53,0	78,8
Alto	14	21,2	21,2	100,0
Total	66	100,0	100,0	

*Fuente: aplicación del cuestionario*

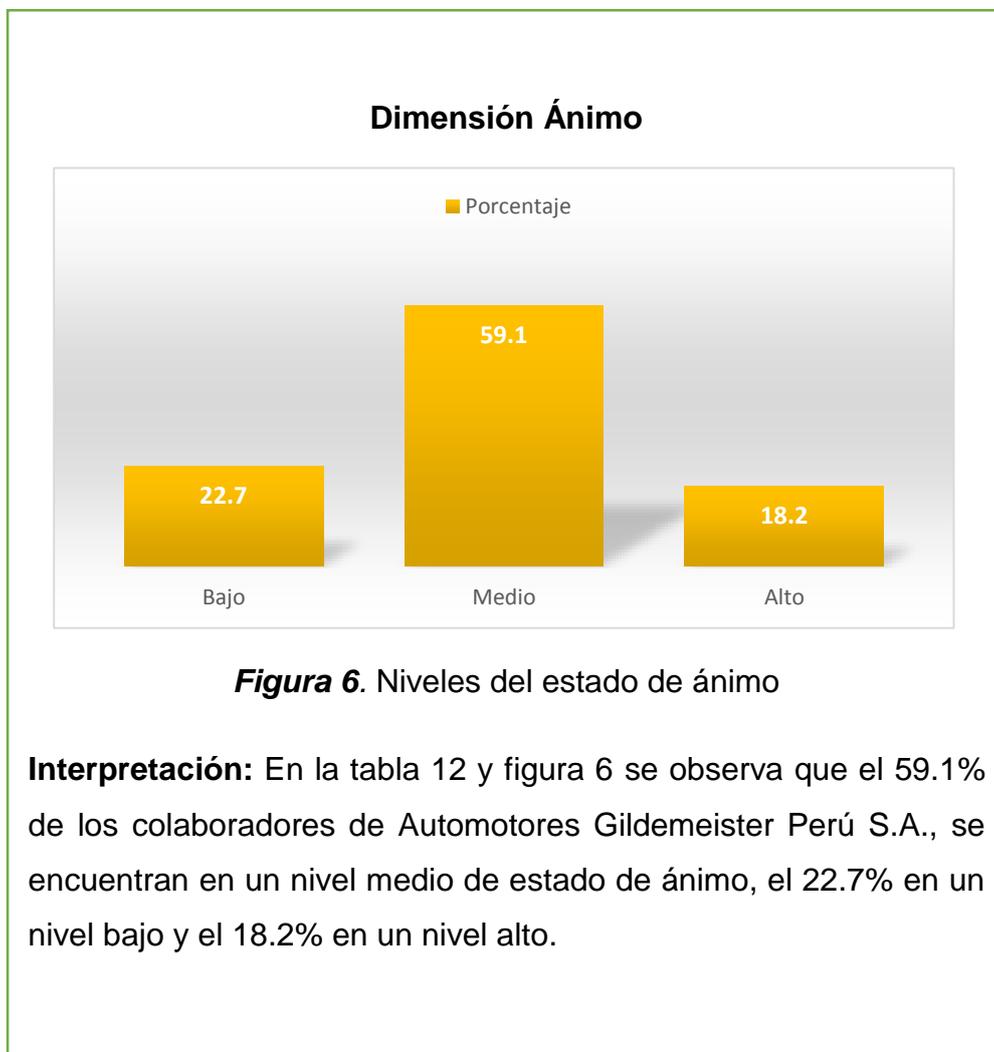


**Tabla 12**

*Niveles del estado de ánimo*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	15	22.7	22.7	22.7
Medio	39	59.1	59.1	81.8
Alto	12	18.2	18.2	100.0
Total	66	100.0	100.0	

*Fuente: aplicación del cuestionario*



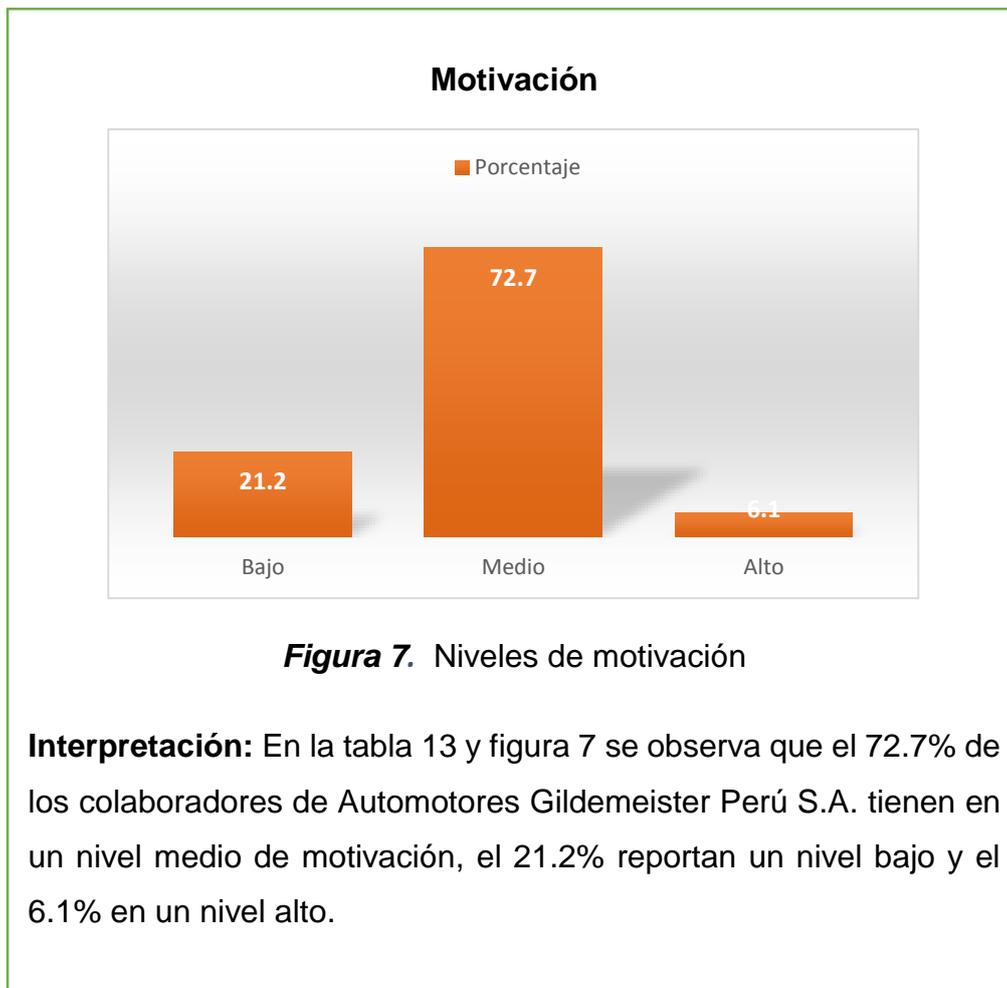
### 3.1.2. Variable dependiente: Motivación

**Tabla 13**

*Niveles del factor motivación*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	14	21.2	21.2	21.2
Medio	48	72.7	72.7	93.9
Alto	4	6.1	6.1	100.0
Total	66	100.0	100.0	

*Fuente: aplicación del cuestionario*

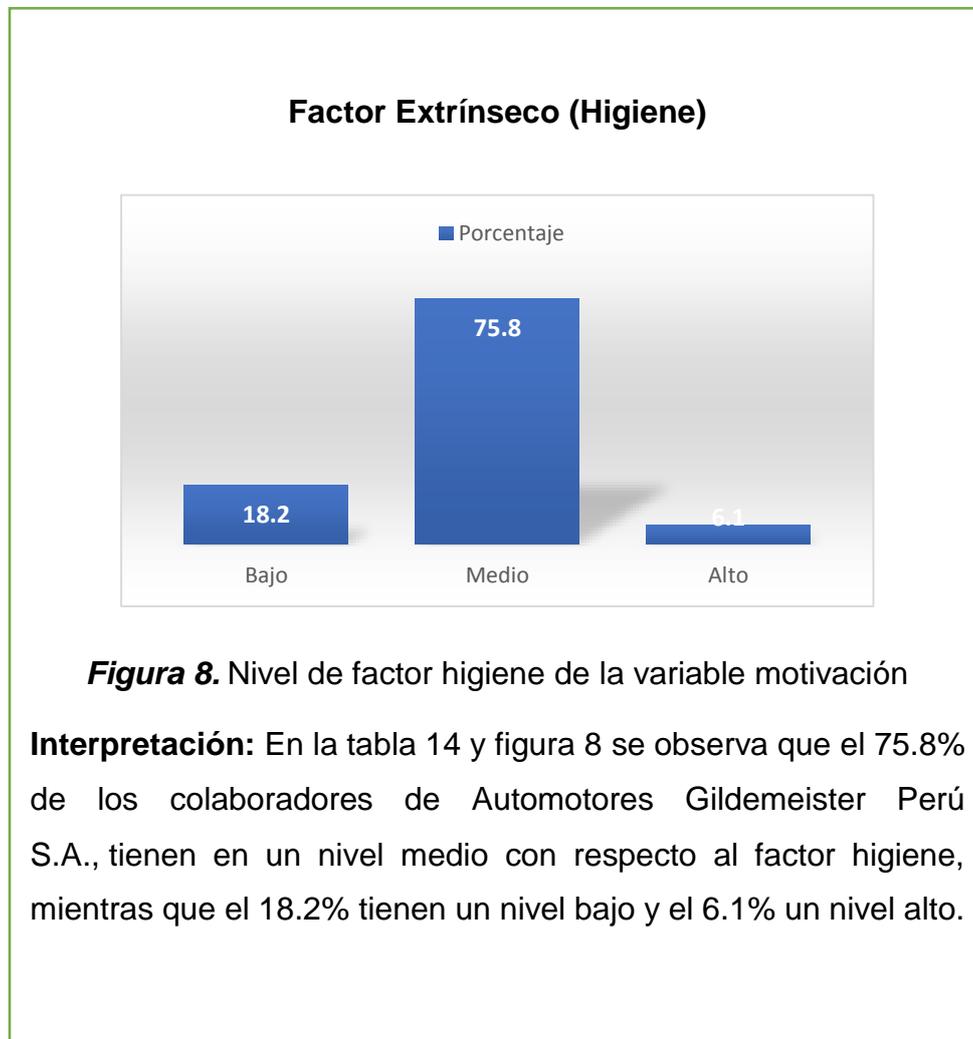


**Tabla 14**

*Niveles del factor extrínseco (higiene)*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	12	18.2	18.2	18.2
Medio	50	75.8	75.8	93.9
Alto	4	6.1	6.1	100.0
Total	66	100.0	100.0	

*Fuente: aplicación del cuestionario*

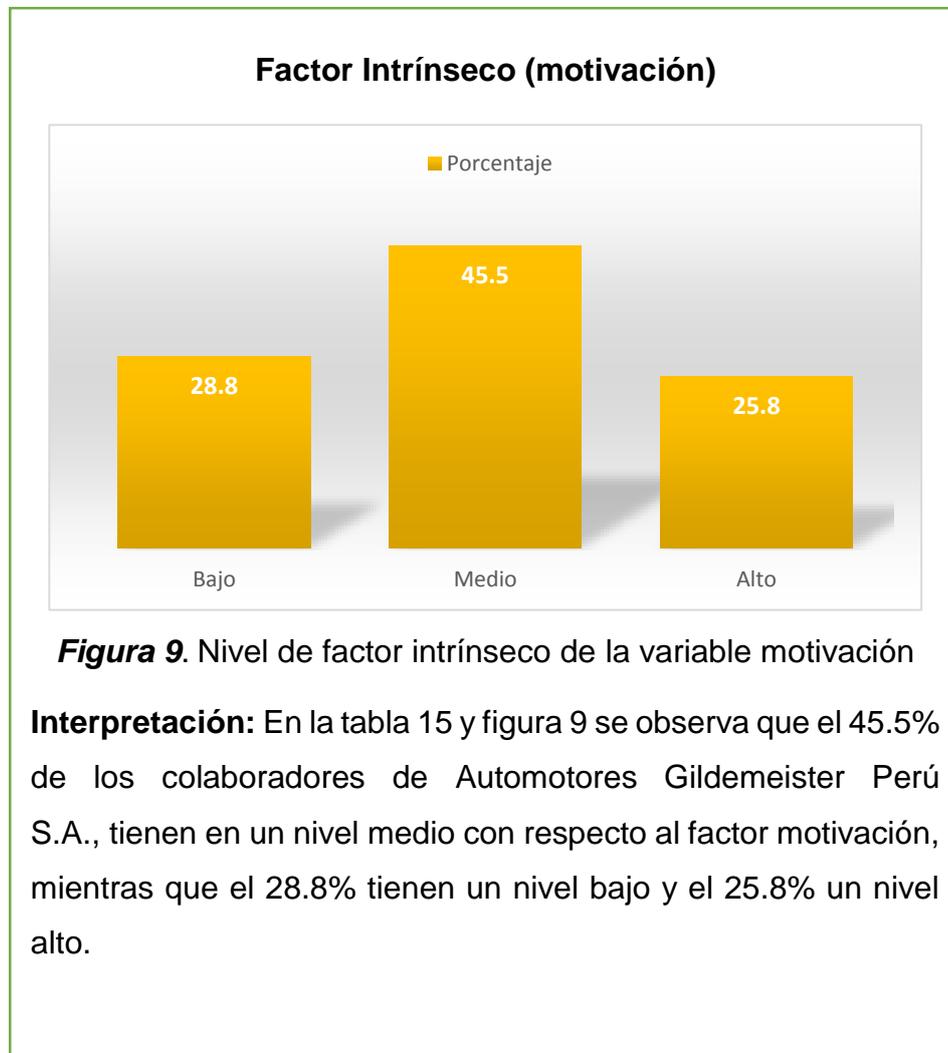


**Tabla 15**

*Niveles del factor intrínseco (motivacional)*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	19	28.8	28.8	28.8
Medio	30	45.5	45.5	74.2
Alto	17	25.8	25.8	100.0
Total	66	100.0	100.0	

*Fuente: aplicación del cuestionario*



## Prueba de normalidad

**Tabla 16**

*Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, de la variable motivación y de sus dimensiones.*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Inteligencia Emocional	.433	66	.000
Intrapersonal	.363	66	.000
Interpersonal	.405	66	.000
Adaptación	.285	66	.000
Estrés	.387	66	.000
Ánimo	.290	66	.000
Motivación	.396	66	.000
Factor Higiene	.402	66	.000
Factor Motivación	.382	66	.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

*Fuente: SPSS 24*

No existe distribución normal en las variables de inteligencia emocional y motivación, ni en ninguna de sus dimensiones que tienen como 'p' valor menor a 0.05. Por tanto, en la presente investigación se utilizará la correlación de Spearman, ya que no existe una distribución normal en ambas variables.

### Rango del Significado del coeficiente de Spearman

De 0 a 0.2 Muy baja o muy débil

De 0.2 a 0.4 Baja o débil

De 0.4 a 0.6 Moderada

De 0.6 a 0.8 Alta o fuerte

De 0.8 a 1 Muy alta o muy fuerte

## Prueba de hipótesis

### Hipótesis general

H0: No existe relación entre la inteligencia emocional y la motivación de los colaboradores de Automotores Gildemeister Perú S.A. – Lima 2018.

H1: Si existe relación entre la inteligencia emocional y la Motivación de los colaboradores de Automotores Gildemeister Perú S.A. – Lima 2018.

**Tabla 17**

*Relación entre inteligencia emocional y motivación de los colaboradores de Automotores Gildemeister Perú S.A.*

			Inteligencia Emocional	Motivación
Rho de Spearman	Inteligencia emocional	Coefficiente de correlación	1.000	.152
		Sig. (bilateral)		.224
		N	66	66
	Motivación	Coefficiente de correlación	.152	1.000
		Sig. (bilateral)	.224	
		N	66	66

*Fuente: SPSS 24*

Coefficiente de Spearman = 0.152

Según los resultados de la tabla 17, y al coeficiente de Spearman = 0.152 existe una correlación directa y de muy baja significativa.

$$p \text{ valor} = 0.224 > \alpha = 0.05$$

Y según los resultados de la tabla 17, donde 'p' valor = 0.224 es mayor que alfa = 0.05, se concluye que se acepta la hipótesis nula, que dice: No existe relación entre la inteligencia emocional y la motivación de los colaboradores de Automotores Gildemeister Perú S.A. – Lima 2018.

### 3.2. Discusión de resultados

De acuerdo a los resultados de la investigación con respecto al objetivo general, la tabla 17 muestra los resultados de correlación de Spearman, donde se muestra que no existe relación entre la inteligencia emocional y la motivación, según los resultados del coeficiente de Spearman,  $r = 0.152$  significa que tiene una magnitud muy baja o muy débil, que de acuerdo a la significancia del coeficiente de Spearman se encuentra en el nivel de 0 al 0.2, además por ser un valor positivo es una relación directa; y según p valor es de 0.224 que significa que no existe relación entre ambas variables por ser menor a alfa 0.05.

De acuerdo al trabajo de investigación de Márquez (2016) concluye que existe un alto grado de relación entre inteligencia emocional y motivación. Con respecto a este resultado del antecedente de Guatemala, difiere de los resultados del trabajo actual. Otro de los resultados del antecedente es que los trabajadores presentan un bajo nivel de inteligencia emocional e inadecuados niveles de motivación en todos los niveles organizacionales, mientras que en la investigación actual los resultados son distintos, donde los colaboradores presentan un nivel medio en inteligencia emocional 74,2% y motivación 72.7%. Estos resultados comparándolos con la empresa privada es similar, donde las necesidades de inteligencia emocional y motivación se evidencian, por ejemplo: en la fuerte presión laboral y los conflictos entre áreas, tal como lo indica Bar-On (2018) la inteligencia emocional es un conjunto de habilidades emocionales que forman parte de la capacidad para afrontar las exigencias y presiones del medio ambiente.

Con respecto a la tesis sudafricana de Essop (2015), dieron como resultado una correlación positiva significativa entre la inteligencia emocional y la motivación de los empleados en ( $p < 0.01$ ) y un coeficiente de determinación de 0.5358. Comparando con la investigación actual los resultados son diferentes, con  $p = 0.224 > 0.05$  y un coeficiente de 0.152, donde no hay relación entre ambas variables. Comparando los resultados de los antecedentes y de la investigación actual con la empresa en estudio, existen aspectos similares en ambos sentidos, la existencia y no relación entre ambas variables, como por ejemplo: contratación de personal inapropiado para el rubro automotor en el manejo de gente en puestos importantes

a quienes exige de forma inapropiada, el cumplimiento de metas mayores a años anteriores; jóvenes colaboradores que perciben que no podrán lograr las metas establecidas y que laboran con bajo ánimo afectando su buena imagen y espantando a algunos clientes. Goleman (2016) indica que la inteligencia emocional tiene características como la capacidad de motivación a sí mismo.

Según la tesis limeña De la Torre (2019) que trata de las variables inteligencia emocional y satisfacción laboral, concluye que no existe relación entre estas variables. Comparando este antecedente con la investigación actual, referente a las variables inteligencia emocional y motivación, son dos trabajos similares, donde los resultados de ambas tesis se asemejan: no existe relación entre ambas variables. Con respecto a los niveles de inteligencia emocional, los resultados del antecedente indica que el nivel de inteligencia emocional es bajo en el 98.0% de los trabajadores, y comparando con la investigación actual es diferente, donde el 24.2% corresponde al nivel bajo y al nivel medio corresponde a la mayoría de los colaboradores. Otro de los resultados es, nivel de intrapersonal 98% baja, nivel de interpersonal 92% baja, nivel de adaptabilidad 100% baja, nivel de estrés 94% baja, y nivel de estado de ánimo 92% baja; comparando estos resultados con la investigación actual, el nivel del factor intrapersonal 47% medio, nivel del factor interpersonal 69.7% medio, nivel del factor adaptabilidad 56.1% medio, nivel del factor estrés 53% medio, y nivel del estado de ánimo 59.1% medio; todos los resultados son diferentes, donde en el antecedente los factores de inteligencia emocional se encuentra mayoritariamente en el nivel bajo y en la investigación actual esos factores se encuentra en el nivel medio. Comparando estos resultados con la empresa Automotores Gildemeister Perú S.A., los resultados son similares, como por ejemplo; el nivel de estrés, donde los colaboradores se encuentran en el nivel medio, y este estrés es probable que se deba a la fuerte presión laboral, donde el estrés se nota cuando los colaboradores, por ejemplo, pierden la paciencia y se sienten incómodos, como lo indica Bar-On (2018) que los que tienen buen nivel de inteligencia emocional son gente optimistas, flexibles, realistas y exitosas, solucionando problemas y enfrentan el estrés sin perder el control.

De acuerdo a Barturen y Salazar (2019) en la tesis peruana, emplea el modelo de motivación de Herzberg, donde concluye que existe relación entre

motivación y desempeño laboral. Comparando los resultados de este antecedente con la investigación actual, aun cuando ambos trabajos son distintos, la comparación está en el uso del modelo de Herzberg. Los resultados del antecedente con respecto al nivel de motivación indica un 55% de nivel regular, en el factor higiene un 57% nivel regular, y en el factor motivación un 47% nivel malo; comparando estos resultados con la investigación actual, los resultados son similares, como el nivel de motivación es de 72.7% en un nivel medio, en factor extrínseco (higiene) 75.8% en nivel medio, y excepto en factor intrínseco (motivación) 45.5% en nivel medio. Comparando estos resultados con la institución Automotores Gildemeister Perú S.A., los resultados son similares, siendo evidente en los colaboradores un desánimo laboral, y poca alegría en el ambiente laboral. Como lo indica Chiavenato (2016) las personas están intrínsecamente motivadas cuando buscan placer, interés, autoexpresión o desafío personal en el trabajo.

## IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 4.1. Conclusiones

No existe relación entre inteligencia emocional y motivación en los colaboradores de Automotores Gildemeister Perú S.A. – Lima 2018.

El nivel de inteligencia emocional y de motivación es de nivel medio en los colaboradores de Automotores Gildemeister Perú S.A. – Lima 2018.

El nivel de los factores intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, estrés y estado de ánimo es de nivel medio en los colaboradores de Automotores Gildemeister Perú S.A. – Lima 2018.

Del total de los encuestados, se muestra que el 74.2% de los trabajadores se encuentran en un nivel medio en inteligencia emocional, el 24.2% en el nivel bajo y el 1.5 % en un nivel alto. En lo que respecta la variable inteligencia emocional se determina que el personal tiene un promedio aceptable y puedan cumplir con sus funciones, aún no tengan un buen nivel de motivación y que sea el factor necesidad que no les permita buscar mejores oportunidades.

Referente a los resultados de la variable motivación, se determina que el 72.7% de los colaboradores se encuentran en un nivel medio, 21.2% reportan un nivel bajo y un 6.1% en un nivel alto, producto del ambiente tenso que se percibe en las instalaciones de la empresa.

## **4.2. Recomendaciones**

Considerar en atender las necesidades en buena parte de los colaboradores en algunos factores de inteligencia emocional, principalmente en el bajo nivel de ánimo, adaptabilidad, y manejo del estrés en buena parte de los colaboradores. Es decir, si años atrás los colaboradores lograban tener un buen control de estos factores, en la actualidad existen elementos que no lo permiten, como algunos líderes indebidamente preparados para la gestión automotriz.

Tener en consideración las necesidades de la mayoría de los colaboradores que se sienten medianamente motivados en su centro laboral, en especial en el factor extrínseco. Es decir, ante la existencia de un ambiente laboral estresante por diversas razones, los colaboradores gradualmente han ido perdiendo la motivación.

Es importante que las Jefaturas de las diversas áreas involucradas elaboren un esquema de las fortalezas y debilidades con el apoyo de los colaboradores que ejecutan las labores, ya que son ellos quienes hacen las funciones y visualizan los problemas in situ, para aumentar la competitividad de la organización y lograr los objetivos proyectados, teniendo como alternativa la implementación de talleres vivenciales referente a trabajo en equipo, como una de las formas organizativas que permita mejorar las relaciones entre los colaboradores.

## V. REFERENCIAS

- Bahrani, A. (2017). *Employee Perceptions of Emotional Intelligence Among Managers*. Walden University (Thesis). Recuperado de: <https://scholarworks.waldenu.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=4844&context=dissertations>
- Bartra, K. y Torres, O. (2019). *Impacto de la inteligencia emocional en el desempeño de los colaboradores en una empresa de tecnología en lima metropolitana*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (Tesis). Recuperado de: [https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/626180/Bartra%20\\_RK.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/626180/Bartra%20_RK.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Barturen, J. y Salazar, R. (2019). *Influencia de la motivación según el modelo de Herzberg en el desempeño laboral del personal administrativo de la Unidad de Gestión Educativa Local, UGEL Lambayeque*. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Perú – Lambayeque.  
Recuperado: <http://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/UNPRG/5941/BC-4270%20BARTUREN%20VILLALOBOS%20SALAZAR%20CALDERON.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bisquerra, R. (2016). *Educación emocional y bienestar*. (5° Edición). España: Editorial Woltes Kluwer.
- Carranza, D. (2019). *Inteligencia emocional y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Eventual Servis S.A. Región Lambayeque*. Universidad Señor de Sipán (Tesis).  
Recuperado: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/6212/Carranza%20Leyva%20Daysi%20Juley.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chiavenato, I. (2016). *Administración de recursos humanos*. (14° Edición). Mexico: McGraw Hill Interamericana S.A
- Cotrina, M. (2019). *Inteligencia emocional y clima organizacional en trabajadores de una empresa Molinera – Lambayeque 2019*. Universidad Señor de Sipán (Tesis).  
Recuperado: <http://www.pead.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/5980/Cotrina%20Ru%20C3%ADz%20Milton%20Iván.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Dávila, D. y Mejía, L. (2017). *La inteligencia emocional como estrategia para mejorar la calidad de servicio del personal de la empresa de Transportes Civa*. Universidad San Martín de Porres (Tesis).

Recuperado:[http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/handle/usmp/3425/davila\\_mejia.pdf;jsessionid=A8A648724734C6851AB1749F73E79C8F?sequence=3](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/handle/usmp/3425/davila_mejia.pdf;jsessionid=A8A648724734C6851AB1749F73E79C8F?sequence=3)

De la Torre, B. (2019). *La inteligencia emocional y la satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de la Empresa Nicoll Perú S.A.* Universidad San Martín de Porres (Tesis). Recuperado de

[http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/handle/usmp/4883/delatorre\\_abj.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/handle/usmp/4883/delatorre_abj.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Deza, N. y Malca, K. (2018). *Inteligencia emocional y desempeño laboral en la Unidad de Gestión Educativa local de Chiclayo*. Universidad de Señor de Sipán (Tesis).

Recuperado:<http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4210/Deza%200Coronel%20-%20-%20Malca%20Llontop%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Elera, B. (2016). *Estudio de inteligencia emocional de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú, Agencia Sechura*. Universidad de Piura (Tesis).

Recuperado:<http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1082/ADM-ELE-CHE-16.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Espejo y Pomatanta (2017). *La inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral de los empleados de Bienestar Universitario de la Universidad Privada Antenor Orrego*. Universidad Privada Antenor Orrego (Tesis).

Recuperado:[http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/3490/1/RE\\_AD MI\\_LUIS.ESPEJO\\_DARCY.POMATANTA\\_INTELIGENCIA.EMOCIONAL\\_D ATOS.PDF](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/3490/1/RE_AD MI_LUIS.ESPEJO_DARCY.POMATANTA_INTELIGENCIA.EMOCIONAL_D ATOS.PDF)

Essop, R. (2015). *The impact of emotional intelligence on employee motivation in the construction sector*. University of Kwazulu -Natal.

Recuperado:<https://pdfs.semanticscholar.org/0916/065007111b073fa5753ba872549753dfec2.pdf>

Gupta, S. (2017). *Research Paper on Emotional Intelligence and Work Life Balance of Employees in the Information Technology Industry*.

Recuperado:[https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=2395216](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2395216)

Hellriegel, D. y Slocum, J. (2016). *Comportamiento organizacional*. Décima edición. Thompson. España

- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. . México D.F, México: Mc Graw Hill Education.
- Javed, A. (2018). *Impact of emotional intelligence on employee performance in project management*. Capital University of Science and Technology Islamabad.  
Recuperado:<https://thesis.cust.edu.pk/UploadedFiles/Ahmed%20Javed-MPM153023.pdf>
- Keefer, K., Parker, J. y Donald, S. (2016). *Emotional Intelligence in Education*. Springer. Chicago.
- Linares, M. (2019). *Factores motivacionales y su incidencia en el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Multiservicios Médicos Galenos EIRL de la provincia de Chepén – 2018*. Universidad Señor de Sipán. Perú – Pimentel.  
Recuperado: <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/5905>
- Marquez, C. (2016). *Relación entre la inteligencia emocional y la Motivación del personal de recursos humanos de un ingenio azucarero*. Universidad Rafael Landívar.  
Recuperado: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2016/05/43Marquez-Carlos.pdf>
- Marín, H. y Plasencia, M. (2017). *Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado*. Scielo Peru, (17), 4.  
Recuperado:[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1727-558X2017000400008](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-558X2017000400008)
- Mathews, G. Zeidner, M. y Roberts, R. (2014). *Emotional Intelligence. Science and Myth*. Massachusetts Institute of Technology
- Mohan, C. y Prasad, B. (2018). *Emotional intelligence and self motivational factors for managerial effectiveness in the corporate world*. School of Management Studies, SRM University, Chennai. (1). 11. Recuperado de: School of Management Studies, SRM University, Chennai
- Noel, A. (2017). *The effect of emotional intelligence on employee performance in the private sector: A case of Kinygara Sugar Limited*. United States International University – Africa. (Thesis).  
Recuperado:<http://erepo.usiu.ac.ke/bitstream/handle/11732/3053/ASILAZA%20NOEL%20EMOD%20THESIS%202016.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Phillips, P. y Chen, H. (2018). Emotional Intelligence and the Role of Motivation Within the Context of Career Guidance Counselling for Those Experiencing Unemployment. *Irish Journal of Applied Social Studies* (1). 18.

Recuperado:<https://arrow.tudublin.ie/cgi/viewcontent.cgi?article=1312&context=ijass>

Robbins, S. y Judge, G. (2016). *Comportamiento Organizacional*. Décimo quinta edición. Pearson. México.

Segal y Jaffe (2016). *The lenguaje of emotional intelligence*. Mcgraw Hill. USA.

Vargas, I. y Chiguay, C. (2017). *La motivación y su relación con el desempeño laboral en Pardos San Isidro*. *Revista Logos* (7), 2.

Recuperado:<http://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/LOGOS/article/view/1477/1462>

# **ANEXOS**

## ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables y dimensiones	Metodología
<p>¿Cuál es la relación que existe entre la inteligencia emocional y la motivación de los colaboradores de Automotores Gildemeister Perú S.A. – Lima 2018? 1.</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y la motivación de los colaboradores de Automotores Gildemeister Perú S.A. – Lima 2018.</p> <p><b>Objetivos específicos</b> 1 Identificar el nivel de inteligencia emocional de los colaboradores de Automotores Gildemeister Perú S.A. – Lima 2018. 2 Identificar el grado de motivación que presentan los colaboradores de Automotores Gildemeister Perú S.A. – Lima 2018.</p>	<p><b>Hipótesis general</b> H<sub>0</sub>: No existe relación entre la inteligencia emocional y la motivación de los colaboradores de Automotores Gildemeister Perú S.A. – Lima 2018.  H<sub>1</sub>: Si existe relación entre la inteligencia emocional y la motivación de los colaboradores de Automotores Gildemeister Perú S.A. – Lima 2018.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Variable 1</b></p> <p>Inteligencia emocional</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Intrapersonal.</li> <li>• Interpersonal</li> <li>• Adaptabilidad</li> <li>• Manejo de estrés.</li> <li>• Estado de ánimo general.</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>Variable 2</b></p> <p>Motivación</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Extrínsecos.</li> <li>• Intrínsecos.</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>Tipo de investigación</b></p> <p>No Experimental Hernández et al. (2014)</p> <p>Cuantitativo</p> <p><b>Alcance o nivel</b> Correlacional y Descriptivo.</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental y Transversal.</p> <p><b>Población y muestra:</b> Población: 80 Muestra: 66</p> <p><b>Técnicas e Instrumentos:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario</p>

*Fuente: Elaboración propia*

## ANEXO 2: FOTOS



Ilustración 1: Entrevista a la Sra. Maria Gracia Moloche – Jefe de Reclutamiento y Selección de la Organización Automotores Gildemeister Peru S.A.



Ilustración 2: aplicación de la encuesta realizada a los Asesores Comerciales y Supervisores del Área de Ventas de Automotores Gildemeister Perú S.A.



Ilustración 3: aplicación de la encuesta realizada a los Administradores de Ventas del área de Administración de Ventas de Automotores Gildemeister Perú S.A.

## ANEXO 3: CUESTIONARIO N° 1

### TEST DE INTELIGENCIA EMOCIONAL

#### BAR-ON ICE

#### OBJETIVO

El presente test tiene como finalidad determinar la relación entre la inteligencia emocional y la motivación de los colaboradores de la empresa Automotores Gildemeister Perú S.A., y la misma será utilizada para mejoras en los procesos y procedimientos de la organización, y se desarrollará de manera anónima.

#### INSTRUCCIONES

Lee cada una de las frases y selecciona UNA de las cinco alternativas, la que sea más apropiada para ti, seleccionando el número (del 1 al 5), que corresponde a la respuesta que escogiste según sea tu caso.

N°	ITEMS	1 Rara vez o nunca es mi caso	2 Pocas veces es mi caso	3 A veces es mi caso	4 Muchas veces es mi caso	5 Con mucha frecuencia o siempre es mi caso
1	Reconozco con facilidad mis emociones.					
2	Tengo una tendencia a explotar de cólera fácilmente.					
3	Soy consciente de cómo me siento.					
4	Me pongo ansioso.					
5	Tengo la sensación que algo no esté bien en mi cabeza					
6	No me siento bien conmigo mismo.					
7	Me resulta relativamente fácil expresar mis sentimientos.					
8	Me resulta relativamente fácil decirle a la gente lo que pienso.					
9	No tengo días malos.					
10	Me resulta fácil decir "no" aunque tenga el deseo de hacerlo.					
11	Se realmente para que soy bueno.					
12	Soy una persona divertida.					
13	Me siento feliz con el tipo de persona que soy.					
14	Me tengo mucho respeto.					
15	Cuando empiezo algo nuevo no tengo la sensación que voy a fracasar.					
16	Me siento a gusto conmigo mismo.					
17	No me siento avergonzado por nada de lo que he hecho hasta ahora					
18	Trato de aprovechar al máximo las cosas que me gusta.					

19	Se lo que quiero en la vida.					
20	Me siento seguro de mí mismo en la mayoría de las situaciones.					
21	Prefiero ser líder a seguir a otros.					
22	Tengo tendencias a depender de otros.					
23	Me resulta fácil tomar decisiones por mí mismo.					
24	Tengo la capacidad de comprender como se sienten los demás.					
25	Soy sensible a los sentimientos de otras personas.					
26	Intento no herir los sentimientos de los demás.					
27	Me importa lo que puede sucederle a los demás.					
28	Pienso bien de las personas.					
29	Mantengo buenas relaciones con los demás.					
30	Me resulta fácil hacer amigos.					
31	Me agradan las personas que conozco.					
32	Cuando comienzo hablar me resulta fácil detenerme.					
33	Me resulta fácil expresar mis sentimientos más íntimos.					
34	Los demás opinan que soy una persona sociable.					
35	Puedo ayudar a los demás cuando lo necesitan.					
36	Considero que es importante ser un ciudadano que respeta la ley.					
37	Soy capaz de respetar a los demás.					
38	Sé cómo enfrentar los problemas más desagradables.					
39	Me gusta tener una visión general de un problema antes de intentar solucionarlo.					
40	Cuando intento resolver un problema analizo las posibles soluciones y escojo la mejor					
41	Para poder resolver una situación que se presenta, analizo todas las posibilidades existentes.					
42	Cuando enfrente una situación difícil me gusta reunir toda la información que pueda sobre ella.					
43	Trato de ser realista, no me gusta fantasear ni soñar despierto.					
44	En general no me es difícil adaptarme.					
45	Nunca me siento como si estuviera separado de mi cuerpo.					
46	No percibo cosas extrañas que los demás no ven.					
47	No tengo tendencia a fantasear y a perder contacto con la realidad.					
48	Me resulta fácil cambiar de opinión.					
49	Me resulta fácil adaptarme a situaciones nuevas.					
50	Puedo cambiar mis viejas costumbres.					
51	Siento que no me resulta difícil controlar mi ansiedad.					
52	Sé que puedo soportar el estrés.					
53	Soy consciente de lo que me está pasando aun cuando estoy alterado.					
54	La gente me dice que baje el tono de voz cuando discuto.					
55	Puedo controlarme cuando me enojo.					
56	Creo que puedo controlarme en situaciones muy difíciles.					
57	No soy impulsivo por eso no tengo problemas.					
58	Tengo mal carácter.					
59	Tengo reacciones fuertes e intensas, difíciles de controlar.					
60	Trato de valorar y darle mejor sentido a mi vida.					

61	Estoy contento con mi vida.					
62	Disfruto de las cosas que me interesan.					
63	Disfruto las vacaciones y los fines de semana.					
64	Me gusta divertirme.					
65	Soy optimista en la mayoría de las cosas que hago.					
66	Soy una persona bastante alegre y optimista.					
67	En general me siento motivado para seguir adelante.					
68	.En general tengo una actitud positiva para todo.					

## CUESTIONARIO N° 2 TEST DE MOTIVACION

### Factores motivacionales y de higiene según Herzberg

#### OBJETIVO

El presente test tiene como finalidad determinar la relación entre la inteligencia emocional y la motivación de los colaboradores de la empresa Automotores Gildemeister Perú S.A., y la misma será utilizada para mejoras en los procesos y procedimientos de la organización, y se desarrollará de manera anónima.

#### INSTRUCCIONES

Lee cada una de las frases y selecciona UNA de las cinco alternativas, la que sea más apropiada para ti, seleccionando el número (del 1 al 5), que corresponde a la respuesta que escogiste según sea tu caso.

N°	ITEMS	1 Muy en Desa cuer do	2 En Des acue rdo	3 Ni de acuerd o Ni en desacu erdo.	4 De acue rdo	5 Muy de acuer do
1	Mi trabajo contribuye directamente al alcance de los objetivos.					
2	El trabajo que realizo permite desarrollar al máximo mis capacidades.					
3	Las tareas que desempeño corresponden a mi función.					
4	Mi jefe reconoce por una labor bien realizada.					
5	Mi jefe se preocupa por la calidad de mi trabajo.					
6	Recibo opiniones o críticas constructivas sobre mi trabajo para crecer y mejorar.					
7	Me siento a gusto con las tareas y actividades asignadas a mi puesto de trabajo.					
8	Mi puesto de trabajo cuenta con tareas y actividades variadas y/o desafiantes.					
9	Me dan la libertad para hacer mi trabajo de acuerdo a mi criterio.					
10	Mi trabajo tiene un alto nivel de responsabilidad.					
11	Cumplo con el horario establecido y demuestro puntualidad.					
12	Los resultados de mi trabajo afectan significativamente la vida o bienestar de otras.					
13	Me dan la oportunidad en el trabajo para aprender y crecer.					
14	Me brindan la formación/capacitación necesaria para desarrollarme como persona y profesional.					
15	En la Concesionaria cumplen con los convenios y leyes laborales.					
16	Me siento conforme con mi horario laboral.					
17	Entiendo claramente la misión y visión de la organización.					
18	Mi organización difunde sus políticas y procedimientos.					
19	Me siento conforme con las normas y políticas de la Concesionaria.					
20	Mi jefe cuenta con la formación profesional necesaria para el desempeño de sus funciones.					
21	Considero correcto con la forma en la que mi jefe planifica, controla, dirige y organiza nuestro trabajo.					
22	Existen suficientes canales de comunicación.					
23	Los Supervisores expresan reconocimiento por los logros.					
24	Mi jefe incentiva o responde genuinamente a sugerencia e ideas.					

25	Existe la interacción con los Funcionarios de la Organización.					
26	Me resulta fácil la comunicación con mis superiores.					
27	Las instalaciones de mi centro laboral facilitan mi trabajo.					
28	Hay acceso a la información necesaria para cumplir con mi trabajo.					
29	Las condiciones de limpieza, salud e higiene en el trabajo son muy buenas.					
30	Los beneficios económicos que recibes en tu empleo satisfacen tus necesidades básicas.					
31	Estoy conforme con los premios y/o incentivos que recibo.					
32	Recibo los beneficios de acuerdo a ley.					
33	Tengo buenas relaciones con mis compañeros de trabajo.					
34	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					

## Base de Datos de Inteligencia Emocional

ITEM	DIMENSIÓN INTELIGENCIA INTRAPERSONAL																							TOTAL	
	N°	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22		23
1	5	2	4	2	2	1	3	2	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	81
2	5	1	3	2	1	1	4	5	2	3	4	5	5	5	2	5	4	4	5	4	3	2	4	79	
3	5	2	5	2	2	1	5	5	2	3	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	1	5	87	
4	3	2	5	1	2	1	5	2	2	3	5	5	5	4	3	4	4	5	5	4	5	1	4	80	
5	5	2	3	1	1	1	3	4	2	2	5	3	4	5	3	5	5	4	4	4	3	1	3	73	
6	4	2	4	4	2	4	2	4	3	3	5	3	2	4	1	3	3	5	5	4	3	2	3	75	
7	4	4	2	3	3	3	3	3	4	2	3	5	5	5	3	4	3	4	3	3	3	2	4	78	
8	4	3	5	1	1	1	4	4	3	1	5	4	5	5	3	2	1	5	5	5	4	1	5	74	
9	4	2	4	3	1	1	3	3	2	2	4	3	4	5	4	4	1	4	5	3	5	2	4	73	
10	5	2	4	2	1	1	5	5	2	5	4	5	5	2	5	1	5	5	5	4	1	1	4	80	
11	5	5	3	5	5	1	4	1	3	2	5	4	4	3	3	3	3	5	5	5	3	4	2	83	
12	4	2	4	3	1	2	3	3	3	2	4	3	4	5	2	5	4	5	5	5	3	2	1	75	
13	3	2	4	3	2	3	2	2	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	2	2	69	
14	3	3	2	2	1	2	2	1	3	1	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	68	
15	5	1	5	3	1	3	5	3	3	4	5	2	5	5	4	4	5	4	4	5	4	1	5	83	
16	5	3	5	3	1	1	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	3	1	5	86	
17	4	2	3	1	1	2	2	3	4	2	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	4	3	4	82	
18	4	1	4	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	1	5	92	
19	4	2	5	3	1	1	4	4	3	3	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	1	4	87	
20	5	2	4	2	1	1	4	4	1	1	4	3	4	5	1	5	1	5	5	4	4	1	5	72	
21	4	3	4	1	2	1	2	1	1	2	3	4	5	5	3	5	3	5	4	4	3	2	3	70	
22	5	2	5	3	1	1	5	5	2	2	5	4	5	5	3	5	1	2	5	5	4	2	5	82	
23	4	1	4	3	1	1	4	5	2	1	4	5	5	4	3	4	2	2	5	4	4	1	5	74	
24	5	2	4	1	1	2	3	5	2	1	4	4	4	5	4	4	2	2	4	4	5	1	5	74	
25	5	1	5	2	1	2	4	4	2	1	4	5	5	4	4	4	2	1	5	5	5	1	4	76	
26	4	2	4	3	1	2	5	5	2	2	5	5	5	4	4	5	1	1	5	5	4	1	4	79	
27	4	3	5	3	1	1	4	3	3	2	4	4	5	5	2	5	2	5	5	4	3	1	4	79	
28	5	2	5	2	1	2	3	1	3	1	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	2	67	
29	4	1	5	1	1	1	4	4	3	2	4	5	4	5	3	4	1	4	4	4	2	3	2	71	
30	5	1	5	1	1	1	5	5	3	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	89	
31	4	3	4	2	3	1	3	3	3	2	4	5	5	5	3	5	3	5	5	4	4	1	4	81	
32	4	1	2	1	1	2	2	3	1	1	5	2	5	5	2	5	3	5	5	5	4	2	2	68	
33	4	2	4	3	2	2	4	4	3	3	4	5	4	5	2	5	5	5	5	5	4	3	2	85	
34	4	2	5	1	1	5	4	5	3	2	4	5	4	5	2	5	2	5	4	5	4	2	5	84	
35	4	3	5	2	1	1	3	1	3	3	5	5	4	5	4	5	4	4	3	4	5	3	5	82	
36	2	3	4	1	1	1	1	2	1	1	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	3	3	4	64	
37	4	2	4	3	1	1	3	3	2	3	4	4	5	5	1	5	1	4	5	5	2	1	4	72	
38	5	1	4	2	1	1	4	4	3	1	5	4	5	4	1	5	2	5	4	4	5	1	5	76	
39	5	3	5	4	2	2	5	4	5	3	4	3	5	5	4	5	5	5	4	5	5	2	5	95	
40	5	2	4	3	1	1	4	2	3	2	4	2	5	5	3	4	4	5	5	4	3	2	4	77	
41	3	4	4	3	2	2	3	3	3	3	3	4	2	4	4	4	4	5	5	5	5	2	5	79	
42	4	3	5	3	1	1	5	5	3	1	5	3	4	5	1	5	5	5	5	5	5	1	5	85	
43	1	2	3	1	3	1	4	3	4	2	3	3	3	2	1	4	4	3	4	3	2	4	5	65	
44	4	1	4	4	1	1	5	5	2	3	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	88	
45	5	1	4	4	1	4	5	4	3	3	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	1	4	88	
46	4	3	5	3	1	1	5	5	2	3	5	5	5	5	1	5	1	5	5	5	5	1	5	85	
47	5	3	5	1	1	1	4	4	2	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	1	77	
48	5	3	5	1	1	1	2	2	3	5	3	5	5	2	5	5	5	5	5	5	4	1	2	77	
49	3	2	1	3	1	3	3	3	3	2	2	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4	2	3	66	
50	5	2	5	1	1	1	5	4	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	89	
51	4	2	4	2	1	1	3	5	4	2	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	1	4	83	
52	5	1	5	1	2	2	4	4	5	2	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	2	4	86	
53	5	2	5	2	2	2	5	5	2	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	92	
54	4	3	3	5	1	1	4	4	2	1	4	2	4	5	4	4	5	4	5	4	1	1	5	76	
55	4	3	4	1	1	1	5	5	1	3	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	1	5	85	
56	3	3	4	5	1	1	1	5	1	2	4	5	5	1	5	1	5	4	4	4	2	1	1	68	
57	2	2	2	3	1	2	2	2	1	2	1	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	1	3	60	
58	4	3	2	5	2	1	4	4	5	1	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	2	1	4	82	
59	4	1	4	3	2	2	4	5	5	1	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	3	2	4	85	
60	3	2	5	1	2	1	5	3	2	3	5	5	5	4	3	5	4	5	4	4	5	1	4	81	
61	4	2	4	4	2	4	2	4	3	3	5	3	2	4	1	3	3	5	5	4	3	2	3	75	
62	3	2	4	3	2	3	2	2	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	2	2	69	
63	5	2	5	2	1	2	4	1	3	2	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	2	69	
64	5	2	4	1	2	3	3	2	5	2	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	86	
65	5	3	4	5	2	1	4	1	3	2	5	4	4	3	3	3	3	5	5	5	3	4	2	79	
66	5	5	3	4	1	1	4	2	3	1	5	4	4	3	3	3	3	5	5	4	3	4	4	79	

## Base de Datos de Motivación

ITEM	DIMENSIÓN FACTORES MOTIVACIONALES												
	Logro	Reconoci- miento	Trabajo en sí	Respon- sabilidad	Crecimien- to	FACTOR MOTIVACIO N	Política	Supervisio- n	Relación con la Jefatura	Condicio- nes de Trabajo	Remunera- ción	Relacion Interperso- nal	FACTORES HIGIENICOS
N°													
1	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	3	3	3	3
3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3
4	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3
5	2	2	2	2	2	2	2	1	1	3	2	3	3
6	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
7	2	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
8	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	2	1	2	2	2	2	2	1	1	3	2	3	2
10	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
11	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	2	1	2	2	2	2	2	1	1	3	2	3	2
13	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	2	1	2	2	3	2	2	1	1	3	2	3	2
15	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3
16	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
17	2	2	2	2	1	2	2	2	1	3	2	3	2
18	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
19	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
21	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	3	2	2	2	2	2	2	1	1	3	2	3	2
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
27	2	1	2	2	1	1	2	1	1	3	1	3	2
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
31	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
32	2	1	2	2	1	2	2	1	1	3	2	3	2
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
35	2	1	2	2	2	2	2	1	1	3	1	3	2
36	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
39	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
40	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
42	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3
43	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3
44	2	2	2	2	2	2	2	1	1	3	2	3	2
45	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
46	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3
47	2	1	2	2	1	2	2	2	1	3	2	3	2
48	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
49	2	1	2	2	2	2	2	1	1	3	2	3	2
50	2	1	2	2	1	2	2	1	1	3	2	3	2
51	2	2	2	2	1	2	2	1	1	3	2	3	3
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
53	2	1	2	2	1	2	2	1	1	3	2	3	2
54	2	1	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
56	2	1	2	2	1	2	2	2	1	3	2	3	2
57	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
59	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
60	2	1	1	2	1	1	2	1	1	3	2	3	2
61	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
62	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
63	2	1	2	2	2	2	2	2	1	3	2	3	2
64	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
65	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	3	2
66	2	1	2	2	1	2	2	1	1	3	1	3	2

## ANEXO 4: INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

Facultad de Ciencias Empresariales

Escuela de Administración

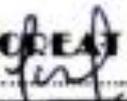
### INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

<b>1. NOMBRE DEL JUEZ</b>		RAFAEL ANTONIO IZQUIERDO ESPINOZA
<b>2</b>	<b>PROFESION</b>	Lic. Administración
	<b>ESPECIALIDAD</b>	Gerencia
	<b>GRADO ACADÉMICO</b>	Maestro
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)</b>	10 años
	<b>CARGO</b>	Sub gerente
<b><u>TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN</u></b>		
<b>INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU RELACIÓN CON LA MOTIVACIÓN DE LOS COLABORADORES DE AUTOMOTORES GILDEMEISTER PERU S.A. – LIMA 2018</b>		
<b>3. DATOS DEL TESISISTA</b>		
3.1	<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	Elizabeth Nancy Zuñiga Yoshida
<b>4. INSTRUMENTO EVALUADO</b>		Cuestionario
<b>5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO</b>		<b><u>GENERAL</u></b> Determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y la motivación de los colaboradores de Automotores Gildemeister Perú S.A. – Lima 2018.
		<b><u>ESPECÍFICOS</u></b> a) Identificar el nivel de inteligencia emocional de los colaboradores de Automotores Gildemeister Perú S.A. – Lima 2018. b) Identificar el grado de motivación que presentan los colaboradores de Automotores Gildemeister Perú S.A. – Lima 2018.
<b>A continuación se le presentan los indicadores en forma de preguntas o propuestas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS</b>		
<b>N</b>	<b>6. DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b>	
01	¿El colaborador maneja sus emociones de manera adecuada?	A ( x )    D (    )  SUGERENCIAS:

<b>02</b>	¿El colaborador presenta un adecuado concepto de su persona?	A ( <input checked="" type="checkbox"/> ) D ( <input type="checkbox"/> ) SUGERENCIAS:
<b>03</b>	¿Los colaboradores se sienten satisfechos de las cosas que han obtenido?	A ( <input checked="" type="checkbox"/> ) D ( <input type="checkbox"/> ) SUGERENCIAS:
<b>04</b>	¿Es frecuente que el personal demuestre empatía con sus compañeros?	A ( <input checked="" type="checkbox"/> ) D ( <input type="checkbox"/> ) SUGERENCIAS:
<b>05</b>	¿Reciben capacitación sobre la interacción con los colaboradores y/o clientes?	A ( <input checked="" type="checkbox"/> ) D ( <input type="checkbox"/> ) SUGERENCIAS:
<b>06</b>	¿El trabajador siente que cuenta con los recursos necesarios para el desarrollo de sus funciones dentro de la organización?	A ( <input checked="" type="checkbox"/> ) D ( <input type="checkbox"/> ) SUGERENCIAS:
<b>07</b>	¿Existe un control o seguimiento de los Jefes de las actividades que ejercen los trabajadores?	A ( <input checked="" type="checkbox"/> ) D ( <input type="checkbox"/> ) SUGERENCIAS:
<b>08</b>	¿Normalmente el personal toma la iniciativa para resolver problemas que le compete?	A ( <input checked="" type="checkbox"/> ) D ( <input type="checkbox"/> ) SUGERENCIAS:
<b>09</b>	¿El colaborador muestra tolerancia ante situaciones de estrés?	A ( <input checked="" type="checkbox"/> ) D ( <input type="checkbox"/> ) SUGERENCIAS:
<b>10</b>	¿El personal se muestra en la capacidad de aceptar un cambio?	A ( <input checked="" type="checkbox"/> ) D ( <input type="checkbox"/> ) SUGERENCIAS:
<b>11</b>	¿Es frecuente que los colaboradores se comporten de manera adecuada?	A ( <input checked="" type="checkbox"/> ) D ( <input type="checkbox"/> ) SUGERENCIAS:

<b>12</b>	¿Es frecuente que el personal se muestre optimista?	A ( x ) D ( )  SUGERENCIAS:
<b>13</b>	¿Con que frecuencia el personal se muestra feliz en su centro de labores?	A ( x ) D ( )  SUGERENCIAS:
<b>14</b>	¿Es frecuente que los colaboradores aporten ideas para solucionar problemas?	A ( x ) D ( )  SUGERENCIAS:
<b>15</b>	¿Los trabajadores respetan la jerarquía y estructura de la empresa?	A ( x ) D ( )  SUGERENCIAS:
<b>16</b>	¿Los colaboradores reconocen las metas de la organización?	A ( x ) D ( )  SUGERENCIAS:
<b>17</b>	¿Evita dar opiniones o sugerencias para no tener inconvenientes con su jefe?	A ( x ) D ( )  SUGERENCIAS:
<b>18</b>	¿Por parte de los trabajadores existe respeto por parte a las políticas establecidas por la organización?	A ( x ) D ( )  SUGERENCIAS:
<b>19</b>	¿Usualmente los colaboradores trabajan más de lo que le solicitan?	A ( x ) D ( )  SUGERENCIAS:
<b>20</b>	¿Es frecuente que los colaboradores se muestren satisfechos de su remuneración?	A ( x ) D ( )  SUGERENCIAS:
<b>21</b>	¿Con que frecuencia el personal recibe capacitación?	A ( x ) D ( )  SUGERENCIAS:

<b>PROMEDIO OBTENIDO:</b>	A ( 21 ) D ( ) :
<b>6 COMENTARIOS GENERALES:</b> Instrumento valido	
<b>7 OBSERVACIONES:</b> sin observaciones	

  
**COMCREAT SRL**  


---

**RAFAEL IZQUIERDO E.**  
 Firmante experto

\_\_\_\_\_  
Juez Experto

Colegiatura

**INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS**

<b>1. NOMBRE DEL JUEZ</b>		Carla Arleen Anastasio Vallejos
<b>2</b>	<b>PROFESION</b>	Lic. Administración
	<b>ESPECIALIDAD</b>	Marketing
	<b>GRADO ACADÉMICO</b>	Maestro
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)</b>	10 años
	<b>CARGO</b>	Docente
<b>TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN</b>		
INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU RELACIÓN CON LA MOTIVACIÓN DE LOS COLABORADORES DE AUTOMOTORES GILDEMEISTER PERU S.A. – LIMA 2018		
<b>3. DATOS DEL TESISISTA</b>		
3.1	<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	Elizabeth Nancy Zuñiga Yoshida
<b>4. INSTRUMENTO EVALUADO</b>		Cuestionario
<b>5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO</b>	<b>GENERAL</b> Determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y la motivación de los colaboradores de Automotores Gildemeister Perú S.A. – Lima 2018.	
	<b>ESPECIFICOS</b> a) Identificar el nivel de inteligencia emocional de los colaboradores de Automotores Gildemeister Perú S.A. – Lima 2018. b) Identificar el grado de motivación que presentan los colaboradores de Automotores Gildemeister Perú S.A. – Lima 2018.	
A continuación se le presentan los indicadores en forma de preguntas o propuestas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR <b>ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS</b>		
<b>N</b>	<b>6. DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b>	
01	¿El colaborador maneja sus emociones de manera adecuada?	A ( x )    D (    )  SUGERENCIAS:

<b>02</b>	¿El colaborador presenta un adecuado concepto de su persona?	A ( <input type="checkbox"/> ) D ( <input type="checkbox"/> ) SUGERENCIAS:
<b>03</b>	¿Los colaboradores se sienten satisfechos de las cosas que han obtenido?	A ( <input type="checkbox"/> ) D ( <input type="checkbox"/> ) SUGERENCIAS:
<b>04</b>	¿Es frecuente que el personal demuestre empatía con sus compañeros?	A ( <input type="checkbox"/> ) D ( <input type="checkbox"/> ) SUGERENCIAS:
<b>05</b>	¿Reciben capacitación sobre la interacción con los colaboradores y/o clientes?	A ( <input type="checkbox"/> ) D ( <input type="checkbox"/> ) SUGERENCIAS:
<b>06</b>	¿El trabajador siente que cuenta con los recursos necesarios para el desarrollo de sus funciones dentro de la organización?	A ( <input type="checkbox"/> ) D ( <input type="checkbox"/> ) SUGERENCIAS:
<b>07</b>	¿Existe un control o seguimiento de los Jefes de las actividades que ejercen los trabajadores?	A ( <input type="checkbox"/> ) D ( <input type="checkbox"/> ) SUGERENCIAS:
<b>08</b>	¿Normalmente el personal toma la iniciativa para resolver problemas que le compete?	A ( <input type="checkbox"/> ) D ( <input type="checkbox"/> ) SUGERENCIAS:
<b>09</b>	¿El colaborador muestra tolerancia ante situaciones de estrés?	A ( <input type="checkbox"/> ) D ( <input type="checkbox"/> ) SUGERENCIAS:
<b>10</b>	¿El personal se muestra en la capacidad de aceptar un cambio?	A ( <input type="checkbox"/> ) D ( <input type="checkbox"/> ) SUGERENCIAS:
<b>11</b>	¿Es frecuente que los colaboradores se comporten de manera adecuada?	A ( <input type="checkbox"/> ) D ( <input type="checkbox"/> ) SUGERENCIAS:

<b>12</b>	¿Es frecuente que el personal se muestre optimista?	A ( x ) D ( ) SUGERENCIAS:
<b>13</b>	¿Con que frecuencia el personal se muestra feliz en su centro de labores?	A ( x ) D ( ) SUGERENCIAS:
<b>14</b>	¿Es frecuente que los colaboradores aporten ideas para solucionar problemas?	A ( x ) D ( ) SUGERENCIAS:
<b>15</b>	¿Los trabajadores respetan la jerarquía y estructura de la empresa?	A ( x ) D ( ) SUGERENCIAS:
<b>16</b>	¿Los colaboradores reconocen las metas de la organización?	A ( x ) D ( ) SUGERENCIAS:
<b>17</b>	¿Evita dar opiniones o sugerencias para no tener inconvenientes con su jefe?	A ( x ) D ( ) SUGERENCIAS:
<b>18</b>	¿Por parte de los trabajadores existe respeto por parte a las políticas establecidas por la organización?	A ( x ) D ( ) SUGERENCIAS:
<b>19</b>	¿Usualmente los colaboradores trabajan más de lo que le solicitan?	A ( x ) D ( ) SUGERENCIAS:
<b>20</b>	¿Es frecuente que los colaboradores se muestren satisfechos de su remuneración?	A ( x ) D ( ) SUGERENCIAS:
<b>21</b>	¿Con que frecuencia el personal recibe capacitación?	A ( x ) D ( ) SUGERENCIAS:

<b>PROMEDIO OBTENIDO:</b>	A ( 21 ) D ( ) :
<b>6 COMENTARIOS GENERALES: Instrumento valido</b>	
<b>7 OBSERVACIONES: sin observaciones</b>	



Mg. Carla Arleen Anastacio Vallejos  
DNI N° 43637629

---

Juez Experto

Colegiatura

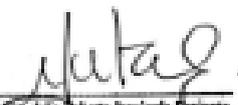
**INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS**

<b>1. NOMBRE DEL JUEZ</b>		JULIO ROBERTO IZQUIERDO ESPINOZA	
<b>2</b>	<b>PROFESION</b>	Lic. Administración	
	<b>ESPECIALIDAD</b>	Talento Humano	
	<b>GRADO ACADÉMICO</b>	Mg. En gestión del Talento Humano	
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)</b>	15 años	
	<b>CARGO</b>	Docente	
<b>TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN</b>			
<b>INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU RELACIÓN CON LA MOTIVACIÓN DE LOS COLABORADORES DE AUTOMOTORES GILDEMEISTER PERU S.A. – LIMA 2018</b>			
<b>3. DATOS DEL TESISISTA</b>			
3.1	<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	Elizabeth Nancy Zuñiga Yoshida	
<b>4. INSTRUMENTO EVALUADO</b>		Cuestionario	
<b>5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO</b>		<b>GENERAL</b> Determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y la motivación de los colaboradores de Automotores Gildemeister Perú S.A. – Lima 2018.	
		<b>ESPECIFICOS</b> a) Identificar el nivel de inteligencia emocional de los colaboradores de Automotores Gildemeister Perú S.A. – Lima 2018. b) Identificar el grado de motivación que presentan los colaboradores de Automotores Gildemeister Perú S.A. – Lima 2018.	
<b>A continuación se le presentan los indicadores en forma de preguntas o propuestas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO. SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS</b>			
<b>N</b>	<b>6. DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b>		
<b>01</b>	¿El colaborador maneja sus emociones de manera adecuada?	A ( x )	D (   )
		SUGERENCIAS:	

<b>02</b>	¿El colaborador presenta un adecuado concepto de su persona?	A ( x )    D (    ) SUGERENCIAS:
<b>03</b>	¿Los colaboradores se sienten satisfechos de las cosas que han obtenido?	A ( x )    D (    ) SUGERENCIAS:
<b>04</b>	¿Es frecuente que el personal demuestre empatía con sus compañeros?	A ( x )    D (    ) SUGERENCIAS:
<b>05</b>	¿Reciben capacitación sobre la interacción con los colaboradores y/o clientes?	A ( x )    D (    ) SUGERENCIAS:
<b>06</b>	¿El trabajador siente que cuenta con los recursos necesarios para el desarrollo de sus funciones dentro de la organización?	A ( x )    D (    ) SUGERENCIAS:
<b>07</b>	¿Existe un control o seguimiento de los Jefes de las actividades que ejercen los trabajadores?	A ( x )    D (    ) SUGERENCIAS:
<b>08</b>	¿Normalmente el personal toma la iniciativa para resolver problemas que le compete?	A ( x )    D (    ) SUGERENCIAS:
<b>09</b>	¿El colaborador muestra tolerancia ante situaciones de estrés?	A ( x )    D (    ) SUGERENCIAS:
<b>10</b>	¿El personal se muestra en la capacidad de aceptar un cambio?	A ( x )    D (    ) SUGERENCIAS:
<b>11</b>	¿Es frecuente que los colaboradores se comporten de manera adecuada?	A ( x )    D (    ) SUGERENCIAS:

<b>12</b>	¿Es frecuente que el personal se muestre optimista?	A ( x )      D (      )  SUGERENCIAS:
<b>13</b>	¿Con que frecuencia el personal se muestra feliz en su centro de labores?	A ( x )      D (      )  SUGERENCIAS:
<b>14</b>	¿Es frecuente que los colaboradores aporten ideas para solucionar problemas?	A ( x )      D (      )  SUGERENCIAS:
<b>15</b>	¿Los trabajadores respetan la jerarquía y estructura de la empresa?	A ( x )      D (      )  SUGERENCIAS:
<b>16</b>	¿Los colaboradores reconocen las metas de la organización?	A ( x )      D (      )  SUGERENCIAS:
<b>17</b>	¿Evita dar opiniones o sugerencias para no tener inconvenientes con su jefe?	A ( x )      D (      )  SUGERENCIAS:
<b>18</b>	¿Por parte de los trabajadores existe respeto por parte a las políticas establecidas por la organización?	A ( x )      D (      )  SUGERENCIAS:
<b>19</b>	¿Usualmente los colaboradores trabajan más de lo que le solicitan?	A ( x )      D (      )  SUGERENCIAS:
<b>20</b>	¿Es frecuente que los colaboradores se muestren satisfechos de su remuneración?	A ( x )      D (      )  SUGERENCIAS:
<b>21</b>	¿Con que frecuencia el personal recibe capacitación?	A ( x )      D (      )  SUGERENCIAS:

<b>PROMEDIO OBTENIDO:</b>	A ( 21 ) D ( ) :
<b>6 COMENTARIOS GENERALES:</b> Instrumento válido	
<b>7 OBSERVACIONES:</b> sin observaciones	

  
 Julio Roberto Espinosa Espinosa  
 ABOGADO ESPECIALISTA  
 (C.I.A. 1981)

---

Juez Experto

Colegiatura

## ANEXO 5: FORMATO T1



### FORMATO N° T1-CI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES) (LICENCIA DE USO)

Pimentel, 27 de Junio del 2020

Señores  
Vicerrectorado de Investigación  
Universidad Señor de Sipán  
Presente. -

La suscrita:

**ELIZABETH NANCY ZUÑIGA YOSHIDA**, identificada con DNI N°06098064

En mí (nuestra) calidad de autor (es) exclusivo (s) del trabajo de grado titulado:

**INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU RELACIÓN CON LA MOTIVACIÓN DE LOS COLABORADORES DE AUTOMOTORES GILDEMEISTER PERÚ S.A. – LIMA 2018**, presentado y aprobado en el año 2020, como requisito para optar el título profesional, de la Facultad de Ciencias Empresariales, de EAP de Administración, por medio del presente escrito autorizo al Vicerrectorado de Investigación de la Universidad Señor de Sipán para que en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en la página Web del Centro de Información, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de grado y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo N° 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
ZUÑIGA YOSHIDA, ELIZABETH NANCY	DNI N° 06098064	

## ANEXO 6: ACTA DE ORIGINALIDAD

### Acta de originalidad de informe de investigación

Yo, PATRICIA DEL ROCIO CHÁVARRY YSLA, docente y revisor del Proyecto de Tesis aprobado mediante Resolución N° 783-FACEM-USS-2020, del estudiante ZUÑIGA YOSHIDA, ELIZABETH NANCY titulado, "INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU RELACION CON LA MOTIVACION DE LOS COLABORADORES DE AUTOMOTORES GILDEMEISTER PERU S.A. – LIMA 2018".

Puedo constar que la misma tiene un índice de similitud del 19% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud.

Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la Directiva de Similitud aprobada mediante Resolución de Directorio N° 221-2019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 29 de julio 2020



---

Dra. Patricia del Rocio Chávarry Ysla  
DNI N° 16658907

## ANEXO 7: REPORTE TURNITIN

### INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU RELACIÓN CON LA MOTIVACIÓN DE LOS COLABORADORES DE AUTOMOTORES GILDEMEISTER PERÚ S.A. – LIMA 2018

#### INFORME DE ORIGINALIDAD



#### FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	3%
2	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	repositorio.upao.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	docplayer.es Fuente de Internet	1%
6	Submitted to National University College - Online Trabajo del estudiante	1%
7	Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola Trabajo del estudiante	1%
8	Submitted to Pontificia Universidad Catolica del	

## ANEXO 8: RESOLUCION DE APROBACIÓN DE TESIS



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
RESOLUCIÓN N° 0783-FACEM-USS-2020

Chiclayo, 23 de julio de 2020.

### VISTO:

El Oficio N° 0258-2020/FACEM-DA-USS de fecha 02/07/2020, presentado por el (la) Director (a) de la Escuela Profesional de Administración, y el provelado de la Decana de FACEM, de fecha 23/07/2020, sobre aprobación de Proyectos de Tesis, y;

### CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con la Ley Universitaria N° 30220 en su artículo 45° que a la letra dice: Obtención de grados y títulos: La obtención de grados y títulos se realizará de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca en sus respectivas normas internas. Los requisitos mínimos son los siguientes: 45.1 Grado de Bachiller: requiere haber aprobado los estudios de pregrado, así como la aprobación de un trabajo de investigación y el conocimiento de un idioma extranjero, de preferencia inglés o lengua nativa.

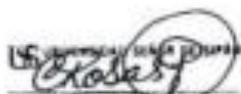
Que, según Art. 20 del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Señor de Sipán, aprobado con Resolución de Directorio N° 210-2019/PD-USS de fecha 08 de noviembre de 2019, indica que los temas de trabajo de investigación, trabajo académico y tesis son aprobados por el Comité de Investigación y derivados a la facultad, para la emisión de la resolución respectiva. **El período de vigencia de los mismos será de dos años, a partir de su aprobación.**

Estando a lo expuesto y en mérito a las atribuciones conferidas,

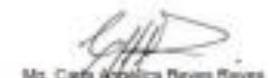
### SE RESUELVE

**ARTICULO ÚNICO: APROBAR** los Proyectos de Tesis, de los estudiantes del curso de actualización de tesis de la Escuela Profesional de Administración a cargo de la Dra. PATRICIA DEL ROCIO CHAVARRY YSLA, según se indica en cuadro adjunto.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE



Decana  
Facultad de Ciencias Empresariales



Mg. Celia Angélica Reyes Reyes  
Secretaría Académica  
Facultad de Ciencias Empresariales

Cc.: Escuela, Archivo

### ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

### CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel  
Chiclayo, Perú

[www.uss.edu.pe](http://www.uss.edu.pe)

N°	AUTOR(S)	TÍTULO	LÍNEA
1	ALVARADO GARCIA ESTEPHAN YURI	NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y PROPUESTA DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN EN LA EMPRESA MIKE-K SPORT S.A.C, TRUJILLO 2018.	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
2	CARHUATOCTO SANCHEZ JUNIOR ANTONIO	ESTRATEGIAS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL COMITÉ DE GESTIÓN UKUOTUCH KUSU KUBAIN - AMAZONAS 2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
3	CRUZ MORACHIMO VICTOR MARTIN	CUMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS DOCENTES DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA N° 80038 DE TRUJILLO, 2019	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
4	MORENO ANDAHUA CRISPULO	CUMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO DOCENTE EN UNA INSTITUCION EDUCATIVA DE GESTION PUBLICA DE LA PROVINCIA DE HUARAZ-2019	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
3	ZUÑIGA YOSHIDA ELIZABETH NANCY	INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU RELACIÓN CON LA MOTIVACIÓN DE LOS COLABORADORES DE AUTOMOTORES GILDEMEISTER PERU S.A - LIMA 2018	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

**ADMISIÓN E INFORMES**

074 481610 - 074 481632

**CAMPUS USS**

Km. 5, carretera a Pimental  
Chiclayo, Perú

[www.uss.edu.pe](http://www.uss.edu.pe)

## ANEXO 9: DECLARACIÓN JURADA



### DECLARACIÓN JURADA

DATOS DEL AUTOR:

Autor

Autores

Zuñiga Yoshida Elizabeth Nancy

Apellidos y nombres

06098064

2142818641

A distancia

DNI N°

Código N°

Modalidad de estudio

Administración

Escuela académico profesional

Ciencias Empresariales

Facultad de la Universidad Señor de Sipán

Ciclo X

DATOS DE LA INVESTIGACIÓN

Trabajo de investigación

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor o autores del proyecto y/o informe de investigación titulado

**INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU RELACIÓN CON LA MOTIVACIÓN DE LOS COLABORADORES DE AUTOMOTORES GILDEMEISTER PERÚ S.A. – LIMA 2018**

La misma que presento para optar el grado de:

Título Profesional en Administración

2. Que el proyecto y/o informe de investigación citado, ha cumplido con la rigurosidad científica que la universidad exige y que por lo tanto no atentan contra derechos de autor normados por Ley.
3. Que no he cometido plagio, total o parcial, tampoco otras formas de fraude, piratería o falsificación en la elaboración del proyecto y/o informe de tesis.
4. Que el título de la investigación y los datos presentados en los resultados son auténticos y originales, no han sido publicados ni presentados anteriormente para optar algún grado académico previo al título profesional.

Me someto a la aplicación de normatividad y procedimientos vigentes por parte de la UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN y ante terceros, en caso se determinara la comisión de algún delito en contra de los derechos del autor.

  
Zuñiga Yoshida, Elizabeth Nancy

DNI N° 06098064



## ANEXO 10: CONSTANCIA DE AUTORIZACIÓN DE LA EMPRESA



“AÑO DEL DIÁLOGO Y LA RECONCILIACIÓN NACIONAL”

Santiago de Surco, 16 de marzo del 2018

Señores  
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPAN  
Presente.-

ASUNTO: CARTA DE ACEPTACION DE LA EMPRESA AUTOMOTORES  
GILDEMEISTER PERU S.A. PARA REALIZAR PROYECTO DE INVESTIGACION.

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y a la vez informarle lo siguiente:

Que nuestra empresa está en disposición de apoyar a la estudiante ELIZABETH NANCY ZUÑIGA YOSHIDA, identificada con DNI N° 06098064 para el desarrollo de su trabajo de investigación titulado, “Inteligencia Emocional y su relación con la Motivación de los Colaboradores de la empresa Automotores Gildemeister Perú S.A. - Lima 2018”, trabajo que será aplicado en el área de Ventas de Vehículos para el mejoramiento del sistema y procedimientos con los que cuenta actualmente la empresa.

Sin otro particular, agradecemos la atención que merezca la presente.

Atentamente,





“AÑO DEL DIÁLOGO Y LA RECONCILIACIÓN NACIONAL”

CONSTANCIA DE ACREDITACIÓN DE TESIS

EL JEFE DE VENTAS DE LA EMPRESA AUTOMOTORES GILDEMEISTER PERÚ S.A. DE LA  
PROVINCIA DE LIMA, POR MEDIO DEL PRESENTE

HACE CONSTAR:

Que, la alumna Elizabeth Nancy Zuñiga Yoshida, identificada con DNI N° 06098064, ha desarrollado la Tesis titulada “Inteligencia Emocional y su relación con la Motivación de los Colaboradores de la empresa Automotores GildeMeister Perú S.A. - Lima 2018”.

Por lo tanto, firmo la presente en señal de aceptación y para los fines que estime conveniente.

Lima, 04 de julio del 2018

Atentamente,

