



Universidad
Señor de Sipán

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

TESIS

**INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO
LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA
CMAC HUANCAYO S.A., JUNÍN**

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

Autora

Bach. Torres Abad, Angelica Enedina

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0333-7525>

Asesor

Dr. Mego Núñez Onésimo

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2633-364X>

Línea de Investigación.

Gestión Empresarial y Emprendimiento

Pimentel - Perú

2022

HOJA DE APROBACIÓN DE JURADO

TESIS

INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA CMAC HUANCAYO S.A., JUNÍN

Asesor (a): Dr. Mego Núñez Onésimo

Nombre completo Firma

Presidente (a): Dr. Mego Núñez Onésimo

Nombre completo Firma

Secretario (a): Dr. García Yovera Abraham José

Nombre completo Firma

Vocal (a): Dra. Alarcón Diaz Daysi Soledad

Nombre completo Firma




DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Quien(es) suscribe(n) la **DECLARACIÓN JURADA**, soy(somos) **egresado (s)** del Programa de Estudios de **Administración** de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, declaro(amos) bajo juramento que soy (somos) autor(es) del trabajo titulado:

LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA CMAC HUANCAYO S.A., JUNÍN

El texto de mi trabajo de investigación responde y respeta lo indicado en el Código de Ética del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Señor de Sipán (CIEI USS) conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, en relación a las citas y referencias bibliográficas, respetando al derecho de propiedad intelectual, por lo cual informo que la investigación cumple con ser inédito, original y autentico.

En virtud de lo antes mencionado, firman:

Torres Abad, Angelica Enedina	43895511	
-------------------------------	----------	---

Pimentel, 17 de agosto de 2023

Dedicatoria

Le dedico este trabajo a Dios y a mis padres por darle sentido y orientación a mi vida, de esta manera poder descubrir mi vocación para servir a los demás a través de hacer lo mejor posible en cada actividad que realice.

Le dedico este trabajo a mis hermanos, cuya convivencia me enseñó a desarrollar todas las habilidades necesarias para adaptarme a cualquier entorno, trabajar en equipo y considerar que siempre el beneficio colectivo supera al beneficio personal.

Finalmente dedicarle este trabajo a mi esposo, mi mayor fuerza y mi lugar de resguardo.

Agradecimiento

Deseo agradecer a toda la comunidad de la Universidad Señor de Sipán, ya que me dieron la oportunidad de crecer profesionalmente, brindándome la oportunidad de estudiar y trabajar de manera simultánea.

Agradecer también a la Dra. Daysi Alarcón Diaz, porque con su actitud de apoyo y su orientación pude culminar la parte más fundamental de la investigación.

Finalmente agradecer a mis compañeros por la retroalimentación, la amistad y el apoyo.

RESUMEN

Esta investigación se realizó porque en la Caja Huancayo existía un problema con el desempeño laboral siendo este deficiente, por lo que se consideró como objetivo el determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Huancayo, sede Junín 2022, para ello considero como su población a 83 trabajadores de la empresa de toda la oficina de la Caja Huancayo – Junín, debido al tamaño de la población se tomó como muestra a toda la población. Para esta investigación técnica de recolección a la encuesta, y como instrumento al cuestionario. Los resultados de la investigación muestran que el estado actual de la inteligencia emocional el 28.9% considera que esta dimensión se gestiona mal, el 56.6% considera que se gestiona regular y el 14.7% restante considera que se gestiona bien y el estado actual del desempeño Laboral el 38.6% considera que esta dimensión se gestiona mal, el 38.6% considera que se gestiona regular y el 22.8% restante considera que se gestiona bien.

Finalmente concluye que si existe una relación estadística entre ambas variables según el nivel de correlación de Spearman teniendo un Rho de .834 lo que significa que existe una correlación positiva y fuerte entre las variables, considerando la muestra de los 83 colaboradores encuestados.

Palabras clave: Desempeño laboral, empatía, inteligencia emocional.

ABSTRACT

This research was made because the performance of the employees of Caja Huancayo was worse than expected, for this objective is to determine the relationship between emotional intelligence and the work performance of the employees of Caja Huancayo, Junín 2022 headquarters, for which I consider as its population 83 workers of the company from the entire Caja Huancayo office - Junín, due to the size of the population, the entire population was taken as a sample. For this technical investigation of collection to the survey, and as an instrument to the questionnaire. The results of the research show that the current state of emotional intelligence 28.9% consider that this dimension is poorly managed, 56.6% consider that it is managed regularly and the remaining 14.7% consider that it is well managed and the current state of work performance 38.6% consider that this dimension is managed poorly, 38.6% consider that it is managed regularly and the remaining 22.8% consider that it is managed well.

Finally, it concludes that there is a statistical relationship between both variables according to the Spearman correlation level, having a Rho of .834, which means that there is a positive and strong correlation between the variables, considering the sample of the 83 collaborators surveyed.

Keywords:

Emotional intelligence, empathy, job performance.

Índice

Hoja de aprobación de jurado	ii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Resumen	vi
Abstract	vii
Índice	viii
I. INTRODUCCIÓN	12
1.1 Realidad problemática	12
1.2 Trabajos previos	16
Nivel internacional.	16
Nivel nacional.	17
Nivel local.	19
1.3 Teorías relacionadas al tema	21
1.3.1 Inteligencia emocional	21
1.3.2 Desempeño laboral	26
1.4 Formulación del problema	30
1.5 Justificación e importancia del estudio	31
1.6 Hipótesis	32
1.7 Objetivos de la investigación	32
1.7.1 Objetivo general	32
1.7.1 Objetivo específicos	32
II. MATERIAL Y METODO	34
2.1 Tipo y diseño de la investigación	34
2.2. Variables y operacionalización	35
2.3. Población y muestra	39
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validación y confiabilidad	39
2.5. Procedimiento de análisis de datos	42
2.6. Criterios éticos	42
2.7. Criterios de rigor científico	43
III. RESULTADOS	45
3.1 Resultados en tablas y figuras	45
Resultados a Nivel descriptivo	45
Resultados a Nivel Inferencial	51
3.2 Discusión de resultados	58

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	61
4.1 Conclusiones	61
4.2 Recomendaciones	63
REFERENCIAS	64

Índice de tablas

Tabla 1. Operacionalización de inteligencia emocional _____	37
Tabla 2. Operacionalización de desempeño laboral _____	38
Tabla 3. Distribución de los colaboradores de la Caja Huancayo. _____	39
Tabla 4. En la siguiente tabla se observa la validación por expertos en la materia. _____	41
Tabla 5. Confiabilidad de Alfa de Cronbach de la Inteligencia Emocional ____	41
Tabla 6. Confiabilidad de Alfa de Cronbach del Desempeño Laboral _____	42
Tabla 7 La inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de la CMAC Huancayo S.A., Junín _____	45
Tabla 8 La dimensión de autoconocimiento de la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de la CMAC Huancayo S.A., Junín__	46
Tabla 9 La dimensión de autoregulación de la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de la CMAC Huancayo S.A., Junín__	47
Tabla 10 La dimensión de motivación de la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de la CMAC Huancayo S.A., Junín _____	48
Tabla 11 La dimensión de empatía de la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de la CMAC Huancayo S.A., Junín _____	49
Tabla 12 La dimensión de habilidades sociales de la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de la CMAC Huancayo S.A., Junín__	50
Tabla 13 Prueba de la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de la CMAC Huancayo S.A., Junín _____	51
Tabla 14 Prueba de correlación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de la CMAC Huancayo S.A., Junín _____	52
Tabla 15 Prueba de correlación entre el autoconocimiento y el desempeño laboral de los colaboradores de la CMAC Huancayo S.A., Junín _____	53
Tabla 16 Prueba de correlación entre la autorregulación y el desempeño laboral de los colaboradores de la CMAC Huancayo S.A., Junín _____	54
Tabla 17 Prueba de correlación entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la CMAC Huancayo S.A., Junín _____	55
Tabla 18 Prueba de correlación entre la empatía y el desempeño laboral de los colaboradores de la CMAC Huancayo S.A., Junín _____	56

Tabla 19 *Prueba de correlación entre las habilidades sociales y el desempeño laboral de los colaboradores de la CMAC Huancayo S.A., Junín*_____ 57

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad problemática

Contexto internacional

Carmona et al. (2015) en Panamá, menciona que actualmente las empresas sufren por un déficit con los niveles de rendimiento de cada trabajadores, las investigaciones indican que desde el inicio de la pandemia, las preocupaciones por la salud, el home office, la inestabilidad laboral ha afectado el desempeño de cada empleado; por lo que el departamento de recursos humanos trabaja principalmente en contribuir a que estos desarrollen una fuerte inteligencia emocional que les permita desenvolverse en este entorno de alta volatilidad.

Tirado (2020) en Puerto Rico, menciona que existe un vínculo de los empleados que tienen un buen nivel de estabilidad emocional en cada su desempeño en sus puestos de trabajo. Los trabajadores cuya inteligencia emocional es superior son más conscientes de sus sentimientos, y tienen mejores relaciones laborales, también crean un lugar adecuado en el curso laboral. Y aunque es importante considerar que la inteligencia emocional se fortalece desde la infancia, también existe una influencia significativa por parte del sistema educativo. Este factor es de vital importancia ahora que estamos viviendo bajo condiciones muy complejas para los trabajadores a nivel emocional, y que a pesar de ello requerimos que mantengan o incrementen su desempeño.

Armijos et al. (2019) en Ecuador, comenta que las compañías turísticas, buscan ofrecer un servicio en base de experiencias genuinas, emociones y sentimientos de los consumidores con el objetivo principal de poder influir positivamente en los consumidores, pero esto no es suficiente para obtener la satisfacción total los consumidores, siendo inevitable integrar las emociones de los colaboradores para ofrecer un buen servicio (Min & Jen, 2019) estos colaboradores deben poder desarrollarse con empatía y creatividad con el objetivo de tener una interacción a nivel afectivo con el consumidor, relacionado con un buen desempeño laboral (Alarcón & Serrano, 2018).

Goleman y Cherniss (2018) en Estados Unidos infieren que, a nivel mundial de los negocios, hay muchos elementos interactivos los cuales son claves para el éxito a nivel individual como empresa. En cambio, se ha descubierto que la inteligencia emocional, que es un componente del trabajo más eficaz del éxito. (De la Villa & Ganzo, 2018, párr. 2). Por ello, las compañías deben estar formadas por colaboradores que muestran elevados niveles de inteligencia emocional, y de esa forma estarán preparados para afrontar los cambios constantes y serán más productivos. (Guardiola & Basurto, 2015, p. 69-77).

Contexto nacional

A nivel nacional, existen problemas con la inteligencia emocional asociado al desempeño en sus labores. La fuerza de trabajo, a pesar de que, en la contratación de dueños y gerentes interesados en contratar empleados amables, no es suficiente, también es esencial perfiles emocionales. Por ello se señaló por Orellano y Tafur (2018) en Chiclayo, la encuesta: Nivel de Servicio al Cliente Satisfacción del Cliente Mama Juana Nota del restaurante: Chiclayo, gerente modelo de SERVPERF, dijo que el 24 % de los clientes encuestados encontraron que los diseños de volantes y menús eran poco atractivos y apropiados, y el 26 % dijo que el personal del restaurante era empático, lo que demuestra que el personal tenía una actitud positiva hacia el servicio, pero necesitaba desarrollar otros aspectos de su inteligencia emocional a los que los directivos deben prestar atención.

Para Rivaldo (2021) durante la indagación del Hotel Emmanuel en Chepén, se identificaron las necesidades de diferentes tipos de clientes, lo que a menudo resulta una falta de capacidad de los trabajadores para intervenir y resolver problemas de manera efectiva, ya sea una queja o una apelación, es decir un déficit en su desempeño. Se introdujo destacando la necesidad de mejorar los niveles de comunicación entre las personas y personalidades, que se puede aplicar a la negociación, solución de problemas con interés y apoyo del grupo de colaboradores en varias áreas, debido a la necesidad de definir y fortalecer las interrelaciones relaciones agradables con los huéspedes, debe caracterizarse por la sincronía emocional. Por lo que se vuelve importante que las organizaciones les capaciten para gestionar mejor su inteligencia emocional.

Para Rivaldo (2021) durante Se han destacado las posibles causas como la escasa capacidad del personal del hotel para hacer frente a situaciones adversas, lo que es un factor de desempeño importante. El trabajo del empleado, así como la intolerancia a las situaciones estresantes, así como el manejo de los impulsos para controlar adecuadamente las emociones, son factores relevantes que inciden directamente en el desempeño. El empleado del Hotel Emmanuel, el cual a determinando el grado y dimensiones del progreso de la inteligencia emocional, para tomar en cuenta las emociones y sentimientos de los trabajadores, asimismo la necesidad de determinar las destrezas para desempeñar y disfrutar el trabajo dentro de la organización, figura clave para conservar la satisfacción del consumidor, rendición de cuentas, cooperación y regulación emocional.

Igualmente, es transcendental inferir que el desempeño de los colaboradores es esencial para la continuación de sus contratos laborales, por ende, perennemente es transcendental medir el desempeño de cada empleado. Es por ello que el Instituto IMD para Estudios de Desarrollo Gerencial (2019) realizó el estudio en América Latina, con Perú en el tercer lugar, con una rotación promedio de empleados del 18%, por delante de más del 10%. La región resultó en un aumento del 43% en los costos organizacionales debido a un mal proceso de selección.

Manpower (2018) en Lima, consultoría internacional de recursos humanos informó: a nivel mundial, más del 56% de los empleados mencionaron las habilidades en comunicación escrita y verbal, colaboración, empatía y resolución efectiva de problemas como la asertividad. La empresa antes mencionada en la sede de Perú, afirmó que el 43% de los postulantes con puestos determinados no cuentan con las habilidades y destrezas que se requieren para que se cubra la vacante, por ello el número va aumentando en las empresas con mayor a 250 trabajadores, de los cuales el 54% dijo que les falta talento.

La consultora de RRHH Manpower (2018) de Lima, reportó los siguientes datos estadísticos: El 43% de los empleadores peruanos no encuentran las habilidades necesarias en los candidatos, lo que dificulta cubrir las vacantes, esta cifra aumenta para las grandes organizaciones (con más de 250 empleados) 54% Dicen que les falta habilidades blandas y duras. Algunas de las casusas se deben

al bajo estándar desarrollado de las habilidades sociales y emocionales, y el deterioro de estas habilidades como resultado de las escuelas. (Cuenca & Reátegui, 2016).

Si no intervienen en los motivos revelados, las personas que no pueden controlar su vida afectiva les conducirán a conflictos internos, afectarán la eficiencia y eficacia afectando el trabajo, impidiendo pensar con claridad. (Goleman, 2010, p. 66).

Igualmente, Apas (2018) señala que las organizaciones más exitosas del mundo priorizan la gestión del desempeño. Invierten dinero y tiempo en mantener una alta productividad, donde la productividad y la innovación se pueden desarrollar para cada empleado empleando una buena gestión.

Cuando se trata de desarrollar habilidades socioemocionales, en todos los países, el 56% de los colaboradores consideran que las habilidades de comunicación, de resolución de problemas son un activo de su ser humano máspreciado (Manpower, 2018).

Contexto local

El sector financiero es un sector altamente competitivo y en el cual las empresas para competir deben contar con grandes recursos a nivel tecnológico, económico y de recursos humanos. La Caja Huancayo, aunque de menor jerarquía que los bancos con acuerdos internacionales, también tiene un gran respaldo económico que le permite competir con el resto de las cajas al mismo nivel.

Lo que más se observa como consecuencia de una deficiente inteligencia emocional, es que el rendimiento de cada colaborador se ve limitado ya que los colaboradores no se encuentran plenamente satisfechos con el trabajo que realizan, además que su actitud y desenvolvimiento en el trabajo cada vez se vuelve menos enérgico y con se ha reducido la proactividad.

Otra causa que afecta el desempeño laboral en dicha sede es que los colaboradores muestran un profundo rechazo a capacitarse de manera personal para mejorar sus fortalezas y poder brindar un mejor servicio, lo que también afecta la calidad del mismo y agrava la situación de la empresa frente al cliente.

Por ultimo los colaboradores no realizan un buen trabajo en equipo, lo que hace que cualquier cambio que se intente implementar se vea limitado al deseo de unos pocos.

Por lo tanto, este trabajo pretende analizar cómo se relaciona la inteligencia emocional, sus cualidades innatas y su capacidad para desempeñar el trabajo con eficacia.

Ya que no existen pruebas de que en la Caja Huancayo sede Junín, se trabaje sobre la inteligencia emocional de los empleados para mejorar su desempeño, y en el caso de que esta situación se mantenga, la rentabilidad de la empresa se verá afectada, debido a que muchos de sus clientes, optarán por adquirir sus servicios en otra compañía, y esto también conlleva a que la organización no compita en el mercado y hasta poder desaparecer del mercado.

1.2 Trabajos previos

Nivel internacional.

De La Villa (2018) España. realizó un el estudio descrito relación de la Inteligencia emocional y desempeño laboral en colaboradores de España, su fin fue verificar la asociación de Inteligencia emocional con el desempeño laboral. La población estuvo conformada por 214 entre los 18 y 65 años de diversas profesiones con diversos tipos de experiencia. Se concluye que, en la participación de cada profesional incide en el mejoramiento de la inteligencia emocional y así como en la conocida satisfacción. Por ello, se examinó cada variable que no tuvo un impacto significativo en la satisfacción laboral.

En Argentina Contreras (2018) Con la investigación titulada la Inteligencia emocional y el desempeño laboral en una compañía, cuyo fine fue asociar la inteligencia emocional, con el desempeño laboral. Teniendo como muestra a los 62 colaboradores, esta investigación fue cuantitativa. Se concluyo una existente asociación con niveles moderados de la inteligencia emocional con el desempeño, ya que se caracteriza por ambientes competitivos y un nivel alto de presión el cual se basa en los resultados, siendo la eficacia, un aspecto esencial.

López (2016) en su investigación tomó en cuenta como finalidad establecer la relación existente entre la inteligencia emocional de los colaboradores y el desempeño laboral que presentan los usuarios de los servicios que otorga la municipalidad de la democracia en el departamento de escuintla, en el país de Guatemala. Esta investigación fue cuantitativa y correlacional. Como instrumento se utilizó la encuesta, la muestra se conformó por 50 personas por clientes y trabajadores. Se concluye que se demostró una relación moderada de la satisfacción de los consumidores y la inteligencia emocional.

Morales (2016) en su estudio abordó como objetivo general establecer los estándares de desempeño9 laboral manifestado por los colaboradores en la institución educativa de formación Cristian “Nueva Nación” de la ciudad de Quetzaltenango, en Guatemala. La muestra de la investigación se conformó por 34 personas. Este trabajo fue de tipo descriptiva correlacional. Se concluye que el empoderamiento tiene un nivel bajo, lo que limita a sus colaboradores a desarrollar su iniciativa y su toma de decisión del lugar de trabajo, estos resultados afirman que el rendimiento laboral de los colaboradores motivados predomina los estándares institucionales de sobre todo del cliente, indicando que el empoderamiento es de gran importancia.

Cordero (2016) en su presente estudio, tuvo como finalidad principal establecer la correlación existente entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral del ámbito directivo de la compañía Diners Club de Ecuador en el departamento de negocios. Se pudo concluir que los empleados consiguen cargos directivos en la compañía, sostienen un desarrollo eficiente de su habilidad cognitiva, además de mejorar significativamente en las técnicas empleadas, por otro lado, su alcance en cuanto a conocimiento del manejo de emociones resulta ser precario.

Nivel nacional.

Saldaña (2020) en su investigación titulada: Inteligencia emocional y desempeño laboral en los trabajadores de una compañía de consultoría internacional de Lima, tuvo como objetivo general constatar la relación entre Inteligencia emocional y el desempeño laboral en trabajadores de una organización

de consultoría internacional, en la ciudad de Lima. Se utilizó una metodología cuantitativa y no experimental – transeccional y correlacional. La muestra se conformó por 134 colaboradores. Asimismo, se empleó como instrumentos dos cuestionarios. Se concluye, un nivel alto de la Inteligencia emocional con un valor del 79.0% y el desempeño laboral, en un 92.0% en un nivel regular. Por ende, una correlación de 0,840, siendo esta positiva muy alta de la Inteligencia Emocional, con el desempeño laboral.

Pastor (2018) en su investigación titulada: Inteligencia emocional y Desempeño laboral en trabajadores administrativos de una compañía particular de combustibles e hidrocarburos, Lima 2017. Tesis de la USIL, Lima. Conto como fin determinar la sociedad de la Inteligencia emocional y el desempeño laboral del personal administrativo de una empresa particular de combustibles. El trabajo tuvo una metodología de tipo cuantitativa y no experimental. Se utilizó dos instrumentos de cada variable asignada. La población estuvo conformada por 162 colaboradores de ambos sexos. Por ende, se pudo concluir la correlación del clima organizacional y el desempeño en la organización.

Gutiérrez (2018) realizó una investigación con el objetivo de establecer la relación directa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en la empresa Gutzyl S.A.C. ubicado en el distrito de Santa Anita, aplicado a una población de 20 trabajadores, este estudio es de tipo descriptivo - correlacional, no transversal, utilizando un cuestionario en escala tipo Likert de 40 puntos para determinar la validez. El instrumento utilizado fue analizado por expertos en gestión empresarial, la confiabilidad se basa en el estadístico alfa de Cronbach.

Bueno (2018) planteó en su investigación como finalidad determinar la relación de la inteligencia emocional y rendimiento laboral en colaboradores del Banco de la Nación de Tacana, utilizado en una población de 40 personas que laboran en una determinada organización, cuyo tipo de estudio corresponde a una estructura descriptivo-relacional y no empírica, utilizando como herramienta un cuestionario, con probabilidades de confianza es del 95%, identifica una correlación de 0.926, que describe positivamente una relación significativa entre la inteligencia emocional y la productividad de los empleados.

Layme (2017) en la investigación: Inteligencia emocional y Desempeño laboral en la compañía panadería Layme, elaborado para su licenciatura en administración de la ciudad de Lima. Este estudio es de tipo correlacional descriptivo, bajo los enfoques cuantitativos y transaccional. Para esclarecer la relación de la inteligencia emocional y el desempeño laboral en la organización de panadería Layme, se realizó un estudio mediante dos cuestionarios en la escala Likert aplicado a una población de 30 colaboradores de la empresa y se encontró que existen 6 asociaciones del clima organizacional con la productividad laboral, También se encuentra que existe una relación significativa entre las variables de comunicación y las variables de productividad laboral.

García (2017) en su investigación tuvo como objetivo fundamental establecer la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en colaboradores de una compañía constructora. Se utilizó dos instrumentos, a la vez, su población se conformó por 57 colaboradores. Llegaron a concluir que se encuentra una relación significativa y directa entre cada variable en estudio, asimismo, se logró determinar que, si los colaboradores tienen mayor inteligencia emocional, se desarrollará y mejorará cada dimensión del desempeño laboral.

Nivel local.

Dionicio (2019) en su trabajo de investigación titulado: Inteligencia emocional y desempeño laboral en los trabajadores de una compañía gráfica de Chiclayo, su principal objetivo fue reconocer la correlación existente entre la Inteligencia emocional y desempeño laboral en los trabajadores de la Compañía indicada. El tipo de diseño que se empleó fue de tipo transaccional, no experimental y correlacional. La muestra estuvo conformada por 27 colaboradores de los departamentos operativos y administrativos de la organización. Los dos instrumentos utilizados se aplicaron bajo un cuestionario de desempeño laboral y el inventario de Inteligencia emocional de Barón ICE. Por ende, se llega a la conclusión que se consiguió determinar una existente dependencia positiva de la Inteligencia emocional, en el desempeño laboral.

Campos y Ruesta (2018) en su trabajo titulado: inteligencia emocional y desempeño laboral del colaborador de la autoridad administrativa, tuvo como

objetivo esencial que se elabore bajo un diseño no experimental en referencia a la inteligencia emocional en la empresa en estudio. La muestra estuvo conformada por 30 trabajadores correspondiente al periodo en estudio. Los instrumentos utilizados para esta investigación fueron dos cuestionarios. Asimismo, se puede concluir que el clima organizacional fue el adecuado, paralelamente se logró recomendar establecer herramientas para su mejora.

Alcántara (2017) en su estudio tuvo como finalidad establecer la relación que existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de la municipalidad, la muestra estuvo conformada por 264 colaboradores administrativos, se utilizó una metodología de investigación de método hipotético deductivo de tipo aplicada, correlacional – transversal. Por ende, se tuvo el resultado que se obtuvo fue de 0.787 en su coeficiente, con el que se pudo concluir que existe una correlación significativa alta de la inteligencia emocional y el desempeño laboral, aceptando la hipótesis alterna con $p=0.000 < 0.01$.

Solano (2017) en su estudio de investigación titulado: inteligencia emocional y desempeño laboral del personal de la Gerencia Territorial. El instrumento utilizado fue la encuesta, la misma que se conformó por 117 colaboradores de la gerencia territorial. Por ende, se puede concluir que el desempeño laboral exhibe un nivel regular, así como su actitud en la que manifestaron cierta empatía, así como diversas sugerencias del jefe, no considerando cada recomendación ofrecida por los jefes inmediatos, en la que se identificó que los colaboradores no tiene actitudes favorables en su labor diaria.

Mejía (2017) en su investigación titulada: inteligencia emocional y desempeño laboral en administrativos del I.S.T.P. Essumin, tuvo como objetivo general especificar la asociación entre el clima organizacional y desempeño laboral en los administrativos de esta organización. El instrumento utilizando fue un cuestionario, conformado por 38 trabajadores entre ellos administrativos de ambos sexos. Se puede concluir de una asociación moderada (0,678) de la comunicación interpersonal y desempeño laboral, bajo valores de 0,702 en la autonomía y toma de decisiones, asimismo en el desempeño laboral valores de 0,391, por lo tanto existe un vínculo de la motivación y el desempeño laboral, de 0,618 de la productividad laboral y clima organizacional de 0,589 de la eficacia, con el clima

organizacional, de 0,602 de la eficiencia organizacional y clima laboral y finalmente con un valor de 0,711 el clima laboral y el desempeño laboral.

Del Carpio (2017) en su investigación titulada: inteligencia emocional y desempeño laboral del personal de la compañía AMSEQ S.A. La investigación tuvo como instrumento la encuesta, recolección de datos, revisión documental. A la vez, conto con una muestra de 65 trabajadores. Por ende, se concluye en que un 80% esta presentando diversos rangos negativos en la vinculación del desempeño laboral y un 20% con un rango positivo, por otro lado se llegaron a ofrecer diversos estímulos por el esfuerzo laboral, resaltando la no existencia del motivación laboral perjudicando la mejora en la calidad de vida, manifestándose factores como un incremento de su sueldo.

1.3 Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Inteligencia emocional

1.3.1.1. Teorías de la inteligencia emocional

Teoría de Schachter-Singer

Fue desarrollada por Stanley Schachter y Jerome E. Singer. Según esta teoría, el elemento de razonamiento juega un papel importante en la manera que experimentamos las emociones. Esta teoría es un ejemplo de una teoría cognitiva de la emoción, y sostiene que la excitación fisiológica ocurre primero y luego el individuo debe identificar la razón de esta excitación para experimentarla y etiquetarla como una emoción.

La teoría de Schachter y Singer se basa en las teorías de James-Lange como en las teorías de la emoción de Cannon-Bard. Las mismas que señalan que los individuos poseen emociones basándose en una respuesta fisiológica. El factor crítico serían la situación y la interpretación que las personas hacen de esas respuestas.

La teoría de Schachter-Singer plantea que, cuando un evento causa excitación fisiológica, tratamos de que se encuentre razones de esta excitación. Luego experimentamos y etiquetamos la emoción. Al igual que la teoría de Cannon-

Bard, la teoría de Schachter-Singer también considera que respuestas fisiológicas similares pueden producir emociones distintas.

Teoría de la evaluación cognitiva

Según las teorías de evaluación de la emoción, el pensamiento debe ocurrir primero antes de experimentar la emoción. Richard Lazarus fue un pionero en esta área de la emoción. Es por eso que esta teoría a menudo se conoce como la teoría de la emoción de Lazarus. Esta teoría afirma que el cerebro primero evalúa una situación y la respuesta resultante es una emoción.

De acuerdo con esta teoría, la secuencia de eventos implica primero un estímulo, seguido por el pensamiento que luego conduce a la experiencia simultánea de una respuesta fisiológica y la emoción. Por ejemplo, si encuentras un oso en el bosque, puedes comenzar a pensar inmediatamente que estás en gran peligro. Esto lleva a la experiencia emocional del miedo y las reacciones físicas asociadas con la respuesta de lucha o huida.

Teoría de las Emociones y bienestar

Para concluir, queremos resaltar una teoría sobre las emociones que ha adquirido mucha popularidad en los últimos años. Se trata de la teoría de la inteligencia emocional, popularizada por el psicólogo Goleman; quien se basó en la teoría de Inteligencias Múltiples de Gardner.

Si bien esta propuesta teórica no se enfoca en el origen y naturaleza de las emociones, es de gran importancia conocerla, ya que resalta el papel fundamental que juega la regulación emocional para alcanzar el bienestar general.

En este sentido, la I.E. es concebida como la capacidad en que se reconoce nuestras propias emociones y las del resto; discriminar entre los diferentes estados emocionales y denominarlos adecuadamente; así como la correcta gestión de las emociones para adaptarnos al ambiente o conseguir determinados objetivos.

Las características: Según Vallejo y Quiroga (2017) muestran que los individuos con niveles altos (IE) prestan más atención a sus emociones e identifican sus emociones y las dejan fluir por cómo visualizar sus metas. y proyectos, toman decisiones sin afectar su vida personal o laboral, equilibrándose cada acción, en el

que se analiza algún comportamiento o sentimiento y criticándose a sí mismos para desarrollar sus buenos sentimientos, además, tienden a esforzarse constantemente y establecer nuevas metas y tareas.

1.3.1.2. Dimensiones de la inteligencia emocional

Según Goleman (1996), la inteligencia emocional nos dice que parte de la percepción que tiene una persona de su estado interior, percepciones y recursos es una habilidad importante que se divide en cinco dimensiones:

Autoconocimiento Emocional

En cuanto al autoconocimiento, Goleman (1996) afirma que reconocer un sentimiento mientras éste se presenta, es la clave de la inteligencia emocional, es decir, conocer y adecuar las emociones es imprescindible para poder llevar una vida satisfactoria.

Autorregulación

Esta referida a la capacidad que tienen las personas para controlar y gestionar sus propias acciones, emociones y pensamientos de manera consciente y adaptativa. Implica la habilidad de regular impulsos, tomar decisiones reflexivas y ajustar el comportamiento según las circunstancias y metas personales. En esencia, la autorregulación implica ejercer autocontrol y autoconciencia para alcanzar objetivos y mantener un equilibrio emocional y conductual en diversas situaciones. Este indicador de la inteligencia emocional tal como explica Goleman (1996) se divide en: autocontrol, confiabilidad, escrupulosidad, adaptabilidad e innovación.

Motivación

En esta perspectiva, Goleman (1996) expone que hay cuatro fuentes principales de motivación: el individuo mismo (pensamiento positivo, visualización, respiración abdominal, gestión desagregada); los amigos, la familia y colegas, realmente nuestros soportes más relevantes; un mentor emocional (real o ficticio) y el propio entorno (aire, luz, sonido, objetos motivacionales).

Empatía o el Reconocimiento de las Emociones Ajenas

La empatía es la habilidad que permite a las personas reconocer las necesidades y los deseos de otros, permitiéndoles relaciones más eficaces, tal como lo afirma Goleman (1996). La empatía o reconocimiento de las emociones ajenas es la capacidad de entender y compartir los sentimientos y perspectivas de otras personas. Consiste en ponerse en el lugar de alguien más, comprender cómo se sienten y qué están experimentando emocionalmente. A través de la empatía, puedes conectarte emocionalmente con los demás, mostrar comprensión genuina y responder de manera sensible a sus estados emocionales, lo que fortalece las relaciones interpersonales y fomenta la comunicación efectiva.

Habilidades Sociales

Se le describe como aquel conjunto de capacidades que permiten interactuar de manera efectiva y armoniosa con otras personas. Involucran la capacidad de comunicarse de manera clara, escuchar activamente, entender las emociones y necesidades de los demás, expresar tus propias ideas de manera respetuosa, resolver conflictos de manera constructiva y establecer relaciones positivas. Estas habilidades son esenciales para construir conexiones significativas, trabajar en equipo, resolver problemas interpersonales y crear un entorno social y laboral saludable. Los grandes temas de este apartado tal como expone Goleman (1996) son la auto apertura, la asertividad y la escucha activa

Asimismo, la dimensión de la motivación nos presenta de igual forma a tres métricas: la motivación de logro, que hace referencia a estar satisfecho con algo que se ha esperado o deseado; El compromiso es identificarse con muchas personas y sus objetivos y, en definitiva, el optimismo, es decir, pensar positivamente en las consecuencias de los objetivos, independientemente del problema.

Finalmente, en el aspecto de las habilidades sociales, encontramos también tres indicadores, a saber: actitud, debe aplicar convincentemente métodos efectivos; Comunicación significa enviar un mensaje preciso, claro y extremadamente claro; Liderazgo, referido a aquel enfoque para liderar e inspirar a los grupos sociales.

De igual forma, Alave y Pampa (2018), sobre habilidades sociales, tratan las emociones de los demás, habilidades determinadas y que están orientadas a las personas en su contexto social. Finalmente, Boyatzis, Rochford y Cavanagh (2017) argumentan que la inteligencia emocional (IE) es muy importante en las relaciones de convivencia humana, siendo una de las variables más importantes en el campo de la socialización del espíritu humano.

1.3.1.3. Concepto de la inteligencia emocional

Con respecto a la inteligencia emocional, se considera la teoría de las inteligencias múltiples de Goleman (1996), la cual establece que las personas con diferentes inteligencias pueden evolucionar continuamente en el tiempo a través de la disciplina y la práctica. Según Goleman (1996) existen autoconocimiento emocional, autorregulación, motivación, empatía, y habilidades sociales.

Esto significa que todos somos inteligentes en un grado u otro. Las emociones también contribuyen bien al estudio de la inteligencia emocional porque, en esencia, las bases emocionales primarias y secundarias son la misma fuente para todas las emociones, es decir, diferentes respuestas percibidas en el nivel afectivo de la emoción subyacente.

Por ello, Pereda, López y González (2016), nos infiere y afirma que es “la capacidad de identificar y procesar la información que transmiten las emociones y las relaciones entre ellas, su relación con el entorno, razonar e interpretar. Efectivamente del mismo modo, Rodrigo, Cejudo y Pérez (2019) las inician con las diferencias individuales en la comprensión, percepción y ajuste de las emociones y sentimientos que surgen en el individuo y en los demás.

Así, Gavin y Molero (2019) sustentan que está ligada a la satisfacción y felicidad personal, centrándose en el compromiso y el estado de ánimo en un entorno particular.

Por otro lado, Ariza (2017) plantea que la inteligencia emocional es la capacidad de tener conocimientos para orientar y aceptar, y reconocer emociones que ayuden a abordar comportamientos dirigidos a metas para lograr las metas deseadas y compartirlas con los demás.

De igual forma, Barahona y Alegre (2016) nos dicen que ser capaz de controlar nuestras emociones, las propias y las de los demás es una habilidad. Por ello, Casalla y Morelo (2016) también plantean que es la correcta relación de emociones la que permite a las personas adaptarse a su entorno. Arrabal (2018) nos dice que la inteligencia emocional es importante porque pretende aumentar la resiliencia. Esto significa que el nivel bueno nos ayuda a lidiar con 8 obstáculos, estrés y emociones sin alterar el ritmo de nuestro comportamiento.

Del mismo modo, Valenzuela y Portillo (2018) consideran que la inteligencia emocional y sus capacidades son más importantes que la inteligencia analítica porque determina el éxito profesional y la reputación de un individuo.

Resumiendo, la importancia de la inteligencia emocional (IE), Sáenz, Almagro y Fernández (2017) encuentran que esta inteligencia está orientada positivamente, con la necesidad de existir en el campo especializado determinado por la inteligencia individual de cada individuo.

1.3.2 Desempeño laboral

1.3.2.1. Teorías del desempeño laboral

a) Teoría de la Equidad

Es uno de los conceptos que este ligado a la idea de justicia y equilibrio en las relaciones y situaciones sociales. En esencia, sostiene que las personas buscan un equilibrio justo entre lo que aportan a una relación o situación y lo que reciben a cambio. Se basa en la noción de que las relaciones son más satisfactorias cuando las recompensas y los costos están equilibrados entre las personas involucradas. Si alguien percibe que está dando más de lo que recibe o viceversa, puede generar sentimientos de descontento y desequilibrio. La teoría de la equidad se aplica en diversos contextos, como relaciones personales, laborales y sociales, y subraya la importancia de la reciprocidad y la justicia en la construcción y el mantenimiento de relaciones saludables.

b) Teoría de las Expectativas

También se le conoce como la teoría de la expectativa-valor, es una perspectiva psicológica que se centra en cómo las personas toman decisiones evaluando las probabilidades de que ciertos resultados ocurran y cuánto valor atribuyen a esos resultados. En otras palabras, esta teoría sugiere que las personas eligen entre diferentes opciones al considerar no solo lo que esperan que suceda, sino también cuánto valor le dan a esas expectativas.

Esta teoría se aplica en muchos aspectos de la vida, desde elecciones simples hasta decisiones más complejas, como seleccionar una carrera o decidir invertir tiempo en ciertas actividades. En esencia, implica que las personas evalúan las posibles recompensas y consecuencias de sus acciones y eligen aquellas que consideran más beneficiosas en función de sus expectativas y valores personales.

Es indudable que esta teoría nos permite comprender muchas de las reacciones positivas o negativas en el desempeño del trabajador; ya que, como ser humano también tiene expectativas y metas

1.3.2.2. Dimensiones del Desempeño Laboral

Chiavenato (2017) describió que las características de desempeño se basan en la habilidad que el asociado demuestra en el desarrollo de metas, cuando es responsable de cada etapa de su función, con las diversas responsabilidades que su cargo conlleva.

De acuerdo con los aspectos de la evaluación del desempeño, tiene en cuenta la satisfacción laboral, la calidad y el desarrollo, la capacidad de aprendizaje, el desempeño laboral y la forma en que interactúa con los demás.

La dimensión “Satisfacción laboral”

Chiavenato (2017) un sentimiento positivo hacia el trabajo conduce a una medida del desempeño laboral, que esta dimensión se expresa a través de tres métricas: Reconocimiento, que es una motivación o un beneficio que se brinda. cada empleado; Compensación justa y compensación monetaria apropiada para su

desempeño; Oportunidad de crecimiento, es decir, se ofrece un avance profesional a cada empleado a cambio de un buen trabajo. (Chiavenato, 2017)

La dimensión “Actitud y Desarrollo”

Chiavenato (2017) es la relación de una persona con el lugar de trabajo y su funcionamiento en un nuevo entorno, dividiendo esta dimensión en tres dimensiones: Entusiasmo, que es el estallido de estado mental. que constituye la acción; Lucro y propiedad son los significados aplicados para desarrollar la producción y los negocios; La iniciativa ocurre cuando un individuo tiene una tendencia a generar nuevas ideas o desarrollar nuevos conocimientos que hacen una importante contribución creativa a la organización. (Chiavenato, 2017)

La dimensión “capacidad de aprendizaje”

Chiavenato (2017) son las múltiples habilidades que tiene una persona para manejar y utilizar los nuevos conocimientos que ha adquirido. Esta dimensión se divide en tres indicadores: el aprendizaje rápido es la capacidad de absorber rápidamente nueva información; El aprendizaje de nivel intermedio es la capacidad de adquirir conocimientos de forma lenta y prolongada; Las revisiones negativas están condicionadas por revisiones negativas y capturan las acciones realizadas. (Chiavenato, 2017)

La dimensión de la “calidad del trabajo”

Chiavenato (2017) se desarrolla en un número efectivo de actividades que pueden desglosarse sin afectar el progreso de las actividades en el lugar de trabajo, representado por los siguientes indicadores: trabajo excelente es la capacidad de ser productivo en muy buenas condiciones: enfermedad; Calidad media; es la capacidad de realizar actividades productivas en condiciones favorables; Reseñas negativas, consideran que el proceso de producción no es suficiente cantidad. (Chiavenato, 2017)

Finalmente, la dimensión de cómo nos relacionamos con los demás se da cuando una persona interactúa con los demás en un entorno social creado por la necesidad de comunicarse con los demás; Este parámetro se divide en tres indicadores: en casos excepcionales, se permite la posibilidad de que una persona

interactúe con éxito con otra; Dificultad de Relación, definida cuando existe una mala relación que involucra al entorno humano; El bajo rendimiento con los demás se define como una falta de interés en establecer contactos en el lugar de trabajo.

1.3.2.3 Definición de desempeño laboral

Mondy y Noé (2010) nos dicen que el propósito de hacer el trabajo es asegurar que los procesos se estructuren en torno al máximo beneficio para los empleados y/o grupos de trabajo en una organización. Grijalva, Guaman y Castro (2019) enfatizaron la importancia de los resultados como consecución de metas. De igual forma (Matabacoy, Alvarez y Riobamba, 2019) encontraron que el crecimiento en el lugar de trabajo contribuye al desarrollo personal y profesional de los colaboradores, lo que conduce a una mejora en la calidad de vida y a la creación de nuevos puestos de trabajo en los diferentes niveles del establecimiento.

Porque Yapes (2019) nos dice que la importancia de la productividad en el trabajo competitivo centrado en el campo, está cada vez cobra más importancia ya que te permite ingresar al mercado, alcanzar tus metas y asegurar el desarrollo del grupo y mejorar la competitividad para sostener la empresa.

En cuanto al desempeño laboral, Chiavenato (2017) describió que la aptitud del empleado está involucrada en una serie de relaciones y el desarrollo de habilidades está determinado por la calidad del trabajo y la forma del sistema de relaciones en el contexto laboral. Chiavenato (2017) describió que las características de desempeño se basan en la habilidad que el asociado demuestra en el desarrollo de metas, cuando es responsable de cada etapa de su función, con las diversas responsabilidades que su cargo conlleva.

Al explicar la teoría de los resultados del trabajo, esto está relacionado con la expresión de la teoría de la acción de Hacker (1992), según la existencia de dos aspectos, que se refiere principalmente a la combinación de objetivos. Primero, el objetivo es gracias a este plan a su desarrollo, y luego la idea, y el segundo objetivo consiste en el hecho de que la capacidad de poder analizar y procesar la información tiene información existente. Conciencia.

De manera similar, Campbell (1993) argumenta que estos son hechos, no resultados, porque con base en la experiencia y el conocimiento de las actividades, procesos y motivaciones, son los determinantes del comportamiento y facilitan la gestión del desempeño en una organización.

Finalmente, Locke (1968) habla de su teoría del establecimiento de objetivos, que postula que las personas conscientes y motivadas influyen en el desempeño y el comportamiento de la gestión del trabajo y, por lo tanto, en el rendimiento. La productividad de los empleados aumenta para alcanzar los objetivos organizacionales.

De igual forma (Moreno y Wong, 2018) afirmaron que el desempeño es el comportamiento que se puede observar en un empleado cuyo único fin es lograr los objetivos de la empresa. De acuerdo con Salcedo (2018), expresé que este concepto se relaciona con la medida en que se logran las metas de los empleados en los resultados finales de la organización.

Lacalle (2016) ha demostrado que la productividad es un conjunto de habilidades que posee un empleado y que aplica en sus roles asignados para mejorar las habilidades con el fin de lograr las metas establecidas por la organización.

Por su parte, Peña y Duran (2016) encuentran que la carga de trabajo es parte de los beneficios que obtienen los empleados cuando contribuyen exitosamente a la organización. Asimismo, Pimenta y Martínez (2016) encuentran que la efectividad del talento humano es fundamental para la competitividad de una organización porque determina el grado de reciprocidad de los empleados en cuanto a resultados y meta se ha logrado.

1.4 Formulación del problema

1.4.1. Problema general

¿Cómo se relaciona la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores en la Caja Huancayo, sede Junín?

1.4.2. Problemas específicos

¿Cómo se relaciona el autoconocimiento y el desempeño laboral de los trabajadores en la Caja Huancayo, sede Junín?

¿Cómo se relaciona la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores en la Caja Huancayo, sede Junín?

¿Cómo se relaciona la empatía y el desempeño laboral de los trabajadores en la Caja Huancayo, sede Junín?

¿Cómo se relaciona las habilidades sociales y el desempeño laboral de los trabajadores en la Caja Huancayo, sede Junín?

1.5 Justificación e importancia del estudio

1.5.1. Justificación teórica

Esta investigación es importante desde el aspecto teórico ya que enriquecerá el conocimiento científico de la inteligencia emocional y el desempeño laboral, donde se discutirán las variables de investigación, la inteligencia emocional y el desempeño laboral en Caja Huancayo, en la sede en junio de 2022.

En el diverso campo de la inteligencia emocional, Goleman (2010) define la inteligencia emocional como ser consciente de las emociones propias y ajenas, con motivación y buen manejo de las relaciones que tenemos con uno mismo y con los demás. Y cuando se trata de la productividad del trabajador, Chiavenato (2017) define la productividad laboral como el cumplimiento del empleado, definido por un conjunto de relaciones y desarrollo de habilidades que conducen a un trabajo de calidad con una variable.

1.5.2. Justificación metodológica

Esta investigación es importante desde el aspecto metodológico ya que para esta investigación se utilizó y cuestionario como instrumento y la encuesta como técnica, este instrumento primeramente fue validado por 3 expertos para así poder obtener datos confiables para nuestra investigación. Así mismo el método que se utilizó en esta investigación fue el método, deductivo puesto que se basa en elaborar un plan detallado de procedimientos que conducen a reunir datos con un propósito específico; y esto permitirá que se pueda utilizar por otros investigadores.

1.5.3. Justificación social

Esta investigación es importante desde el aspecto social ya que con este estudio de investigación se pretende mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Huancayo, en su sede de Junín 2022, dado a que en la actualidad la empresa Caja Huancayo tiene un desempeño laboral bajo siendo esto una gran desventaja ante su competencia. Y esta investigación permitirá lograr un alto desempeño laboral de los colaboradores.

1.6 Hipótesis

Hipótesis general

H1: Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Huancayo, sede Junín 2022.

Ho: No existe relación significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Huancayo, sede Junín 2022.

Hipótesis específicas

El autoconocimiento se relaciona positiva y significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores en la Caja Huancayo, sede Junín

La motivación se relaciona positiva y significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores en la Caja Huancayo, sede Junín

La empatía se relaciona positiva y significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores en la Caja Huancayo, sede Junín

Las habilidades sociales se relacionan positiva y significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores en la Caja Huancayo, sede Junín

1.7 Objetivos de la investigación

1.7.1 Objetivo general

Determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Huancayo, sede Junín 2022.

1.7.1 Objetivo específicos

Identificar el estado actual de la inteligencia emocional de los colaboradores de la Caja Huancayo, sede Junín 2022.

Determinar el estado actual del desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Huancayo, sede Junín 2022.

Medir la relación entre el autoconocimiento y el desempeño laboral de los trabajadores en la Caja Huancayo, sede Junín.

Conocer la relación entre la auto regulación y el desempeño laboral de los trabajadores en la Caja Huancayo, sede Junín.

Establecer la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores en la Caja Huancayo, sede Junín.

Medir la relación entre la empatía y el desempeño laboral de los trabajadores en la Caja Huancayo, sede Junín.

Conocer la relación entre las habilidades sociales y el desempeño laboral de los trabajadores en la Caja Huancayo, sede Junín.

II. MATERIAL Y METODO

2.1 Tipo y diseño de la investigación

Tipo de investigación.

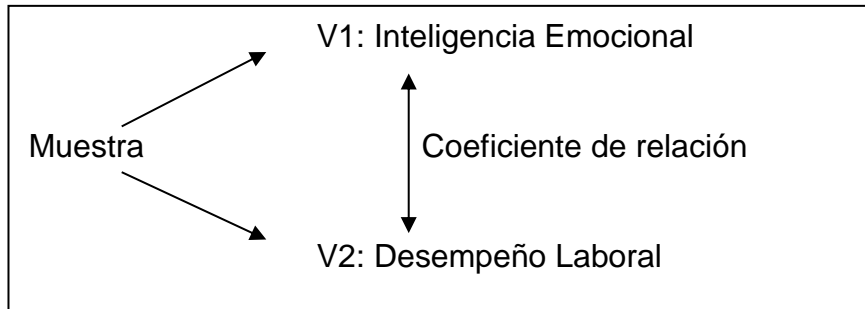
Según Mendoza (2020) en la investigación descriptiva, es una metodología que busca especificar las características o el proceder de un fenómeno. El principal propósito de esta investigación enfoque descriptiva es, describir, así como dar una explicación o la validación de algún tipo de hipótesis u objetivo cuando se trata de un grupo específico de personas. Por lo tanto, está investigación fue de tipo descriptiva dado que se enfoca en describir características de las variables que forman parte de la investigación.

Según Pollfish (2018) la investigación correlacional tiene como objetivo encontrar relaciones desconocidas o sospechosas entre variables, ya que esto puede apuntar a comportamientos u ocurrencias similares en otras variables. La investigación correlacional, miden la relación entre dos variables, sin controlar ninguna de ellas. Es decir, fue de tipo correlacional porque se analizó la relación que existe entre inteligencia emocional y desempeño laboral.

Diseño de investigación.

Según Hernández (2014) nos dice “El diseño de investigación no experimental, es cuando se realiza sin modificar las variables a su antojo y en la que sólo se analizan los fenómenos en su ambiente natural para luego analizarlos” (p.93)

Por lo que se considera que está investigación fue de diseño “No Experimental”, dado a que no se realizaron manipulaciones en la variable independiente como dependiente. En esta investigación solo se propondrán estrategias de marketing para mejorar el desempeño laboral de los clientes de la CMAC Huancayo. Sin embargo, las estrategias propuestas no se aplicaron.



Fuente: Elaboración Propia.

2.2. Variables y operacionalización

2.2.1. Variables

Variable. Inteligencia Emocional

Definición conceptual.

En base a la teoría recolectada en el marco teórico se define a la inteligencia emocional con la teoría de las inteligencias múltiples de Goleman (1996), la cual establece que las personas con diferentes inteligencias pueden evolucionar continuamente en el tiempo a través de la disciplina y la práctica.

Definición operacional.

Los resultados se obtendrán a través del cuestionario de inteligencia emocional de Goleman (1996).

Variable. Desempeño Laboral

Definición conceptual.

En base a la teoría recolectada en el marco teórico se define al desempeño laboral con la teoría de Chiavenato (2017) describió que la aptitud del empleado está involucrada en una serie de relaciones y el desarrollo de habilidades está determinado por la calidad del trabajo y la forma del sistema de relaciones en el contexto laboral.

Definición operacional.

Los resultados se obtendrán a través del cuestionario de Desempeño Laboral de Chiavenato (2017)

2.2.2. Operacionalización de variables

Tabla 1.

Operacionalización de inteligencia emocional

Variable:	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	TECNICA E INSTRUMENTO
Inteligencia Emocional	Dimensión Autoconocimiento	Facilidades	Ítems 1, 2, 3	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario
		Consideración	Ítems 4, 5, 6.	
	Dimensión Autoregulación	Capacidades	Ítems 7, 8, 9.	
		Dificultades	Ítems 10, 11, 12.	
	Dimensión Motivación	Motivación	Ítems 13, 14, 15.	
		Desarrollo	Ítems 16, 17, 18.	
	Dimensión Empatía	Compromiso	Ítems 19, 20, 21.	
		Mantenimiento	Ítems 22, 23, 24.	
	Dimensión Habilidades Sociales	Habilidades sociales	Ítems 25, 26, 27.	
		Facilidades	Ítems 28, 29, 30.	

Fuente. Tabla elaborada por los autores, basándose en Goleman (1996)

Tabla 2.
Operacionalización de desempeño laboral

VARIABLE DEPENDIENTE:	DIMENSIONES	INDICADOR	ITEMS	TÉCNICA E INSTRUMENTO
DESEMPEÑO LABORAL	Satisfacción laboral	Reconocimiento	Ítems 1, 2.	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario
		Remuneración	Ítems 3, 4.	
		Oportunidad de crecimiento	Ítems 5, 6.	
	Actitud y Desenvolvimien to	Actitud y desenvolvimiento	Ítems 7, 8.	
		Entusiasmo Interés y producción	Ítems 9, 10.	
	Habilidades para Aprender	Capacidad de Inventar	Ítems 11, 12.	
		Aprender Velozmente	Ítems 13, 14.	
		Aprendizaje medio	Ítems 15, 16.	
	Calidad de Trabajo	Aprendizaje Negativo	Ítems 17, 18.	
		Trabajo excelente	Ítems 19, 20.	
		Calidad media	Ítems 21, 22.	
	Relacionarse con los Demás	Evaluación negativa	Ítems 23, 24.	
		Excepcionalmente aceptado	Ítems 25, 26.	
		Dificultad de relación	Ítems 27, 28.	
		Trabajar mal con los demás	Ítems 29, 30.	

Fuente. Tabla elaborada por los autores, basándose en Chiavenato (2017).

2.3. Población y muestra

Población

Según Arias (2012) una población se define como un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes que profundizarán los resultados de la investigación. Esto está determinado por el problema y el objetivo del estudio (p. 81).

La población, es el conjunto de personas o elementos que poseen características, actitudes, similares, que son objeto estudio. La población estuvo conformada por los 83 trabajadores de la empresa de toda la oficina de la Caja Huancayo – Junín.

Tabla 3.

Distribución de los colaboradores de la Caja Huancayo.

Cargo	Cantidad
Gerentes	3
Administrativos	12
Operadores	68
Total	83

Muestra

Según Arias (2012) nos dice que “la muestra es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible” (p. 83)

Muestra, se le denomina a la versión más pequeña y manejable de la población. Es decir, es el subconjunto que se toma de la población para aplicar los instrumentos de recolección de datos para el estudio de investigación.

Por el tamaño de la población, lo más apropiado fue considerar a toda la población para la muestra, entonces se considerará a los 83 trabajadores de la empresa de toda la oficina de la Caja Huancayo – Junín.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validación y confiabilidad

Método de investigación

En la presente investigación, se utilizó el método deductivo, porque se partió desde la teoría de diferentes autores para posteriormente llegar a una conclusión.

Técnicas de recolección de datos.

Encuesta.

En la presente investigación se empleó la encuesta, como técnica. Dado a que es un procedimiento ordenado que ayuda a la recolección de datos de la variable dependiente como independiente.

Chávez (2015) que la encuesta es una técnica que se efectúa mediante la elaboración de cuestionarios de manera verbal o escrita que se hace a una población.

Instrumento de recolección de datos.

Cuestionario

Está compuesto por interrogantes con relación a una variable o más que se pretenda cuantificar (Hernández, Fernández y Baptista, 2014) El instrumento que se usó en el estudio fue el cuestionario, que comprenderá preguntas cerradas, las cuales serán redactadas en una forma sencilla para que el entrevistado pueda dar su punto de vista o crítica a la pregunta realizada.

Cuestionario Inteligencia Emocional

El cuestionario de inteligencia emocional, estará basado en el trabajo de Ice Baron (1968), que valorará un total de 8 preguntas por cada dimensión y que al ser 3 dimensiones da un resultado de 24 preguntas para medir la variable.

La escala de valoración será de Likert 5 (Muy a menudo, A menudo, Regular, Rara vez, Muy rara vez)

Cuestionario Desempeño Laboral

El cuestionario de Desempeño Laboral, estará basado en el trabajo de Palma S. (2009), que valorará un total 16 preguntas para medir la variable.

La escala de valoración será de Likert 5 (Muy bueno, Bueno, Regular, Malo, Muy malo)

Validez

Según Molina (2015) informa que la validez también significa que el instrumento ha sido probado, en su contenido, es decir, los ítems propuestos para la medición del clima son adecuados. Esto debe ser determinado tanto por los expertos como por los usuarios a través de la aplicación o prueba beta, antes de que la aplicación final del instrumento de medida resulte en una confirmación estadística, es decir, las estadísticas de los ítems.

Tabla 4.

En la siguiente tabla se observa la validación por expertos en la materia.

Orden	Experto	Observaciones	Estado
Angel Johel Centurión Larrea	Docente a Tiempo Completo en la USS	Sin observaciones	Aplicable
Juan Carlos Quiroz Díaz	Docente a Tiempo Completo en la USS	Sin observaciones	Aplicable
Maria Elena Gómez Hernández	Contadora publica	Sin observaciones	Aplicable

Fuente. Tabla elaborada por los autores.

Confiabilidad

La confiabilidad se probará utilizando el coeficiente alfa de Cronbach, Molina (2015) lo que significa que el dispositivo está tan bien desarrollado que uno puede confiar en sus resultados. Para las pruebas de confiabilidad, se recomienda utilizar dos aplicaciones de dispositivo que se desarrollan con un cierto intervalo entre ellas y dan resultados estadísticamente muy cercanos entre sí.

Tabla 5.

Confiabilidad de Alfa de Cronbach de la Inteligencia Emocional

	Alfa de Cronbach	N de elementos
Inteligencia Emocional	,871	30

Nota: Realizada por el autor con el programa estadístico SPSS v25.

El instrumento de esta investigación tiene un alfa de Cronbach de.

Tabla 6.

Confiabilidad de Alfa de Cronbach del Desempeño Laboral

	Alfa de Cronbach	N de elementos
Desempeño Laboral	,923	30

Nota: Realizada por el autor con el programa estadístico SPSS v25.

El instrumento de esta investigación tiene un alfa de Cronbach de.

2.5. Procedimiento de análisis de datos

Para realizar la recolección de datos, se procedió hacer lo siguiente:

Se solicitó autorización a la jefatura de la Caja Huancayo – Junín.

Se procedió a visitar el área de operaciones de la Caja Huancayo – Sede Junín, para explicar a los operarios el cuestionario que se va a aplicar, los motivos de la investigación y solicitar su cooperación de manera anónima.

Se procedió a aplicar el cuestionario a todos los colaboradores que se encontraban presentes, se les explico el procedimiento para responder a las preguntas.

Se recogieron los cuestionarios y se verificará que todas las preguntas se encuentren correctamente respondidas.

Se agradeció a todos los presentes.

2.6. Criterios éticos

Según el Belmont (1997) en este estudio, se protegerá la identidad de los colaboradores entrevistados, asimismo se tendrán en cuenta las consideraciones éticas apropiadas, como la confidencialidad, el consentimiento informado, el libre intercambio y el anonimato de la información.

Consentimiento informado: El propósito del consentimiento informado sería obtener el consentimiento del Equipo de Servicios Generales para realizar investigaciones y garantizar su participación voluntaria.

Libre participación: Se refiere a la participación sin presión de los empleados, pero motivada por la importancia de la investigación.

Anonimidad: Esto se tendrá en cuenta desde el inicio de la investigación.

Respeto al lugar donde se realizan las investigaciones: Las personas autorizadas obtendrán los permisos correspondientes para acceder al recinto y se seguirán las normas y reglamentos establecidos por la organización.

Confiabilidad: es decir, la recopilación de información, análisis y resultados que correspondan a los hechos y no difieran de las conclusiones obtenidas de la fuente financiera del estudio.

Derecho de autor: Se respetarán los derechos de autor de otros autores, tanto teóricos como prácticos (patentes). Sin plagio, sin falsificación de otras obras.

Veracidad en el registro de la información: Los datos registrados no se falsifican.

2.7. Criterios de rigor científico

El criterio de rigor científico es primordial para la investigación, teniendo en cuenta el tipo de investigación cuantitativa que aparece en mi trabajo de investigación, teniendo en cuenta los criterios expuestos por Guba (1981) Esto me permitirá evaluar la confiabilidad y calidad de mi investigación, específicamente:

Credibilidad: Esto es para aumentar la probabilidad de que los datos obtenidos sean confiables y que los resultados del estudio se hagan realidad, para lo cual se utilizará la observación continua y entrevistas extensas a los encuestados en el estudio, lo que nos permitirá recolectar información que produzca resultados que sean considerados aproximaciones verdaderas de lo que piensan y sienten.

Validez externa: Para ganar credibilidad externa para la organización, se toma una muestra teórica, se recopila amplia información y se realiza un análisis detallado.

Neutralidad: Asegurarse de que se descubra algo durante esta investigación será independiente de los motivos e intereses del investigador.

III. RESULTADOS

3.1 Resultados en tablas y figuras

Resultados a Nivel descriptivo

Tabla 7

La inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de la CMAC Huancayo S.A., Junín

		Desempeño Laboral			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Inteligencia Emocional	Bajo	24	0	0	24
		28,9%	0,0%	0,0%	28,9%
	Medio	8	32	7	47
		9,6%	38,6%	8,4%	56,6%
	Alto	0	0	12	12
		0,0%	0,0%	14,5%	14,5%
Total		32	32	19	83
		38,6%	38,6%	22,9%	100,0%

Nota. Los resultados observables en la tabla 7, vinculada a la Inteligencia emocional y el desempeño laboral, presenta como de la inteligencia emocional que el 28.9% (24 encuestados) tiene un nivel bajo de inteligencia emocional, el 56.6% (47 encuestados) tiene un nivel medio de inteligencia emocional, y el 14.5% (12 encuestados) tiene un nivel alto de inteligencia emocional; en función al desempeño laboral el 38.6% (32 encuestados) tiene un nivel bajo de desempeño laboral, el 38.6% (32 encuestados) tiene un nivel medio de desempeño laboral, y finalmente el 22.9% (19 encuestados) tiene un nivel alto de desempeño laboral en la CMAC Huancayo S.A., Junín.

Tabla 8

La dimensión de autoconocimiento de la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de la CMAC Huancayo S.A., Junín

		Desempeño Laboral			Total
		Bajo	Medio	Alto	
D1: Autoconocimiento	Bajo	6 7,2%	0 0,0%	0 0,0%	6 7,2%
	Medio	26 31,3%	31 37,3%	0 0,0%	57 68,7%
	Alto	0 0,0%	1 1,2%	19 22,9%	20 24,1%
Total		32 38,6%	32 38,6%	32 38,6%	19 22,9%

Nota. Los resultados observables en la tabla 8, vinculada al autoconocimiento y el desempeño laboral, presenta como del autoconocimiento que el 7.2% (6 encuestados) tiene un nivel bajo de autoconocimiento, el 68.7% (57 encuestados) tiene un nivel medio de autoconocimiento, y el 24.1% (20 encuestados) tiene un nivel alto de autoconocimiento; en función al desempeño laboral el 38.6% (32 encuestados) tiene un nivel bajo de desempeño laboral, el 38.6% (32 encuestados) tiene un nivel medio de desempeño laboral, y finalmente el 22.9% (19 encuestados) tiene un nivel alto de desempeño laboral en la CMAC Huancayo S.A., Junín.

Tabla 9

La dimensión de autoregulación de la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de la CMAC Huancayo S.A., Junín

		Desempeño Laboral			Total
		Bajo	Medio	Alto	
D2. Autoregulación	Bajo	10	0	0	10
		12,0%	0,0%	0,0%	12,0%
	Medio	22	32	3	57
		26,5%	38,6%	3,6%	68,7%
	Alto	0	0	16	16
		0,0%	0,0%	19,3%	19,3%
Total		32	32	32	19
		38,6%	38,6%	38,6%	22,9%

Nota. Los resultados observables en la tabla 9, vinculada a la autoregulación y el desempeño laboral, presenta como de la autoregulación que el 12.0% (10 encuestados) tiene un nivel bajo de autoregulación, el 68.7% (57 encuestados) tiene un nivel medio de autoregulación, y el 19.3% (16 encuestados) tiene un nivel alto de autoregulación; en función al desempeño laboral el 38.6% (32 encuestados) tiene un nivel bajo de desempeño laboral, el 38.6% (32 encuestados) tiene un nivel medio de desempeño laboral, y finalmente el 22.9% (19 encuestados) tiene un nivel alto de desempeño laboral en la CMAC Huancayo S.A., Junín.

Tabla 10

La dimensión de motivación de la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de la CMAC Huancayo S.A., Junín

		Desempeño Laboral			Total
		Bajo	Medio	Alto	
D3. Motivación	Bajo	32	4	0	36
		38,6%	4,8%	0,0%	43,4%
	Medio	0	28	7	35
		0,0%	33,7%	8,4%	42,2%
	Alto	0	0	12	12
		0,0%	0,0%	14,5%	14,5%
Total		32	32	32	19
		38,6%	38,6%	38,6%	22,9%

Nota. Los resultados observables en la tabla 10, vinculada a la motivación y el desempeño laboral, presenta como de la motivación que el 43.4% (36 encuestados) tiene un nivel bajo de motivación, el 42.2% (35 encuestados) tiene un nivel medio de motivación, y el 14.5% (12 encuestados) tiene un nivel alto de motivación; en función al desempeño laboral el 38.6% (32 encuestados) tiene un nivel bajo de desempeño laboral, el 38.6% (32 encuestados) tiene un nivel medio de desempeño laboral, y finalmente el 22.9% (19 encuestados) tiene un nivel alto de desempeño laboral en la CMAC Huancayo S.A., Junín.

Tabla 11

La dimensión de empatía de la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de la CMAC Huancayo S.A., Junín

		Desempeño Laboral			Total
		Bajo	Medio	Alto	
D4. Empatía	Bajo	32	7	0	39
		38,6%	8,4%	0,0%	47,0%
	Medio	0	25	19	44
		0,0%	30,1%	22,9%	53,0%
	Alto	0	0	0	0
		0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Total		32	32	19	83
		38,6%	38,6%	22,9%	100,0%

Nota. Los resultados observables en la tabla 11, vinculada a la empatía y el desempeño laboral, presenta como de la empatía que el 47.0% (39 encuestados) tiene un nivel bajo de empatía, el 53.0% (44 encuestados) tiene un nivel medio de empatía, y el 0.0% (0 encuestados) tiene un nivel alto de empatía; en función al desempeño laboral el 38.6% (32 encuestados) tiene un nivel bajo de desempeño laboral, el 38.6% (32 encuestados) tiene un nivel medio de desempeño laboral, y finalmente el 22.9% (19 encuestados) tiene un nivel alto de desempeño laboral en la CMAC Huancayo S.A., Junín.

Tabla 12

La dimensión de habilidades sociales de la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de la CMAC Huancayo S.A., Junín

		Desempeño Laboral			Total
		Bajo	Medio	Alto	
D5. Habilidades sociales	Bajo	24	0	0	24
		28,9%	0,0%	0,0%	28,9%
	Medio	8	32	9	49
		9,6%	38,6%	10,8%	59,0%
	Alto	0	0	10	10
		0,0%	0,0%	12,0%	12,0%
Total		32	32	19	83
		38,6%	38,6%	22,9%	100,0%

Nota. Los resultados observables en la tabla 12, vinculada a las habilidades sociales y el desempeño laboral, presenta como de las habilidades sociales que el 28.9% (24 encuestados) tiene un nivel bajo de habilidades sociales, el 59.0% (49 encuestados) tiene un nivel medio de habilidades sociales, y el 12.0% (10 encuestados) tiene un nivel alto de habilidades sociales; en función al desempeño laboral el 38.6% (32 encuestados) tiene un nivel bajo de desempeño laboral, el 38.6% (32 encuestados) tiene un nivel medio de desempeño laboral, y finalmente el 22.9% (19 encuestados) tiene un nivel alto de desempeño laboral en la CMAC Huancayo S.A., Junín.

Resultados a Nivel Inferencial

Prueba de Normalidad

Tabla 13

Prueba de la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de la CMAC Huancayo S.A., Junín

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Inteligencia Emocional	,785	83	,000
Desempeño Laboral	,796	83	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Para evaluar si los datos son normales, se realizó la prueba de Shapiro Wilk en la tabla 13, sobre las variables de inteligencia emocional y desempeño laboral, en el software SPSS v.26 para evaluar la normalidad de los datos, y según los resultados se puede evaluar que estos resultados no son de distribución normal.

Constaste de Hipótesis

Hipótesis General

Relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de la CMAC Huancayo S.A., Junín.

El contraste de la hipótesis realizado en esta investigación fue el siguiente:

H1: Existe una relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de la CMAC Huancayo S.A., Junín.

H0: No existe una relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de la CMAC Huancayo S.A., Junín.

Tabla 14

Prueba de correlación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de la CMAC Huancayo S.A., Junín

			Inteligencia Emocional	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Inteligencia Emocional	Coeficiente de correlación	1,000	,834**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	83	83
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,834**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	83	83

En la tabla 14, se utilizó la prueba de correlación de Spearman, para medir el nivel de correlación establecidos en los objetivos de la investigación. Los resultados, permiten ver que la significación bilateral es menor que la planteada por lo que se rechazó la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna que indica que existe una relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de la CMAC Huancayo S.A., Junín; adicional a ello se observa que el nivel de correlación de la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores en la Caja Huancayo, es de ,834 esto indica que la relación es fuerte y directa.

Hipótesis Específica 1

Relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de la CMAC Huancayo S.A., Junín.

El contraste de la hipótesis realizado en esta investigación fue el siguiente:

H1: Existe una relación entre el autoconocimiento y el desempeño laboral de los colaboradores de la CMAC Huancayo S.A., Junín.

H0: No existe una relación entre el autoconocimiento y el desempeño laboral de los colaboradores de la CMAC Huancayo S.A., Junín.

Tabla 15

Prueba de correlación entre el autoconocimiento y el desempeño laboral de los colaboradores de la CMAC Huancayo S.A., Junín

			Autoconocim iento	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Autoconocimi ento	Coeficiente de correlación	1,000	,786**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	83	83
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,786**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	83	83

En la tabla 15, se utilizó la prueba de correlación de Spearman, para medir el nivel de correlación establecidos en los objetivos de la investigación. Los resultados, permiten ver que la significación bilateral es menor que la planteada por lo que se rechazó la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna que indica que existe una relación entre el autoconocimiento y el desempeño laboral de los colaboradores de la CMAC Huancayo S.A., Junín; adicional a ello se observa que el nivel de correlación del autoconocimiento y el desempeño laboral de los trabajadores en la Caja Huancayo, es de ,786 esto indica que la relación es fuerte y directa.

Hipótesis Específica 2

Relación entre la autorregulación y el desempeño laboral de los colaboradores de la CMAC Huancayo S.A., Junín.

El contraste de la hipótesis realizado en esta investigación fue el siguiente:

H1: Existe una relación entre la autorregulación y el desempeño laboral de los colaboradores de la CMAC Huancayo S.A., Junín.

H0: No existe una relación entre la autorregulación y el desempeño laboral de los colaboradores de la CMAC Huancayo S.A., Junín.

Tabla 16

Prueba de correlación entre la autorregulación y el desempeño laboral de los colaboradores de la CMAC Huancayo S.A., Junín

			Autorregulac ión	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Autorregulació n	Coeficiente de correlación	1,000	,749**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	83	83
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,749**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	83	83

En la tabla 16, se utilizó la prueba de correlación de Spearman, para medir el nivel de correlación establecidos en los objetivos de la investigación. Los resultados, permiten ver que la significación bilateral es menor que la planteada por lo que se rechazó la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna que indica que existe una relación entre la autorregulación y el desempeño laboral de los colaboradores de la CMAC Huancayo S.A., Junín; adicional a ello se observa que el nivel de correlación de la autorregulación y el desempeño laboral de los trabajadores en la Caja Huancayo, es de ,749 esto indica que la relación es fuerte y directa.

Hipótesis Específica 3

Relación entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la CMAC Huancayo S.A., Junín.

El contraste de la hipótesis realizado en esta investigación fue el siguiente:

H1: Existe una relación entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la CMAC Huancayo S.A., Junín.

H0: No existe una relación entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la CMAC Huancayo S.A., Junín.

Tabla 17

Prueba de correlación entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la CMAC Huancayo S.A., Junín

		Motivación	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Motivación	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,908**
		N	83
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,908**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	83

En la tabla 17, se utilizó la prueba de correlación de Spearman, para medir el nivel de correlación establecidos en los objetivos de la investigación. Los resultados, permiten ver que la significación bilateral es menor que la planteada por lo que se rechazó la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna que indica que existe una relación entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la CMAC Huancayo S.A., Junín; adicional a ello se observa que el nivel de correlación de la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores en la Caja Huancayo, es de ,908 esto indica que la relación es fuerte y directa.

Hipótesis Específica 4

Relación entre la empatía y el desempeño laboral de los colaboradores de la CMAC Huancayo S.A., Junín.

El contraste de la hipótesis realizado en esta investigación fue el siguiente:

H1: Existe una relación entre la empatía y el desempeño laboral de los colaboradores de la CMAC Huancayo S.A., Junín.

H0: No existe una relación entre la empatía y el desempeño laboral de los colaboradores de la CMAC Huancayo S.A., Junín.

Tabla 18

Prueba de correlación entre la empatía y el desempeño laboral de los colaboradores de la CMAC Huancayo S.A., Junín

			Empatía	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Empatía	Coefficiente de correlación	1,000	,831**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	83	83
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	,831**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	83	83

En la tabla 18, se utilizó la prueba de correlación de Spearman, para medir el nivel de correlación establecidos en los objetivos de la investigación. Los resultados, permiten ver que la significación bilateral es menor que la planteada por lo que se rechazó la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna que indica que existe una relación entre la empatía y el desempeño laboral de los colaboradores de la CMAC Huancayo S.A., Junín; adicional a ello se observa que el nivel de correlación de la empatía y el desempeño laboral de los trabajadores en la Caja Huancayo, es de ,831 esto indica que la relación es fuerte y directa.

Hipótesis Específica 5

Relación entre las habilidades sociales y el desempeño laboral de los colaboradores de la CMAC Huancayo S.A., Junín.

El contraste de la hipótesis realizado en esta investigación fue el siguiente:

H1: Existe una relación entre las habilidades sociales y el desempeño laboral de los colaboradores de la CMAC Huancayo S.A., Junín.

H0: No existe una relación entre las habilidades sociales y el desempeño laboral de los colaboradores de la CMAC Huancayo S.A., Junín.

Tabla 19

Prueba de correlación entre las habilidades sociales y el desempeño laboral de los colaboradores de la CMAC Huancayo S.A., Junín

			Habilidades sociales	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Habilidades sociales	Coeficiente de correlación	1,000	,814**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	83	83
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,814**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	83	83

En la tabla 19, se utilizó la prueba de correlación de Spearman, para medir el nivel de correlación establecidos en los objetivos de la investigación. Los resultados, permiten ver que la significación bilateral es menor que la planteada por lo que se rechazó la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alterna que indica que existe una relación entre las habilidades sociales y el desempeño laboral de los colaboradores de la CMAC Huancayo S.A., Junín; adicional a ello se observa que el nivel de correlación de las habilidades sociales y el desempeño laboral de los trabajadores en la Caja Huancayo, es de ,814 esto indica que la relación es fuerte y directa.

3.2 Discusión de resultados

Para el objetivo de determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Huancayo, sede Junín 2022, se observa en la tabla 20 permite observar que la correlación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral es de un Rho .834, lo que significa que existe una correlación positiva y fuerte entre las variables, considerando la muestra de 83 colaboradores encuestados. Esto es similar a lo que encontró en la investigación de (De La Villa (2018) realizó una investigación titulada relación de la Inteligencia emocional con el desempeño laboral en colaboradores de España, su finalidad fue verificar la asociación de Inteligencia emocional con el desempeño laboral. La población estuvo conformada por 214 entre los 18 y 65 años de diversas profesiones con diversos tipos de experiencia. Se concluye que, en la participación de cada profesional incide en el grado de mejora de la inteligencia emocional y también incide en la satisfacción. Además, se examinaron variables como la experiencia laboral, que no tuvieron un impacto significativo en la satisfacción laboral La teoría habla sobre las características de la Inteligencia Emocional (IE) según Vallejo y Quiroga (2017) muestran que las personas con niveles altos (IE) prestan más atención a sus emociones e identifican sus emociones y las dejan fluir por cómo visualizar sus metas. y proyectos, toman decisiones sin afectar su vida personal o profesional, equilibrando así sus acciones, analizando cualquier comportamiento o sentimiento y criticándose a sí mismos para desarrollar sus buenos sentimientos, además, tienden a esforzarse constantemente y establecer nuevas metas y tareas.

Para el objetivo de identificar el estado actual de la inteligencia emocional de los colaboradores de la Caja Huancayo, sede Junín 2022, se observa en la tabla 7 permite observar que los resultados observables en la figura 1, vinculada a la Inteligencia emocional, muestra que el 28.9% considera que esta dimensión se gestiona mal, el 56.6% considera que se gestiona regular y el 14.7% restante considera que se gestiona bien. La interpretación de estos resultados muestra que esta variable su estado es deficiente, por lo que en la priorización se pondría en los primeros lugares, para mejorar., considerando la muestra de 83 colaboradores encuestados. Esto es similar a lo que encontró en la investigación de Saldaña (2020) en su investigación

titulada: Inteligencia emocional y desempeño laboral en los trabajadores de una compañía de consultoría internacional de Lima, tuvo como objetivo general constatar la relación entre Inteligencia emocional y el desempeño laboral en trabajadores de una organización de consultoría internacional, en la ciudad de Lima. Se utilizó una metodología cuantitativa y no experimental – transeccional y correlacional. La muestra estuvo conformada por 134 colaboradores. Asimismo, se empleó como instrumentos dos cuestionarios. Se concluye, que la Inteligencia emocional en un 79.0% se encuentra ubicado en el nivel alto y el desempeño laboral, en un 92.0% en un nivel regular. Por ende, concatenación positiva muy alta de la Inteligencia Emocional, con el desempeño laboral, (Coef. de Spearman: 0.840). La teoría habla sobre las características de la Inteligencia Emocional (IE) según Vallejo y Quiroga (2017) muestran que las personas con niveles altos (IE) prestan más atención a sus emociones e identifican sus emociones y las dejan fluir por cómo visualizar sus metas. y proyectos, toman decisiones sin afectar su vida personal o profesional, equilibrando así sus acciones, analizando cualquier comportamiento o sentimiento y criticándose a sí mismos para desarrollar sus buenos sentimientos, además, tienden a esforzarse constantemente y establecer nuevas metas y tareas.

Para el objetivo de conocer el estado actual del desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Huancayo, sede Junín 2022, se observa en la tabla 8 permite observar que los resultados observables en la figura 2, vinculada al desempeño Laboral, muestra que el 38.6% considera que esta dimensión se gestiona mal, el 38.6% considera que se gestiona regular y el 22.8% restante considera que se gestiona bien. La interpretación de estos resultados muestra que esta dimensión su estado es deficiente, por lo que en la priorización se pondría en primer lugar, para mejorar. Esto es similar a lo que encontró en la investigación de Dionicio (2019) en su trabajo de investigación titulado: Inteligencia emocional y desempeño laboral en los trabajadores de una compañía gráfica de Chiclayo, su principal objetivo fue reconocer la correlación existente entre la Inteligencia emocional y desempeño laboral en los trabajadores de la Compañía indicada. El tipo de diseño que se empleó fue de tipo transaccional, no experimental y correlacional. La muestra estuvo conformada por 27 colaboradores de las áreas operarias y administrativas de la compañía. Los dos

instrumentos utilizados fueron: El cuestionario de desempeño laboral y el inventario de Inteligencia emocional de Barón ICE. Por ende, se llega a la conclusión que se consiguió determinar la existencia de una dependencia positiva de la Inteligencia emocional, con el desempeño laboral. La teoría habla sobre esto Mondy y Noé (2010) nos dicen que el propósito de hacer el trabajo es asegurar que los procesos se estructuren en torno al máximo beneficio para los empleados y/o grupos de trabajo en una organización. Grijalva, Guaman y Castro (2019) enfatizaron la importancia de los resultados como consecución de metas. De igual forma (Matabacoy, Alvarez y Riobamba, 2019) encontraron que el crecimiento en el lugar de trabajo contribuye al desarrollo personal y profesional de los colaboradores, lo que conduce a una mejora en la calidad de vida y a la creación de nuevos puestos de trabajo en los diferentes niveles del establecimiento.

Para el objetivo de medir la relación entre las dimensiones de la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Huancayo, sede Junín 2022, se observa en la tabla 20 permite observar que la correlación entre: el autoconocimiento y el desempeño laboral de los trabajadores en Caja Huancayo, es de ,786 esto indica que la relación es fuerte y directa; en el caso de la auto regulación y el desempeño laboral de los trabajadores en Caja Huancayo, es de ,749 esto indica que la relación es fuerte y directa; en el caso de la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores en la Caja Huancayo, es de ,908 esto indica que la relación es muy fuerte y directa; en el caso de la empatía y el desempeño laboral de los trabajadores en la Caja Huancayo, es de ,831 esto indica que la relación es fuerte y directa; y finalmente en el caso de las habilidades sociales y el desempeño laboral de los trabajadores en la Caja Huancayo, es de ,814 esto indica que la relación es fuerte y directa.

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Conclusiones

En relación al objetivo general de la investigación que fue determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Huancayo, sede Junín 2022. Los resultados de la investigación permiten concluir que si existe una relación estadística entre ambas variables según el nivel de correlación de Spearman teniendo un Rho de .834 lo que significa que existe una correlación positiva y fuerte entre las variables, considerando la muestra de los 83 colaboradores encuestados.

En relación al objetivo específico número uno de la investigación que fue identificar el estado actual de la inteligencia emocional de los colaboradores de la Caja Huancayo, sede Junín 2022. Los resultados de la investigación permiten concluir que en relación al estado actual de la inteligencia emocional el 28.9% considera que esta dimensión se gestiona mal, el 56.6% considera que se gestiona regular y el 14.7% restante considera que se gestiona bien. La interpretación de estos resultados muestra que esta variable su estado es deficiente, por lo que en la priorización se pondría en los primeros lugares, para mejorar., considerando la muestra de 83 colaboradores encuestados.

En relación al objetivo específico número dos de la investigación que fue conocer el estado actual del desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Huancayo, sede Junín 2022. Los resultados de la investigación permiten concluir que en relación al estado actual del desempeño Laboral el 38.6% considera que esta dimensión se gestiona mal, el 38.6% considera que se gestiona regular y el 22.8% restante considera que se gestiona bien. La interpretación de estos resultados muestra que esta dimensión su estado es deficiente, por lo que en la priorización se pondría en primer lugar, para mejorar.

En relación al objetivo específico número tres de la investigación que fue medir la relación entre las dimensiones de la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Huancayo, sede Junín 2022. Los resultados de la

investigación permiten concluir que la correlación entre: el autoconocimiento y el desempeño laboral de los trabajadores en Caja Huancayo, es de ,786 esto indica que la relación es fuerte y directa; en el caso de la auto regulación y el desempeño laboral de los trabajadores en Caja Huancayo, es de ,749 esto indica que la relación es fuerte y directa; en el caso de la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores en la Caja Huancayo, es de ,908 esto indica que la relación es muy fuerte y directa; en el caso de la empatía y el desempeño laboral de los trabajadores en la Caja Huancayo, es de ,831 esto indica que la relación es fuerte y directa; y finalmente en el caso de las habilidades sociales y el desempeño laboral de los trabajadores en la Caja Huancayo, es de ,814 esto indica que la relación es fuerte y directa.

4.2 Recomendaciones

Se recomienda a la gerencia de la Caja Huancayo, sede Junín utilice los resultados de esta investigación, en los que se observa que existe un nivel alto positiva y fuerte de correlación, para mejorar el desempeño laboral a través de programas que fortalezcan el nivel de inteligencia emocional de sus colaboradores, de esta manera se podrá tener un nivel más alto de desempeño en toda la organización.

Se recomienda analizar sobre las causas del déficit en la inteligencia emocional, ya que se puede observar que solo el 14.7% de los colaboradores tienen una buena gestión de sus emociones. Con base en los resultados se deberá priorizar los incentivos que influyan sobre el nivel de motivación de los colaboradores, así como en su capacidad de empatizar y trabajar en equipo.

Se recomienda analizar sobre las causas del déficit en el desempeño laboral, ya que se puede observar que solo 22.8% de los colaboradores tienen un buen desempeño laboral. Con base en los resultados se deberá priorizar los incentivos que influyan sobre el nivel de satisfacción en el trabajo y en el trabajo en equipo, ya que estos son los dos factores que influyen más sobre el actual deficiente desempeño laboral.

Se recomienda enfocarse en la relación de motivación y desempeño laboral, ya que es la relación más fuerte con un .908, lo que podría dar mejores resultados en incrementar el desempeño laboral.

REFERENCIAS

- Alave, S. y Pampa, S. (2018). Relación entre dependencia a videojuegos y habilidades sociales en estudiantes de una institución educativa estatal de Lima Este. *Muro de la investigación*. 3(2), 70-82. doi: <https://doi.org/10.17162/rmi.v3i2.1162>
- Ariza, M. (2017). Influencia de la inteligencia emocional y los afectos en la relación maestro-alumno, en el rendimiento académico de estudiantes de educación superior. *Educación y Educadores*, 20(2), 193-210. doi: <http://dx.doi.org/10.5294/edu.2017.20.2.2>
- Arrabal, E. (2018). *Inteligencia emocional*. Madrid: Editorial Elearning, S.L.
- Arthur, B (2019) *El Marketing Relacional y la Fidelización del Cliente en la Empresa Ediciones Huánuco E.I.R.L. Huánuco – 2019*. [Universidad de Huánuco]. <http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2023/BENIGNO%20F RETEL%2C%20Arthur%20Ahilton.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación*. (3ª. ed.). Ciudad de México: Grupo Editorial Patria.
- Barahona, L., y Alegre, A. (2016). Emotional intelligence and ADHD: A comparative analysis in students of Lima Metropolitan area. *Propósitos y*
- BBVA. (3 de Julio de 2020). *La importancia de fidelizar a nuestros clientes*. La importancia de fidelizar a nuestros clientes: <https://www.bbva.es/finanzas-vistazo/para-tu-negocio/capacidades-digitales/la-importancia-de-fidelizar-a-nuestros-clientes.html>
- Benavides, P. (2018) *Investigación y Propuesta de un plan de Marketing para la consultora selecta Talent Hunters de quito, Ecuador*. [Universidad de Palermo Master en Dirección de Empresas]. <https://dspace.palermo.edu/dspace/bitstream/handle/10226/2119/TESIS%20MBA%20BENAVIDES%20FINAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., y Benavides, A. (2020). La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización.

Revista Universidad y Sociedad, 12 (3), 385-390.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000300385

Bornaz, K (2016). "Niveles de inteligencia emocional y desempeño en el personal de salud administrativo de la micro red la molina – Cieneguilla". Tesis de Posgrado, Universidad San Martín de Porres, Lima, Perú.

Boyatzis, R., Rochford, K. y Cavanagh, K. (2017). Emotional intelligence competencies in engineer's effectiveness and engagement. *Career*

Bueno, W. (2018). Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores del Banco de la Nación Tacna, 2017. (Tesis de magister, Universidad Privada de Tacna, Tacna, Perú). Recuperado de <http://repositorio.upt.edu.pe/handle/UPT/385>

Bustamante, M., Llorens, S. y Acosta, H. (2014). Empatía y calidad de servicio: El papel clave de las emociones positivas en equipos de trabajo. *Revista Latinoamericana de Psicología Positiva*, 1 (1), 7 – 17.
<http://repositori.uji.es/xmlui/handle/10234/123113>

Cáceres, A. (2020). *El Marketing 4.0 Y Su Relación Con La Fidelización De Los Clientes En Las Entidades Financieras De Yurimaguas – 2020*. Universidad privada del norte.
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/26002/TESIS%20FINAL.%20ANDREA%20CACERES-%2003%20NOV%20%202020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Campbell, P. (1993). *A theory of performance*. New York: Employee Selection.

Cazalla, N. y Molero, D. (2016). Perceived emotional intelligence, dispositional optimism-pessimism, life satisfaction and teachers' personality in their initial training. *Revista de Investigación Educativa*, 34(1), 241-258. doi: <http://dx.doi.org/10.6018/rie.34.1.220701>

- Cervantes, G. (2019) *Análisis de aplicación del marketing digital y su influencia en el proceso de compras de los clientes de la empresa "Artículos JM"*. [Administración de Empresas y Marketing]. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/%20de%20los%20clientes%20de%20la%20empresa.pdf>
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones*. (10ª. ed.). Nueva York: McGraw-Hill.
- Cuadrado, S. y Guajala, S. (2017). *La importancia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral*. (Tesis de magister, Universidad de Especialidades Espíritu Santo, Guayaquil, Ecuador). Recuperado de <http://repositorio.uees.edu.ec/handle/123456789/1206>
- Dávila, E. y Dávila, J. (2019). *Habilidades Sociales y Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Institución Educativa N° 80105 Uchumarca- Bolívar - La Libertad 2018* [Tesis de maestría, Programa de maestría en Administración de la Educación, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/30784>
- Development International, 22(1), 70-86. doi: <https://doi.org/10.1108/CDI-082016-0136>
- Diario Gestión (2018). *¿Qué se puede hacer para fidelizar a los clientes?* <https://gestion.pe/tu-dinero/fidelizar-clientes-239688-noticia/?ref=gesr>
- Escamilla, G. (2020). *Fidelización del cliente: concepto, importancia, consejos y métricas*. <https://www.rdstation.com/es/blog/fidelizacion-del-cliente/>
- Estela, E., Sánchez, M. (2018). *Marketing de servicios para mejorar la competitividad de la empresa de transportes burga Express S.R.L. Chiclayo 2017*. <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibsipansp/detail.action?docID=3218202&query=fidelizaci%C3%B3>
- Fernández-Martínez, A. M., & Montero-García, I. (2016). *Aportes para la educación de la Inteligencia Emocional desde la Educación Infantil*. *Revista Latinoamericana*

De Ciencias Sociales, Niñez y Juventud, 14(1), 53-66.
<https://www.redalyc.org/jatsRepo/773/77344439002/index.html>

Flores, G. (2016). Habilidades sociales y desempeño laboral de las promotoras educativas de San Juan de Lurigancho, 2016 [Tesis de maestría, Programa de maestría en Administración de la Educación, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/15883>

Flores, I., Lermo, L. y Paytan, J. (2018). La empatía y su relación con el desempeño laboral del profesional de enfermería en la unidad de cuidados intensivos de la clínica Ortega Huancayo, 2018 [Tesis de especialidad, Programa de enfermería intensiva, Universidad Nacional del Callao]. Repositorio de la Universidad del Callao. <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/2986>

Gardner, H. (1983). *Frames of Mind. The Theory of Multiple Intelligences*. New York: Basic Books.

Goleman, D. (2010). *La práctica de la inteligencia emocional*. Barcelona: Editorial Kairós.

Gómez, Y. (2019). *Educación en inteligencia emocional es una tarea de toda la vida*. El Tiempo.
http://fresno.ulima.edu.pe/ss_bd00102.nsf/RecursoReferido?OpenForm&id=PROQUEST-41716&url=https://www.proquest.com/newspapers/educar-en-inteligencia-emocional-es-una-tarea-de/docview/2329671285/se-2?accountid=45277

Gonzales, M. Y Torres, G. (2018). *Relación Entre El Marketing Digital Y La Fidelización De Clientes En La Clínica María Belén S.R.L. De Cajamarca, Año 2018* [Universidad Privada del Norte].
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/15100/Gonzales%20Maza%20Grace%20ElizabeAllowed=y>

Granda, G. (2020). *Marketing de servicios para fidelizar clientes de la corporación nacional de telecomunicaciones, sucursal Plaza Colonia, Guayaquil*.

[Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil].
<http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/3687>

Grijalva, M., Guamán, M. y Castro, J. (2019). Desempeño laboral como vector ocupacional. *Revista mktDescubre*, 1(14), 22-30. Recuperado de http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/13750/1/mkt_n14_03.pdf

Gavín, O. y Molero D. (2019). A study about emotional intelligence, vital satisfaction and dispositional optimism in an occupational day center of people with intellectual disability. *Revista Española sobre Discapacidad Intelectual*, 50(3), 47-65. doi: <http://dx.doi.org/10.14201/scero20195034765>

Hacker, W. (1994). *Action theory and occupational psychology*. Berlín: The German Journal of Psychology.

Hernández, M. (2019). *Marketing de servicio que permita la fidelización de los clientes de la empresa Prepagada Salud SA en la ciudad de Quevedo*. [Universidad laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil Facultad de Administración Carrera de Mercadotecnia]. <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/1399/1/T-ULVR-1399.pdf>

Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). "Metodología de la Investigación Científica" (6 ed.). México, México: Mc Graw Hill Educación. Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México: Mc Graw Hill Education. International Institute for Management Development (2019). *IMD World Talent Ranking 2019*. Recuperado de <https://www.imd.org/wcc/world-competitiveness-center-rankings/world-talent-ranking-2019/>

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Selección de la muestra. En Metodología de la Investigación* (6ª ed., pp. 170-191). México: McGraw-Hill. http://euaem1.uaem.mx/bitstream/handle/123456789/2776/506_6.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Huamán, G. (2018) *El Marketing digital y la fidelización de los clientes en el restaurante Cholos, en Viña del Mar de Chile, 2018*. [Universidad Cesar Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/HUAMAN_VGA.pdf
- Ibáñez, A. Wong, N (2019) *Marketing Relacional Para La Fidelización Del Cliente Mediante La Tarjeta Platinum En El Centro Integral Esperanza Ferrá Soto*, [Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil]. <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/3006/1/T-ULVR-2652.pdf>
- Jordan y Tixce (2019) *Marketing Relacional Para La Fidelización De Clientes En La Empresa Talleres Soldafrio Del Ecuador Ubicada En El Sector Norte De La Ciudad De Guayaquil*. [Para obtener el grado de ingeniero en marketing. Universidad Laica Vicente Rocafuerte De Guayaquil]. <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/3464/1/T-ULVR-3044.pdf>
- Kantar (2021) "Cómo será la fidelización hacia las marcas en el 2021". <https://www.kantar.com/es/inspiracion/marcas/como-sera-la-fidelizacion-hacia-las-marcas-en-2021>
- Lacalle, G. (2016). *El capital humano y las relaciones laborales en la empresa (Operaciones administrativas de recursos humanos)*. Madrid: Editorial EDITX.
- Leininger, G. (2016). "La salud mediante el buen humor: 100 claves para recuperarlo". Editorial De Vecchi S.A.
- Locke, E. (1968). Toward a theory of task motivation and incentives. *Organizational Behavior & Human Performance*, 3(2), 157-189. doi: [https://doi.org/10.1016/0030-5073\(68\)90004-4](https://doi.org/10.1016/0030-5073(68)90004-4)
- López, M (2018) *El Marketing Bancario y su Relación con el Posicionamiento del Banco Gnb Sudameris En La Ciudad De Los Olivos, Año 2018*. [Tesis Para Obtener el Título Profesional De Licenciada en Administración. Universidad Cesar Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/19516/Lopez_MM M.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

- López, R (2019) *¿Cómo fidelizar clientes en un banco? 5 fórmulas que funcionan. Instasent.* <https://www.instasent.com/blog/como-fidelizar-clientes-en-un-banco-5-formulas-que-funcionan>
- Lovato, M. (2021). Habilidades sociales para el desempeño laboral del personal administrativo en la unidad educativa Luis Leoro Franco 2019 [Trabajo de grado, Programa de licenciatura en Secretariado Ejecutivo en español, Universidad Técnica del Norte]. Repositorio de la Universidad Técnica del Norte. <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/11059>
- Manjarrez, N., Boza, J., y Mendoza, E. (2020). La motivación en el desempeño laboral de los empleados de los hoteles en el Cantón Quevedo, Ecuador. *Revista Universidad y Sociedad*, 12 (1), 356 – 365. <https://n9.cl/vurk1>
- Manpower. (2018). Resolviendo la escasez de talento. <http://www.manpower.com.pe/mpintranet/publicaciones/5686-7070551448398.pdf>
- Matabanchoy, S., Álvarez, K. y Riobamba, O. (2019). Effects of performance evaluations on the quality of work life of employees: A review from 2008 to 2018. *Universidad y Salud*, 21(2), 176-187. doi: <http://dx.doi.org/10.22267/rus.192102.152>
- Merino, M (2020) Chiclayo. *Estrategias de Marketing de Servicios para la Fidelización de Clientes en la Empresa Viettel Peru Sac, Chiclayo 2020.* [Título Profesional de Licenciado en Administración. Universidad señor de Sipán]. <http://repositorio.uss.edu.pe/Merino%20Bonilla,%20Mar%C3%ADaelena%20de%20Milagro.pdf>
- Mondy, R. y Noe, R. (2010). *Administración de recursos humanos.* (9ª. ed.). Ciudad de México, México: Pearson Educación S.A.
- Morales, E. (2016). "Empoderamiento y desempeño laboral". Tesis de Pregrado, Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala.
- Moreno, M. y Wong, H. (2018). Relación de las habilidades directivas y la satisfacción laboral en la empresa Chicken King De Trujillo, 2018. Cuadernos

Latinoamericanos De Administración, 14(27). Doi:
<https://doi.org/10.18270/cuaderlam.v14i27.2475>

Paredes et al. (2019) *Marketing De Servicios. Primera edición. Ecuador.*
<http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/510/3/marketing%20de%20servicios.pdf>

Peña, M. y Durán, N. (2016). Justicia organizacional, desempeño laboral y discapacidad. *Revista Colombiana de Ciencias Sociales*, 7(1), 201-222. doi:
<https://doi.org/10.21501/22161201.1540>

Peralta, E (2019) *Marketing de Servicios: Qué es y Por qué es Importante. Genwords.*
<https://www.genwords.com/blog/marketing-de-servicios>

Pereda, F., López, T. y Gonzáles, F. (2016). La inteligencia emocional como habilidad directiva. Estudio aplicado en los municipios de la provincia de Córdoba (España). *Revista de Ciencias Sociales y Humanidades*, 27(53), 98-120. doi:
<http://dx.doi.org/10.20983/noesis.2018.1.5>

Pérez, D y Rosillo, E (2019). *Estrategias de marketing digital y fidelización del cliente de Ferronor Sociedad Anónima Cerrada, Chiclayo 2019.* [Para obtener el Título Profesional de Licenciada en Ciencias de la Comunicación. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo].
[Perez_Neira_Diana_Carolina_y_Rosillo_Silva_Jessica_Elizabeth.pdf](#)

Pérez, J. (2019). *Estrategias de marketing de servicios para mejorar la atención al cliente del restaurante pollería chifa 5 sabores, Chiclayo – 2019.* [Para optar el grado académico de bachiller en administración, Universidad Señor de Sipan, Lambayeque, Pimentel].
<http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/5641/P%C3%A9rez%20D%C3%ADaz%20Jenny%20Roxana.pdf?sequence=5&isAllowed=y>

Pérez, W. (2010). *Fidelización de clientes (2a. ed.)*. Málaga, Editorial ICB.
<https://elibro.net/es/ereader/bibsipan/117574?page=126>.

- Pimenta, A. y Martínez, P. (2016). Análisis de la performance en las empresas: una perspectiva integrada. Barcelona: Editorial UOC.
- Pozio, G. (2021). *La Importancia De Un Plan De Marketing Y Cómo Elaborarlo*, *Grou crecimiento digital*: <https://www.grou.com.mx/blog/importancia-de-un-plan-de-marketing-y-como-elaborarlo>
- Quiroz, N. (2019). *Plan De Marketing De Servicios Para Incrementar Ventas En La Ferretería Gloria E.I.R.L. Reque 2018, Chiclayo – 2019*. [Para Optar Título Profesional de Licenciada en Administración, Universidad Señor de Sipán]. [http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/Quiroz%20Villegas%20Nayda%20Cristina%20\(3\).pdf](http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/Quiroz%20Villegas%20Nayda%20Cristina%20(3).pdf)
- Representaciones, 4(1), 61-114. doi: <http://dx.doi.org/10.20511/pyr2016.v4n1.87>
- Rodrigo, D., Cejudo, J. y Pérez J. (2019). Compendio y análisis de medidas de evaluación de la inteligencia emocional capacidad. *Revista Iberoamericana de Diagnóstico y Evaluación Psicológica*, 51(2), 99-115. doi: <https://doi.org/10.21865/RIDEP51.2.08>
- Rodríguez, B. (2019). ¿Por qué usar la educación financiera para fidelizar a tus clientes? *COBIS*. COBIS: <https://blog.cobiscorp.com/educacion-financiera-fidelizar-clientes>
- Rodríguez, J. y Pérez, O. (2017) Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. <https://www.redalyc.org/pdf/206/20652069006.pdf>
- Rueda, E. (2019). *Modelo CRM Como Estrategia Para la Fidelización de los Clientes de la Empresa Elegant-Taxi Chiclayo S.R.L.* [Para optar el título profesional licenciado en administración. Universidad Cesar Vallejo]. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38703/Rueda_AE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sáenz, P., Almagro, B. y Fernández, E. (2017). Motivación, inteligencia emocional y actividad física en universitarios. Madrid: Universidad de Huelva.

- Salazar, J. & Guaigua, J. (2018). "El marketing relacional para mejorar la fidelización de los clientes en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del cantón Latacunga-Ecuador". Universidad Técnica De Cotopaxi, Ecuador. Pág. 4. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6145638.pdf>
- Salcedo, F. (2018). Desempeño laboral reflejado en las evaluaciones organizacionales. *Ingeniería, Desarrollo e Innovación*, 1(2), 1-2. doi: <https://doi.org/10.32012/26195259/2018.v1i2.41>
- Saldaña, J. (2020). "Inteligencia emocional y desempeño laboral en los colaboradores de una consultora internacional de lima". Tesis de Posgrado. Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Silva, K. & Pérez, J. (2016). "Relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Novedades B&V S.A.C. de la ciudad de Trujillo en el periodo 2016". Tesis de Pregrado, Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú.
- Sum, M. (2015). "Motivación y desempeño laboral (Estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango)" [Trabajo de grado, Programa de licenciatura en psicología organizacional, Universidad Rafael Landívar]. Repositorio de la Universidad Rafael Landívar. <https://n9.cl/kvjxr>
- TalentSmart (2019). Emotional intelligence. Recuperado de <http://www.talentsmart.com/about/emotional-intelligence.php>
- Thompson. (2016) *¿Quién se ha llevado a mi cliente? Estrategias clave para fidelizar a los clientes.* Grupo editorial Patria. <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibsipansp/detail.action?docID=4870707&query=lealtad+de+clientes>
- Tirado, M.M., Cudris, L., Redondo, M.P. & Jiménez, K. (2020). Inteligencia emocional, Clima organizacional y estrés ocupacional en profesionales que prestan servicios en primera infancia. *Clío América*,14(27), 441-453. <http://dx.doi.org/10.21676/23897848.3763>

- Valenzuela, A. y Portillo, S. (2018). Emotional Intelligence in Primary Education and Its Relationship with Academic Performance. *Revista Electrónica Educare*, 22(3), 1-15. doi: <https://doi.org/10.15359/ree.22-3.11>
- Vallejo, C. y Quiroga, A. (2017). Inteligencia emocional y conductas laborales contraproducentes: Metaanálisis de su relación. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 2(6). doi: <https://doi.org/10.21772/ripo.v36n2a01>
- Quintanilla, P. (2019). *La comprensión del otro: Explicación, interpretación y racionalidad*. Lima: Fondo Editorial de la PUCP.
- Vásquez, G. y Wiese, S. (2018). *Motivación y desempeño laboral del personal administrativo en una empresa agroindustrial de la región Lambayeque* [Tesis de maestría, Programa de maestría en formación directiva y gobierno de las personas, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. Repositorio de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. <https://n9.cl/3yrkm>
- VASS (2022) *Estrategias de Marketing. ¿Cómo hacer Branding en el sector bancario?* <https://vasscompany.com/marketing-sector-bancario/>
- Vértiz, R (2019) *El Marketing Relacional y la Fidelización de las Medianas Empresas, Clientes de SCOTIABANK en la ciudad de Lima – Perú*. Universidad de Lima. https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/9946/V%C3%A9rtiz_Telenta_Roberto_Emanuel.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Viñaras, E (2021) *Fidelización de clientes: qué es, beneficios y ejemplos de éxito Cyberclick*. <https://www.cyberclick.es/numerical-blog/fidelizacion-de-clientes-que-es-beneficios-y-ejemplos-de-exito>
- Vivanco, R. (2019) *Marketing relacional enfocado a la fidelización de los clientes del restaurante Mar Criollo, Lima, 2019*, Para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración y Negocios Internacionales. Universidad Norbert Wiener. <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3252/TESIS%20Vivanco%20Rosa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Zenvia, T (2020) *Fidelización del cliente: aprende todo lo que necesitas saber para encantar a tus consumidores.* Zenvia.

<https://www.zenvia.com/es/blog/fidelizacion-del-cliente/>

Anexos

Anexo N° 01: Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	TIPO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN	TÉCNICAS	MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS
<p>Problema general ¿Cómo se relaciona la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores en la Caja Huancayo, sede Junín?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Huancayo, sede Junín 2022.</p> <p>Objetivo específico Identificar el estado actual de la inteligencia emocional de los colaboradores de la Caja Huancayo, sede Junín 2022. Determinar el estado actual del desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Huancayo, sede Junín 2022. Medir la relación entre el autoconocimiento y el desempeño laboral de los trabajadores en la Caja Huancayo, sede Junín. Conocer la relación entre la auto regulación y el desempeño laboral de los trabajadores en la Caja Huancayo, sede Junín. Establecer la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores en la Caja Huancayo, sede Junín. Medir la relación entre la empatía y el desempeño laboral de los trabajadores en la Caja Huancayo, sede Junín. Conocer la relación entre las habilidades sociales y el desempeño laboral de los trabajadores en la Caja Huancayo, sede Junín.</p>	<p>Inteligencia emocional.</p> <p>Desempeño laboral</p>	<p>Investigación descriptiva</p>	<p>La población, es el conjunto de personas o elementos que poseen características, actitudes, similares, que son objeto estudio. La población estuvo conformada por los 83 trabajadores de la empresa de toda la oficina de la Caja Huancayo – Junín.</p>	<p>Encuesta</p>	<p>Estadística descriptiva, tablas, gráficos trabajados desde los programas Excel y SPSS 25</p>
	<p>DISEÑO No experimental - Trasversal</p> <p>Figura 1: Diseño de Investigación</p> <p>M → O → V</p> <p>Donde: M=representa a la muestra. O= representa la aplicación del instrumento. V representa a la variable.</p>		<p>MUESTRA 83 trabajadores</p>	<p>INSTRUMENTOS Cuestionario</p>		
				<p>Escala Likert</p> <p>1.Nunca, 2.Casi nunca 3.A veces, 4.Casi siempre, 5.Siempre.</p>		

Fuente: Elaboración propia.

Anexo N°02: Cuestionario de calidad de Inteligencia emocional y desempeño laboral

INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA OFICINA DE LA CAJA HUANCAYO – JUNÍN.

Lea de manera cuidadosa cada pregunta y responda con un (X), la información que Usted brinde se mantendrá en absoluta reserva, por lo que le pido sea lo más sincero posible.

Encuesta para clientes

Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Muy de acuerdo
1	2	3	4	5

Variable: Inteligencia emocional

DIMENSIÓN: Autoconocimiento					
1	Tiene usted la facilidad de prestar atención a sus sentimientos				
2	Normalmente usted dedica parte de su tiempo a pensar en sus emociones				
3	Valora usted aportar información útil y constructiva a su equipo de trabajo				
4	Considera usted que se muestra tal y como es en su entorno laboral				
5	Considera usted que confiar en sí mismo le ayuda a tolerar la presión laboral				
6	Le agrada a usted iniciar situaciones nuevas y desafiantes				
DIMENSIÓN: Autorregulación					

7	Tiene usted la capacidad de poder aceptar sus errores cometidos en el trabajo					
8	Mantiene usted la calma ante situaciones difíciles en su entorno laboral					
9	Tiene usted alguna dificultad para realizar labores cuando se siente presionado					
10	Considera usted ser una persona leal a sus principios y valores					
11	Tiene usted la facilidad de adaptarse a las distintas actividades laborales					
12	A usted le agrada afrontar situaciones nuevas y desafiantes en su entorno laboral					
DIMENSIÓN: Motivación						
13	Motiva usted a sus compañeros en el desempeño de sus actividades					
14	Se siente usted motivado cuando alcanza objetivos individuales y grupales					
15	Se siente usted comprometido con los objetivos institucionales de su trabajo					
16	Desarrolla usted su trabajo sin esperar algún tipo de recompensa					
17	Se siente usted optimista al desarrollar sus actividades en el trabajo					
18	Busca usted soluciones de manera optimista cuando se presentan problemas en su trabajo					
DIMENSIÓN: Empatía						
19	Comprende usted las necesidades de sus compañeros de trabajo					
20	Tiene usted la facilidad de saber escuchar a sus compañeros de trabajo					

21	Ayuda usted a sus compañeros de trabajo cuando se encuentran con alguna dificultad					
22	Comparte usted con sus compañeros de trabajo nuevos conocimientos					
23	Mantiene usted una buena relación con sus compañeros de trabajo					
24	Aprovecha usted las cualidades de sus compañeros para mejorar el trabajo					
DIMENSIÓN: Habilidades sociales						
25	Propone ustedes estrategias enfocada en mejorar las actividades sociales de su trabajo					
26	Fomenta usted la unidad y armonía para el cumplimiento de objetivos					
27	Tiene usted la habilidad de comunicarse con los demás de manera empática					
28	Considera usted la opinión de los demás al momento de tomar alguna decisión					
29	Considera usted tener la capacidad de influir e inspirar a los demás					
30	Tiene usted la facilidad de transmitir su visión al equipo de trabajo					

Variable: Desempeño Laboral

DIMENSIÓN: Satisfacción laboral						
1	Siente usted que su desempeño laboral es valorado en su trabajo					
2	Considera usted que el trabajo que realiza le permite alcanzar sus objetivos profesionales					

3	Siente usted que su trabajo cumple con las necesidades laborales en los plazos previstos					
4	Considera usted que la remuneración que percibe es suficiente para hacer un buen trabajo					
5	Considera usted que existe un sistema justo y transparente de ascenso en su trabajo					
6	Considera usted que todos los colaboradores tienen la misma oportunidad de formación					
DIMENSIÓN: Actitud y desenvolvimiento						
7	Tiene claro que esperan de usted en el trabajo					
8	Siente usted que constantemente alcanza los objetivos de su área de trabajo					
9	Muestra usted permanentemente preocupación por realizar un buen trabajo					
10	Trabaja usted tiempo extra para alcanzar los objetivos planteados en su trabajo					
11	Resuelve usted los problemas presentados en su área de trabajo					
12	Tiene usted la capacidad de analizar resultados cuando no son positivos					
DIMENSIÓN: Habilidades para aprender						
13	Tiene usted conocimiento suficiente para realizar las tareas de su puesto laboral					
14	Considera usted tener la capacidad de adquirir conocimientos nuevos					
15	Tiene usted conocimientos limitados y poco claros sobre su función laboral					
16	Ocasionalmente a usted se le dificulta adquirir nuevos conocimientos					

17	Considera usted que no posee el interés necesario para adquirir nuevos conocimientos					
18	Siente usted que le es indiferente mejorar su productividad laboral					
DIMENSIÓN: Calidad de Trabajo						
19	Permanentemente usted cumple con exactitud el trabajo asignado					
20	Considera usted que es seguro y preciso en su trabajo					
21	Siente usted que solo cuando se le exige cumple con su trabajo asignado					
22	Considera usted que el desarrollo de su trabajo es aceptable					
23	Considera usted que es descuidado y comete errores con bastante frecuencia					
24	Siente usted que su trabajo necesita ser supervisado con bastante frecuencia					
DIMENSIÓN: Relacionarse con los demás						
25	Tiene usted una excelente disposición y fomenta el trabajo en equipo					
26	Generalmente usted colabora espontáneamente en su equipo de trabajo					
27	Presenta usted dificultad para comunicar y expresar su opinión a su equipo de trabajo					
28	Se le dificulta a usted mantener un trabajo cortés y respetuoso con sus compañeros					
29	Siente usted que no está dispuesto a trabajar en equipo					
30	Siente usted que no acepta trabajar en equipo aun cuando es necesario					

Anexo N°03: Validación por juicio de expertos

Validación del Primer Experto – Mg. A.N. Pedro Antonio Pérez Arboleda

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

1. NOMBRE DEL JUEZ		Pedro Antonio Pérez Arboleda
2.	PROFESIÓN	Licenciado en Administración de empresas
	GRADO ACADÉMICO	Magíster
	ESPECIALIDAD	Recursos Humanos
	EXPERIENCIA PROFESIONAL(AÑOS)	16 años
	CARGO	Docente de la escuela de posgrado de la UCV
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA CMAC HUANCAYO S.A., JUNÍN.		
3. DATOS DEL TESISISTA		
3.1	NOMBRES Y APELLIDOS	Mad, Angélica Enedina
3.2	PROGRAMA DE PREGRADO	FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
4. INSTRUMENTO EVALUADO		Encuesta aplicada a los 83 trabajadores de la empresa de toda la oficina de la Caja Huancayo – Junín.
5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO		GENERAL Determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Huancayo, sede Junín 2022. ESPECÍFICOS <ul style="list-style-type: none">• Identificar el estado actual de la inteligencia emocional de los colaboradores de la Caja Huancayo, sede Junín 2022.• Determinar el estado actual del desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Huancayo, sede Junín 2022.• Medir la relación entre el autoconocimiento y el desempeño laboral de los trabajadores en la Caja Huancayo, sede Junín.• Conocer la relación entre la auto regulación y el desempeño laboral de los trabajadores en la Caja Huancayo, sede Junín.• Establecer la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores en la Caja Huancayo, sede Junín.• Medir la relación entre la empatía y el desempeño laboral de los trabajadores en la Caja Huancayo, sede Junín.• Conocer la relación entre las habilidades sociales y el desempeño laboral de los trabajadores en la Caja Huancayo, sede Junín.

A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas 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

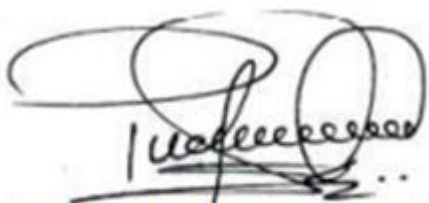
POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS

INTELIGENCIA EMOCIONAL

01	Tiene usted la facilidad de prestar atención a sus sentimientos	A (X) SUGERENCIAS:	D ())
02	Normalmente usted dedica parte de su tiempo a pensar en sus emociones	A (X) SUGERENCIAS:	D ())
03	Valora usted aportar información útil y constructiva a su equipo de trabajo	A (X) SUGERENCIAS:	D ())
04	Considera usted que se muestra tal y como es en su entorno laboral	A (X) SUGERENCIAS:	D ())
05	Considera usted que confiar en sí mismo le ayuda a tolerar la presión laboral	A (X) SUGERENCIAS:	D ())
06	Le agrada a usted iniciar situaciones nuevas y desafiantes	A (X) SUGERENCIAS:	D ())
07	Tiene usted la capacidad de poder aceptar sus errores cometidos en el trabajo	A (X) SUGERENCIAS:	D ())
08	Mantiene usted la calma ante situaciones difíciles en su entorno laboral	A (X) SUGERENCIAS:	D ())
09	Tiene usted alguna dificultad para realizar labores cuando se siente presionado	A (X) SUGERENCIAS:	D ())
10	Considera usted ser una persona leal a sus principios y valores	A (X) SUGERENCIAS:	D ())
11	Tiene usted la facilidad de adaptarse a las distintas actividades laborales	A (X) SUGERENCIAS:	D ())
12	A usted le agrada afrontar situaciones nuevas y desafiantes en su entorno laboral	A (X) SUGERENCIAS:	D ())
13	Motiva usted a sus compañeros en el desempeño de sus actividades	A (X) SUGERENCIAS:	D ())
14	Se siente usted motivado cuando alcanza objetivos individuales y grupales	A (X) SUGERENCIAS:	D ())
15	Se siente usted comprometido con los objetivos institucionales de su trabajo	A (X) SUGERENCIAS:	D ())
16	Desarrolla usted su trabajo sin esperar algún tipo de recompensa	A (X) SUGERENCIAS:	D ())
17	Se siente usted optimista al desarrollar sus actividades en el trabajo	A (X) SUGERENCIAS:	D ())
18	Busca usted soluciones de manera optimista cuando se presentan problemas en su trabajo	A (X) SUGERENCIAS:	D ())
19	Comprende usted las necesidades de sus compañeros de trabajo	A (X) SUGERENCIAS:	D ())
20	Tiene usted la facilidad de saber escuchar a sus compañeros de trabajo	A (X) SUGERENCIAS:	D ())
21	Ayuda usted a sus compañeros de trabajo cuando se encuentran con alguna dificultad	A (X) SUGERENCIAS:	D ())

22	Comparte usted con sus compañeros de trabajo nuevos conocimientos	A (X) SUGERENCIAS:	D ())
23	Mantiene usted una buena relación con sus compañeros de trabajo	A (X) SUGERENCIAS:	D ())
24	Aprovecha usted las cualidades de sus compañeros para mejorar el trabajo	A (X) SUGERENCIAS:	D ())
25	Propone ustedes estrategias enfocada en mejorar las actividades sociales de su trabajo	A (X) SUGERENCIAS:	D ())
26	Fomenta usted la unidad y armonía para el cumplimiento de objetivos	A (X) SUGERENCIAS:	D ())
27	Tiene usted la habilidad de comunicarse con los demás de manera empática	A (X) SUGERENCIAS:	D ())
28	Considera usted la opinión de los demás al momento de tomar alguna decisión	A (X) SUGERENCIAS:	D ())
29	Considera usted tener la capacidad de influir e inspirar a los demás	A (X) SUGERENCIAS:	D ())
30	Tiene usted la facilidad de transmitir su visión al equipo de trabajo	A (X) SUGERENCIAS:	D ())
DESEMPEÑO LABORAL			
01	Siente usted que su desempeño laboral es valorado en su trabajo	A (X) SUGERENCIAS:	D ())
02	Considera usted que el trabajo que realiza le permite alcanzar sus objetivos profesionales	A (X) SUGERENCIAS:	D ())
03	Siente usted que su trabajo cumple con las necesidades laborales en los plazos previstos	A (X) SUGERENCIAS:	D ())
04	Considera usted que la remuneración que percibe es suficiente para hacer un buen trabajo	A (X) SUGERENCIAS:	D ())
05	Considera usted que existe un sistema justo y transparente de ascenso en su trabajo	A (X) SUGERENCIAS:	D ())
06	Considera usted que todos los colaboradores tienen la misma oportunidad de formación	A (X) SUGERENCIAS:	D ())
07	Tiene claro que esperan de usted en el trabajo	A (X) SUGERENCIAS:	D ())
08	Siente usted que constantemente alcanza los objetivos de su área de trabajo	A (X) SUGERENCIAS:	D ())
09	Muestra usted permanentemente preocupación por realizar un buen trabajo	A (X) SUGERENCIAS:	D ())
10	Trabaja usted tiempo extra para alcanzar los objetivos planteados en su trabajo	A (X) SUGERENCIAS:	D ())
11	Resuelve usted los problemas presentados en su área de trabajo	A (X) SUGERENCIAS:	D ())
12	Tiene usted la capacidad de analizar resultados cuando no son positivos	A (X) SUGERENCIAS:	D ())
13	Tiene usted conocimiento suficiente para realizar las tareas de su puesto laboral	A (X) SUGERENCIAS:	D ())
14	Considera usted tener la capacidad de adquirir conocimientos nuevos	A (X) SUGERENCIAS:	D ())
15	Tiene usted conocimientos limitados y poco claros sobre su función laboral	A (X) SUGERENCIAS:	D ())
16	Ocasionalmente a usted se le dificulta adquirir nuevos conocimientos	A (X) SUGERENCIAS:	D ())

17	Considera usted que no posee el interés necesario para adquirir nuevos conocimientos	A (X) SUGERENCIAS:)	D ())
18	Siente usted que le es indiferente mejorar su productividad laboral	A (X) SUGERENCIAS:)	D ())
19	Permanentemente usted cumple con exactitud el trabajo asignado	A () SUGERENCIAS:)	D ())
20	Considera usted que es seguro y preciso en su trabajo	A (X) SUGERENCIAS:)	D ())
21	Siente usted que solo cuando se le exige cumple con su trabajo asignado	A (X) SUGERENCIAS:)	D ())
22	Considera usted que el desarrollo de su trabajo es aceptable	A (X) SUGERENCIAS:)	D ())
23	Considera usted que es descuidado y comete errores con bastante frecuencia	A (X) SUGERENCIAS:)	D ())
24	Siente usted que su trabajo necesita ser supervisado con bastante frecuencia	A (X) SUGERENCIAS:)	D ())
25	Tiene usted una excelente disposición y fomenta el trabajo en equipo	A (X) SUGERENCIAS:)	D ())
26	Generalmente usted colabora espontáneamente en su equipo de trabajo	A (X) SUGERENCIAS:)	D ())
27	Presenta usted dificultad para comunicar y expresar su opinión a su equipo de trabajo	A (X) SUGERENCIAS:)	D ())
28	Se le dificulta a usted mantener un trabajo cortés y respetuoso con sus compañeros	A (X) SUGERENCIAS:)	D ())
29	Siente usted que no está dispuesto a trabajar en equipo	A (X) SUGERENCIAS:)	D ())
30	Siente usted que no acepta trabajar en equipo aun cuando es necesario	A (X) SUGERENCIAS:)	D ())


Mg. A.N. Pedro Antonio Pérez Arboleda
 Juez Experto
 Colegiatura N° 313

Validación del Segundo Experto – Administrador Lic. Doc. Víctor Hugo Fernández Bedoya.

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

1. NOMBRE DEL JUEZ		Víctor Hugo Fernández Bedoya
2.	PROFESIÓN	Licenciado en Administración
	GRADO ACADÉMICO	Doctor en Administración
	ESPECIALIDAD	Marketing
	EXPERIENCIA PROFESIONAL(AÑOS)	12 años en puestos gerenciales
	CARGO	Docente permanente – UNMSM
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA CMAC HUANCAYO S.A., JUNÍN.		
3. DATOS DEL TESISISTA		
3.1	NOMBRES Y APELLIDOS	Bedoya, Angélica Enedina
3.2	PROGRAMA DE PREGRADO	FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
4. INSTRUMENTO EVALUADO		Encuesta aplicada a los 83 trabajadores de la empresa de toda la oficina de la Caja Huancayo – Junín.
5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO		<p>GENERAL Determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Huancayo, sede Junín 2022.</p> <p>ESPECÍFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar el estado actual de la inteligencia emocional de los colaboradores de la Caja Huancayo, sede Junín 2022. • Determinar el estado actual del desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Huancayo, sede Junín 2022. • Medir la relación entre el autoconocimiento y el desempeño laboral de los trabajadores en la Caja Huancayo, sede Junín. • Conocer la relación entre la auto regulación y el desempeño laboral de los trabajadores en la Caja Huancayo, sede Junín. • Establecer la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores en la Caja Huancayo, sede Junín. • Medir la relación entre la empatía y el desempeño laboral de los trabajadores en la Caja Huancayo, sede Junín. • Conocer la relación entre las habilidades sociales y el desempeño laboral de los trabajadores en la Caja Huancayo, sede Junín.
A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas 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

INTELIGENCIA EMOCIONAL

01	Tiene usted la facilidad de prestar atención a sus sentimientos	A (X) SUGERENCIAS:	D ())
02	Normalmente usted dedica parte de su tiempo a pensar en sus emociones	A (X) SUGERENCIAS:	D ())
03	Valora usted aportar información útil y constructiva a su equipo de trabajo	A (X) SUGERENCIAS:	D ())
04	Considera usted que se muestra tal y como es en su entorno laboral	A (X) SUGERENCIAS:	D ())
05	Considera usted que confiar en sí mismo le ayuda a tolerar la presión laboral	A (X) SUGERENCIAS:	D ())
06	Le agrada a usted iniciar situaciones nuevas y desafiantes	A (X) SUGERENCIAS:	D ())
07	Tiene usted la capacidad de poder aceptar sus errores cometidos en el trabajo	A (X) SUGERENCIAS:	D ())
08	Mantiene usted la calma ante situaciones difíciles en su entorno laboral	A (X) SUGERENCIAS:	D ())
09	Tiene usted alguna dificultad para realizar labores cuando se siente presionado	A (X) SUGERENCIAS:	D ())
10	Considera usted ser una persona leal a sus principios y valores	A (X) SUGERENCIAS:	D ())
11	Tiene usted la facilidad de adaptarse a las distintas actividades laborales	A (X) SUGERENCIAS:	D ())
12	A usted le agrada afrontar situaciones nuevas y desafiantes en su entorno laboral	A (X) SUGERENCIAS:	D ())
13	Motiva usted a sus compañeros en el desempeño de sus actividades	A (X) SUGERENCIAS:	D ())
14	Se siente usted motivado cuando alcanza objetivos individuales y grupales	A (X) SUGERENCIAS:	D ())
15	Se siente usted comprometido con los objetivos institucionales de su trabajo	A (X) SUGERENCIAS:	D ())
16	Desarrolla usted su trabajo sin esperar algún tipo de recompensa	A (X) SUGERENCIAS:	D ())
17	Se siente usted optimista al desarrollar sus actividades en el trabajo	A (X) SUGERENCIAS:	D ())
18	Busca usted soluciones de manera optimista cuando se presentan problemas en su trabajo	A (X) SUGERENCIAS:	D ())
19	Comprende usted las necesidades de sus compañeros de trabajo	A (X) SUGERENCIAS:	D ())
20	Tiene usted la facilidad de saber escuchar a sus compañeros de trabajo	A (X) SUGERENCIAS:	D ())
21	Ayuda usted a sus compañeros de trabajo cuando se encuentran con alguna dificultad	A (X) SUGERENCIAS:	D ())
22	Comparte usted con sus compañeros de trabajo nuevos conocimientos	A (X) SUGERENCIAS:	D ())

23	Mantiene usted una buena relación con sus compañeros de trabajo	A (X) SUGERENCIAS:	D ())
24	Aprovecha usted las cualidades de sus compañeros para mejorar el trabajo	A (X) SUGERENCIAS:	D ())
25	Propone ustedes estrategias enfocada en mejorar las actividades sociales de su trabajo	A (X) SUGERENCIAS:	D ())
26	Fomenta usted la unidad y armonía para el cumplimiento de objetivos	A (X) SUGERENCIAS:	D ())
27	Tiene usted la habilidad de comunicarse con los demás de manera empática	A (X) SUGERENCIAS:	D ())
28	Considera usted la opinión de los demás al momento de tomar alguna decisión	A (X) SUGERENCIAS:	D ())
29	Considera usted tener la capacidad de influir e inspirar a los demás	A (X) SUGERENCIAS:	D ())
30	Tiene usted la facilidad de transmitir su visión al equipo de trabajo	A (X) SUGERENCIAS:	D ())
DESEMPEÑO LABORAL			
01	Siente usted que su desempeño laboral es valorado en su trabajo	A (X) SUGERENCIAS:	D ())
02	Considera usted que el trabajo que realiza le permite alcanzar sus objetivos profesionales	A (X) SUGERENCIAS:	D ())
03	Siente usted que su trabajo cumple con las necesidades laborales en los plazos previstos	A (X) SUGERENCIAS:	D ())
04	Considera usted que la remuneración que percibe es suficiente para hacer un buen trabajo	A (X) SUGERENCIAS:	D ())
05	Considera usted que existe un sistema justo y transparente de ascenso en su trabajo	A (X) SUGERENCIAS:	D ())
06	Considera usted que todos los colaboradores tienen la misma oportunidad de formación	A (X) SUGERENCIAS:	D ())
07	Tiene claro que esperan de usted en el trabajo	A (X) SUGERENCIAS:	D ())
08	Siente usted que constantemente alcanza los objetivos de su área de trabajo	A (X) SUGERENCIAS:	D ())
09	Muestra usted permanentemente preocupación por realizar un buen trabajo	A (X) SUGERENCIAS:	D ())
10	Trabaja usted tiempo extra para alcanzar los objetivos planteados en su trabajo	A (X) SUGERENCIAS:	D ())
11	Resuelve usted los problemas presentados en su área de trabajo	A (X) SUGERENCIAS:	D ())
12	Tiene usted la capacidad de analizar resultados cuando no son positivos	A (X) SUGERENCIAS:	D ())
13	Tiene usted conocimiento suficiente para realizar las tareas de su puesto laboral	A (X) SUGERENCIAS:	D ())
14	Considera usted tener la capacidad de adquirir conocimientos nuevos	A (X) SUGERENCIAS:	D ())
15	Tiene usted conocimientos limitados y poco claros sobre su función laboral	A (X) SUGERENCIAS:	D ())
16	Ocasionalmente a usted se le dificulta adquirir nuevos conocimientos	A (X) SUGERENCIAS:	D ())

17	Considera usted que no posee el interés necesario para adquirir nuevos conocimientos	A (X) SUGERENCIAS:)	D ())
18	Siente usted que le es indiferente mejorar su productividad laboral	A (X) SUGERENCIAS:)	D ())
19	Permanentemente usted cumple con exactitud el trabajo asignado	A () SUGERENCIAS:)	D ())
20	Considera usted que es seguro y preciso en su trabajo	A (X) SUGERENCIAS:)	D ())
21	Siente usted que solo cuando se le exige cumple con su trabajo asignado	A (X) SUGERENCIAS:)	D ())
22	Considera usted que el desarrollo de su trabajo es aceptable	A (X) SUGERENCIAS:)	D ())
23	Considera usted que es descuidado y comete errores con bastante frecuencia	A (X) SUGERENCIAS:)	D ())
24	Siente usted que su trabajo necesita ser supervisado con bastante frecuencia	A (X) SUGERENCIAS:)	D ())
25	Tiene usted una excelente disposición y fomenta el trabajo en equipo	A (X) SUGERENCIAS:)	D ())
26	Generalmente usted colabora espontáneamente en su equipo de trabajo	A (X) SUGERENCIAS:)	D ())
27	Presenta usted dificultad para comunicar y expresar su opinión a su equipo de trabajo	A (X) SUGERENCIAS:)	D ())
28	Se le dificulta a usted mantener un trabajo cortés y respetuoso con sus compañeros	A (X) SUGERENCIAS:)	D ())
29	Siente usted que no está dispuesto a trabajar en equipo	A (X) SUGERENCIAS:)	D ())
30	Siente usted que no acepta trabajar en equipo aun cuando es necesario	A (X) SUGERENCIAS:)	D ())


 Juez Experto: Victor Hugo Fernández Bedoya
 Colegiatura N° 019524

Validación del tercer Experto – metodólogo Mg. Lic. Mark y RR.HH. Miguel Ángel Castillo Castro.

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

1. NOMBRE DEL JUEZ		Miguel Ángel Castro Castro
2.	PROFESIÓN	Licenciado en Administración
	GRADO ACADÉMICO	Magíster
	ESPECIALIDAD	Marketing y Recursos Humanos
	EXPERIENCIA PROFESIONAL(AÑOS)	12 años
	CARGO	Docente universitario
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA CMAC HUANCAYO S.A., JUNÍN.		
3. DATOS DEL TESISISTA		
3.1	NOMBRES Y APELLIDOS	Castro, Angélica Enedina
3.2	PROGRAMA DE PREGRADO	FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
4. INSTRUMENTO EVALUADO		Encuesta aplicada a los 83 trabajadores de la empresa de toda la oficina de la Caja Huancayo – Junín.
5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO		<p>GENERAL Determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Huancayo, sede Junín 2022.</p> <p>ESPECÍFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar el estado actual de la inteligencia emocional de los colaboradores de la Caja Huancayo, sede Junín 2022. • Determinar el estado actual del desempeño laboral de los colaboradores de la Caja Huancayo, sede Junín 2022. • Medir la relación entre el autoconocimiento y el desempeño laboral de los trabajadores en la Caja Huancayo, sede Junín. • Conocer la relación entre la auto regulación y el desempeño laboral de los trabajadores en la Caja Huancayo, sede Junín. • Establecer la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores en la Caja Huancayo, sede Junín. • Medir la relación entre la empatía y el desempeño laboral de los trabajadores en la Caja Huancayo, sede Junín. • Conocer la relación entre las habilidades sociales y el desempeño laboral de los trabajadores en la Caja Huancayo, sede Junín.
A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas 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

INTELIGENCIA EMOCIONAL

01	Tiene usted la facilidad de prestar atención a sus sentimientos	A (X) SUGERENCIAS:	D ())
02	Normalmente usted dedica parte de su tiempo a pensar en sus emociones	A (X) SUGERENCIAS:	D ())
03	Valora usted aportar información útil y constructiva a su equipo de trabajo	A (X) SUGERENCIAS:	D ())
04	Considera usted que se muestra tal y como es en su entorno laboral	A (X) SUGERENCIAS:	D ())
05	Considera usted que confiar en sí mismo le ayuda a tolerar la presión laboral	A (X) SUGERENCIAS:	D ())
06	Le agrada a usted iniciar situaciones nuevas y desafiantes	A (X) SUGERENCIAS:	D ())
07	Tiene usted la capacidad de poder aceptar sus errores cometidos en el trabajo	A (X) SUGERENCIAS:	D ())
08	Mantiene usted la calma ante situaciones difíciles en su entorno laboral	A (X) SUGERENCIAS:	D ())
09	Tiene usted alguna dificultad para realizar labores cuando se siente presionado	A (X) SUGERENCIAS:	D ())
10	Considera usted ser una persona leal a sus principios y valores	A (X) SUGERENCIAS:	D ())
11	Tiene usted la facilidad de adaptarse a las distintas actividades laborales	A (X) SUGERENCIAS:	D ())
12	A usted le agrada afrontar situaciones nuevas y desafiantes en su entorno laboral	A (X) SUGERENCIAS:	D ())
13	Motiva usted a sus compañeros en el desempeño de sus actividades	A (X) SUGERENCIAS:	D ())
14	Se siente usted motivado cuando alcanza objetivos individuales y grupales	A (X) SUGERENCIAS:	D ())
15	Se siente usted comprometido con los objetivos institucionales de su trabajo	A (X) SUGERENCIAS:	D ())
16	Desarrolla usted su trabajo sin esperar algún tipo de recompensa	A (X) SUGERENCIAS:	D ())
17	Se siente usted optimista al desarrollar sus actividades en el trabajo	A (X) SUGERENCIAS:	D ())
18	Busca usted soluciones de manera optimista cuando se presentan problemas en su trabajo	A (X) SUGERENCIAS:	D ())
19	Comprende usted las necesidades de sus compañeros de trabajo	A (X) SUGERENCIAS:	D ())
20	Tiene usted la facilidad de saber escuchar a sus compañeros de trabajo	A (X) SUGERENCIAS:	D ())
21	Ayuda usted a sus compañeros de trabajo cuando se encuentran con alguna dificultad	A (X) SUGERENCIAS:	D ())
22	Comparte usted con sus compañeros de trabajo nuevos conocimientos	A (X) SUGERENCIAS:	D ())

23	Mantiene usted una buena relación con sus compañeros de trabajo	A (X) SUGERENCIAS:	D ())
24	Aprovecha usted las cualidades de sus compañeros para mejorar el trabajo	A (X) SUGERENCIAS:	D ())
25	Propone ustedes estrategias enfocada en mejorar las actividades sociales de su trabajo	A (X) SUGERENCIAS:	D ())
26	Fomenta usted la unidad y armonía para el cumplimiento de objetivos	A (X) SUGERENCIAS:	D ())
27	Tiene usted la habilidad de comunicarse con los demás de manera empática	A (X) SUGERENCIAS:	D ())
28	Considera usted la opinión de los demás al momento de tomar alguna decisión	A (X) SUGERENCIAS:	D ())
29	Considera usted tener la capacidad de influir e inspirar a los demás	A (X) SUGERENCIAS:	D ())
30	Tiene usted la facilidad de transmitir su visión al equipo de trabajo	A (X) SUGERENCIAS:	D ())
DESEMPEÑO LABORAL			
01	Siente usted que su desempeño laboral es valorado en su trabajo	A (X) SUGERENCIAS:	D ())
02	Considera usted que el trabajo que realiza le permite alcanzar sus objetivos profesionales	A (X) SUGERENCIAS:	D ())
03	Siente usted que su trabajo cumple con las necesidades laborales en los plazos previstos	A (X) SUGERENCIAS:	D ())
04	Considera usted que la remuneración que percibe es suficiente para hacer un buen trabajo	A (X) SUGERENCIAS:	D ())
05	Considera usted que existe un sistema justo y transparente de ascenso en su trabajo	A (X) SUGERENCIAS:	D ())
06	Considera usted que todos los colaboradores tienen la misma oportunidad de formación	A (X) SUGERENCIAS:	D ())
07	Tiene claro que esperan de usted en el trabajo	A (X) SUGERENCIAS:	D ())
08	Siente usted que constantemente alcanza los objetivos de su área de trabajo	A (X) SUGERENCIAS:	D ())
09	Muestra usted permanentemente preocupación por realizar un buen trabajo	A (X) SUGERENCIAS:	D ())
10	Trabaja usted tiempo extra para alcanzar los objetivos planteados en su trabajo	A (X) SUGERENCIAS:	D ())
11	Resuelve usted los problemas presentados en su área de trabajo	A (X) SUGERENCIAS:	D ())
12	Tiene usted la capacidad de analizar resultados cuando no son positivos	A (X) SUGERENCIAS:	D ())
13	Tiene usted conocimiento suficiente para realizar las tareas de su puesto laboral	A (X) SUGERENCIAS:	D ())
14	Considera usted tener la capacidad de adquirir conocimientos nuevos	A (X) SUGERENCIAS:	D ())
15	Tiene usted conocimientos limitados y poco claros sobre su función laboral	A (X) SUGERENCIAS:	D ())
16	Ocasionalmente a usted se le dificulta adquirir nuevos conocimientos	A (X) SUGERENCIAS:	D ())

17	Considera usted que no posee el interés necesario para adquirir nuevos conocimientos	A (X) SUGERENCIAS: D ())
18	Siente usted que le es indiferente mejorar su productividad laboral	A (X) SUGERENCIAS: D ())
19	Permanentemente usted cumple con exactitud el trabajo asignado	A () SUGERENCIAS: D ())
20	Considera usted que es seguro y preciso en su trabajo	A (X) SUGERENCIAS: D ())
21	Siente usted que solo cuando se le exige cumple con su trabajo asignado	A (X) SUGERENCIAS: D ())
22	Considera usted que el desarrollo de su trabajo es aceptable	A (X) SUGERENCIAS: D ())
23	Considera usted que es descuidado y comete errores con bastante frecuencia	A (X) SUGERENCIAS: D ())
24	Siente usted que su trabajo necesita ser supervisado con bastante frecuencia	A (X) SUGERENCIAS: D ())
25	Tiene usted una excelente disposición y fomenta el trabajo en equipo	A (X) SUGERENCIAS: D ())
26	Generalmente usted colabora espontáneamente en su equipo de trabajo	A (X) SUGERENCIAS: D ())
27	Presenta usted dificultad para comunicar y expresar su opinión a su equipo de trabajo	A (X) SUGERENCIAS: D ())
28	Se le dificulta a usted mantener un trabajo cortés y respetuoso con sus compañeros	A (X) SUGERENCIAS: D ())
29	Siente usted que no está dispuesto a trabajar en equipo	A (X) SUGERENCIAS: D ())
30	Siente usted que no acepta trabajar en equipo aun cuando es necesario	A (X) SUGERENCIAS: D ())


 Miguel A. Castro Castro
 MAG. ADMR.
 CLAQ 09871

Carta de autorización



Autorización de permiso para realización de tesis en la CMAC Huancayo S.A.

Tema: La inteligencia Emocional y el desempeño laboral a los trabajadores de CMAC Huancayo

S.A. – Junín

Se brinda facilidades a la colaboradora Angelica E. Torre Abad con DNI 43895511 en la realización de tesis.

Se emite para fines pertinentes.

Atte.


OSCAR ORTIZ VEGA
APODERADO
C.M.A.C. HUANCAYO S.A.

Anexo N°04: Resolución del Proyecto



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES RESOLUCIÓN N°0486-2022-FACEM-USS

Chiclayo, 19 de agosto de 2022.

VISTO:

El Oficio N°0289-2022/FACEM-DA-USS, de fecha 19 de agosto de 2022, presentado por la Directora de la EP de Administración y proveydo del Decano de FACEM, de fecha 19/08/2022, donde solicita la aprobación de Proyectos de tesis, de los estudiantes del Curso Taller de actualización, Grupo 04 - 2022, a cargo de la Dra. Daysi Soledad Alarcón Díaz, 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. 21° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Señor de Sipán, aprobado con Resolución de Directorio N°020-2022/PD-USS de fecha 17 de marzo de 2022, 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 periodo de vigencia de los mismos será de dos años, a partir de su aprobación.**

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

SE RESUELVE

ARTICULO ÚNICO: APROBAR el Proyecto de Tesis, de los estudiantes del Curso Taller de actualización, Grupo 04 - 2022, a cargo de la Dra. Daysi Soledad Alarcón Díaz, de la Escuela Profesional de Administración, según se indica en cuadro adjunto.

N°	AUTOR(S)	TÍTULO DE TESIS	LINEA DE INVESTIGACIÓN
1	TORRES ABAD ANGELICA ENEDINA	INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA CMAC HUANCAYO S.A., JUNÍN	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
2	NÚÑEZ ENRIQUE JIMENEZ	RELACION DE LAS COMPETENCIAS LABORALES Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DE PIMENTEL	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE



Dr. LUIS GERARDO GÓMEZ JACINTO
Decano
Facultad de Ciencias Empresariales
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN



Mg. LISET SIBA
Secretaria Académica
Facultad de Ciencias Empresariales
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

Cc.: Escuela, Archivo

Anexo N° 05: FORMATO N° 1 T1.C1.



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

Pimentel, 12 de agosto de 2022

Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente. -

La suscrito:
Angélica Enedina Torres Abad, con DNI 43895511

En mí (nuestra) calidad de autor (es) exclusivo (s) del trabajo de grado titulado: **LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA CMAC HUANCAYO S.A., JUNÍN**, presentado y aprobado en el año 2022 como requisito para optar el título de **licenciado en administración**, de la Facultad de Ciencias empresariales, Programa Académico 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 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 el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, 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 investigación 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
Torres Abad, Angélica Enedina	43895511	 

Anexo N° 06: Declaración Jurada



DECLARACIÓN JURADA

DATOS DEL AUTOR: Autor Autores

Angelica Enedina Torres Abad		
Apellidos y nombres		
43895511	2150816232	Presencial
DNI N°	Código N°	Modalidad de estudio
Apellidos y nombres		
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

LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA CMAC HUANCAYO S.A., JUNÍN

La misma que presento para optar el grado de:

Bachiller 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 determinará la comisión de algún delito en contra de los derechos del autor.

DNI N° 43605669



Anexo N° 07: Turnitin

NOMBRE DEL TRABAJO

**LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y EL DES
EMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORAD
ORES DE LA CMAC HUANCAYO S.A., JU
NÍ**

AUTOR

Angélica Enedina Torres Abad,

RECuento DE PALABRAS

12921 Words

RECuento DE CARACTERES

70379 Characters

RECuento DE PÁGINAS

51 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

157.9KB

FECHA DE ENTREGA

Aug 17, 2023 9:20 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Aug 17, 2023 9:21 PM GMT-5

● 22% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 19% Base de datos de Internet
- 5% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de Crossref
- Base de datos de contenido publicado de Crossref
- 18% Base de datos de trabajos entregados

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 8 palabras)

Anexo N° 08: Acta de aprobación de originalidad de trabajo de investigación



ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Abraham José García Yovera, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de Administración y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° 0486-2022-FACEM-USS, presentado por la Bachiller, Torres Abad, Angélica Enedina, con su tesis Titulada LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA CMAC HUANCAYO S.A., JUNÍN.

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 22% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación, aprobada mediante Resolución de directorio N° 221-2019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 17 de agosto de 2023

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Abraham José García Yovera', is written over a horizontal line.

Dr. Abraham José García Yovera
DNI N° 80270538
Escuela Académico Profesional de Administración.