



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

TESIS

**RELACIÓN ENTRE INTELIGENCIA EMOCIONAL
Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
TRABAJADORES DE LA COOPAC SANTO CRISTO
DE BAGAZÁN OFICINA CHICLAYO 2020**

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

Autor (es):

**Bach. Martínez Alvarado Catherine
ORCID 0000-0002-0209-5299**

**Bach. Satornicio Macalopú Ana del Milagro
ORCID 0000-0001-6236-1643**

Asesor:

**Dr. Córdova Chirinos José William
ORCID: 0000-0003-2777-4041**

Línea de Investigación:

Gestión Empresarial y Emprendimiento

**Pimentel – Perú
2022**

RELACIÓN ENTRE INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA COOPAC SANTO CRISTO DE BAGAZÁN OFICINA CHICLAYO 2020

Asesor (a): Dr. Córdova Chirinos José William Firma

Presidente (a) Mg. Falla Gómez Carolina de Lourdes Firma

Secretario (a): Dr. Merino Núñez Mirko Firma

Vocal (a): Mg. Balarezo Jaime Luis Fernando Firma

Dedicatoria

A mis padres, José y Elena, a mi hija Cathia Marcela, con todo el amor y cariño del mundo, ya que ellos son mi fortaleza para seguir adelante y para ser mejor persona cada día.

Catherine Martínez Alvarado

Dedico a mis padres, Carlos y Exaltaciona y especialmente a mi hija Azumy, por estar siempre a mi lado y brindarme su apoyo incondicional en mi vida universitaria, y así poder llegar a ser una gran profesional.

Ana del Milagro Satornicio Macalopú

Agradecimiento

Quiero agradecer a Dios por darme la vida, a mis padres por ser el apoyo incondicional en todo momento, a mi hija por ser el motor y motivo y la fuerza que me da para seguir adelante, a mi asesor Dr. Córdova Chirinos José William, por brindarnos la enseñanza y los conocimientos para poder culminar este informe, a la Universidad Señor de Sipán por permitirme ser parte de su familia estudiantil y que gracias a ellos he podido lograr mi objetivo y la meta que me he propuesto.

Catherine Martínez Alvarado

Quiero agradecer a Dios por permitirme tener un día más de vida y la capacidad para culminar este informe, el cual ha sido de mucho aprendizaje para mi vida tanto personal como profesional, también agradecer a mis padres y a mi hija por ser mi guía en este camino que me queda por seguir, un especial agradecimiento a mi asesor Dr. Córdova Chirinos José William por brindarnos sus grandes conocimientos que se nos van inculcando poco a poco para lograr culminar este trabajo con éxito y realizar grandes retos.

Ana del Milagro Satornicio Macalopú

Resumen

La presente investigación titulada Relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de la Coopac Santo Cristo de Bagazán oficina Chiclayo 2020, tiene como objetivo general determinar la relación existente entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la COOPAC Santo Cristo de Bagazán oficina Chiclayo 2020. Se consideró como muestra poblacional a los 30 colaboradores que laboran en las áreas de plataforma, operaciones, créditos y administración de la empresa, a los cuales se aplicó como técnica una encuesta, y como instrumento un conjunto de preguntas para la obtención de los datos necesarios para la investigación, validado bajo el enfoque de juicio de experto, además se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson para determinar la relación que existe entre las variables. Los resultados de la investigación exponen que existe una relación directa entre inteligencia emocional y desempeño laboral, afirmándose que la inteligencia emocional influye directamente en el desempeño laboral de los trabajadores.

Palabras Clave: Relación, Inteligencia emocional y desempeño laboral

Abstract

The present investigation entitled "Relationship between emotional intelligence and job performance of the workers of the Coopac Santo Cristo de Bagazán office Chiclayo 2020", has the general objective to determine the relationship between emotional intelligence and the job performance of the workers of the Santo COOPAC Cristo de Bagazán Chiclayo 2020 office. The 30 collaborators who work in the areas of platform, operations, loans and administration of the company were considered as a population sample, to which a survey was applied as a technique, and a set of questions as an instrument To obtain the data necessary for the research, validated under the expert judgment approach, the Pearson correlation coefficient was also used to determine the relationship between the variables. The results of the research show that there is a direct relationship between emotional intelligence and job performance, stating that emotional intelligence directly influences the job performance of workers.

Keywords: Relationship, Emotional intelligence and job performance

Índice

Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Resumen.....	v
Palabras Clave.....	v
Abstract.....	vi
Keywords.....	vi
Índice.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	13
1.1. Realidad Problemática.....	14
1.2. Trabajos Previos.....	21
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	31
1.4. Formulación del Problema.....	41
1.5. Justificación e importancia del estudio.....	42
1.6. Hipótesis.....	44
1.7. Objetivos.....	44
1.7.1. Objetivo general.....	44
1.7.2. Objetivos específicos.....	44
II. MATERIAL Y MÉTODO.....	45
2.1. Tipo y diseño de investigación.....	45
2.2. Población y muestra.....	46
2.3. Variables y Operacionalización.....	46
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	51
2.5. Procedimiento de análisis de datos.....	53
2.6. Aspectos éticos.....	53
2.7. Criterios de rigor científico.....	54
III. RESULTADOS.....	55
3.1. Tablas y Figuras.....	55
3.2. Discusión de resultados.....	90
3.3. Aporte científico.....	94

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	105
REFERENCIAS	107
ANEXOS.....	113

Índice de tablas

Tabla 1. Influencia de la Inteligencia emocional	32
Tabla 2. Operacionalización de Variables	49
Tabla 3. Operacionalización de Variables	50
Tabla 4. Escala de valores	52
Tabla 5. Validación del cuestionario	52
Tabla 6. Valor de Alfa de Cronbach	52
Tabla 7: Coeficiente de correlación de Pearson	55
Tabla 8: Aplico todas mis fortalezas en mi centro de trabajo	56
Tabla 9: Busco mejorar mis debilidades.....	57
Tabla 10: Me siento seguro de mí mismo.....	58
Tabla 12: Me desenvuelvo con naturalidad frente a los demás	59
Tabla 13: Controlo mis emociones dentro de la empresa.....	60
Tabla 14: Siento frustración al desarrollar mis actividades	61
Tabla 15: Mi rendimiento disminuye cuando estoy trabajando bajo presión	62
Tabla 16: Mis compañeros tienen una buena opinión de mi.....	63
Tabla 17: Me siento motivado al realizar mis actividades	64
Tabla 18: Me siento valorado por mi organización	65
Tabla 19: Me siento motivado a alcanzar mis objetivos.....	66
Tabla 20: Busco alcanzar mis metas así se presenten muchos problemas en el camino	67
Tabla 21: Pienso en los demás antes de emitir alguna opinión	68
Tabla 22: Ofrezco ayuda cuando alguien lo necesita	69
Tabla 23: Prefiero trabajar solo que con mis compañeros.....	70
Tabla 24: Me resulta fácil solucionar los problemas de la empresa con mis compañeros	71
Tabla 25: Soy líder en mi equipo.....	72
Tabla 26: Puedo tomar la iniciativa con facilidad.....	73
Tabla 27: Puedo resolver conflictos del trabajo	74
Tabla 28: Doy ideas para solucionar los problemas	75
Tabla 29: Propongo nuevas formas de realizar los procesos	76
Tabla 30: Administro coherentemente mi tiempo	76

Tabla 31: Uso coherentemente los recursos asignados hacia mi persona	78
Tabla 32: Cuido la infraestructura y equipos de mi centro de trabajo	79
Tabla 33: Entrego mis reportes a tiempo.....	80
Tabla 34: Alcanzo mis metas trazadas.....	81
Tabla 35: Entrego toda la documentación necesaria al socio, orientándolos adecuadamente	82
Tabla 36: Culmino los procesos con mis socios	83
Tabla 37: He recibido constantes quejas de mis socios	84
Tabla 38: Me aseguro que el socio entienda las indicaciones que le doy	85
Tabla 39: Enfoco mi trabajo de acuerdo a las solicitudes de los socios	86
Tabla 40: Logro atender a todos mis socios.....	87
Tabla 41: Atiendo las dudas de mis socios, aun así no cuento con el tiempo suficiente.....	88
Tabla 42: Aun estando bajo presión, ¿Me esfuerzo por ser amable con el socio?	89

Índice de figuras

Figura 1: Aplico todas mis fortalezas en mi centro de trabajo.....	56
Figura 2: Busco mejorar mis debilidades.....	57
Figura 3: Me siento seguro de mí mismo	58
Figura 4: Me desenvuelvo con naturalidad frente a los demás.....	59
Figura 5: Controlo mis emociones dentro de la empresa	60
Figura 6: Siento frustración al desarrollar mis actividades.....	61
Figura 7: Mi rendimiento disminuye cuando estoy trabajando bajo presión.....	62
Figura 8: Mis compañeros tienen una buena opinión de mi.....	63
Figura 9: Me siento motivado al realizar mis actividades.....	64
Figura 10: Me siento valorado por mi organización	65
Figura 11: Me siento motivado a alcanzar mis objetivos	66
Figura 12: Busco alcanzar mis metas así se presenten muchos problemas en el camino	67
Figura 13: Pienso en los demás antes de emitir alguna opinión.....	68
Figura 14: Ofrezco ayuda cuando alguien lo necesita	69
Figura 15: Me resulta fácil solucionar los problemas de la empresa con mis compañeros	71
Figura 16: Soy líder en mi equipo.....	72
Figura 17: Puedo tomar la iniciativa con facilidad.....	73
Figura 18: Puedo resolver conflictos del trabajo	74
Figura 19: Doy ideas para solucionar los problemas	75
Figura 20: Propongo nuevas formas de realizar los procesos	76
Figura 21: Administro coherentemente mi tiempo	77
Figura 22: Uso coherentemente los recursos asignados hacia mi persona	78
Figura 23: Cuido la infraestructura y equipos de mi centro de trabajo	79
Figura 24: Entrego mis reportes a tiempo	80
Figura 25: Alcanzo mis metas trazadas.....	81
Figura 26: Entrego toda la documentación necesaria al socio, orientándolos adecuadamente	82
Figura 27: Culmino los procesos con mis socios.....	83
Figura 28: He recibido constantes quejas de mis socios	84

Figura 29: Me aseguro que el socio entienda las indicaciones que le doy	85
Figura 30: Enfoco mi trabajo de acuerdo a las solicitudes de los socios	86
Figura 31: Logro atender a todos mis socios.....	87
Figura 32: Atiendo las dudas de mis socios, aun así, no cuento con el tiempo suficiente.....	88
Figura 33: Aun estando bajo presión, ¿Me esfuerzo por ser amable con el socio?	89
Figura 34: Fotos de aplicación de encuesta 1	136
Figura 35: Fotos de aplicación de encuesta 2	136
Figura 37: Fotos de aplicación de encuesta 4	137
Figura 36: Fotos de aplicación de encuesta 3	137

I. INTRODUCCIÓN

En los últimos años, la inteligencia emocional ha adquirido especial atención. Diversos estudios respaldan la afirmación de cuán importante es el manejo de las emociones para el logro de resultados y metas trazadas. Un incorrecto manejo puede llevarnos a tomar decisiones que solo nos desvían de nuestros objetivos. Es por tal motivo, que la presente investigación titulada relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de la COOPAC Santo Cristo de Bagazán oficina Chiclayo 2020, buscó determinar la influencia de la inteligencia emocional de los trabajadores en el desempeño laboral de estos, ya que afectan directamente con la eficacia, eficiencia y calidad del servicio, indicadores muy importantes para cualquier organización.

Se formuló el siguiente problema: ¿Cuál es la relación existente entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la COOPAC Santo Cristo de Bagazán oficina Chiclayo 2020?, planteándose como objetivo general determinar la relación existente entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la COOPAC Santo Cristo de Bagazán oficina Chiclayo 2020. Se describió la realidad problemática, así como los antecedentes teóricos que dan base científica a nuestra investigación. A su vez, se describieron las teorías relacionadas al tema, se desarrolló el capítulo de materiales y métodos, resultados, conclusiones y recomendaciones.

La presente investigación resulta ser de suma importancia porque permitió determinar el nivel de relación entre la variable independiente, inteligencia emocional, y la dependiente, desempeño laboral. Factores muy importantes para una organización, ya que permiten un mejor desarrollo del trabajador en su centro de trabajo, creando así un buen clima laboral y empleados eficientes que ayudarán a lograr los objetivos trazados por la organización.

1.1. Realidad Problemática

La inteligencia emocional juega un rol muy importante en el desarrollo profesional de las personas. Esta permite la toma de decisiones enfocada en el logro de las metas y sueños y nos dirige a vivir de una manera más eficaz. En la actualidad, la presión por ser el mejor, por producir más, por lograr más, hace que muchas veces el trabajador se encuentre en ambientes laborales muy tóxicos, que, acompañados de una falta de control emocional, hacen de la experiencia laboral, la más tediosa y negativa de todas.

A nivel mundial, se observan muchos casos de estrés, ansiedad e incluso, suicidios a causa del trabajo. Muchas veces, el mal manejo de las emociones genera problemas de desempeño laboral en los trabajadores, propiciando así un inadecuado clima laboral, la falta de motivación, el incumplimiento de metas y un mal servicio, lo cual representa un problema para la empresa. Pues si su trabajador no se desempeña como se esperaba, la organización no podrá lograr los objetivos planteados, lo cual puede traer consecuencias irreparables. El Foro Económico Mundial del 2019 enfatizó que la inteligencia emocional se convertirá en una de las habilidades laborales más valoradas por los gerentes de las grandes corporaciones, inclusive, muchos gerentes prefieren trabajadores con mayor inteligencia emocional que coeficiente intelectual (ESAN, 2019).

El desempeño laboral es un proceso que permite establecer el éxito en una empresa, proceso o persona en el alcance de sus metas laborales. Es por ello que su evaluación y análisis resulta ser de suma importancia para las organizaciones, pues permite el desarrollo laboral de los colaboradores y el logro de los objetivos trazados. Para ello, el trabajador debe ser eficiente, eficaz y brindar servicios de calidad para satisfacer tanto a los clientes externos como internos. Actualmente, se ha demostrado que existe un problema perenne con respecto al desempeño laboral, es por ello que resulta indispensable el manejo y control de las emociones para mejorar el desempeño laboral.

1.1.1. Contexto Internacional

Duque (2017) en sus estudios realizados a empresas colombianas del sector manufacturero en la ciudad de Cali, identificó que la inteligencia emocional a nivel de empresa puede ser estimado como parte del esfuerzo humano y estratégico, el cual se busca comprender al individuo en su mecanismo cognitivo y emocional, evaluando al mismo tiempo el desempeño laboral de los colaboradores, el cual debe alinearse a las características de sus organizaciones. El desempeño laboral obtenido en estas empresas refleja un bajo rendimiento por parte de los trabajadores, por lo cual no se llega a las metas de producción y productividad trazadas. Lo que representa un verdadero problema, reflejado en las ventas, y, por lo tanto, en las utilidades de las empresas. Por ello, la inteligencia emocional siendo parte fundamental para el rendimiento de los colaboradores no debe ser descuidada por las organizaciones. Las organizaciones que compiten en mercados exigentes y alcanzan reconocimiento son aquellas que cuentan con trabajadores capaces de comprender y gestionar mejor su trabajo bajo presión y, por ende, presentan un mejor desempeño laboral.

Gómez (2019) en su estudio “la inteligencia emocional sigue de moda” define a inteligencia emocional como una aptitud que permite identificar emociones (mirarse a sí mismo y a los demás). También, puede denominarse a la gestión de relaciones entre las personas, estas se producen de manera favorable según la habilidad de generar motivaciones. Sus estudios se basaron luego de investigar una serie de empresas en Madrid al revisar el comportamiento que mostraban los colaboradores en dichas organizaciones y sus consecuencias en los resultados de las empresas. Los trabajadores presentaban bajos rendimientos en el desenvolvimiento de sus funciones que impactaban directamente en los resultados esperados por estas organizaciones, llegando a afectar hasta la calidad del servicio brindado. Por este motivo, la investigación es importante porque identifica la implicancia significativa que los trabajadores reconozcan sus sentimientos para tener un mejor desempeño laboral.

Rosselló y Revert (2015) en su investigación realizada en España referente a las emociones de los individuos confirmaron que, por la naturaleza biológica que tiene el sistema nervioso, este genera respuestas fisiológicas en el cerebro el cual presenta reacciones químicas que emiten respuesta en el comportamiento de los individuos. Sus estudios evidenciaron cambios en el comportamiento de los individuos, los cuales brindaban cierta modificación al no lograr sus metas trazadas. El bajo desempeño laboral ocasiona personal deprimido y estresado, llegando a afectar hasta su salud física al no llegar a los objetivos trazados por sus jefes inmediatos. Por lo tanto, un mal desempeño laboral ocasiona no solo que el trabajador quede insatisfecho con su trabajo, sino que puede llegar a afectar su salud si no se llega a controlar.

Obregón y Francisco (2018) en su investigación "Impacto del factor psicosocial en el desempeño laboral del personal de apoyo y asistencia a la educación. Caso: UPIICSA", refleja el problema de bajo desempeño laboral, que afectan a la productividad de empleados de apoyo y asistencia a la educación. Este bajo rendimiento genera estrés, fatiga, presión en el trabajo, acoso, falta de compañerismo, y depresión, lo cual representa un enorme problema para el departamento de talento humano y para la organización. Su investigación buscó identificar los factores psicosociales que permitirán mejorar este desempeño laboral, y a su vez, solucionar los problemas que estos desencadenan.

Devonish (2017) plasmó sus estudios en la University of Nottingham, de Reino Unido, los cuales tenían como propósito evaluar los roles mediadores que tienen los individuos, enfocándose en el bienestar psicológico (complacencia laboral y depresión enfocada en el trabajo) cuya dependencia se relaciona con la inteligencia emocional y este a su vez con la labor que cumplen los trabajadores en el desempeño laboral. Los trabajadores presentaban un bajo desempeño laboral por lo cual no rendían eficientemente en sus puestos de trabajo. El bajo desempeño laboral presentado por los trabajadores había generado la falta de identificación del trabajador con la organización e insatisfacción por parte de estos. Los roles aspecto psicológico (inteligencia emocional) y desempeño (característica de la tarea) deben caminar de manera sincronizada para no afectar los objetivos de la organización.

1.1.2. Contexto Nacional

Velarde (2018) evaluó el desempeño laboral de los colaboradores administrativos de una organización privada de combustibles e hidrocarburos en Lima, en donde se obtuvo que de los 106 colaboradores que conformaban la empresa, 56 de estos presentaban un nivel bajo; es decir, que el 52,8% del personal no resulta ser productivo en su centro de trabajo. Mientras que los otros 50 colaboradores, presentaron un desempeño laboral medio. Llegando a concluir que la variable desempeño laboral se encuentra por debajo de lo esperado, reflejándose en los resultados de la empresa. Esto ha conllevado a que la empresa tenga un mal clima laboral, el personal este desmotivado y se generen constantes conflictos entre sus trabajadores. Es por ello que se propone el establecimiento de un plan de sostenibilidad, el cual incluya capacitaciones y talleres referentes al clima laboral e inteligencia emocional, así como la retroalimentación por parte de los mismos trabajadores y evaluaciones de desempeño constantes para la determinar el progreso de las mejoras aplicadas.

Yabar (2016) desarrolló su investigación sobre los niveles de inteligencia emocional y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Micro Red La Molina Cieneguilla, en donde identificó cinco componentes del cociente emocional como son: intrapersonal, interpersonal, manejo del estrés, adaptabilidad y humor general, con la finalidad de determinar su impacto en el desempeño laboral y buscar las opciones más viables para su mejora. La encuesta aplicada a los trabajadores de la Micro Red La Molina arrojó como resultado que el 66,2% y el 24,6% reflejan un desempeño medio y malo respectivamente, evaluados en una escala de 3 valores: bajo, medio y alto con respecto a la inteligencia laboral. Es decir que, solo cerca del 9% presenta un alto rendimiento laboral. Este porcentaje de desempeño laboral, el cual se encuentra ligado a la inteligencia emocional, genera una inadecuada calidad en el servicio de los pacientes y un clima laboral tóxico debido al estrés del trabajo. Para ello, la empresa deberá enfocar sus esfuerzos en mejorar los niveles de inteligencia laboral, por medio de charlas y capacitaciones.

Bueno (2018), realizó la investigación sobre inteligencia emocional y desempeño laboral de los colaboradores del Banco de la Nación en la ciudad de Tacna, en donde se evaluó el diagnóstico del desempeño laboral de la empresa, y observó que el 62,50% (25 colaboradores) del personal presentaba un bajo nivel de rendimiento laboral, mientras que, solo el 37,5% (es decir, 15 colaboradores) presentó un adecuado nivel de desempeño, ningún trabajador obtuvo un excelente nivel de desempeño. Esto refleja una problemática para la empresa, pues la mayoría de sus trabajadores incumplen los objetivos establecidos y, en consecuencia, no se pueden cumplir las metas organizacionales. Se estableció que para mejorar los niveles de atención emocional se deben desarrollar talleres para fortalecer el proceso de atención emocional a los trabajadores, cuyo objetivo es mejorar sus niveles de confianza y comunicación para la toma de decisiones. Del mismo modo, establecer programas de mejora para el conocimiento y comprensión de las emociones favorece la integración del pensamiento de los colaboradores.

Chavez (2016) realizó un trabajo titulado el estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores administrativos del área de gestión comercial ElectroSur S.A. en Tacna. Los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas, reflejaron la presión que sienten los trabajadores por lograr un buen desempeño laboral. Se menciona que cerca del 78,1% de los trabajadores expresa que la exigencia por lograr los resultados programados es muy fuerte, el cual, muchas veces, se ve reflejado en una sobrecarga laboral que les genera estrés. Son estos trabajadores, los que, a su vez, tuvieron un bajo nivel con respecto a su rendimiento laboral. Solo el 21,9% percibe que la exigencia no es mucha, y son solo ellos, los que precisamente presentan un buen rendimiento en sus actividades. El tener a la mayoría del personal inconforme es un factor de riesgo pues estos pueden adquirir problemas de salud o, en otros casos, renunciar a su lugar de empleo, lo que representa más costos para la empresa. Se propone aumentar el desempeño laboral disminuyendo el estrés y la sobrecarga laboral mediante un plan de control de emociones y estrés.

Alcántara (2017) realizó una investigación sobre inteligencia emocional

(IE) y desempeño laboral (DL) en la municipalidad distrital de Ate. Solo el 23,9% de los empleados mostraron tener un desempeño laboral alto, mientras que el 53% de los trabajadores obtuvieron un desempeño medio, y el 23,9% un desempeño bajo. Por lo que existe la posibilidad de mejorar el rendimiento, pues si el rendimiento se mantiene en nivel medio, no se pueden lograr los objetivos ni alcanzar la rentabilidad trazada. Como se puede identificar, aquellas organizaciones que impulsan el desarrollo de prácticas que incentiven la evaluación de la inteligencia emocional mejorarán su rendimiento y les permitirá evaluar el desempeño de los trabajadores y su aporte a la organización.

1.1.3. Contexto Local

Saavedra, Collazos y Heredia (2019) realizaron su investigación en la estación experimental agraria VISTA FLORIDA sede Lambayeque, del Instituto Nacional de Innovación Agraria, en donde, a través de la aplicación de una encuesta, determinaron el bajo desempeño laboral en la unidad agraria, el cual reflejó las debilidades del proceso utilizado y la excasa capacitación. El 66.3% de los servidores públicos representa un desempeño laboral bueno, por lo que cerca del tercio del total de trabajadores no genera este mismo desempeño, lo que significa que existen trabajadores con bajo rendimiento laboral, el cual debería mejorar si se pretende cumplir con los procesos establecidos. Por lo cual, se menciona la necesidad de elaborar estrategias para optimizar la situación actual e incrementar el rendimiento de los colaboradores.

Camacho (2018) realizó una evaluación sobre el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Regional de Salud de Lambayeque. Los niveles de desempeño laboral son percibidos como malos por el 78,95% de los trabajadores, lo que evidencia la ineficiencia de estos para realizar los procesos y procedimientos organizacionales. El grado de relación obtenido del desempeño y los valores, así como el manejo de las emociones y la motivación están estrechamente relacionados. Por esta razón, se recomienda elaborar planes de trabajo para mejorar el desempeño laboral.

Jurado (2017) enfocó su investigación en el rendimiento de los trabajadores del departamento administrativo de la Corte Superior de Justicia de Lambayeque. Después de realizar las encuestas necesarias, se determinó que los colaboradores del departamento administrativo de la mencionada corte presentan un bajo desempeño laboral. El 10% de los trabajadores fueron calificados como regulares, el 20% fue considerado como malo y el 15% como deficientes. Esto representa el 45% en total, es decir, que cerca de la mitad de los trabajadores no presentaban un correcto rendimiento en su centro de labores. lo cual afecta a la productividad, a la calidad del trabajo presentado, a la responsabilidad y al cumplimiento de los trabajos, a su vez que se genera falta de lealtad el cual se ve evidenciado por los rumores que se generan entre los propios trabajadores.

Niño y Portocarrero (2018) evaluaron el desempeño laboral de los profesionales y técnicos de la Junta de Usuarios Chancay-Lambayeque, el cual se encuentra en un nivel regular y malo, por lo tanto, existe un problema muy grave respecto al desempeño. Los reportes no se presentan a tiempo, no se atiende a los agricultores y/o usuarios de las zonas y el proceso de atención es muy largo. Muchos de estos problemas se ven reflejados debido a un mal clima laboral y a un incorrecto manejo de las emociones por parte de los trabajadores. Lo que ocasiona que el usuario e inclusive el mismo poblador se encuentre insatisfeco con el servicio brindado.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Cristo de Bagazán, con RUC 20104038639, es una entidad que cuenta con una red de 12 oficinas a nivel nacional, una de ellas, la oficina de Chiclayo. Es una institución micro financiera dedicada a captar y colocar dinero entre sus socios y que presenta problemas respecto a desempeño laboral, lo que genera que no se logren los objetivos estratégicos propuestos, en donde los colaboradores manifiestan de manera reiterada su inconformidad por los cambios que se realizan en la empresa; generando sentimientos que afectan al desempeño laboral. Los colaboradores identifican que su falta de adaptación se debe a un sentimiento de desconfianza, falta de trabajo en equipo que generan nerviosismo e incomodidad, al mismo tiempo, asocian en la alta dirección falta de seguridad y adaptación, como

responsabilidad en la toma de decisiones al momento de ofrecer una comunicación efectiva.

El problema referente al desempeño laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Cristo de Bagazán se ve reflejada en el incumplimiento de las metas trazadas para cada trabajador, así como en los resultados esperados para la empresa. Existe un problema referente al rendimiento del colaborador, lo cual genera que la empresa no llegue a la rentabilidad deseada, y se vea comprometida su competitividad en el mercado. En este sentido, contar con colaboradores comprometidos con adecuada inteligencia emocional para el desarrollo de la organización es determinante; es decir, cumplir con los objetivos puede lograrse sólo si se cuenta con trabajadores con comportamiento adecuado para influir de manera positiva en la organización.

Por este motivo, es importante reconocer de manera anticipada el manejo de las emociones y sentimientos en los trabajadores. Cuando estos no son gestionados de manera adecuada afectan su labor influenciada de manera negativa el trabajo en equipo. En el caso de la alta dirección, perturba en la toma de decisiones y el desempeño competitivo que se requiere. Es decir, una gestión de inteligencia emocional inadecuada en cualquier nivel de la organización; terminará afectando la responsabilidad y desempeño de los trabajadores en sus funciones.

1.2. Trabajos Previos

1.2.1. *A nivel Internacional*

Enríquez, Martínez, & Guevara (2015) en su investigación “Relación de la inteligencia emocional con el desempeño laboral” para la Universidad Santiago de Cali, Colombia, estableció como objetivo principal determinar la relación entre las variables de inteligencia emocional y desempeño laboral en la sede administrativa de la institución Amanecer Médic. Para ello, se utilizó una investigación cuantitativa tipo correlacional. Además, se tomó como instrumentos de recolección a la evaluación de desempeño de la misma entidad y una encuesta de inteligencia emocional. Estos fueron aplicados a veintitrés trabajadores de la

entidad. Se obtuvo como resultado una relación positiva entre las variables llegando a la conclusión que la inteligencia emocional presenta una relación directa al desempeño laboral, enfocándose en la importancia de capacitar e inculcar la inteligencia emocional en los colaboradores que permitirá mejorar la calidad de trabajo. Los autores terminan su investigación recomendando la implementación de un plan de mejora enfocado en las capacitaciones respecto a la inteligencia emocional, incluyendo el cronograma requerido y los costos acorde a los precios del mercado.

Ayala y Cardona (2016) desarrollaron la investigación titulada “Emociones y desempeño laboral”, cuyo objetivo fue describir la incidencia de emociones en el desempeño laboral. A través de la revisión de literatura bibliográfica, se determinó la relación directa entre ambas variables. Se concluyó que aquellas personas que manejan mejor sus emociones, mantienen un mejor desempeño tanto en su ámbito profesional como laboral. Existe posibilidad de mejorar siempre y cuando el trabajador sea responsable de sus emociones y pueda controlar el aspecto negativo de estas. Resaltando que lo más importante es buscar el equilibrio, sin reprimir las emociones negativas, sino adaptándolas al contexto. El manejo de las emociones son un factor imprescindible para el logro de los objetivos que pueden llevar al éxito o fracaso tanto personal como laboral. Como recomendación, los autores propusieron una correcta comunicación entre los colaboradores, incluyendo el de los jefes con las personas a su cargo. Además, recomienda la constante evaluación del desempeño laboral para mantener controlado el rendimiento del personal.

Cajas y Tapia (2018) en su tesis “La inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral en los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 del distrito metropolitano de Quito” para la Universidad de las Fuerzas Armadas, desarrolló su investigación de tipo cuantitativo por el análisis que se llevó a los trabajadores para determinar patrones de comportamiento. Considerando como población a 1677 colaboradores de las seis Coopac, seleccionando una muestra de 312 trabajadores mediante el método probabilístico. Además, la investigación buscaba establecer la relación de la inteligencia

emocional y el desempeño laboral como estrategia adecuada del clima laboral, mediante un manual de actividades lúdicas para el desarrollo de la inteligencia emocional en los empleados de la Coopac de ahorro y crédito. La investigación concluyó con la existencia de la relación directa entre IE con el DL. Se pudo establecer también ciertas falencias que presentaron los trabajadores respecto a su intención de trabajo en equipo al momento de tomar decisiones y la presión que reciben del trabajo. Asimismo, se pudo verificar que la IE influye de manera significativa en el DL, para lo cual se sugiere el desarrollo de actividades que permitan mejorar la IE en los trabajadores de la Coopac. Entre las recomendaciones que deberá poner en práctica la Coopac, se encontró la capacitación a los trabajadores para una mayor comprensión de la IE y la autoridad que ejercen en el DL; así también, se deberá realizar anualmente un diagnóstico a la IE de los trabajadores a todo nivel.

Perafán (2018) en su tesis “Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño comercial de los empleados de las oficinas de servicio de la sucursal del valle del Cauca, del Banco Davivienda”, para la Universidad Santiago de Cali, Colombia, aplicó una investigación de tipo explicativa para dar respuesta al objetivo general el cual fue analizar la influencia de la inteligencia emocional en el desempeño comercial de los empleados de las oficinas de servicio de la sucursal Valle del Cauca, del Banco Davivienda durante el año 2018. Su estudio consistió en realizar una encuesta a los 175 trabajadores al utilizar un muestreo aleatorio simple. La investigación concluyó recalcando que la inteligencia emocional supera como modelo de aprendizaje socio emocional al liderazgo, por el fortalecimiento del nivel de información que los trabajadores tienen respecto a los productos, del mismo modo, los colaboradores alcanzan buen desempeño en el ámbito de sus funciones por la atención al cliente, labores operativas y administrativas, como en la seguridad de información. Asimismo, la inteligencia emocional genera mayor motivación al trabajador despertando un sentimiento de felicidad por las emociones expuestas, lo cual aporta valor en el desempeño laboral al ser empático con los clientes y colegas, mejorando la interacción en sus relaciones a largo plazo. Del mismo modo, se fortalece la aptitud personal y social, influenciando de forma positiva o negativa el rendimiento de los colaboradores de la entidad, incidiendo en

el desarrollo de capacidades para el desempeño laboral. Como recomendación se estableció que el Banco Davivienda en su proceso de selección y reajuste de cargos, utilice los 59 ítems de la escala de Goleman; para analizar las aptitudes de inteligencia emocional y aptitud social en futuros trabajadores antes de su ingreso a la empresa. El objetivo es garantizar el óptimo desempeño de los mismos en cumplimiento a sus funciones administrativas, atención al cliente, funciones operativas y de seguridad. Así también, se requiere contar con información para que el área de gestión humana evalúe la situación emocional de los funcionarios. Por último, se recomendó realizar la evaluación de inteligencia emocional a los demás trabajadores para asegurar el buen desempeño de los colaboradores en cumplimiento de sus funciones diarias.

Monterroso (2017) en su tesis “Inteligencia emocional del personal en hoteles de la ciudad de Quetzaltenango”, para la Universidad Rafael Landívar de Quetzaltenango, Guatemala. Aplicó un estudio de tipo descriptivo no experimental; cuyo objetivo general fue determinar los niveles de las tres áreas de la inteligencia emocional del personal en los hoteles de la ciudad de Quetzaltenango. Para su investigación consideró practicar una encuesta a 38 gerentes y/o propietarios, de los cuales 27 eran hombres y 11 mujeres. A su vez, consideró a 76 colaboradores, de los cuales 37 eran hombres y 39 mujeres. Las conclusiones de la investigación determinaron que son las mujeres quienes muestran mejor regulación de sus emociones. Asimismo, los propietarios mostraron una mejor percepción respecto a los colaboradores. A su vez, los gerentes presentaban mejor nivel de comprensión frente a los colaboradores. Respecto al factor de regulación de los estados emocionales, los gerentes obtuvieron calificaciones aceptables, siendo las mujeres las que demuestran mayor factor de regulación; no sucede lo mismo en los colaboradores, ya que estos presentaron una diferencia significativa de regulación en el caso de las mujeres. La inteligencia emocional para alcanzar el desarrollo del hotel es un factor determinante para el crecimiento de dicho establecimiento. Se fortalece el liderazgo, trabajo en equipo, motivación y manejo de situaciones que requiera un control adecuado de las emociones, principalmente en la gerencia. Por lo indicado realizar un programa de capacitación o coaching principalmente para los líderes de los hoteles favorecerá el desarrollo de los mismos, estos deben

abarcando las tres áreas de la inteligencia emocional. Así como, la implementación de talleres con una participación masiva de los colaboradores para reflejar las dificultades respecto a la inteligencia emocional y así reforzar el área que presenta mayor problema. Se recomienda realizar seguimiento mediante la aplicación de pruebas a las tres áreas para medir la mejora o retroceso, asegurando la creación de medidas correctivas que permita asegurar el proceso de mejora.

1.2.2. A nivel nacional

Flores (2018) en su tesis “La inteligencia emocional y su aporte a la felicidad subjetiva de los trabajadores de la empresa La Hacienda de Trujillo año 2018” de la Universidad Nacional de Trujillo” de Trujillo, Perú, estableció una investigación de diseño no experimental descriptiva de tipo descriptiva correlacional, aplicando una encuesta a los 20 trabajadores que conforman la empresa. El objetivo principal fue determinar como la inteligencia emocional aporta en la felicidad subjetiva de los trabajadores de la empresa La Hacienda de Trujillo al año 2018. Se concluye que la inteligencia emocional aporta significativo a la felicidad subjetiva con un 65% respecto al autoconocimiento, autocontrol emocional, motivación y habilidades sociales. Respecto al nivel de felicidad en los trabajadores, esta alcanzo un 55% frente al manejo de estrés, bienestar y calidad de servicio. Las recomendaciones de la investigación para mejora de la inteligencia emocional inciden en incentivar la felicidad y el ánimo, esto se logrará desarrollando un ambiente de trabajo agradable. Para ello, se propone un programa de sesiones de comunicación a todo nivel, este busca conocer que dificultades tienen los trabajadores y como solucionarlos. Asimismo, se propone un plan de seguimiento y control de sucesos que pueden afectar las emociones de los trabajadores. A su vez, se propuso el desarrollo de actividades que comprendan la integración de los trabajadores con actividades lúdicas que contribuyan a influenciar positivamente en la inteligencia emocional.

Morales y Palomino (2017) en su tesis “Inteligencia emocional y estrés laboral de los trabajadores de la Coopac San Cristóbal de Huamanga 2016” de la Universidad San Cristobal de Huamanga, Ayacucho, Perú, elaboró un estudio de

tipo descriptivo no experimental. Para ello, consideró la participación de 135 trabajadores debido a que su población es finita y reducida. La investigación concluyó relacionando la inteligencia emocional con el estrés laboral afectando consecuentemente el desempeño laboral de los trabajadores. Es decir, aquellos colaboradores con nivel bajo de aptitud personal y social, tienen mayor exposición a sufrir estrés a nivel individual como organizacional. Por lo cual, la capacidad de reconocer emociones, conducirse de manera adecuada en reciprocidad con sus pares, adaptarse a los requerimientos del entorno laboral con cierto nivel de equilibrio, influyen en el manejo de estrés laboral. Como recomendación principal se solicitó que la Coopac con su Oficina de Gestión y Desarrollo Humano implemente programas de capacitación en aptitudes emocionales las cuales deben darse a conocer a los trabajadores, su conocimiento facilitará reconocer los estados emocionales para establecer medidas de control que permitan mejorar los impulsos y motivar la superación de problemas. Asimismo, se solicita que los directivos apoyen el desarrollo del trabajador, mejorando sus aptitudes emocionales para brindar soporte a la gestión de la Coopac.

Dominguez (2017) en su tesis “Influencia de la inteligencia emocional sobre el desempeño laboral percibido en vendedores de telefonía móvil” para la Universidad San Ignacio de Loyola, Perú. Definió su investigación de tipo predictivo transversal. La muestra fue definida para una población finita que estuvo compuesta por 69 colaboradores. La investigación concluyó destacando que el rendimiento de los trabajadores del departamento de ventas de la organización de telefonía móvil se ha visto influenciado de una manera positiva por la inteligencia emocional. Las recomendaciones sugeridas para la organización se encuentran enmarcadas con la intervención de los trabajadores; pues el objetivo principal, es fortalecer en el largo plazo sus actividades para el desenvolvimiento de las actividades en el puesto contratado, asegurando los mejores beneficios para la empresa.

Saldaña (2015) en su tesis “Inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral de la unidad microfinanciera CrediMujer Región La Libertad de la ONG Manuela Ramos”, Trujillo, Perú. Aplicó una investigación de tipo no

experimental correlacional para determinar la incidencia de la inteligencia emocional en el rendimiento laboral de los colaboradores de la unidad microfinanciera. La investigación basó su estudio en una muestra no probabilística a los 15 colaboradores que forman parte de la empresa. Se obtuvo como resultado la influencia positiva de inteligencia emocional y desempeño laboral en la institución microfinanciera; se sugirió a la ONG mejorar la inteligencia emocional de los trabajadores de CrediMujer, para alcanzar alto desempeño laboral en sus colaboradores, asimismo, fomentar el manejo del estrés, que mejorará el clima laboral. Se recomendó desarrollar las habilidades mediante asertividad, autoconcepto y autorrealización de los trabajadores del área de créditos, ya que así se contribuirá en el fortalecimiento de valores que mejorarán su desempeño laboral en la interacción con el cliente.

Silva y Perez (2016) en la tesis “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” cuya investigación fue de tipo descriptiva correlacional, planteó como objetivo establecer la asociación de la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores. Su investigación consideró encuestar a una muestra de 22 colaboradores seleccionados mediante el método probabilístico simple. Las conclusiones de la investigación establecieron la relación directa entre inteligencia emocional y el desempeño laboral. A su vez, el estudio evidenció que el nivel de inteligencia emocional de los colaboradores es bajo, esto indica que ellos no tienen confianza en sí mismo, por lo cual no se adaptan a los cambios, mostrando deficiencias para resolver los problemas; pues su nivel de motivación es bajo al no tomar iniciativa ante ciertos contratiempos demostrando que no tienen un control en sus emociones. Lo indicado demuestra la falta de identificación con la organización, consecuentemente no cumplen sus tareas asignadas, pues no sienten parte de la organización, no se percibe el trabajo en equipo y se evidencia el individualismo acrecentando la baja productividad. Otras dimensiones mostradas en torno a la inteligencia emocional afectadas en la organización fueron la baja autorregulación, motivación y empatía. Como recomendaciones, se debe desarrollar un programa de inteligencia emocional que permita reforzar su seguridad y confianza, el cual debe contar con estrategias de

seguimiento mensual para establecer feedback que reforzaran el clima laboral a fin de no afectar el desempeño de los trabajadores. Del mismo modo, una comunicación horizontal fortalecerá el trabajo en equipo manteniendo una comunicación asertiva y fluida que permita conocer inquietudes y necesidades de los trabajadores; a fin de dar soluciones oportunas a las debilidades que permitan corregir el rendimiento de los mismos. Otra de las estrategias a utilizar pueden ser los incentivos simbólicos y económicos. Difundir una cultura orientada hacia el cliente entre los trabajadores ofrecerá menores reclamos y mayor compromiso del colaborador en el rendimiento laboral.

1.2.3. A nivel local

Barsallo (2016) en su investigación “La inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Sodimac Perú Sa Open Chiclayo 2016”, planteó como objetivo establecer la incidencia de la inteligencia emocional en el rendimiento de la organización. Para ello, se aplicó una investigación explicativa descriptiva y se realizó un cuestionario a 58 personas. Se obtuvo como resultado un nivel promedio de inteligencia emocional del 62,07% y un 51,72% con respecto al desempeño laboral. Además, se aplicó la prueba de correlación de Pearson, y se obtuvo un coeficiente de correlación del 0,822. La investigación concluyó con la afirmación que existe una relación positiva entre ambas variables, determinando que los elementos que afectan directamente al rendimiento laboral óptimo estuvieron relacionados con el clima laboral, la motivación, el trabajo en equipo, etc. El autor recomienda efectuar talleres respecto a la inteligencia laboral y el desempeño laboral. Asimismo, recomendó el compromiso de los altos directivos hacia sus trabajadores para mejorar sus condiciones de trabajo.

Dávila e Inga (2018) elaboraron la investigación titulada “Gestión de la inteligencia emocional (IE) para el desempeño laboral (DL) de los colaboradores en la Institución Financiera Mi Banco, sucursal Balta, Chiclayo”, la cual tuvo como objetivo elaborar un plan de mejora enfocado en la IE para el aumento del DL en Mi Banco. Para ello, se aplicó el tipo de investigación descriptiva no experimental,

usando como instrumento una encuesta, aplicada a 35 colaboradores, para recolectar información. Se obtuvo como resultado que solo el 49% logra cumplir los objetivos planificados. A su vez, la encuesta reflejó una insatisfacción de los trabajadores respecto a sus labores en la empresa, ya que no existe el reconocimiento tanto económico como profesional. Como plan de mejora se propuso capacitaciones y talleres enfocados en la mejora de la inteligencia emocional con una inversión de S/15360.00. En conclusión, la hipótesis planteada fue aceptada, reflejando una relación directa y positiva respecto a ambas variables. Los investigadores recomiendan desarrollar la inteligencia emocional de sus colaboradores promoviendo el desarrollo de habilidades interpersonales e intrapersonales.

Dávila y Mejía (2017) en su tesis “La inteligencia emocional como estrategia para mejorar la calidad de servicio del personal de la empresa de transportes Civa – Chiclayo 2016” , cuya investigación fue de tipo descriptivo no experimental, buscó establecer un plan de inteligencia emocional para mejorar la calidad del servicio de la organización en Chiclayo. El diseño de investigación fue no experimental y tipo de investigación descriptiva transversal. Se aplicó un cuestionario de inteligencia emocional de Goleman y el cuestionario Servqual para una muestra de 86 personas (36 colaboradores y 50 clientes). La conclusión de la investigación dió a conocer que el nivel de insatisfacción de los clientes es casi general teniendo los siguientes resultados, el 75% de los colaboradores presentaron un nivel bajo de inteligencia emocional y el 25% un nivel medio respecto a esta variable; por este motivo, se definió la necesidad de diseñar un Programa de Inteligencia Emocional. Finalmente, los autores recomendaron brindar a los trabajadores talleres que permitan controlar su inteligencia emocional como control emocional y salud mental laboral, el objetivo es bajar los niveles de estrés frente a las funciones que deben realizar como parte de sus actividades. Asimismo, mejorar los niveles de comunicación en la empresa propiciando la empatía y asertividad, permitirá corregir aquellos puntos débiles en la calidad de servicio que se ofrece a las personas.

Cubas (2015) en su tesis “Análisis de la Inteligencia Emocional de la Teoría de Robert Cooper, para verificar el Desempeño Laboral del Asociado del área de Cajas de la Empresa Sodimac – Chiclayo 2012” para la Universidad Señor de Sipan. Buscaba establecer la relación entre la inteligencia emocional y desempeño laboral del personal de cajas en Sodimac. La investigación se definió de tipo descriptiva - correlacional. Aplicó una encuesta a los 30 asociados del área de cajas de la empresa Sodimac, por ser una población finita utilizó el método o probabilístico. Las conclusiones de la investigación establecieron que si existe relación entre la inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores del área de cajas de Sodimac en la ciudad de Chiclayo. Esta relación es directa entre IE y el DL, estableciendo una IE en 25 asociados de nivel promedio y 5 asociados con nivel alto. El estudio demostró que los indicadores intrapersonal y adaptabilidad muestran una relación significativa frente a la inteligencia emocional y desempeño laboral. Asimismo, los indicadores de estado de ánimo y tensión no se relacionan con la inteligencia emocional y el desempeño laboral. Las recomendaciones de la investigación determinaron que los gerentes deben establecer programas que permitan determinar las dimensiones que influyen en la inteligencia emocional, lo cual mejorará el desempeño laboral de trabajadores mediante el diseño de programas. Por otra parte, los supervisores deben mostrar predisposición para el aprendizaje que se imparte en la organización generando confianza para mantener un clima de trabajo agradable.

Torres (2018) en su tesis “Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los colaboradores de la Banca Múltiple de la Ciudad de Chiclayo” para la Universidad Pedro Ruíz Gallo de Lambayeque, Perú, aplicó una investigación tipo descriptiva - correlacional. Estableció como objetivo general determinar la relación entre la inteligencia emocional y desempeño laboral en los trabajadores de Banca Múltiple de la ciudad de Chiclayo. Aplicó una encuesta a los 291 empleados del banco. La investigación concluye que la IE influye de manera directa en el DL de los trabajadores de la banca múltiple de la ciudad de Chiclayo 2017, del mismo modo. Los indicadores con alto nivel de concentración fueron la motivación, empatía, rendimiento respecto a las tareas; las cuales favorecen la IE. Cuando se tiene un nivel bajo de concentración, se afecta el DL, por este motivo,

se sugiere labores de supervisión oportuna. Entre las recomendaciones descritas como favorables para la Inteligencia Emocional, se propone procesos de selección de personal adecuado y enfocado al puesto; por ello, adicionalmente se sugiere realizar periódicamente talleres de reforzamiento sobre el manejo de IE entre los trabajadores de la banca múltiple. Estos talleres se enfocarán en las dimensiones de estudio del autoconocimiento, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. *Inteligencia*

Si bien existen diversos modelos que tratan de establecer a definición de inteligencia, uno de las definiciones más actuales es la que establece García (2015), la cual menciona que la inteligencia es la capacidad para la resolución de problemas o elaboración de bienes que sean importantes para nuestra cultura, y aunque no se niegue cierta influencia genética, tiene el potencial de desarrollarse. Es por ello que se establecen diferentes tipos de inteligencia: la musical, corporal, lógica-matemática, espacial, interpersonal intrapersonal.

1.3.2. *Emociones*

Después de realizar el análisis bibliográfico, García (2015) definió a las emociones como una compleja agrupación de interacciones las cuales son desarrolladas por sistemas neuronales y hormonales, que se llegan a generar por distintas condiciones o estímulos, y cuya finalidad es el adaptarse al contexto en el que se vive. Estas emociones generan:

- Experiencias efectivas (sentimientos)
- Procesos cognitivos
- Ajuste fisiológico
- Conductas humanas expresivas

1.3.3. Inteligencia Emocional

Es la capacidad de aceptar y gestionar conscientemente las emociones enfocándose en la trascendencia de la toma de decisiones en base a ellas. El 95 % de las decisiones en la vida de las personas, tienen la influencia de las emociones. Inclusive, una persona con un menor coeficiente intelectual, pero si un mayor coeficiente emocional, llega tomar mejores decisiones en su vida. Una correcta gestión da la capacidad de relacionarnos con nosotros mismos y con los demás (Arrabal, 2018).

Para Bariso (2020) la inteligencia emocional es la capacidad de hacer que las emociones actúen a favor de uno mismo, lo cual se logra a través de la habilidad de ser consciente de uno mismo, lo que involucra la identificación y conocimiento de las emociones, la habilidad de autorregulación, lo cual implica el dirigir las emociones hacia el cumplimiento de las metas trazadas, la habilidad de conciencia social, percibiendo y comprendiendo las emociones de las otras personas, y la habilidad de regular relaciones, la cual busca hacer más eficientes las relaciones interpersonales.

Según Glover (2017), es un conjunto de habilidades cognitivas que permiten adaptar las emociones, percibiéndolas y valorándolas con exactitud, la cual permite regular las emociones con la finalidad de lograr un crecimiento emocional e intelectual. Requiere también de la percepción emocional, la cual permite la identificación y reconocimiento de las emociones propias como de los demás, decodificando las emociones por medio de señales, estados y sensaciones.

A continuación, se muestra la influencia de la inteligencia emocional en la manera en que nos relacionamos (Arrabal, 2018):

Tabla 1. Influencia de la Inteligencia emocional

	Lo que sientes	Lo que haces
En ti	Autoconciencia	Autocontrol

1.3.4. Dimensiones de la Inteligencia emocional

Para Arrabal (2018), son 5:

➤ Autoconciencia emocional

Consiste en la auto observación y auto evaluación de los sentimientos. Tener conciencia de las emociones y los que estas generan en nuestras vidas. Esta clave es de suma importancia ya que nos permite determinar el diagnóstico de nuestras emociones actuales, y en base a ello, buscar las mejoras recomendadas. Para ser conscientes de nuestras emociones, se recomienda la meditación para localizar y observarlas. Sus Indicadores son:

Autoevaluación: herramienta que permite realizar un análisis de las emociones y sentimientos de uno mismo, permite conocerlos y detectar debilidades sí como fortalezas (Arrabal, 2018).

Autoconfianza: son las expectativas de confianza en uno mismo ante situaciones de riesgo. Para ello, la persona debe conocerse y creerse capaz de sus habilidades (Barsallo, 2016).

➤ Autorregulación emocional

Hace referencia a la aceptación y dominio de las emociones, sin buscar reprimirlas o negarlas. Las emociones son básicas para las personas, es por ello que las debemos de aceptar y establecer límites sanos y constructivos para el propio crecimiento. Para ello, es necesario eliminar los pensamientos tóxicos, descritos como concepciones negativas que generan emociones negativas, las cuales se transforman en acciones que puedan llegar a tener difíciles desenlaces. Sus Indicadores son:

Control de sí mismo: Es el conocimiento, identificación y control de las emociones para enfocarlas hacia la toma de decisiones y el logro de los objetivos trazados (Barsallo, 2016).

Integridad: cualidad del individuo que lo faculta a tomar decisiones sobre el comportamiento por sí mismo y su manera de actuar (Arias y Peñaranda, 2015).

➤ Automotivación

Son los motivos que se encuentran dentro de la propia persona, es intrínseca e inherente. Es el motor por el cual buscamos lograr nuestras metas y sueños. Sus Indicadores son:

Desarrollo personal: Según Chiavenato (2009) son un total de vivencias de aprendizaje (intencional y con la finalidad), brindadas por la institución en un tiempo particular para dar la posibilidad de optimizar el desempeño o el desarrollo humano. Chiavenato menciona que el crecimiento y desarrollo de la persona se construye en base a diferentes vivencias que no necesariamente se relacionan con los puestos de trabajo actuales.

Impulso a objetivos. - Chiavenato (2009) menciona a los impulsos por los objetivos, es decir la motivación, como fuerzas internas y externas que generan las energías suficientes para desarrollar las actividades que nos permitirán conseguir nuestros objetivos.

➤ Empatía

La empatía es la capacidad de comprensión de la situación y problemas de otros individuos, aun cuando no se comparta la misma opinión o a las reacciones de la otra persona. Sus Indicadores son:

Comprender a otros: implica la opción de percibir las emociones de los demás de manera asertiva, llegando a entender sus comportamientos y toma

de decisiones. Para ello, es necesario usar un lenguaje verbal y no verbal adecuado (Bisquerra, 2018).

Trabajo en equipo: Chiavenato (2009) destaca las características de un elevado desempeño de equipo de basa, principalmente, en la constante participación de los colaboradores frente a los nuevos retos, así como la búsqueda de soluciones rápidas e innovadoras frente al contexto laboral tan cambiante en el que vivimos.

➤ Habilidades Sociales

Las habilidades sociales son aquellas facultades que facilitan y permiten la relación con otras personas, sus situaciones y emociones. Entre las más destacadas tenemos: habilidad de expresión de sentimientos, comprensión de los sentimientos de uno mismo, comprensión de sentimientos de otras personas, la empatía, control de nuestra forma de ser, perseverancia, amabilidad, cordialidad, respeto y la capacidad de resolver conflictos. Sus Indicadores son:

Liderazgo: conjunto de capacidades directivas que posee una persona para influenciar en las acciones de otros individuos, enfocados hacia el logro de los objetivos (Chiavenato, 2009).

Solución de conflictos: relacionado con la habilidad para la negociación y la resolución de desacuerdos, problemas, inconvenientes, etc. La persona con estas características, es una persona comunicativa, asertiva, que dirige al grupo y busca siempre las soluciones más eficaces (Bisquerra, 2018).

1.3.5. Desempeño Laboral

El desempeño, según Peña y Durán (2016), son las acciones que se realizan con la finalidad de obtener algún efecto o resultado específico. Esta acción está enfocada de manera intencional a la obtención de propósitos conscientes, en donde intervienen diferentes agentes que ayudan a mejorar o dificultar la obtención

de estos resultados. El desempeño laboral es un proceso que permite establecer el éxito de una empresa, proceso o persona en el alcance de sus metas laborales. La medida del desempeño laboral ofrece un análisis del cumplimiento de los objetivos estratégicos a nivel personal y organizacional (Sum, 2015).

1.3.6. Dimensiones del desempeño laboral

Las dimensiones consideradas para medir el desempeño laboral, según Silva y Perez (2016), son las siguientes:

➤ Eficiencia

La eficiencia es la optimización de los recursos implicados en la producción de bienes y servicios. En el caso específico de desempeño laboral, evalúa el rendimiento del recurso humano en la realización de sus actividades. Su indicador es:

Productividad: Para Robbins y Judge (2015), son los resultados de la eficiencia que tiene el trabajador en el desarrollo de sus funciones hasta el cumplimiento de los objetivos planteados e incluso puede superar lo establecido. (p. 558). La productividad implica un crecimiento que no se limita al aumento del trabajo, capital o insumos intermedio, y hace referencia a la productividad de diversos factores: mano de obra, recursos, capital, tecnología (Loayza, 2016).

➤ Eficacia

La eficacia es la obtención de resultados, refleja el cumplimiento de los objetivos trazados. Sus indicadores son los siguientes:

Logro de metas: son el grado de los resultados obtenidos sobre los resultados programados (Silva y Perez, 2016).

Prestación de Servicio: Montoya y Boyero (2013) describe al servicio como un conjunto de experiencias obtenidas del intercambio y relación entre una empresa y su cliente. Por lo que enfatiza en la importancia de esta relación para garantizar la sostenibilidad de la organización en el tiempo.

➤ Calidad de Servicio

Hace referencia a la satisfacción de sus clientes. Ofrecer al cliente, ya sea externo o interno, lo prometido con la finalidad de cubrir sus necesidades. Sus indicadores, según Silva y Perez (2016), son los siguientes:

Nivel de satisfacción del cliente: grado de del estado de ánimo de una persona al comparar el rendimiento que ha recibido de algún producto y sus expectativas.

Cobertura (atención al cliente): son la cantidad de clientes que logran ser atendidos por una persona en su centro de trabajo, recibiendo el servicio completo.

Trato al cliente: definido como el servicio brindado por parte de una organización hacia sus clientes. Refuerza la imagen laboral e influye en la satisfacción del cliente

1.3.7. Evaluación de desempeño

Proceso por el cual se estima el nivel de eficacia con el que las personas cumplen sus objetivos. Tiene como objetivo ayudar a la alta gerencia y directivos a la toma de decisiones respecto al área de recursos humanos. Ya sea para asensos, despidos, cambios de puestos y/o requerimiento de capacitaciones (Sum, 2015).

Los criterios para la evaluación son los siguientes:

➤ Resultado de los trabajos individuales

Se evalúa los resultados obtenidos de las actividades realizadas para su puesto, la cantidad de producción, los desperdicios y el costo general.

➤ **Conductas**

Si bien es difícil medir las conductas cuando los resultados de las labores organizacionales se basan en esfuerzos grupales, es necesario identificar estas conductas para realizar las mejoras que la organización necesita.

1.3.8. Métodos de evaluación del desempeño

Para Chiavenato (2009) realizar la evaluación de desempeño en las organizaciones muchas veces representa una actividad difícil, pues se debe buscar la equidad, la justicia y el estímulo de los colaboradores mediante estas evaluaciones. Entre los métodos de evaluación encontramos a los siguientes:

➤ **Método de escalas gráficas**

Para realizar la evaluación a través de este método, se determinan ciertos factores, cada uno con mediciones respecto al desempeño de los colaboradores. Para ello, se emplea un cuestionario de doble entrada, en cuyas filas se determinan los factores de evaluación de desempeño y en las columnas se incluyen los grados de valorización de estos factores. Los factores deben estar descritos de manera sencilla y los niveles de valorización deben indicar desde la apreciación más insatisfactoria hasta la más óptima para el trabajador.

➤ **Método de elección forzada**

Para este método, se describen distintas frases que caracterizan el tipo de desempeño individual. Para cada frase, se determinan de dos a más frases. El evaluador se encarga de seleccionar uno o dos de estas frases que más caractericen el desempeño del colaborador.

➤ **Método de investigación de campo**

La investigación de campo se efectúa a través de una entrevista realizada por un especialista de evaluación de desempeño al jefe de cada departamento, cuya finalidad es determinar el desempeño de cada colaborador a su cargo, estableciendo las causas del desempeño en base a los hechos ocurridos. Este método ofrece la posibilidad de plantear el desarrollo de cada puesto y de la organización.

➤ **Método de incidentes críticos**

Este método toma como base ciertas características del comportamiento humano enfocado en los aspectos extremos de cada persona. Este método permite al jefe detectar y recopilar diferentes hechos excepcionales ya sea en el aspecto positivo o negativo del colaborador que está siendo evaluado.

1.3.9. Jerarquía de satisfacción de necesidades

Barsallo (2016) menciona 5 necesidades basadas la jerarquía de necesidades de Maslow. Estas son:

➤ **Fisiológicas**

Conforman la base de la pirámide, por lo tanto, son aquellas necesarias e indispensables para el desarrollo humano. En estas encontramos al aire, comida, vestimenta, etc. El ser humano pondrá estos factores como los primeros a satisfacer, por lo tanto, su conducta se enfocará a producir lo que requiere para sobrevivir.

➤ **Seguridad**

El ser humano tiene la necesidad de vivir en escenarios estables, seguros y fuera de peligros. En cuanto a lo laboral, este busca su estabilidad, el sustento del empleo. La falta de seguridad le produce dolor y temor frente a la fragilidad que puede tener ante lo desconocido.

➤ Sociales

A partir de esta dimensión social, se encuentran las dimensiones de orden superior. Encontramos las necesidades sociales y de amor, en donde el hombre busca pertenecer a un grupo de personas, ya sea en el ambiente laboral o familiar. El ser humano busca afiliarse a grupos para recibir cariño, aprobación social, reconocimiento, amor, etc.

➤ Estima

La estima se encuentra referida en dos aspectos: la propia (autoestima) y la de los demás. Tenemos la necesidad de afecto y riqueza. En esta dimensión, el progreso y crecimiento laboral es indispensable, pues solo quien está en crecimiento continuo, adquiere una buena estima hacia sí mismo. El hombre se complace cuando se vuelve responsable e independiente. Además, presenta necesidad de prestigio, admiración, posicionamiento social, etc.

➤ Autorrealización:

La dimensión de autorrealización está enfocada en la satisfacción de la persona de ser la persona que se había plasmado como meta, el cual se ve influenciado por las ganas de éxito y bienestar tanto social como personal. Solo cuando se logran satisfacer las demás necesidades, se puede explotar todo el potencial del ser humano.

1.3.10. Escala Likert

La escala Likert es un instrumento psicométrico que se emplea en encuestas, en donde se plantean escalas de satisfacción de las personas encuestadas basadas en el acuerdo o desacuerdo de las preguntas del cuestionario descrito. Este instrumento consiste en una relación de ítems, en donde la mitad se enfoca en una posición acorde a la pregunta a evaluar y la otra, en contra. Cada uno de estos ítems se acompaña con una escala de valor ordinal, que van desde el número 1 al 5, en donde el 3 es el valor neutral. Este tipo de escala es muy importante que permite obtener resultados con datos de calidad ya que permite determinar en nivel de percepción del encuestado (Matas, 2018).

1.3.11. Cooperativa de ahorro y crédito

Una cooperativa de ahorro y crédito es una sociedad conformada por personas facultadas por ley para ofrecer productos financieros y no financieros para satisfacer a sus socios tanto económicamente, como financiera y socialmente (Barba y Galviláñez, 2016).

1.4. Formulación del Problema

¿Cuál es la relación existente entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la COOPAC Santo Cristo de Bagazán oficina Chiclayo 2020?

1.4.1. Problemas Específicos:

¿Cuál es el nivel de la inteligencia emocional de los trabajadores de la oficina Chiclayo - COOPAC Santo Cristo de Bagazán 2020?

¿Cuál es el análisis del desempeño laboral de los trabajadores de la oficina Chiclayo - COOPAC Santo Cristo de Bagazán 2020?

¿Cómo validamos la relación entre la inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de la oficina Chiclayo - COOPAC Santo Cristo de Bagazán 2020?

1.5. Justificación e importancia del estudio

El manejo de la inteligencia emocional en el día a día resulta ser de mucha importancia pues permite regular las emociones y actuar de la mejor manera posible frente a los problemas. Controlar y dirigir nuestras emociones resulta ser una estrategia básica para el logro de las metas trazadas en lo personal y lo profesional. En muchos casos, la falta de inteligencia emocional en el aspecto profesional, la que genera consecuencias que afectan directamente a las organizaciones y al rendimiento de sus trabajadores. El no mantener un correcto control sobre nuestras emociones implica afectar el desempeño laboral, perjudicándose dimensiones como la eficiencia, eficacia y calidad del servicio, factores básicos al momento de desarrollarnos en una empresa y lograr los objetivos de esta.

La presente investigación permitirá determinar la existencia de una relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la COOPAC Santo Cristo de Bagazán, la cual permitirá identificar el control emocional de los trabajadores y el desempeño laboral de estos, determinar si se están logrando los objetivos trazados y, a su vez, determinará la satisfacción del trabajador respecto a su organización. Analizar esta información resulta vital no solo para que la organización pueda lograr sus objetivos, sino también, para que el trabajador se desarrolle en un clima laboral sano y de esta manera pueda ser lo más eficaz en el desarrollo de sus actividades, se identifique con la empresa y encuentre en su centro de trabajo un lugar adecuado para desarrollarse profesionalmente. Así mismo, permitirá detectar las falencias las cuales servirán como base para las tomas de decisiones de gerencia y así poder crecer como organización.

Justificación teórica: La presente investigación toma como punto de partida los estudios de la teoría de Daniel Goleman sobre la inteligencia emocional y la teoría de Idalberto Chiavenato fundamentada en la gestión del talento humano. Ambas facilitaran la investigación para el desarrollo adecuado de la

operacionalización de variables cuya esencia se concentra en el hallazgo de la investigación.

Justificación técnica: Producto de la investigación espera aportar en el conocimiento y comprensión, si las emociones influyen en el desempeño laboral. Se espera que los resultados sirvan para ser aplicados por otras organizaciones, de esta manera contribuir a mejorar el ejercicio del colaborador. Verificando si los desarrollos de habilidades emocionales brindan al colaborador herramientas para mejorar su desempeño. Teniendo en la creatividad, motivación, seguridad y relaciones cómo garantías para el éxito en el trabajo.

Justificación social: El alcance de la investigación brindará resultados en beneficio de los colaboradores y sobre todo de las organizaciones; pues, al conocer los factores vinculados al desempeño laboral por el manejo de las emociones de manera inteligente esta favorecerá para la conducción de los colaboradores para su prosperidad y aportes al incremento de la productividad.

Justificación metodológica: La presente investigación utilizó el método científico, para demostrar mediante la prueba de CHI cuadrado la relación que existe entre las variables. Para ello se recopilaban datos mediante la técnica de la encuesta utilizando como instrumento el cuestionario, el cual será validado por un juicio de expertos mediante el Alfa de Cronbach que asegura la confiabilidad. Como herramienta de estadística descriptiva se utilizó el procesamiento de datos y se utilizará el programa SPSS.

Justificación práctica: La investigación aportará el conocimiento como entendimiento de las emociones en el desempeño laboral, su aplicación en otras organizaciones permitirá mejorar el desempeño laboral. Asimismo, el desarrollo de las habilidades que conllevan la inteligencia emocional, brinda a los trabajadores como herramientas una mejora en su desempeño; esto ofrece una ventaja para la creatividad, manejo de relaciones interpersonales, motivación, seguridad y garantía para el éxito en el trabajo. Así también, permitirá conocer que una gestión adecuada de las emociones en los trabajadores favorece la convivencia en las

organizaciones; esta situación beneficia por su contribución al logro de objetivos al identificar fallas que podrían afectar la conducción de los trabajadores mediante el manejo adecuado de la inteligencia emocional.

1.6. Hipótesis

Existe relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la COOPAC Santo Cristo de Bagazán oficina Chiclayo 2020

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general

Determinar la relación existente entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la COOPAC Santo Cristo de Bagazán oficina Chiclayo 2020.

1.7.2. Objetivos específicos

Determinar el nivel de la Inteligencia Emocional de los trabajadores de la COOPAC Santo Cristo de Bagazán oficina Chiclayo 2020.

Analizar el nivel de Desempeño Laboral de los trabajadores de la COOPAC Santo Cristo de Bagazán oficina Chiclayo 2020.

Proponer un plan para mejorar la inteligencia emocional de los trabajadores la empresa COOPAC Santo Cristo de Bagazán oficina Chiclayo.

II. MATERIAL Y MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

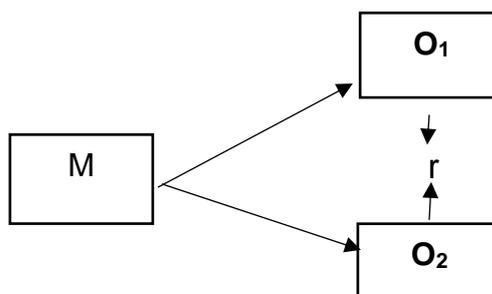
2.1.1. Tipo de investigación

La presente investigación fue de tipo descriptiva puesto que no se efectuó experimento alguno, sino, en su lugar, se obtuvo información de las variables por medio de diferentes técnicas e instrumentos de recolección de datos. Lo cual permitió establecer el estado real de estas. A su vez, es una investigación correlacional ya que se busca determinar el nivel de relación entre las variables: inteligencia emocional y desempeño laboral. En donde se cuantificó cada una de las variables para luego determinar el nivel de asociación (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

2.1.2. Diseño de investigación

El diseño de investigación fue no experimental, las variables no estuvieron afectas a ningún experimento o manipulación, al contrario, se obtuvo información de ellas a través del empleo de instrumentos como lo es el cuestionario (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Esquema del diseño:



Dónde:

O₁: La inteligencia emocional

O₂: Desempeño laboral

r: Relación

M: Muestra de los trabajadores de la Oficina Chiclayo de la COOPAC Santo Cristo de Bagazán.

2.2. Población y muestra

2.2.1. Población

La población objeto de estudio de la investigación estuvo constituida por los trabajadores de la Oficina Chiclayo de la COOPAC Santo Cristo de Bagazán, conformados por un total de 30 colaboradores, definida como una población finita. Hernández, Fernández y Baptista (2014), define a la población como el conjunto de cuestiones de características comunes, la cual es analizada a un estudio con un fin particular.

2.2.2. Muestra

La muestra estuvo conformada por los 30 trabajadores que laboran en las áreas de plataforma, operaciones, créditos, recuperaciones y administración, en la Oficina Chiclayo de la COOPAC Santo Cristo de Bagazán.

2.3. Variables, Operacionalización

2.3.1. Definición Conceptual

Inteligencia Emocional (VI): La inteligencia emocional es la capacidad de aceptar y gestionar conscientemente las emociones enfocándose en la trascendencia de la toma de decisiones en base a ellas. Una correcta gestión de la inteligencia emocional nos da la capacidad de relacionarnos con nosotros mismos y con los demás (Arrabal, 2018).

Desempeño laboral (VD): El desempeño laboral es un proceso que permite establecer el éxito de una empresa, proceso o persona en el alcance de sus metas laborales. La medida del desempeño laboral ofrece un análisis del cumplimiento de los objetivos estratégicos a nivel personal y organizacional (Sum, 2015).

2.3.2. Definición Operacional

Inteligencia Emocional (VI): Influye en la manera en que nos relacionarnos con nosotros a través de la autoconciencia, el autocontrol y la automotivación; así como la manera como nos relacionamos con los demás a través de la empatía y las habilidades sociales (Arrabal, 2018).

Desempeño laboral (VD): Mide el logro de los resultados, así como la optimización de los recursos y la calidad de servicio brindado al cliente (Silva y Pérez, 2016)

Tabla 2. Operacionalización de Variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Técnica e instrumento de recolección de datos	
Inteligencia Emocional (V.I)	Autoconocimiento	Autoevaluación	¿Aplico todas mis fortalezas en mi centro de trabajo? ¿Busco superar mis debilidades? ¿Me siento seguro de sí mismo?	Técnica (Encuesta)	
		Autoconfianza	¿Me desenvuelvo con naturalidad frente a los demás?		
		Control de sí mismo	¿Controlo mis emociones dentro de la empresa? ¿Siento frustración al desarrollar mis actividades?		
	Autorregulación		¿Mi rendimiento disminuye cuando estoy trabajando bajo presión?		
	Automotivación	Integridad	¿Mis compañeros tienen una buena opinión de mí?		Instrumento (Cuestionario)
		Desarrollo personal	¿Me siento motivado al realizar mis actividades? ¿Me siento valorado en mi organización?		
		Impulso a objetivos	¿Me siento motivado a alcanzar mis objetivos? ¿Busco alcanzar mis metas así se presenten muchos problemas en el camino?		
	Empatía	Comprender a otros	¿Pienso en los demás antes de emitir alguna opinión? ¿Ofrezco ayuda cuando alguien lo necesita?	Escala de Likert	
		Trabajo en equipo	¿Prefiero trabajar sola que con mis compañeros? ¿Me resulta fácil solucionar los problemas de la empresa con mis compañeros?		
	Habilidades Sociales	Liderazgo	¿Soy líder en mi equipo? ¿Puedo tomar la iniciativa con facilidad?		
		Solución de conflictos	¿Puedo resolver conflictos del trabajo? ¿Doy ideas para solucionar los problemas?		

Tabla 3. Operacionalización de Variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Técnica e instrumento de recolección de datos
Desempeño Laboral (V.D)	Eficiencia	Productividad de mano de obra	¿Propongo nuevas formas de realizar los procesos? ¿Administro correctamente mi tiempo?	Técnica (Encuesta)
		Productividad de recursos	¿Uso coherentemente los recursos asignados hacia mi persona? ¿Cuido la infraestructura y equipos de mi centro de trabajo?	
		Nivel de Logro de metas	¿Entrego mis reportes a tiempo?	
			¿Alcanzo mis metas trazadas?	
	Eficacia	Prestación de Servicio	¿Entrego toda la documentación necesaria al socio? ¿Culmino los procesos con mis socios?	Instrumento (Cuestionario)
		Nivel de satisfacción del cliente	¿He recibido constantes quejas de mis socios? ¿El socio entiende las indicaciones que le doy?	
	Calidad de servicio	Cobertura (atención al cliente)	¿Enfoco mi trabajo de acuerdo a las solicitudes de los socios?	Escala de Likert
			¿Logro atender a todos mis socios?	
		Trato al cliente	¿Atiendo las dudas de mis socios, aun así, no cuento con el tiempo suficiente?	
			Aun estando bajo presión, ¿soy amable con el socio?	

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

2.4.1. Técnica de recolección de datos

La técnica de recolección de datos comprende la aplicación de una encuesta con preguntas contenidas en un cuestionario de fácil comprensión para el encuestado, estas seguirán un propósito y objetivo para la obtención de los datos del personal que labora en la Oficina Chiclayo de la COOPAC Santo Cristo de Bagazán.

Se aplicará una encuesta a la muestra designada, con un cuestionario que será validado por las investigadoras para los fines del estudio planteado.

2.4.2. Instrumento de recolección de datos

Se aplicará el cuestionario, el cual estará conformado por preguntas que serán contestadas bajo la escala de Likert (ver anexo 1). Esta escala de medición fue propuesta por Rengis Likert, cuyo fin es medir las actitudes y valores de un grupo de personas con base en las variables del estudio (Matas, 2018). Como herramienta de estadística descriptiva se utilizará el procesamiento de datos y se utilizará el programa SPSS.

2.4.3. Validez

La validez de la investigación fue dada bajo el enfoque de juicio de experto, es decir, que nuestras técnicas e instrumentos fueron validadas por profesionales del área que, en base a su experiencia y trayectoria, emitiendo juicios sobre los instrumentos y/o técnicas y sus observaciones cuando estos sean los correctos (Robles y Rojas, 20159. Para ello, se tomó en cuenta la siguiente escala de valores:

Tabla 4. Escala de valores

Valor	Escala de Valores
-1 a 0	No es confiable
0,01 a 0,49	Baja confiabilidad
0,5 a 0,75	Moderada confiabilidad
0,76 a 0,89	Fuerte Confiabilidad
0,9 a 1	Alta Confiabilidad

A continuación, se muestra la validación de expertos, los cuales se detallan en el anexo 2:

Tabla 5. Validación del cuestionario

Validación de cuestionario según expertos (Validez de contenido)				
Experto	Nombre	Puntuación	Proporción	
Experto N°1	Isabel Rosmery Barbaran Zapata	34/34	1.00	
Experto N°2	Karla Ivonne Rojas Jiménez	34/34	1.00	
Experto N°3	Carla Angélica Reyes Reyes	34/34	1.00	
Validación			1.00	

El nivel de validez es de 1, lo que representa una alta validez.

2.4.4. Confiabilidad

Para Hernández, Fernández y Baptista (2014), la confiabilidad es el nivel en que los instrumentos permiten obtener datos consistentes y coherentes. Para garantizar la confiabilidad del instrumento, se realizarán preguntas que representen las dimensiones de las variables, evitando la ambigüedad de las preguntas. Además, se utilizará el coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach, el cual nos garantiza la confiabilidad del instrumento. Si el coeficiente obtenido es mayor a 0,7, representa una confiabilidad muy sólida.

Tabla 6. Valor de Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,942	34

Fuente: SPSS 25.0

El valor alfa obtenido por el programa SPSS 25.0 es de 0,942, lo que representa que nuestro instrumento es de alta confiabilidad.

2.5. Procedimiento de análisis de datos

Se solicitará la autorización de la gerencia general de la Cooperativa para contar con los permisos respectivos a fin de tener las facilidades para la realización del estudio. Se utilizarán programas de Microsoft office (Word, Excel, Power Point) y el paquete estadístico SPSS. Los datos se procesarán e interpretarán por medio de hojas de cálculo de Excel, a través de la elaboración de cuadros resumen de doble entrada y gráficos estadísticos, con los cuales se podrá optimizar el procesamiento de datos.

2.6. Aspectos éticos

El basar nuestra investigación bajo criterios éticos resulta muy importante, pues garantiza una investigación profesional y ética que respeta a todas las partes involucradas. Arias y Peñaranda (2015) realizaron una revisión literaria de los criterios éticos a aplicar en las investigaciones, en donde encontramos los siguientes:

Respeto a la autonomía: cada persona tiene derecho a actuar de forma autónoma, se respeta las opiniones y creencias de cada elemento involucrado en la investigación.

Beneficencia: la presente investigación será para el beneficio de los demás, entre los que se incluyen a la COOPAC Santo Cristo de Bagazán y sus trabajadores.

La no maleficencia: en la presente investigación se toma en cuenta el respeto al ser humano, y se evita el generar daño alguno a los elementos involucrados.

Justicia: cada persona tiene el derecho de expresar sus opiniones y ser tratados por igual respetando su dignidad.

2.7. Criterios de rigor científico

Considerando ya los criterios éticos, los criterios de rigor científico considerar, según Noreña, Alcaraz, Guillermo y Rebolledo (2012) son los siguientes:

Credibilidad: los datos obtenidos en esta investigación corresponderán a los brindados por la empresa, se procesarán los datos reales obtenidos de nuestros instrumentos sin ninguna manipulación.

Aplicabilidad: la investigación podrá servir de base para otras investigaciones, se pueden aplicar en diferentes contextos y empresas.

Neutralidad: los datos obtenidos serán datos reales que no han sido modificados por conveniencia de los investigadores.

III. RESULTADOS

3.1. Tablas y Figuras

Objetivo General:

Determinar la relación existente entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la COOPAC Santo Cristo de Bagazán oficina Chiclayo 2020.

Tabla 7: Coeficiente de correlación de Pearson

		VI	VD
VI	Correlación de Pearson	1	,803**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30
VD	Correlación de Pearson	,803**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Se procedió a procesar los datos obtenidos de la encuesta a través del programa SPSS V.25. Hallando por medio de este, el coeficiente de correlación de Pearson, aquel que si es mayor a 0,7 demuestra que existe una relación muy fuerte entre las variables estudiadas. El coeficiente de correlación de Pearson obtenido en la presente investigación fue de 0,803, en un nivel de 0,01 (bilateral) y con 30 casos evaluados. Lo que significa que existe una relación muy fuerte entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la COOPAC Santo Cristo de Bagazán oficina Chiclayo 2020, por lo cual la hipótesis de la investigación queda contrastada y confirmada. Por lo tanto, la inteligencia emocional (variable independiente) influye directamente en el desempeño laboral (variable dependiente) de los trabajadores, razón por la cual se debe enfocar todos los esfuerzos en detectar y mejorar la inteligencia emocional de los trabajadores para que estos puedan tener un buen desempeño laboral. Con el desarrollo del coeficiente de Pearson se logra desarrollar el objetivo general de la presente tesis.

Objetivo Específico 1:

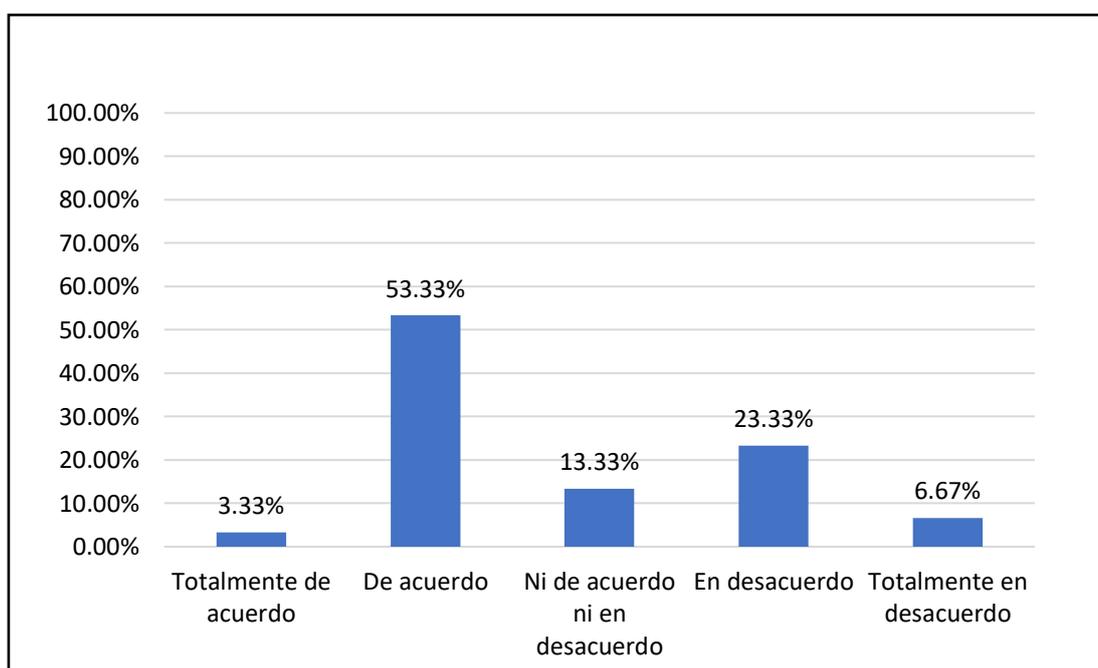
Determinar el nivel de la Inteligencia Emocional de los trabajadores de la COOPAC Santo Cristo de Bagazán oficina Chiclayo 2020.

Tabla 8: *Aplico todas mis fortalezas en mi centro de trabajo*

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	1	3.33%
De acuerdo	16	53.33%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	13.33%
En desacuerdo	7	23.33%
Totalmente en desacuerdo	2	6.67%
Total	30	100.0%

Fuente: *Elaboración propia*

Figura 1: *Aplico todas mis fortalezas en mi centro de trabajo*



Fuente: *Elaboración propia*

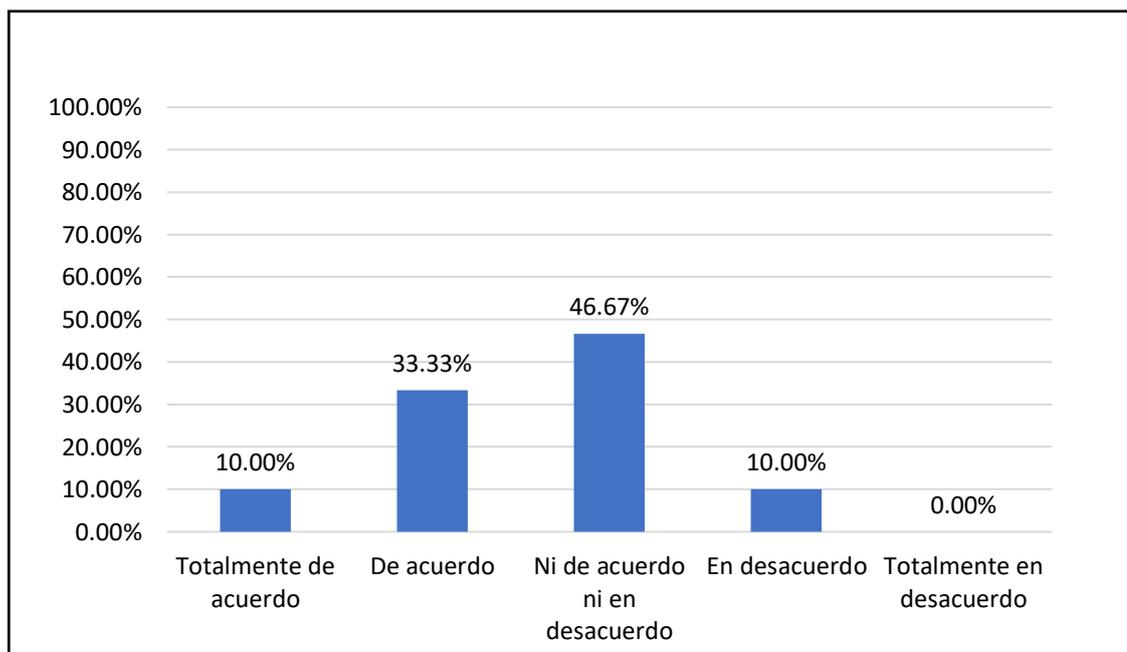
Resultados: El 53,33% mencionó estar de acuerdo respecto a que aplica todas sus fortalezas en el centro de trabajo, mientras que solo el 3.33% manifestó estar totalmente de acuerdo. A su vez, el 23.33% se mostró en desacuerdo, es decir que no aplica todas sus fortalezas en su centro de trabajo, mientras que el 6.67% mostró estar totalmente en desacuerdo. El 13.33% mencionó estar ni en acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 9: Busco mejorar mis debilidades

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	3	10.00%
De acuerdo	10	33.33%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14	46.67%
En desacuerdo	3	10.00%
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
Total	30	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Figura 2: Busco mejorar mis debilidades



Fuente: Elaboración propia

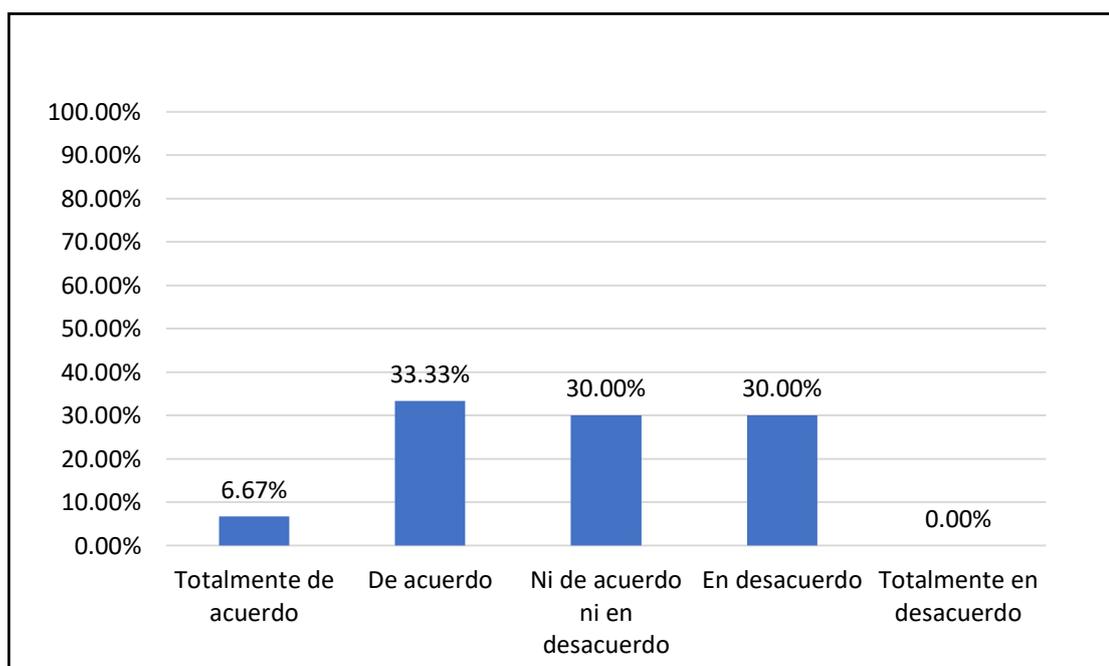
Resultados: El 46.67% de los trabajadores encuestados no está de acuerdo ni desacuerdo en que buscan mejorar sus debilidades, representando casi la mitad de los trabajadores. A su vez, el 10% y el 33.33% mostró estar totalmente de acuerdo y de acuerdo respectivamente. Solo el 10% se mostró en desacuerdo. Ningún trabajador optó por la opción totalmente en desacuerdo, lo que significa que buscan mejorar sus debilidades.

Tabla 10: Me siento seguro de mí mismo

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	2	6.67%
De acuerdo	10	33.33%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	30.00%
En desacuerdo	9	30.00%
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
Total	30	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Figura 3: Me siento seguro de mí mismo



Fuente: Elaboración propia

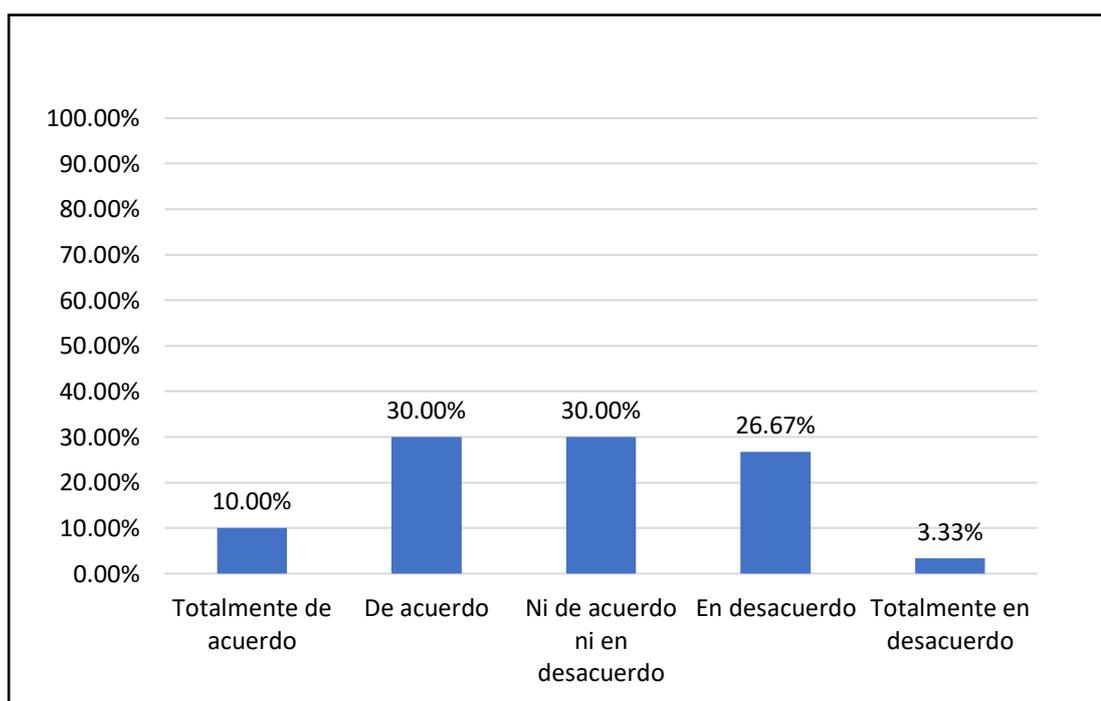
Resultados: Solo el 6.67% está totalmente de acuerdo en sentirse seguro de sí mismo, el 33.33% está de acuerdo en sentirse seguro de sí mismo, el 30% de los trabajadores se siente en desacuerdo con la seguridad en sí mismo. A su vez, el 30% mencionó que se encontraba ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 0% reflejó estar totalmente en desacuerdo.

Tabla 11: Me desenvuelvo con naturalidad frente a los demás

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	3	10.00%
De acuerdo	9	30.00%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	30.00%
En desacuerdo	8	26.67%
Totalmente en desacuerdo	1	3.33%
Total	30	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Figura 4: Me desenvuelvo con naturalidad frente a los demás



Fuente: Elaboración propia

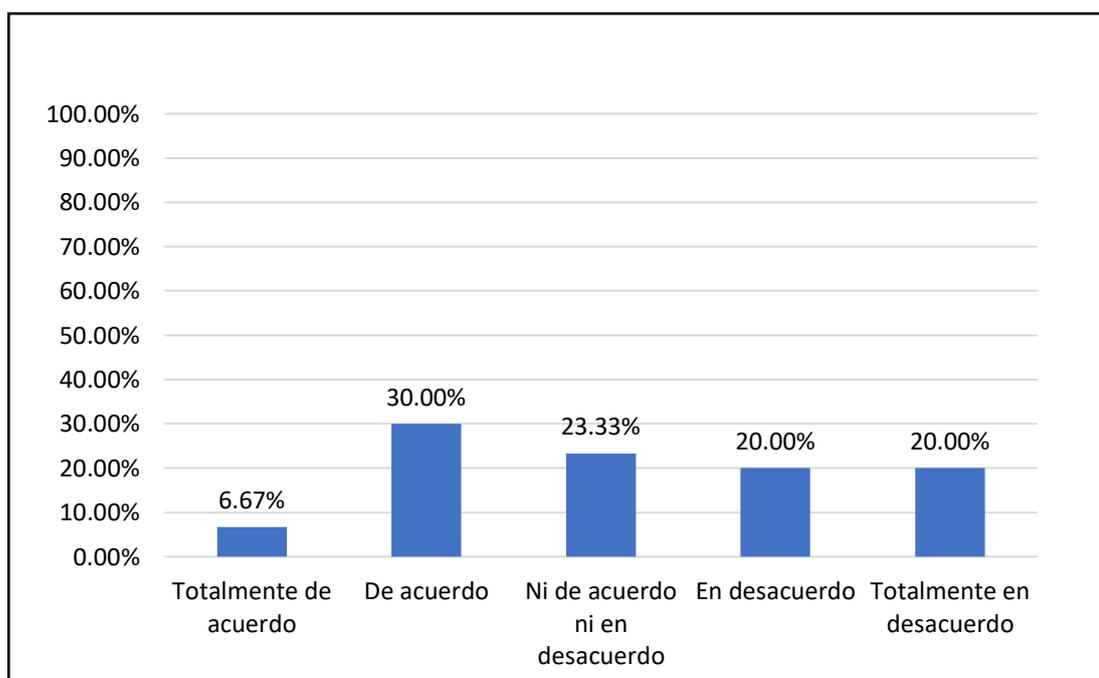
Resultados: El 10% de los trabajadores encuestados está totalmente de acuerdo que se desenvuelven con naturalidad frente a los demás, el 26,67% está en desacuerdo con respecto a desenvolverse con naturalidad y el 3,33% está totalmente en desacuerdo. El 30 % se encuentra de acuerdo, a su vez, el mismo porcentaje se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 12: Controlo mis emociones dentro de la empresa

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	2	6.67%
De acuerdo	9	30.00%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	23.33%
En desacuerdo	6	20.00%
Totalmente en desacuerdo	6	20.00%
Total	30	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Figura 5: Controlo mis emociones dentro de la empresa



Fuente: Elaboración propia

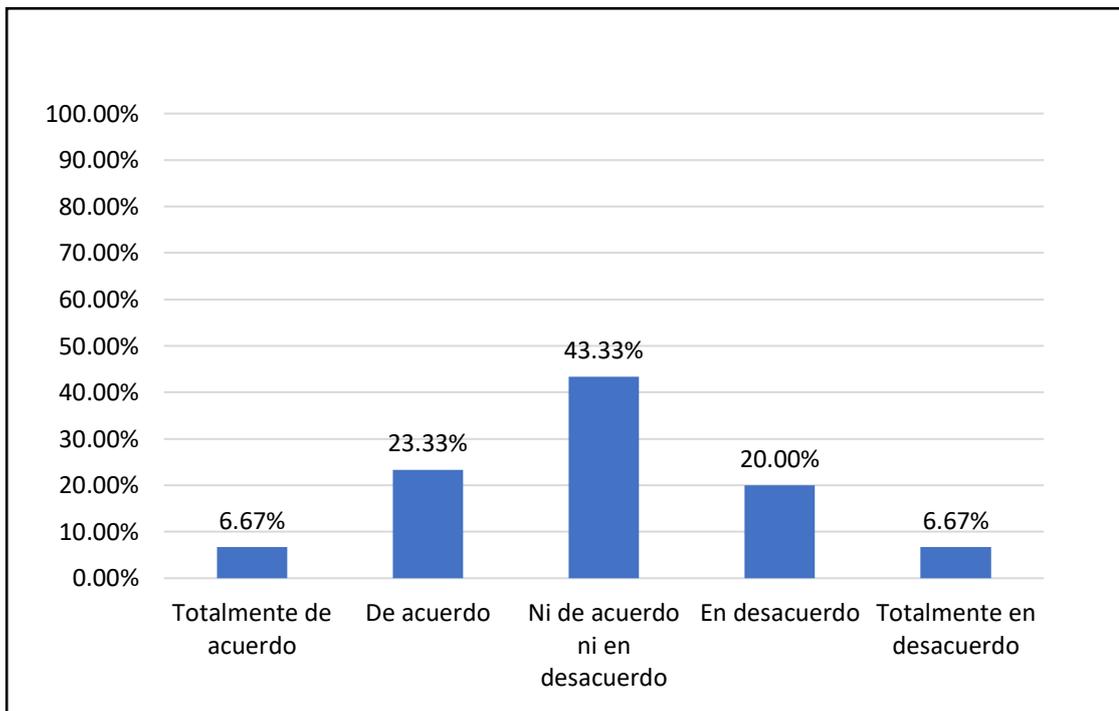
Resultados: Solo el 6.67% está totalmente de acuerdo respecto al control de sus emociones, el 30% se encuentra de acuerdo y el 20% está totalmente en desacuerdo y en desacuerdo en poder controlar sus emociones dentro de la empresa. El 23.33% se mostró ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 13: Siento frustración al desarrollar mis actividades

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	2	6.67%
De acuerdo	7	23.33%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	43.33%
En desacuerdo	6	20.00%
Totalmente en desacuerdo	2	6.67%
Total	30	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Figura 6: Siento frustración al desarrollar mis actividades



Fuente: Elaboración propia

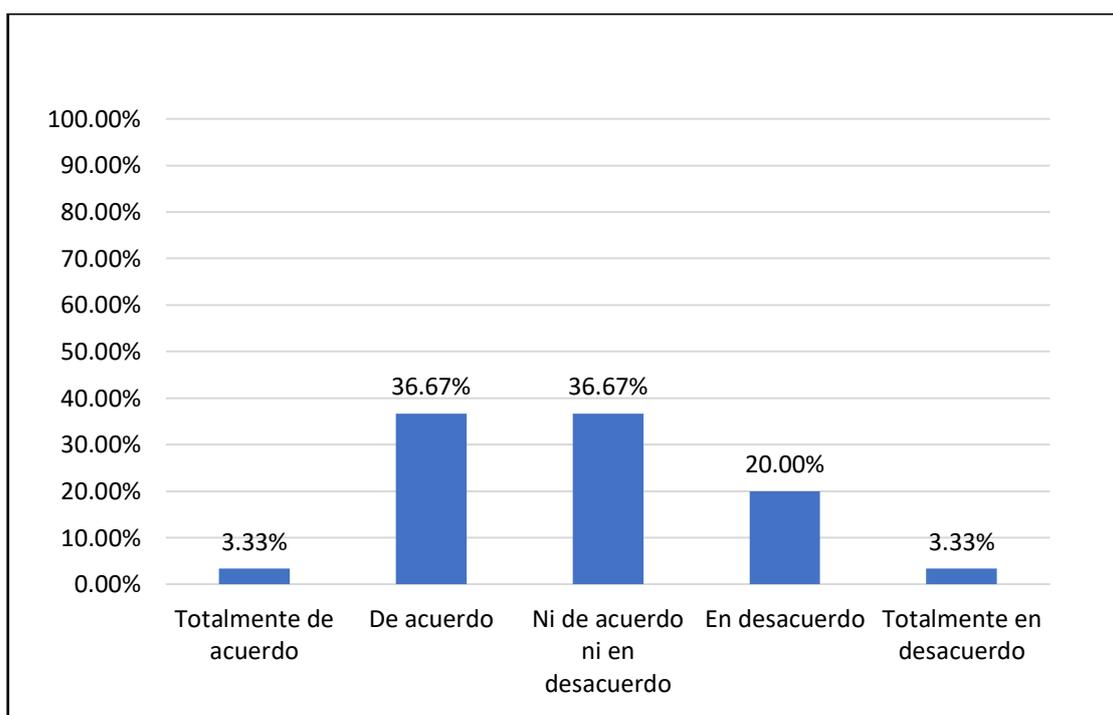
Resultados: El 23.33% de los trabajadores encuestados está de acuerdo respecto a que siente frustración al desarrollar sus actividades, mientras que el 6.67% se encuentra totalmente de acuerdo y el 20% se mostró en desacuerdo. Sin embargo, el 6.67% está en total desacuerdo en sentir frustración al momento de desarrollar sus actividades, 43.33% se mostró ni de acuerdo ni en desacuerdo, representando casi la mitad de los trabajadores.

Tabla 14: Mi rendimiento disminuye cuando estoy trabajando bajo presión

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	1	3.33%
De acuerdo	11	36.67%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	36.67%
En desacuerdo	6	20.00%
Totalmente en desacuerdo	1	3.33%
Total	30	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Figura 7: Mi rendimiento disminuye cuando estoy trabajando bajo presión



Fuente: Elaboración propia

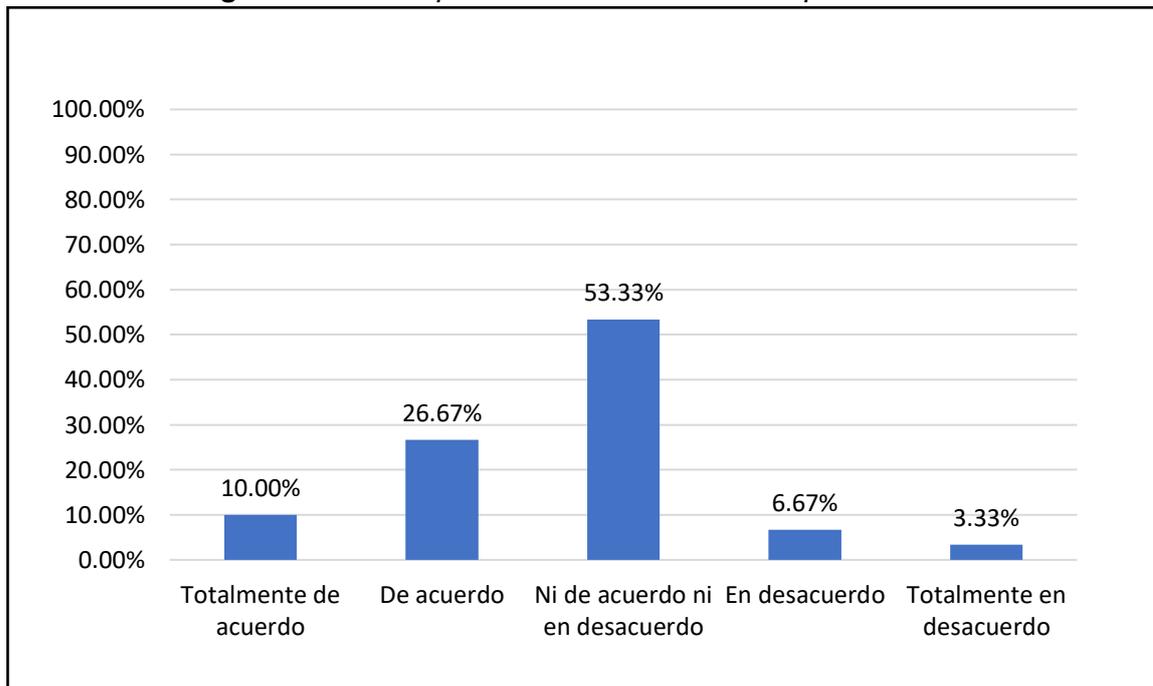
Resultados: El 36.67% está de acuerdo en que su rendimiento disminuye cuando está trabajando bajo presión, el mismo porcentaje mostró estar ni de acuerdo ni en desacuerdo. Por otro lado, se tiene que el 20% está en desacuerdo y el 3.33% totalmente desacuerdo en sentir que su rendimiento disminuye cuando trabaja bajo presión. Solo el 3.33% se mostró totalmente de acuerdo.

Tabla 15: Mis compañeros tienen una buena opinión de mi

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	3	10.00%
De acuerdo	8	26.67%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	16	53.33%
En desacuerdo	2	6.67%
Totalmente en desacuerdo	1	3.33%
Total	30	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Figura 8: Mis compañeros tienen una buena opinión de mi



Fuente: Elaboración propia

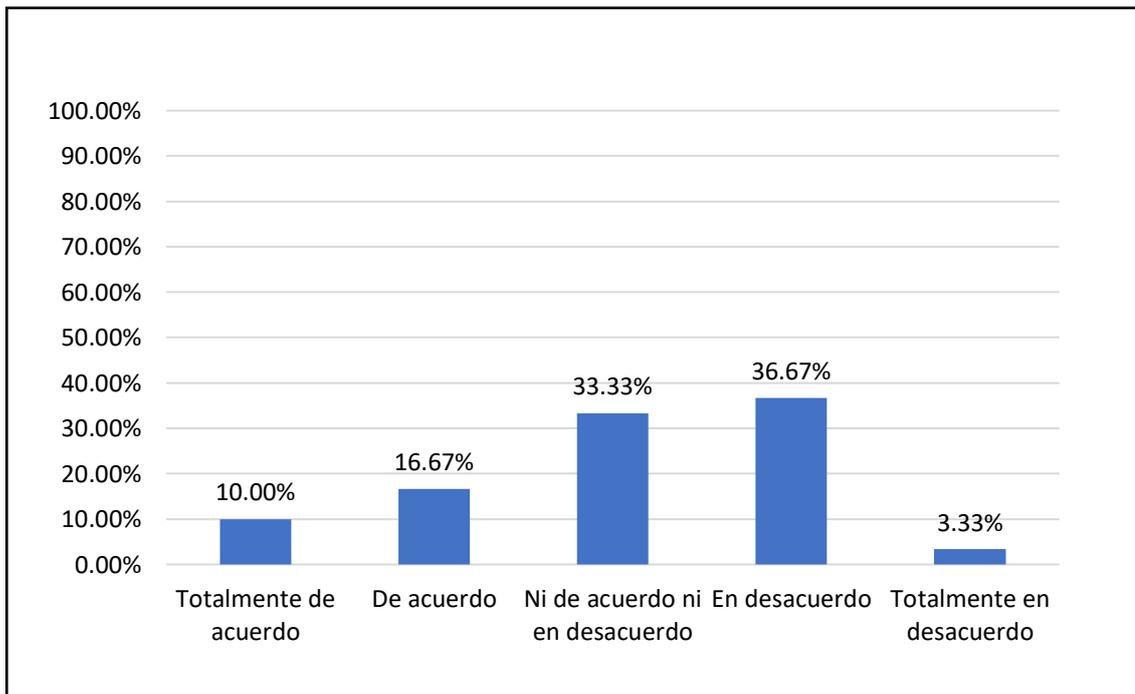
Resultados: El 53.33% se mostró ni de acuerdo ni en desacuerdo respecto a que sus compañeros tienen una buena opinión sobre él, lo que representa más de la mitad de los encuestados. El 10% se mostró totalmente de acuerdo, el 26.67% de acuerdo y el 6.67% estuvo en desacuerdo. Por otro lado, el 3.33% está totalmente en desacuerdo de que sus compañeros tengan una buena opinión sobre él.

Tabla 16: Me siento motivado al realizar mis actividades

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	3	10.00%
De acuerdo	5	16.67%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	33.33%
En desacuerdo	11	36.67%
Totalmente en desacuerdo	1	3.33%
Total	30	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Figura 9: Me siento motivado al realizar mis actividades



Fuente: Elaboración propia

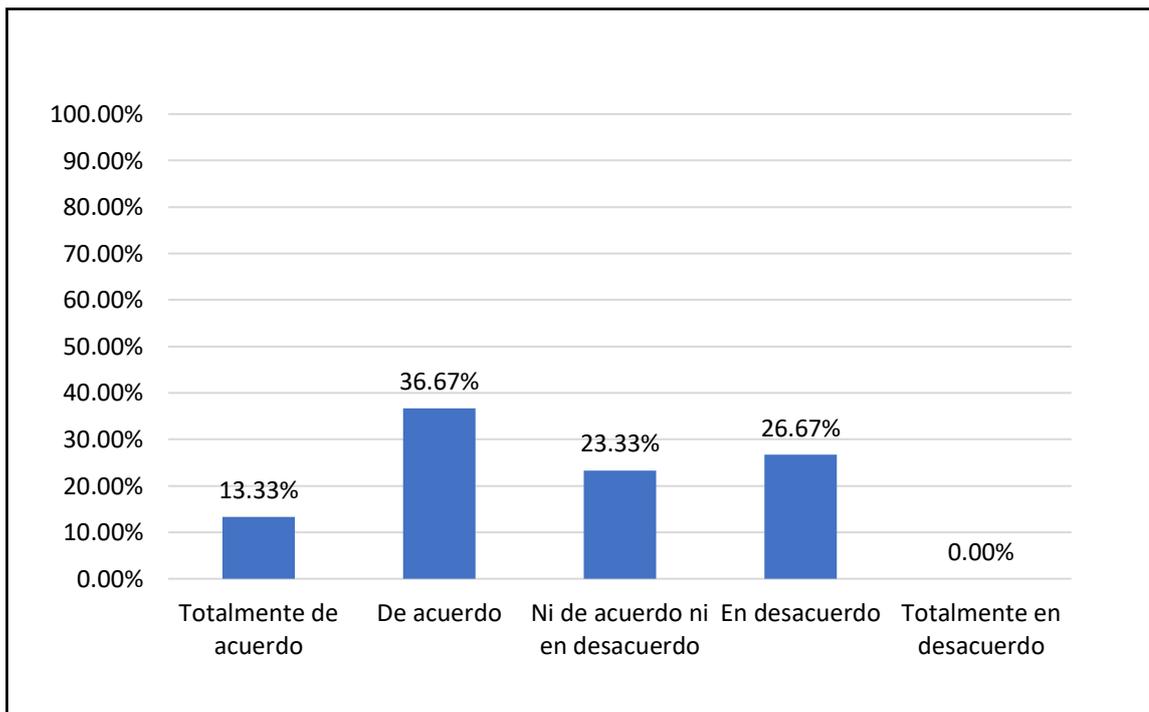
Resultados: El 10% está totalmente de acuerdo en sentirse motivado cuando realiza sus actividades, el 16.67% está de acuerdo, el 33.33% ni de acuerdo ni en desacuerdo y finalmente el 3.33% está totalmente desacuerdo en sentirse motivado al realizar sus actividades. El 36.67% se mostró en desacuerdo.

Tabla 17: Me siento valorado por mi organización

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	4	13.33%
De acuerdo	11	36.67%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	23.33%
En desacuerdo	8	26.67%
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
Total	30	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Figura 10: Me siento valorado por mi organización



Fuente: Elaboración propia

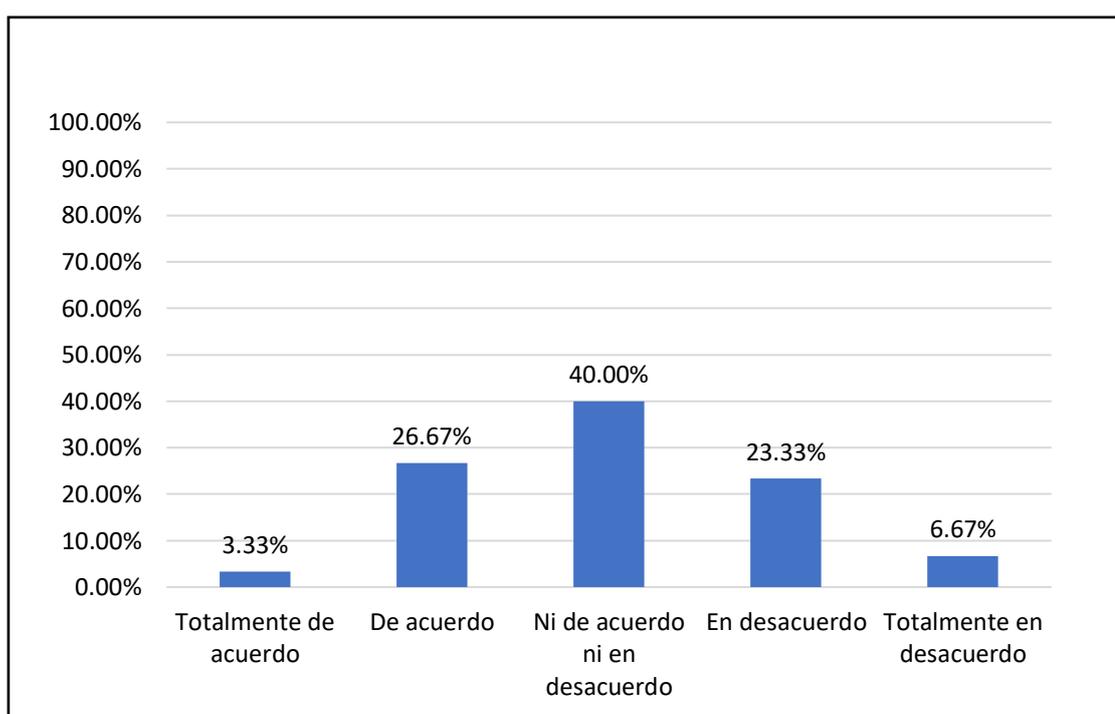
Resultados: El 13.33% de los trabajadores encuestados está totalmente de acuerdo en sentirse valorado por su organización, el 36.67% está de acuerdo en sentirse valorado por la organización, sin embargo, el 26.67% mostró estar en desacuerdo y el 23.33% ni de acuerdo ni en desacuerdo. Ningún encuestado mostró estar totalmente en desacuerdo.

Tabla 18: Me siento motivado a alcanzar mis objetivos

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	1	3.33%
De acuerdo	8	26.67%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	40.00%
En desacuerdo	7	23.33%
Totalmente en desacuerdo	2	6.67%
Total	30	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Figura 11: Me siento motivado a alcanzar mis objetivos



Fuente: Elaboración propia

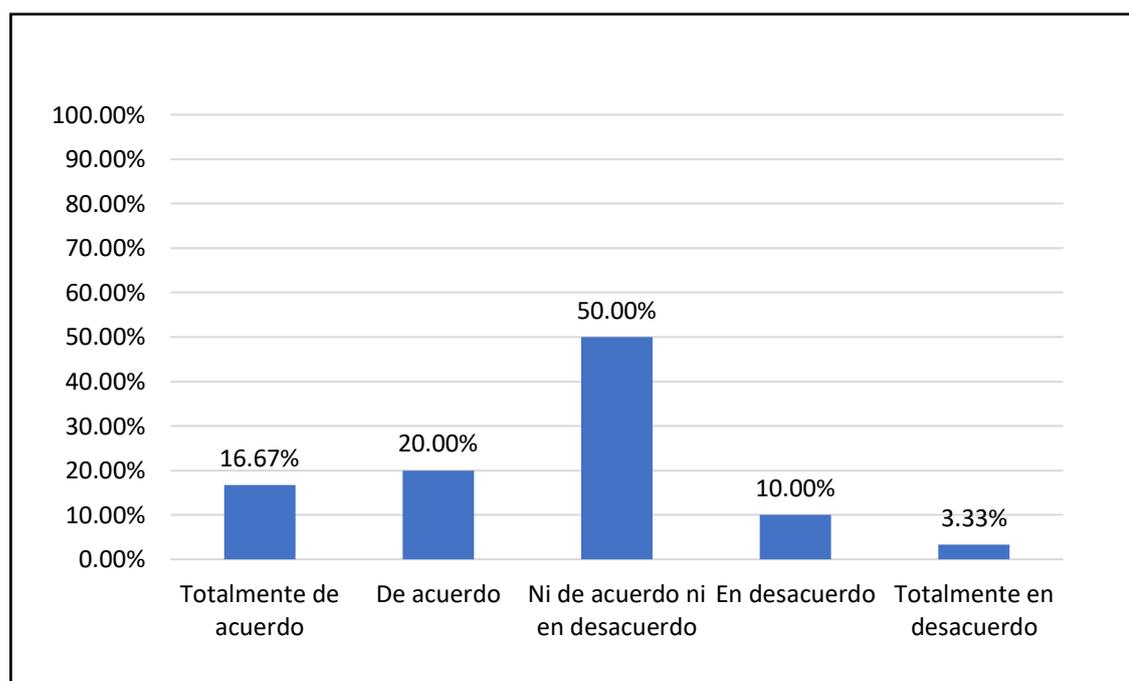
Resultados: El 3.33% está totalmente de acuerdo respecto a que se siente totalmente motivado a alcanzar sus objetivos, el 26.67% se muestra de acuerdo, el 40% no se encuentra ni de acuerdo ni desacuerdo, el 23.33% se encuentra en desacuerdo y finalmente 6.67% está totalmente en desacuerdo en sentirse motivado a alcanzar sus objetivos.

Tabla 19: Busco alcanzar mis metas así se presenten muchos problemas en el camino

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	5	16.67%
De acuerdo	6	20.00%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15	50.00%
En desacuerdo	3	10.00%
Totalmente en desacuerdo	1	3.33%
Total	30	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Figura 12: Busco alcanzar mis metas así se presenten muchos problemas en el camino



Fuente: Elaboración propia

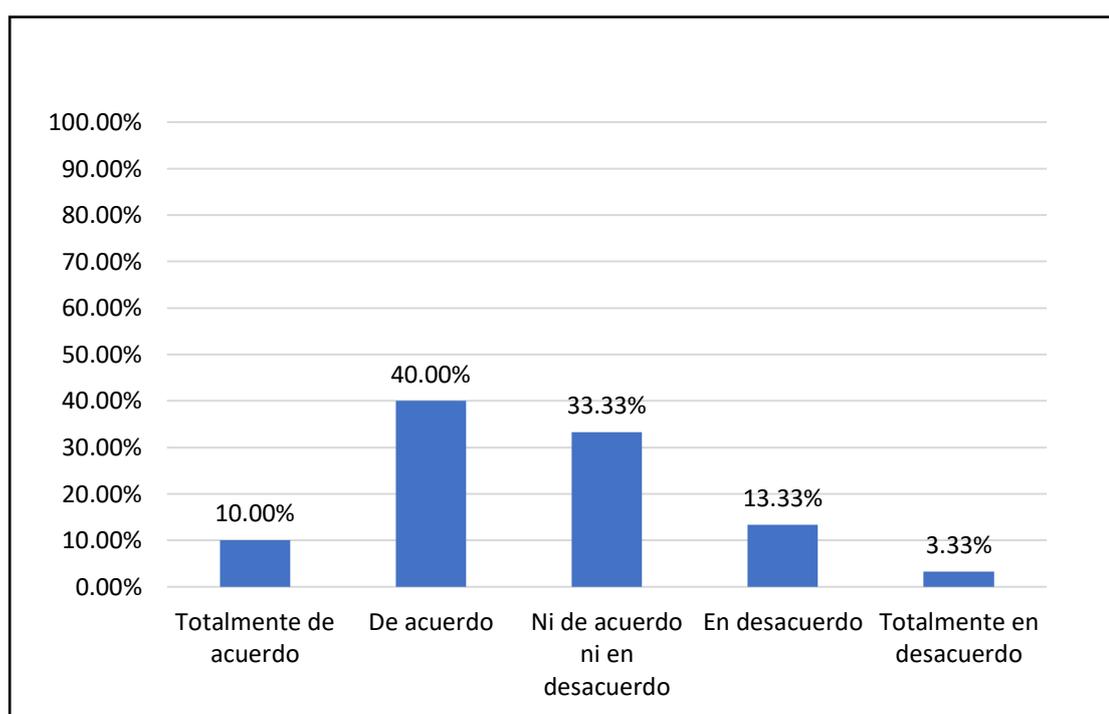
Resultados: El 16.67% está totalmente de acuerdo en alcanzar sus metas así se presenten problemas, sin embargo, el 3.33% está totalmente en desacuerdo en alcanzar sus metas si es que se presentan problemas en el camino. El 50% se mostró ni de acuerdo ni en desacuerdo, lo que representa la mitad de los encuestados. Mientras que el 20% mostró estar de acuerdo y el 10% en desacuerdo.

Tabla 20: Pienso en los demás antes de emitir alguna opinión

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	3	10.00%
De acuerdo	12	40.00%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	33.33%
En desacuerdo	4	13.33%
Totalmente en desacuerdo	1	3.33%
Total	30	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Figura 13: Pienso en los demás antes de emitir alguna opinión



Fuente: Elaboración propia

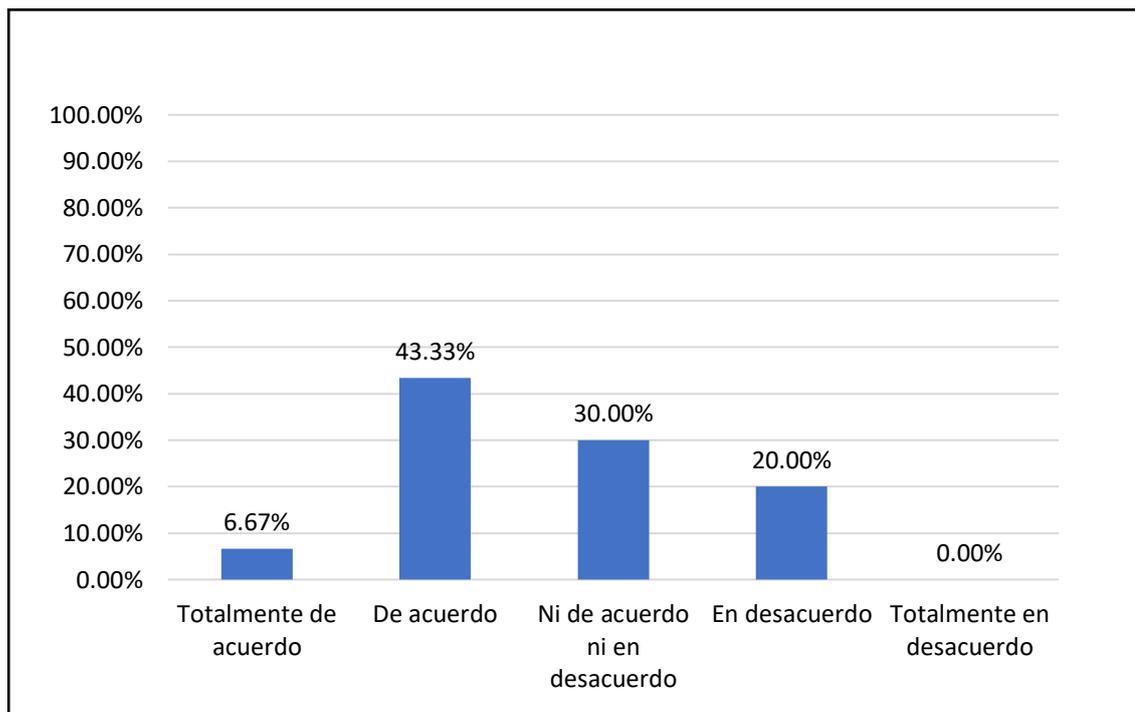
Resultados: El 10% de los trabajadores encuestados está totalmente de acuerdo respecto a que piensa en los demás antes de emitir alguna opinión, el 40% se encuentra de acuerdo Y el 33.33% no está de acuerdo ni en desacuerdo. Por otro lado, el 13.33% se encuentra en desacuerdo y el 3.33% está totalmente en desacuerdo respecto a que piensa en los demás antes de emitir alguna opinión.

Tabla 21: Ofrezco ayuda cuando alguien lo necesita

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	2	6.67%
De acuerdo	13	43.33%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	30.00%
En desacuerdo	6	20.00%
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
Total	30	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Figura 14: Ofrezco ayuda cuando alguien lo necesita



Fuente: Elaboración propia

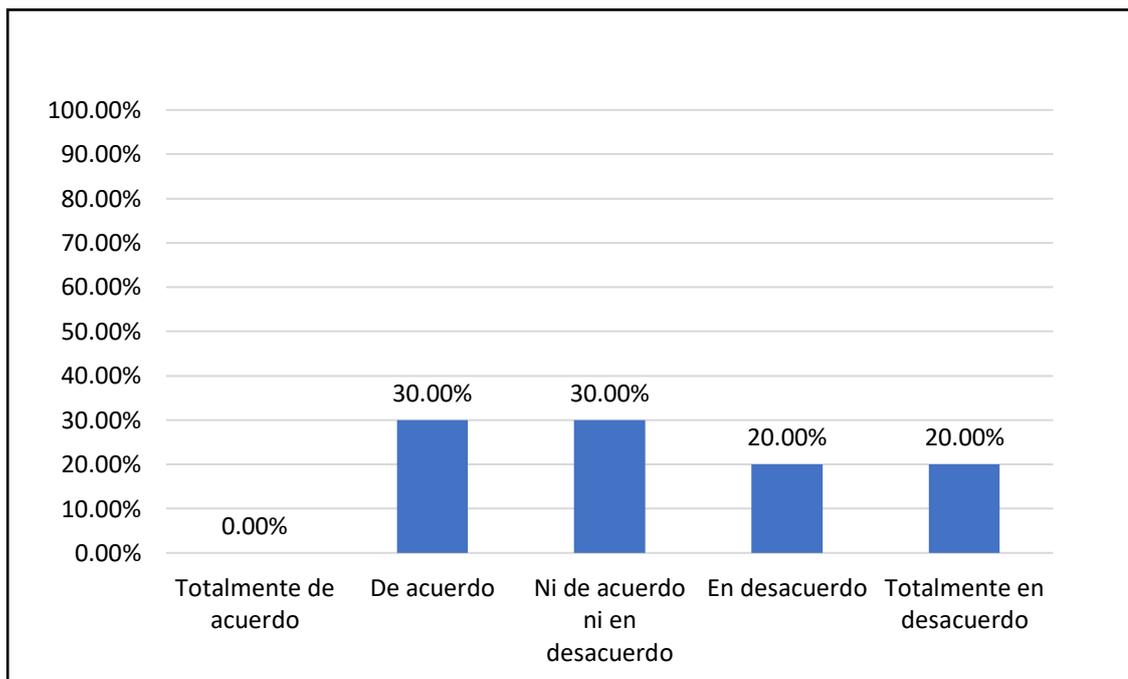
Resultados: El 6.67% de los trabajadores encuestados está totalmente de acuerdo que ofrece su ayuda cuando alguien lo necesita, el 43.33% se encuentra de acuerdo, el 30% de los encuestados no está de acuerdo ni en desacuerdo y finalmente el 20% está en desacuerdo de ofrecer ayuda cuando alguien lo necesita. Ningún encuestado mostró estar totalmente en desacuerdo.

Tabla 22: Prefiero trabajar solo que con mis compañeros

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	0	0.00%
De acuerdo	9	30.00%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	30.00%
En desacuerdo	6	20.00%
Totalmente en desacuerdo	6	20.00%
Total	30	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Figura 15: Prefiero trabajar solo que con mis compañeros



Fuente: Elaboración propia

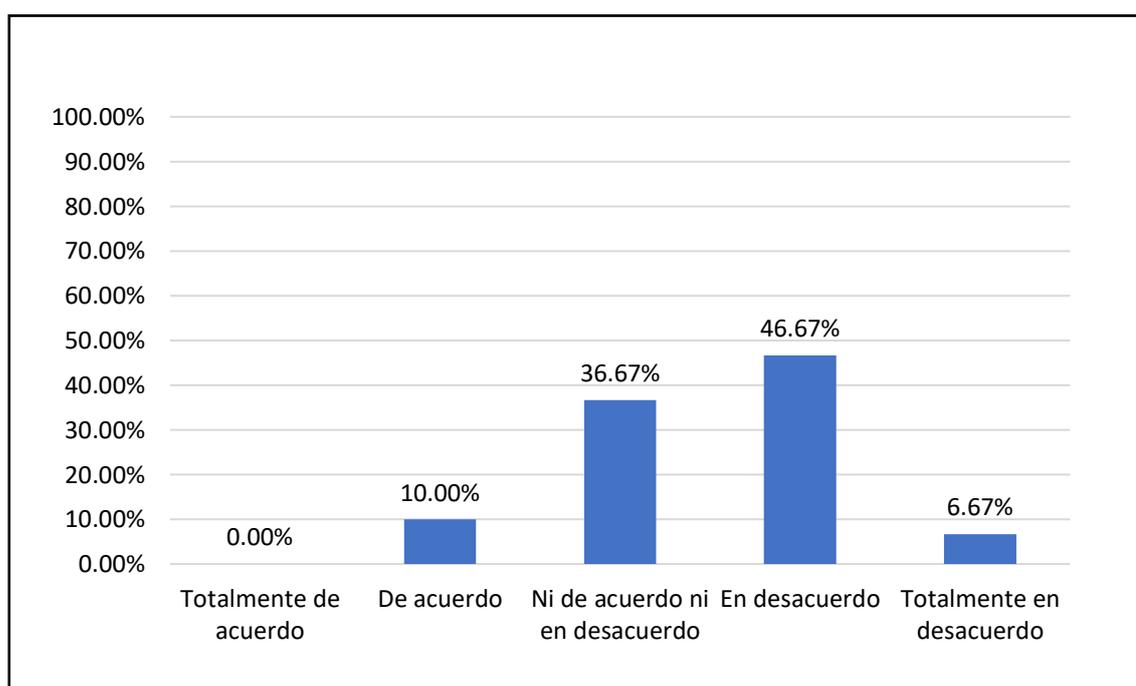
Resultados: Ninguno de los trabajadores encuestados está totalmente de acuerdo en trabajar solo en lugar que con sus compañeros. Por otro lado, el 30% está de acuerdo en trabajar solo en lugar que, con sus compañeros, el 30% mostró estar ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 20% mostró estar en desacuerdo y totalmente desacuerdo.

Tabla 23: Me resulta fácil solucionar los problemas de la empresa con mis compañeros

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	0	0.00%
De acuerdo	3	10.00%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	36.67%
En desacuerdo	14	46.67%
Totalmente en desacuerdo	2	6.67%
Total	30	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Figura 15: Me resulta fácil solucionar los problemas de la empresa con mis compañeros



Fuente: Elaboración propia

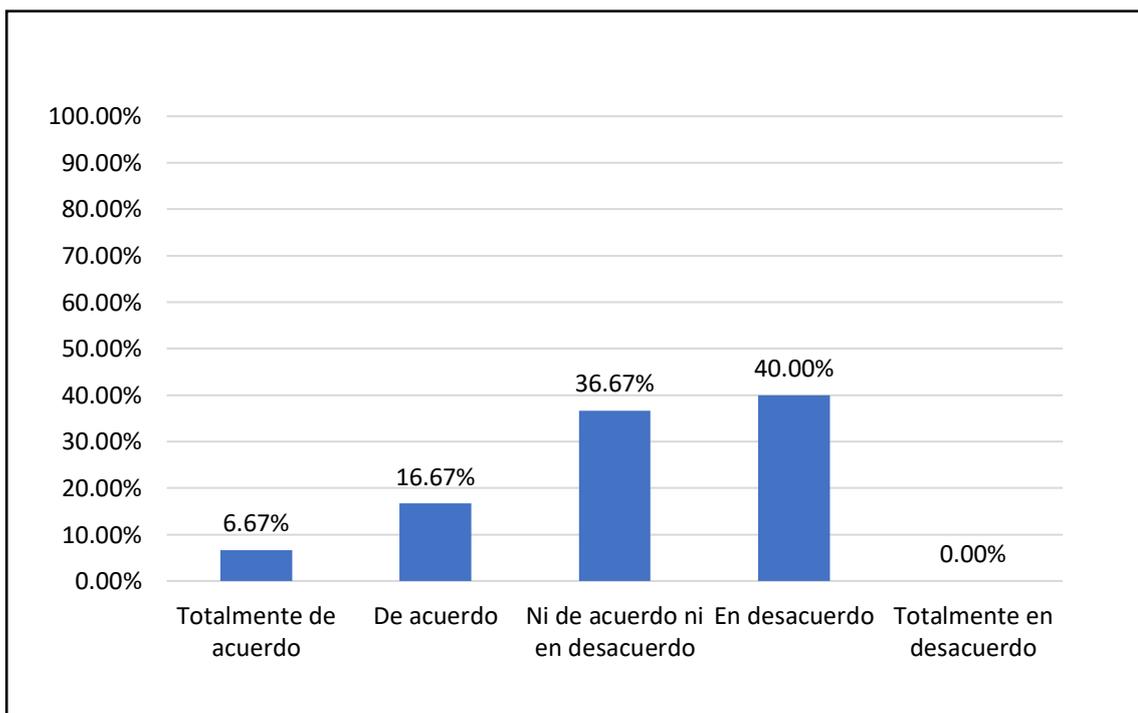
Resultados: A ninguno de los trabajadores le resulta fácil solucionar los problemas de la empresa con sus compañeros, sin embargo, se tiene que el 46.67% está en desacuerdo con respecto a si resulta fácil solucionar los problemas con sus compañeros. El 10% mencionó estar de acuerdo, mientras que el 6.67% mostró estar totalmente en desacuerdo.

Tabla 24: Soy líder en mi equipo

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	2	6.67%
De acuerdo	5	16.67%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	36.67%
En desacuerdo	12	40.00%
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
Total	30	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Figura 16: Soy líder en mi equipo



Fuente: Elaboración propia

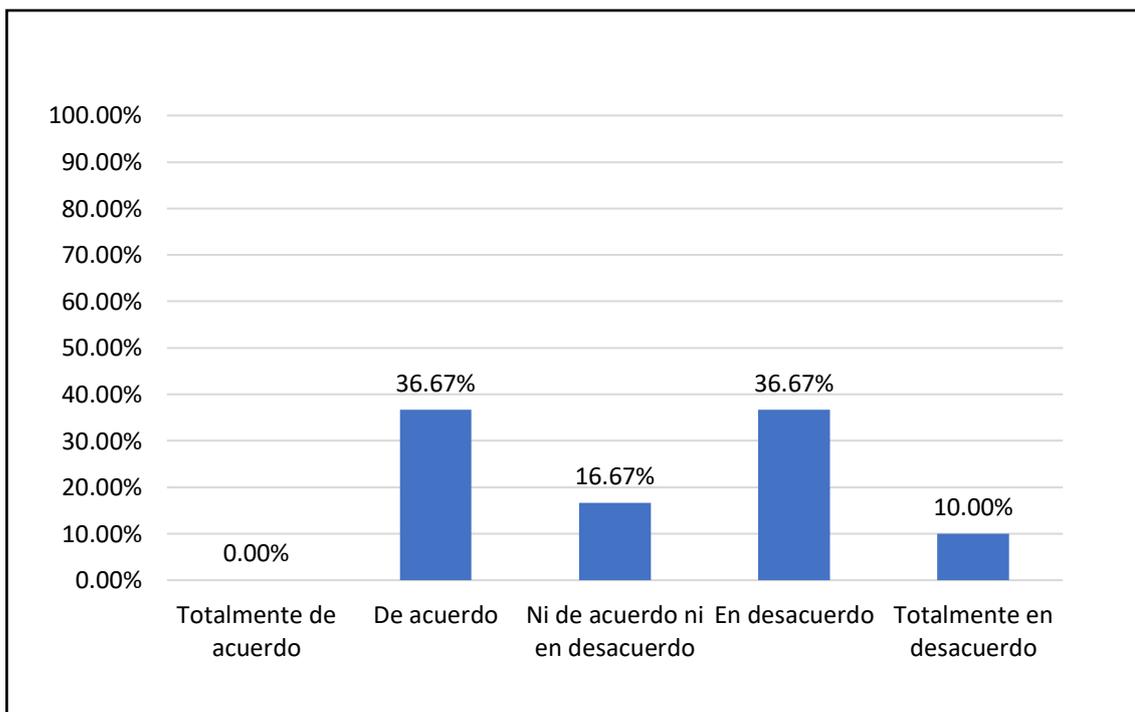
Resultados: El 6.67% está totalmente de acuerdo en considerarse un líder en su equipo, por otro lado, el 16.67% mostró estar de acuerdo, el 36.67% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 40% en desacuerdo y ningún encuestado manifestó estar totalmente en desacuerdo.

Tabla 25: Puedo tomar la iniciativa con facilidad

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	0	0.00%
De acuerdo	11	36.67%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	16.67%
En desacuerdo	11	36.67%
Totalmente en desacuerdo	3	10.00%
Total	30	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Figura 17: Puedo tomar la iniciativa con facilidad



Fuente: Elaboración propia

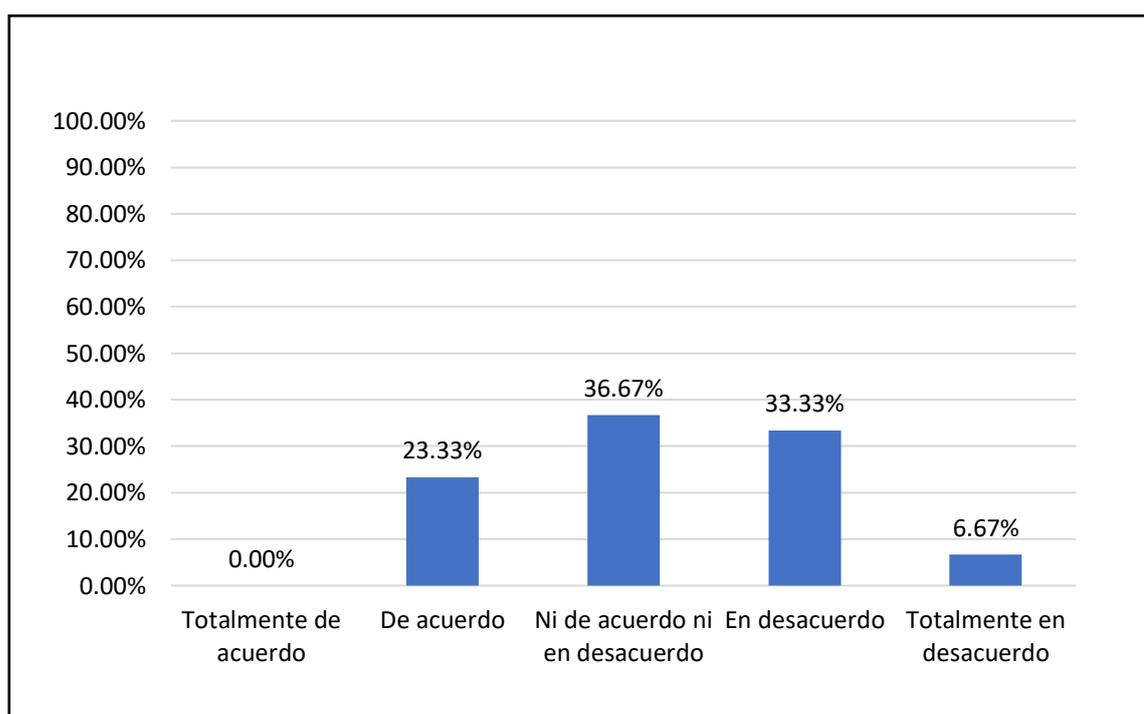
Resultados: El 36.67% está de acuerdo en que puede tomar la iniciativa con facilidad, el 16.67% no está de acuerdo ni desacuerdo, el 36.67% mostró estar en desacuerdo y finalmente el 10% se encuentra totalmente en desacuerdo en poder tomar la iniciativa con facilidad. Ningún encuestado respondió estar totalmente de acuerdo.

Tabla 26: Puedo resolver conflictos del trabajo

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	0	0.00%
De acuerdo	7	23.33%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	36.67%
En desacuerdo	10	33.33%
Totalmente en desacuerdo	2	6.67%
Total	30	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Figura 18: Puedo resolver conflictos del trabajo



Fuente: Elaboración propia

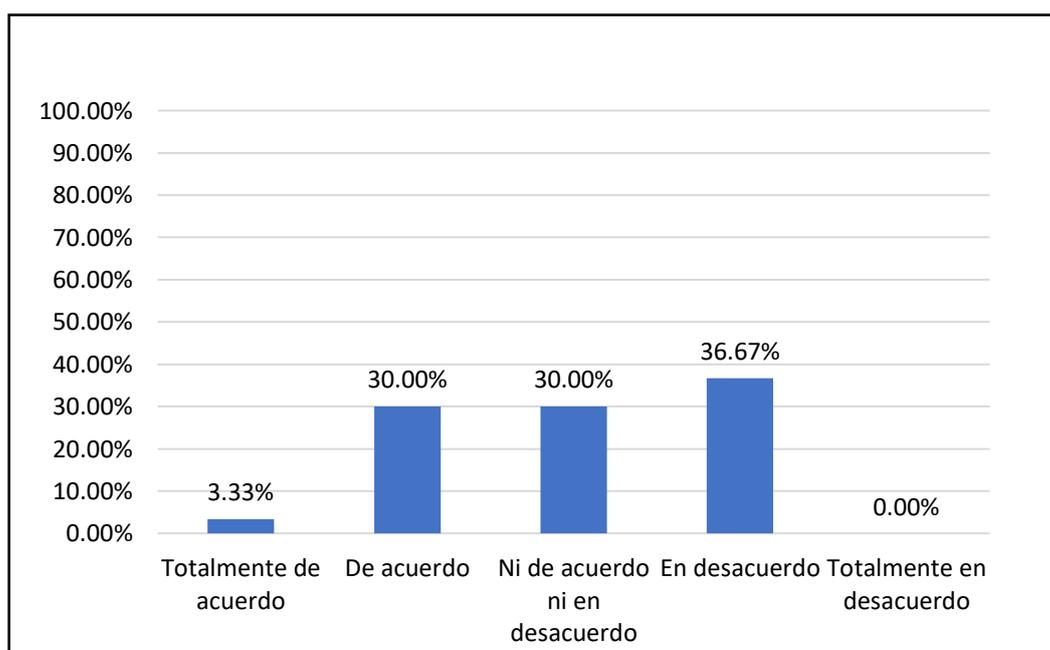
Resultados: El 23.33 % está de acuerdo que puede resolver conflictos en el trabajo, el 36.67 % no está de acuerdo ni desacuerdo, el 33.33% mostró estar en desacuerdo y finalmente el 6.67% está totalmente en desacuerdo en poder resolver conflictos del trabajo.

Tabla 27: Doy ideas para solucionar los problemas

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	1	3.33%
De acuerdo	9	30.00%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	30.00%
En desacuerdo	11	36.67%
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
Total	30	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Figura 19: Doy ideas para solucionar los problemas



Fuente: Elaboración propia

Resultados: El 3.33 % de los trabajadores encuestados está de acuerdo con respecto a dar ideas para solucionar problemas, el 30% se encuentra de acuerdo, así como también está ni de acuerdo ni en desacuerdo. Finalmente, el 36.37% está en desacuerdo en dar ideas para solucionar problemas.

Objetivo Específico 2:

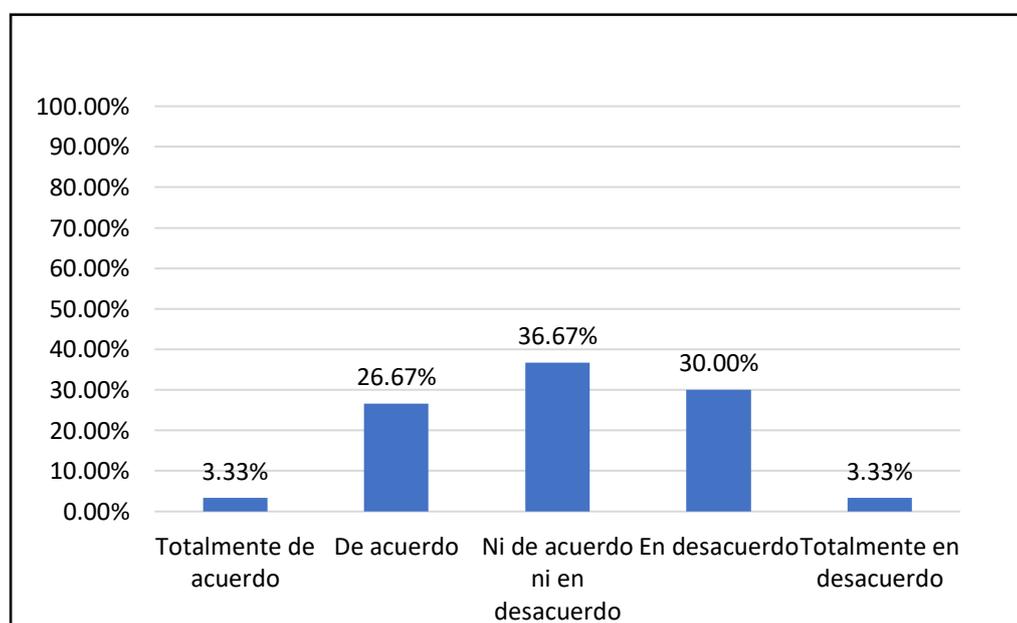
Analizar el nivel de Desempeño Laboral de los trabajadores de la COOPAC Santo Cristo de Bagazán oficina Chiclayo 2020.

Tabla 28: Propongo nuevas formas de realizar los procesos

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	1	3.33%
De acuerdo	8	26.67%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	36.67%
En desacuerdo	9	30.00%
Totalmente en desacuerdo	1	3.33%
Total	30	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Figura 20: Propongo nuevas formas de realizar los procesos



Fuente: Elaboración propia

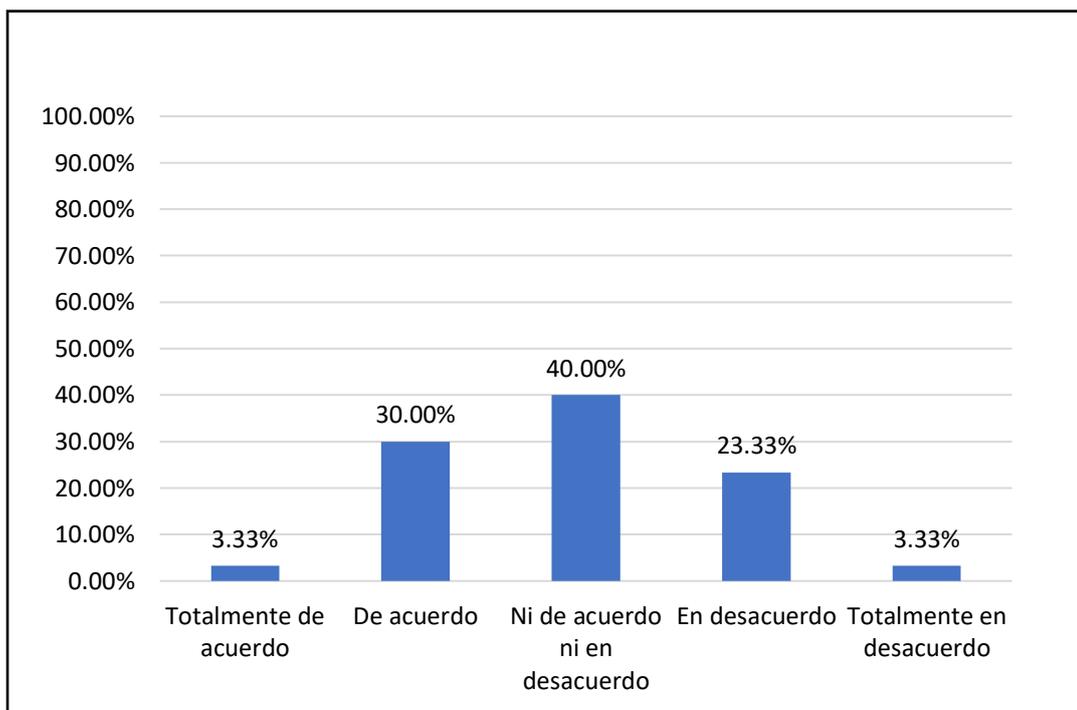
Resultados: El 3.33 % de los trabajadores encuestados está totalmente de acuerdo con respecto a que propone nuevas formas de realizar los procesos, el 26.67% se encuentra de acuerdo, el 36.67% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 30% en desacuerdo y finalmente el 3.33% está totalmente en desacuerdo con respecto en proponer nuevas formas de realizar los procesos.

Tabla 29: Administro coherentemente mi tiempo

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	1	3.33%
De acuerdo	9	30.00%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	40.00%
En desacuerdo	7	23.33%
Totalmente en desacuerdo	1	3.33%
Total	30	100.0%

Fuente: *Elaboración propia*

Figura 21: *Administro coherentemente mi tiempo*



Fuente: *Elaboración propia*

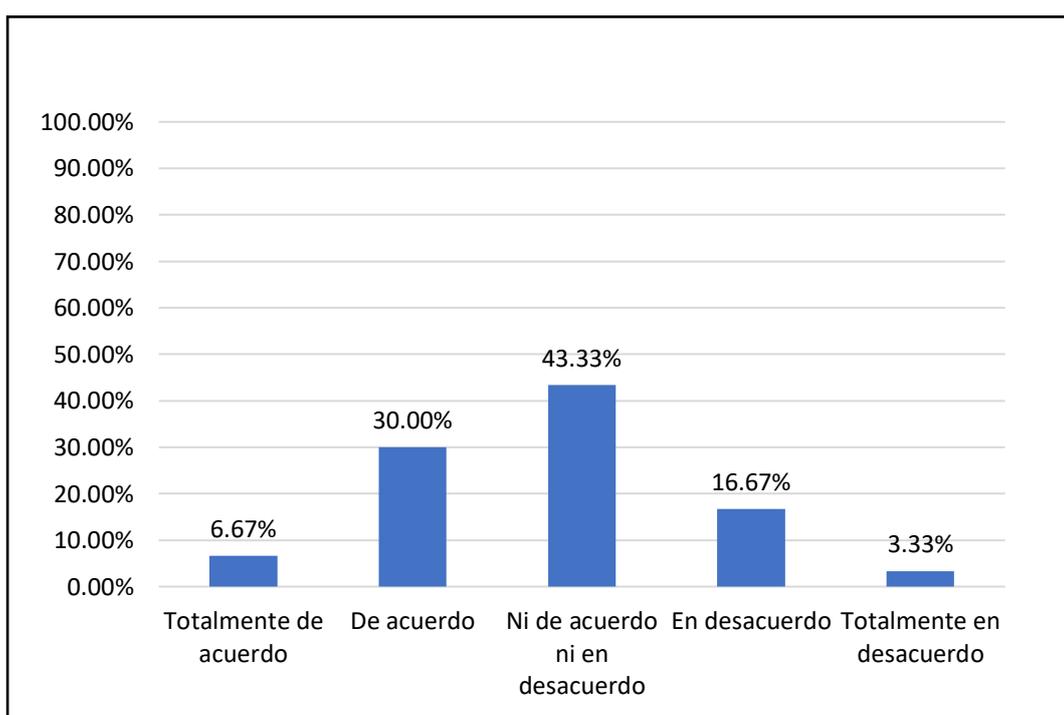
Resultados: El 3.33 % de los trabajadores encuestados está totalmente de acuerdo que administra coherentemente su tiempo, el 30% se encuentra de acuerdo, el 40% no está de acuerdo ni en desacuerdo, el 23.33% se encuentra en desacuerdo y finalmente el 3.33% está totalmente en desacuerdo con que no administra coherentemente su tiempo.

Tabla 30: *Uso coherentemente los recursos asignados hacia mi persona*

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	2	6.67%
De acuerdo	9	30.00%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	43.33%
En desacuerdo	5	16.67%
Totalmente en desacuerdo	1	3.33%
Total	30	100.0%

Fuente: *Elaboración propia*

Figura 22: *Uso coherentemente los recursos asignados hacia mi persona*



Fuente: *Elaboración propia*

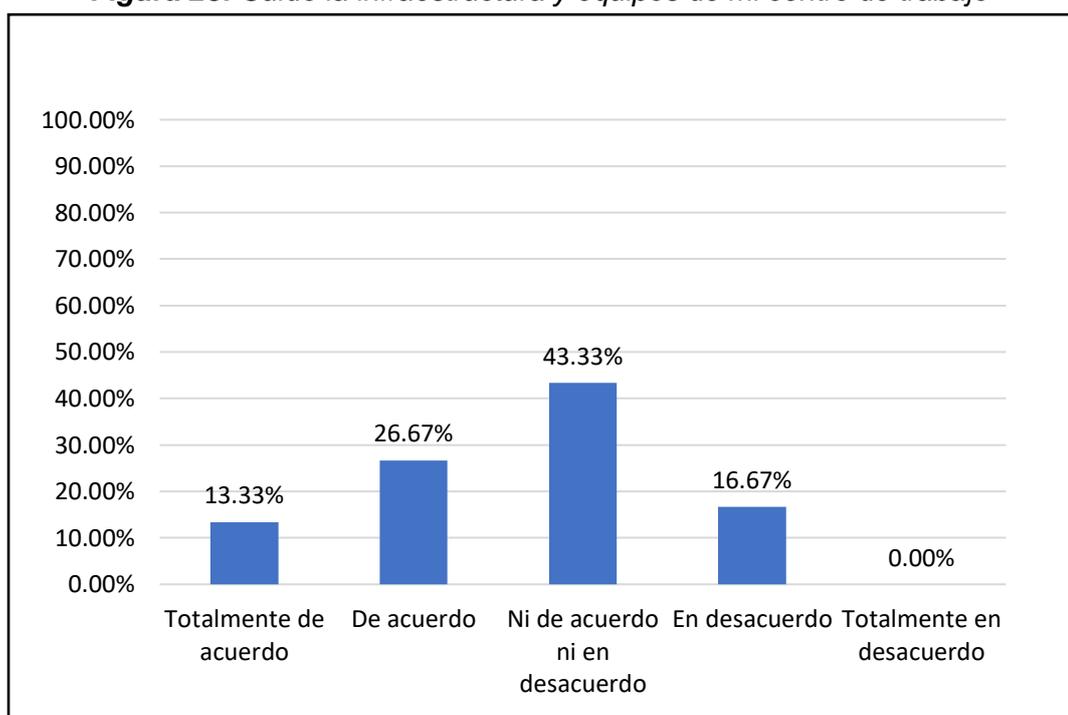
Resultados: El 6.67 % de los trabajadores encuestados está totalmente de acuerdo que realiza un uso coherentemente los recursos asignados hacia su persona, el 30% se mostró de acuerdo, el 43.33% está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 16.67% se mostró en desacuerdo y finalmente el 3.33% está totalmente en desacuerdo con respecto en si hace un uso coherente de los recursos.

Tabla 31: Cuido la infraestructura y equipos de mi centro de trabajo

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	4	13.33%
De acuerdo	8	26.67%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	43.33%
En desacuerdo	5	16.67%
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
Total	30	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Figura 23: Cuido la infraestructura y equipos de mi centro de trabajo



Fuente: Elaboración propia

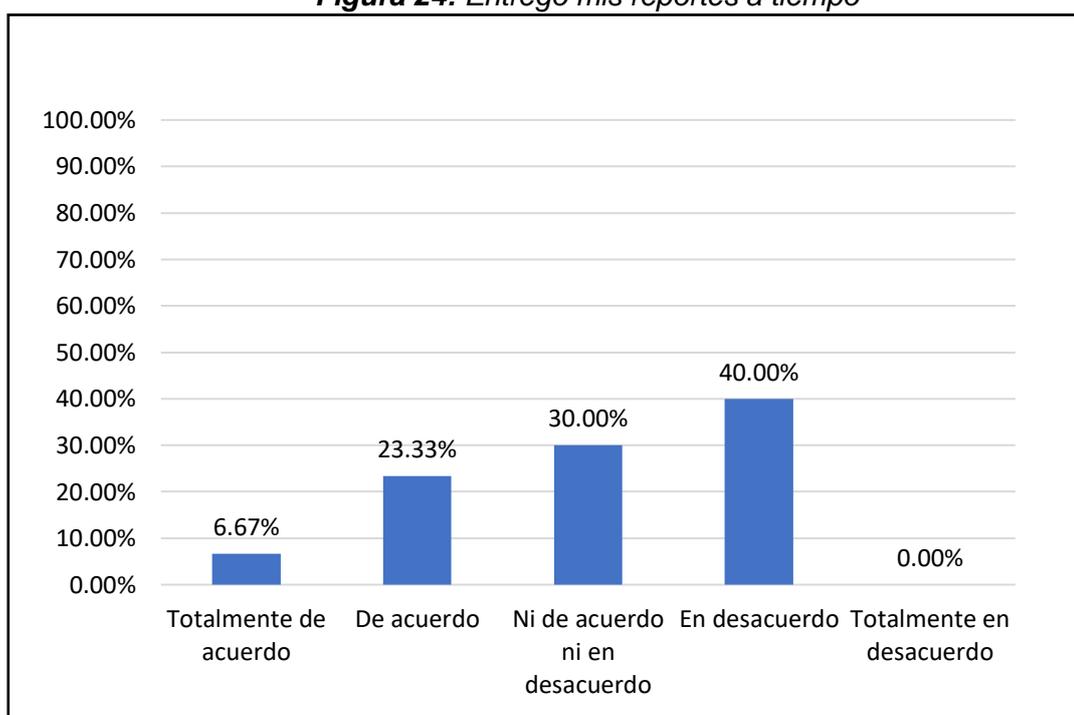
Resultados: El 13.33 % de los trabajadores encuestados está totalmente de acuerdo respecto a que cuida la infraestructura y equipos de su centro de trabajo, el 26.67% se encontró de acuerdo, el 43.33% no está de acuerdo ni en desacuerdo, los cuales representan la mayoría de los trabajadores y finalmente el 16.67% está en desacuerdo con respecto al cuidado de la infraestructura de la empresa. Ningún encuestado mostró estar totalmente en desacuerdo.

Tabla 32: Entrego mis reportes a tiempo

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	2	6.67%
De acuerdo	7	23.33%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	30.00%
En desacuerdo	12	40.00%
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
Total	30	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Figura 24: Entrego mis reportes a tiempo



Fuente: Elaboración propia

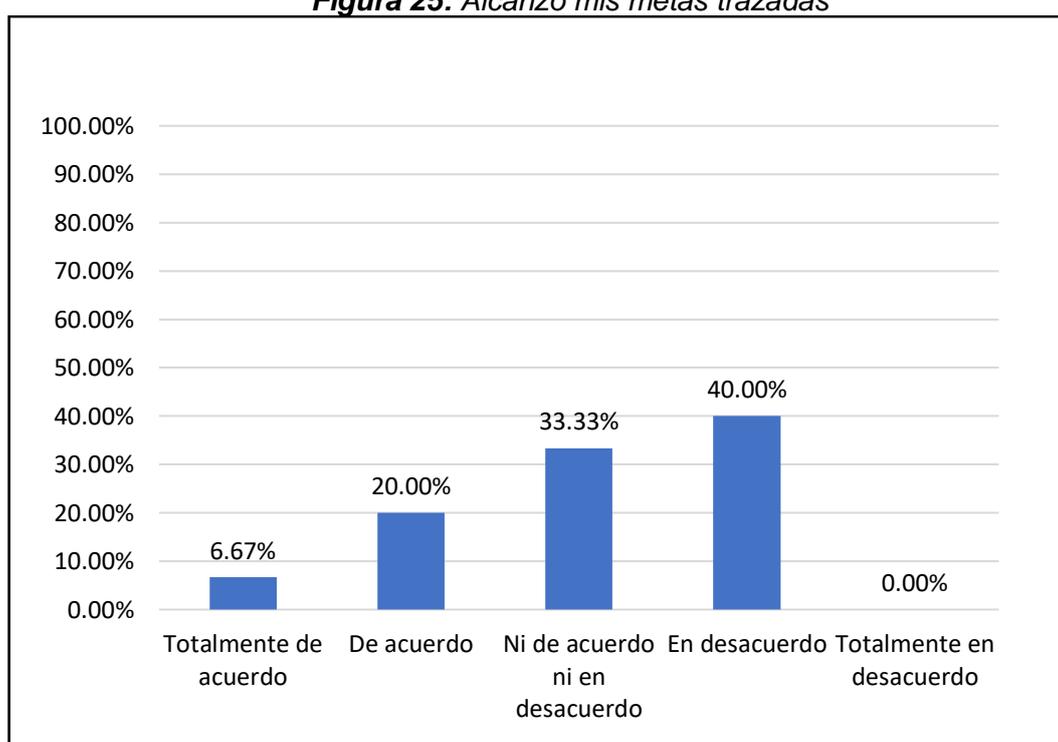
Resultados: El 6.67 % de los trabajadores encuestados está totalmente de acuerdo que entrega sus reportes a tiempo, el 23.33% se mostró de acuerdo, 30 % no está de acuerdo ni en desacuerdo, y finalmente el 40 % está en desacuerdo con respecto a la entrega de los reportes a tiempo. Ningún encuestado mostró estar totalmente en desacuerdo.

Tabla 33: Alcanzo mis metas trazadas

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	2	6.67%
De acuerdo	6	20.00%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	33.33%
En desacuerdo	12	40.00%
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
Total	30	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Figura 25: Alcanzo mis metas trazadas



Fuente: Elaboración propia

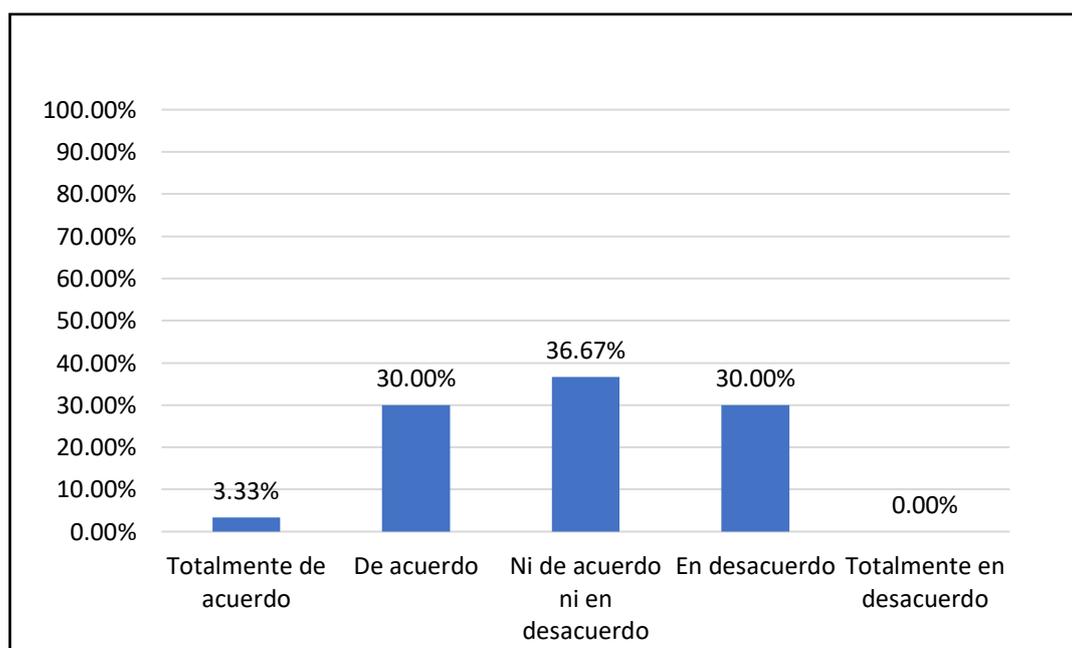
Resultados: El 6.67 % de los trabajadores encuestados está totalmente de acuerdo que alcanzó las metas trazadas, el 20% se mostró de acuerdo, el 33.33 % no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, y finalmente el 40 % está en desacuerdo con respecto al alcance de sus metas. Ningún encuestado mostró estar totalmente en desacuerdo.

Tabla 34: Entrego toda la documentación necesaria al socio, orientándolos adecuadamente

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	1	3.33%
De acuerdo	9	30.00%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	36.67%
En desacuerdo	9	30.00%
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
Total	30	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Figura 26: Entrego toda la documentación necesaria al socio, orientándolos adecuadamente



Fuente: Elaboración propia

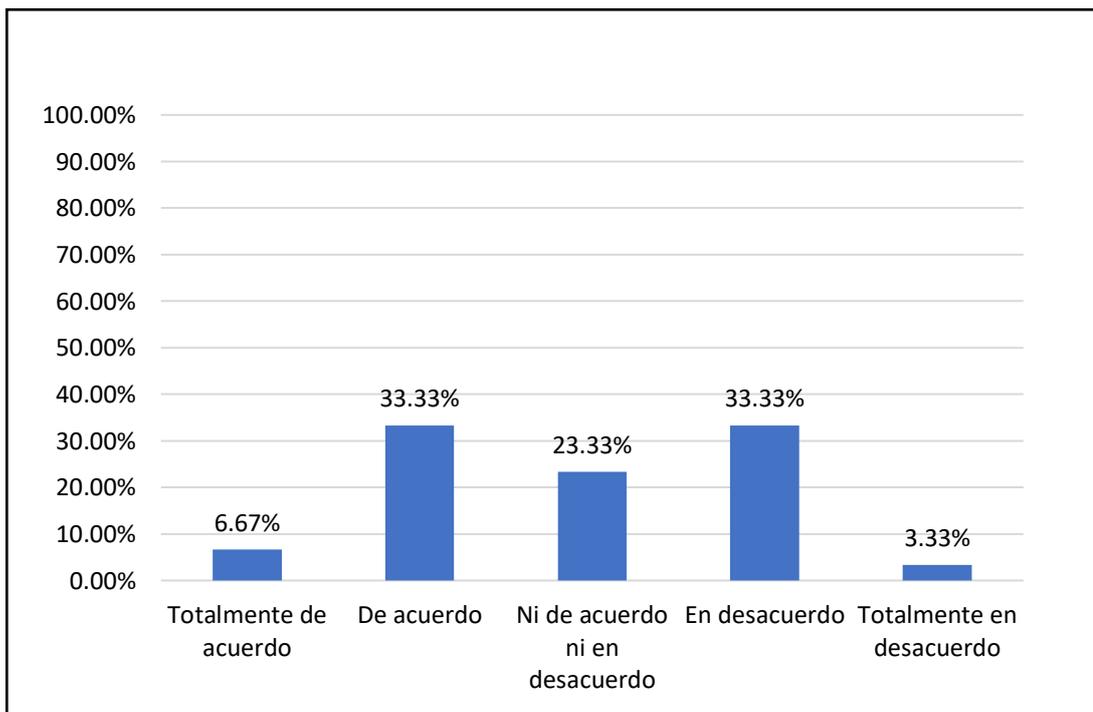
Resultados: El 3.33% de los trabajadores encuestados está totalmente de acuerdo en que entregó toda la documentación necesaria al socio, el 30% mostró estar de acuerdo, el 36.67% no está de acuerdo ni en desacuerdo, y finalmente el 30 % está en desacuerdo con respecto a la entrega de los documentos. Ningún encuestado mostró estar totalmente en desacuerdo.

Tabla 35: Culmino los procesos con mis socios

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	2	6.67%
De acuerdo	10	33.33%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	23.33%
En desacuerdo	10	33.33%
Totalmente en desacuerdo	1	3.33%
Total	30	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Figura 27: Culmino los procesos con mis socios



Fuente: Elaboración propia

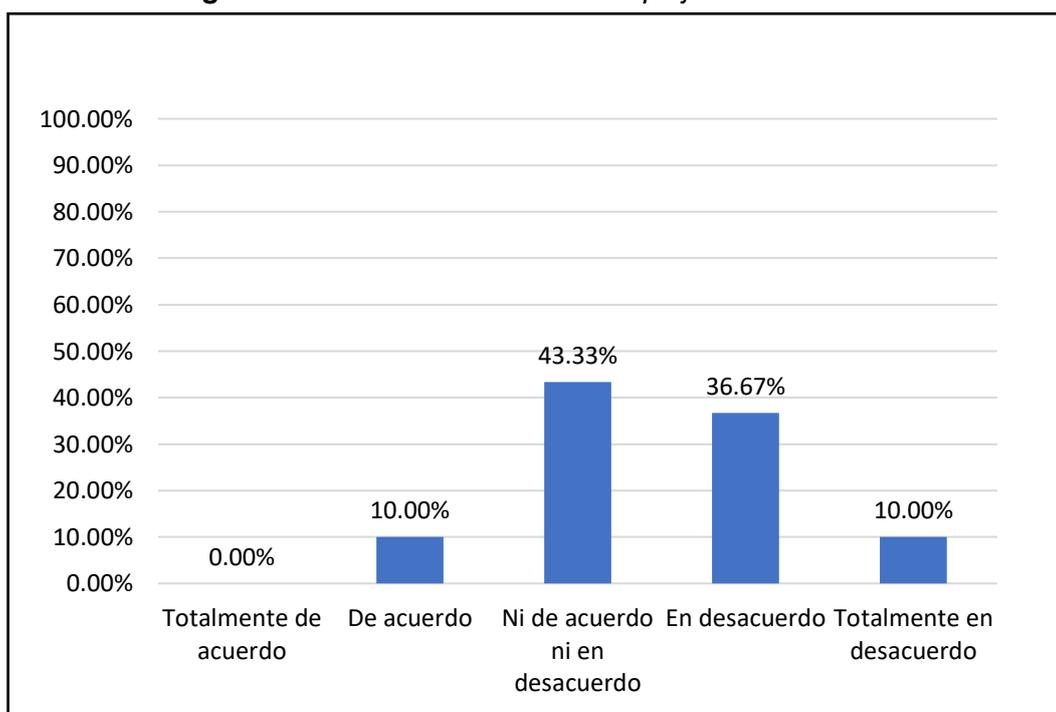
Resultados: El 6.67 % de los trabajadores encuestados está totalmente de acuerdo en que culminó los procesos con los socios, el 33.33% mostró estar de acuerdo, el 23.33% no está de acuerdo ni en desacuerdo, el mismo porcentaje de encuestados mostró estar en desacuerdo. Finalmente, el 33.33 % está en desacuerdo con respecto a la culminación de los procesos con los socios.

Tabla 36: He recibido constantes quejas de mis socios

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	0	0.00%
De acuerdo	3	10.00%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	43.33%
En desacuerdo	11	36.67%
Totalmente en desacuerdo	3	10.00%
Total	30	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Figura 28: He recibido constantes quejas de mis socios



Fuente: Elaboración propia

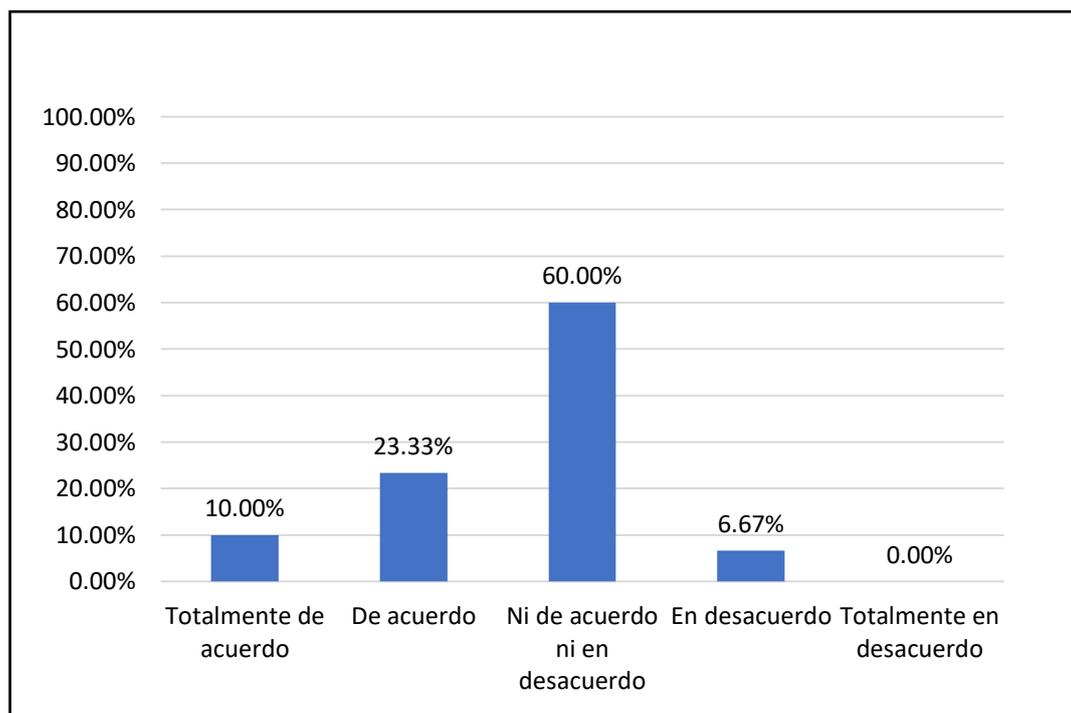
Resultados: El 10 % de los trabajadores encuestados está de acuerdo respecto a que ha recibido constantes quejas de los socios, el 43.33 % no está de acuerdo ni en desacuerdo, el 36.67 % está en desacuerdo y el 10% se encontró totalmente en desacuerdo con respecto a que haya recibido constantes quejas de los socios.

Tabla 37: Me aseguro que el socio entienda las indicaciones que le doy

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	3	10.00%
De acuerdo	7	23.33%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	18	60.00%
En desacuerdo	2	6.67%
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
Total	30	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Figura 29: Me aseguro que el socio entienda las indicaciones que le doy



Fuente: Elaboración propia

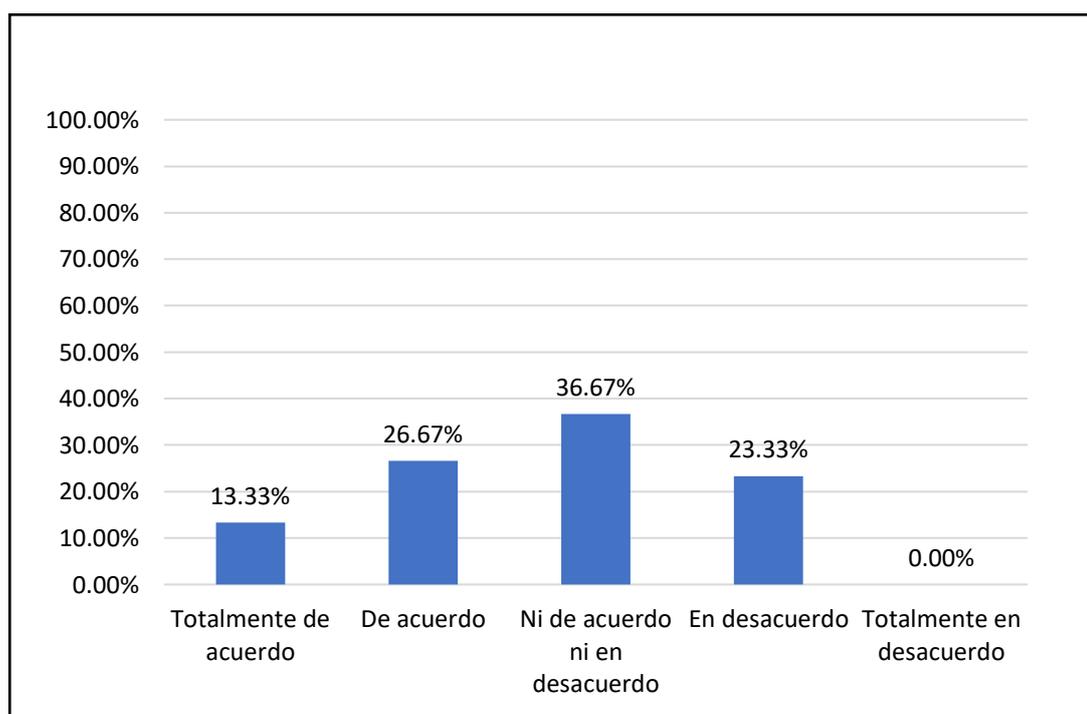
Resultados: El 10 % de los trabajadores encuestados está totalmente de acuerdo en que se asegura que el socio entienda las indicaciones que da, el 23.33% está de acuerdo, el 60% no está de acuerdo ni en desacuerdo, y finalmente el 6.67 % está en desacuerdo. Ningún encuestado mostró estar totalmente en desacuerdo.

Tabla 38: *Enfoco mi trabajo de acuerdo a las solicitudes de los socios*

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	4	13.33%
De acuerdo	8	26.67%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	36.67%
En desacuerdo	7	23.33%
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
Total	30	100.0%

Fuente: *Elaboración propia*

Figura 30: *Enfoco mi trabajo de acuerdo a las solicitudes de los socios*



Fuente: *Elaboración propia*

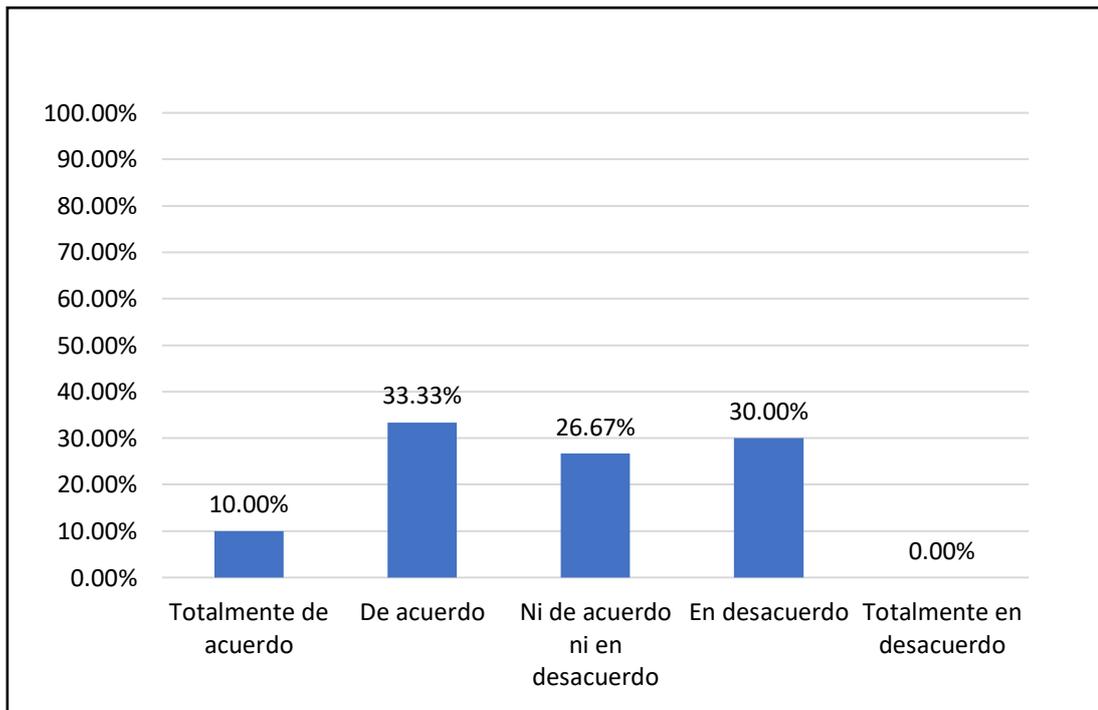
Resultados: El 13.33 % de los trabajadores encuestados está totalmente de acuerdo en que enfoca su trabajo de acuerdo a las solicitudes de los socios, el 26.67% se encontró de acuerdo, el 36.67 % se mostró ni de acuerdo ni en desacuerdo, y finalmente el 23.33 % se mostró en desacuerdo. Ningún encuestado mostró estar totalmente en desacuerdo.

Tabla 39: Logro atender a todos mis socios

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	3	10.00%
De acuerdo	10	33.33%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	26.67%
En desacuerdo	9	30.00%
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
Total	30	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Figura 31: Logro atender a todos mis socios



Fuente: Elaboración propia

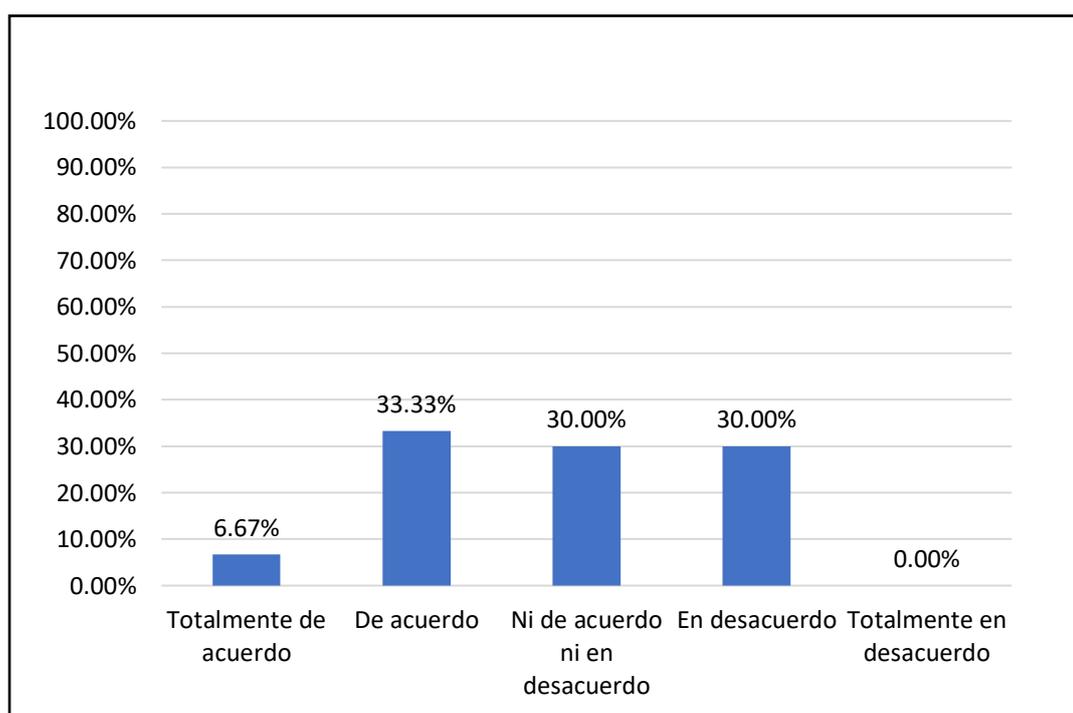
Resultados: El 10 % de los trabajadores encuestados está totalmente de acuerdo en que logró atender a todos los socios, el 33.33% se mostró de acuerdo, el 26.27% no está de acuerdo ni en desacuerdo, y finalmente el 30 % está en desacuerdo con respecto al logro de atender a todos los socios. Ningún encuestado mostró estar totalmente en desacuerdo.

Tabla 40: *Atiendo las dudas de mis socios, aun así, no cuente con el tiempo suficiente*

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	2	6.67%
De acuerdo	10	33.33%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	30.00%
En desacuerdo	9	30.00%
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
Total	30	100.0%

Fuente: *Elaboración propia*

Figura 32: *Atiendo las dudas de mis socios, aun así, no cuente con el tiempo suficiente*



Fuente: *Elaboración propia*

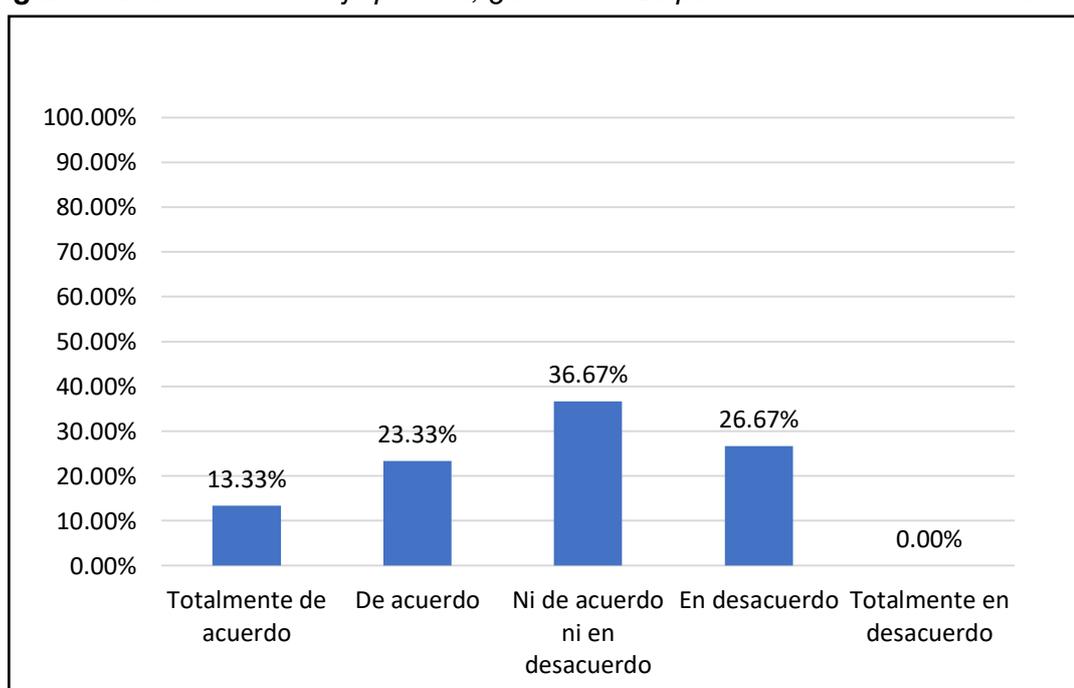
Resultados: El 6.67 % de los trabajadores encuestados está totalmente de acuerdo en que logró atender las dudas de sus socios, aun así, no cuente con el tiempo suficiente, el 33.33% mostró estar de acuerdo, el 30% está ni de acuerdo ni en desacuerdo, y finalmente el 30 % está en desacuerdo con respecto al logro de atender a todos los socios. Ningún encuestado mostró estar totalmente en desacuerdo.

Tabla 41: Aun estando bajo presión, ¿Me esfuerzo por ser amable con el socio?

Detalle	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	4	13.33%
De acuerdo	7	23.33%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	36.67%
En desacuerdo	8	26.67%
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
Total	30	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Figura 33: Aun estando bajo presión, ¿Me esfuerzo por ser amable con el socio?



Fuente: Elaboración propia

Resultados: El 13.33 % de los trabajadores encuestados está totalmente de acuerdo en que aun estando bajo presión se esfuerzan por ser amables con el socio, el 23.33% se mostró de acuerdo, el 36,67 % estuvo ni de acuerdo ni en desacuerdo, y finalmente el 26.67 % está en desacuerdo con respecto a la premisa. Ningún encuestado mostró estar totalmente en desacuerdo.

3.2. Discusión de resultados

Con relación al objetivo general “Determinar el nivel de la Inteligencia Emocional de los trabajadores de la COOPAC Santo Cristo de Bagazán oficina Chiclayo 2020”. Se obtuvo que mediante el coeficiente de correlación de Pearson en la presente investigación el cual fue de 0,803, los resultados demuestran que existe una relación muy fuerte entre las variables, afirmándose que la inteligencia emocional influye directamente en el desempeño laboral

Una persona que posee un adecuado control de sobre sus emociones, tendrá un desempeño laboral favorable. Por ello, la inteligencia emocional es uno de los factores que indican el éxito en las relaciones laborales ya que manejar las situaciones emocionales, requiere las capacidades necesarias para resolver los problemas principalmente la confianza, saber escuchar, conocerse así mismo, tomar distintas perspectivas y hacen a una persona digna de confianza.

En ese mismo sentido, Cajas y Tapia (2018) en su tesis “La inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral en los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 del distrito metropolitano de Quito”, expresan que si existe una influencia positiva y directa entre la inteligencia emocional con el desempeño laboral, mencionando que el autoconocimiento y la autorregulación se vinculan al desempeño del colaborador.

Torres, 2018, en su investigación Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los colaboradores de la Banca Múltiple de la Ciudad de Chiclayo” para la Universidad Pedro Ruíz Gallo de Lambayeque, Perú, afirma que la inteligencia emocional influye de manera directa en el desempeño laboral de los trabajadores, así mismo la motivación, empatía favorecen la inteligencia emocional, sin embargo si se tiene un nivel bajo termina afectando el desempeño del colaborador.

En la figura 4 se puede apreciar que el 26.67% de los colaboradores de la COOPAC Santo Cristo de Bagazán oficina Chiclayo refieren que no se

desenvuelven con naturalidad frente a los demás lo cual repercute en el nivel de desempeño laboral, mientras que el 30% se encuentra en un nivel medio. En la figura 5, el 40 % de los colaboradores de la empresa COOPAC Santo Cristo de Bagazán oficina Chiclayo expresan que no controlan de manera adecuada sus emociones antes diversas situaciones, así como el 23.33% presenta un nivel medio respecto al control de sus emociones.

Los indicadores anteriores reflejan que se tiene un nivel medio de inteligencia emocional relacionado a la falta de naturalidad en el desenvolvimiento, al control de las emociones ante situaciones adversas y la frustración al realizar actividades dentro del área de trabajo.

Esto se asemeja en la investigación que realizó Ayala y Cardona (2016), quienes en su investigación sobre las emociones y el desempeño laboral afirmaron que existe una relación directa entre ambas variables, además afirmó que las personas que manejan mejor sus emociones mantienen un mejor desempeño, este estudio demuestra que el manejo de las emociones es un factor imprescindible en el logro de los objetivos laborales y/o personales, además del éxito.

Así mismo, Barsallo (2016) en su investigación La inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Sodimac Perú Sa Open Chiclayo 2016, comenta que existe una relación positiva entre ambas variables, determinando que los elementos que afectan directamente al rendimiento laboral óptimo fueron relacionados con el clima laboral, la motivación, el trabajo en equipo, etc.

En la figura 6 se observa que el 43.33% de los colaboradores de de la COOPAC Santo Cristo de Bagazán oficina Chiclayo, sienten un nivel medio de frustración al desarrollar sus actividades. En la figura 7 se puede apreciar que aproximadamente el 23.33 % de los colaboradores disminuye su rendimiento cuando está laborando bajo presión, lo cual afecta su desempeño laboral, mientras que el 36.67% presenta un nivel medio. En la figura 19 se aprecia que el 36.67% aproximadamente resuelve a nivel medio los conflictos que aparecen de manera

imprevista o con frecuencia en el trabajo, la mayoría de los colaboradores mostraron este nivel. Por otro lado, en la figura 9 se aprecia que el 33.33% se siente mediamente motivado al realizar sus actividades.

Esto se asemeja en Perafán (2018), en su investigación titulada “Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño comercial de los empleados de las oficinas de servicio de la sucursal del valle del Cauca, del Banco Davivienda”, afirmo que la inteligencia emocional genera mayor motivación al trabajador despertando un sentimiento de felicidad por las emociones expuestas, lo cual aporta valor en el desempeño, del mismo modo, se fortalece la aptitud personal y social, influenciando de forma positiva en el rendimiento de los colaboradores de la entidad, incidiendo en el desarrollo de capacidades para el desempeño laboral.

Respecto a la dimensión eficiencia de la variable desempeño de los trabajadores, en la figura 21 se muestra que el 36,67% estuvo ni de acuerdo ni desacuerdo con respecto a que proponen nuevas formas de realizar procesos. Mientras que para la administración coherentemente del tiempo fue del 40%, mostrada en la figura 22. Así mismo, el uso coherentemente los recursos asignados fue del 43.33% mostrado en la figura 23 y el cuidado la infraestructura y equipos fue de 43.33% en la figura 24. Como se muestran en los resultados, la dimensión eficiencia es media, ya que la mayoría de los trabajadores opta por estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, por lo que no existe un correcto desempeño laboral con respecto a la dimensión eficiencia.

Respecto a la dimensión eficacia, el 40% se mostró estar en desacuerdo respecto al alcance sus metas trazadas, la cual se muestra en la figura 26. A su vez, el 30% se mostró en dsacuero y el 36,67% ni de acuerdo ni en desacuerdo respecto ala entrega de los documentos a los socios, mostrado en la figura 27. Además, el 33.33% se mostró en desacuerdo respecto a la culminación de los procesos de trabajo, figura 28. Por lo tanto, la dimensión eficacia representa un nivel medio respecto al desempeño laboral.

Con respecto a la calidad de servicio, el 43.33% se mostró ni de acuerdo ni en desacuerdo respecto a las quejas que ha recibido por sus socios, mostrado en la figura 29, lo que representa un nivel medio de quejas. A su vez, el 60% se mostró en el mismo nivel respecto a la seguridad que el socio entienda las indicaciones que se le da, tal y como se muestra en la figura 30. Mientras que, en la figura 34, el 36.67% se mostró en el mismo nivel respecto a la amabilidad ofrecida al socio aún estando bajo presión. Por lo tanto, la dimensión calidad de servicio mostró tener un nivel medio. En general, la variable desempeño laboral dentro de todas sus dimensiones mostró tener un nivel medio bajo, por lo que asegurar su mejoría es fundamental para el logro de los resultados.

En la investigación de Silva y Perez (2016) titulada “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” Se evidenció que el nivel de inteligencia emocional de los colaboradores es bajo, consecuentemente, el nivel de desempeño también fue medio bajo, como se evidenció en la presente investigación. Por lo que no se cumplía con las tareas asignadas, pues los colaboradores no se sienten parte de la organización y no se percibe el trabajo en equipo, evidenciándose individualismo acrecentando la baja productividad. Se debe desarrollar un programa de inteligencia emocional que permita reforzar su seguridad y confianza, este al mismo tiempo, debe contar con estrategias de seguimiento mensual para establecer feedback que reforzaran el clima laboral a fin de no afectar el desempeño de los trabajadores.

3.3. Aporte científico

**Propuesta de un plan para mejorar la inteligencia emocional de los
trabajadores la empresa COOPAC Santo Cristo de Bagazán oficina
Chiclayo**

Autores:

Martínez Alvarado Catherine

Satornicio Macalopú Ana del Milagro

Pimentel – Perú

2020

3.3.1. Diagnóstico

La presente investigación determinó el nivel de relación entre las variables inteligencia emocional y desempeño laboral en la empresa COOPAC Santo Cristo de Bagazán oficina Chiclayo. El estudio realizado determinó que existe una relación directa entre ambas variables, con un coeficiente de Pearson de 0,803. Lo que significa que la inteligencia emocional influye directamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa. La tesis realizada representa un gran aporte para la empresa, ya que, si se quiere mejorar el nivel de desempeño, se requerirá buscar estrategias de mejora enfocadas al desarrollo de la inteligencia emocional de sus trabajadores, es por ello por lo que se elaboró la siguiente propuesta de un plan para la mejora de la inteligencia emocional en la cooperativa.

3.3.2. Objetivos de la propuesta

Objetivo general

Proponer un plan estratégico basado en la inteligencia emocional para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores la empresa COOPAC Santo Cristo de Bagazán oficina Chiclayo.

Objetivos Especificos

Fortalecer la inteligencia emocional de los colaboradores de la COOPAC Santo Cristo de Bagazán oficina Chiclayo a través de la realización de capacitaciones.

Aplicar un programa de capacitación sobre el desempeño laboral para trabajadores de la COOPAC Santo Cristo de Bagazán oficina Chiclayo, a través del uso de capacitaciones.

Proponer un sistema de monitoreo de capacitaciones y mejoras de la inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de la COOPAC Santo Cristo de Bagazán oficina Chiclayo.

Aplicar la herramienta feedback con todos los trabajadores de la cooperativa y los líderes de esta.

Justificación de la Propuesta

La propuesta de mejora resulta de suma importancia porque ayudará a la empresa a fortalecer los puntos débiles de sus trabajadores relacionados con el tema de inteligencia emocional. Por lo que resultaría beneficioso tanto a nivel personal como profesional. A su vez, el mejorar esta variable es indispensable para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores, lo cual es conveniente para la empresa al permitirles lograr las metas trazadas, y por ende, seguir formando parte del mercado laboral, mejorando su competitividad frente a sus socio

3.3.3. Objetivo 1: Fortalecer la inteligencia emocional de los colaboradores de la COOPAC Santo Cristo de Bagazán oficina Chiclayo, a través del uso de capacitaciones

El mejorar la inteligencia emocional en los trabajadores resulta de suma importancia ya que ayuda a que estos puedan desarrollar su trabajo de la manera más efectiva posible, para ello, se realizará un plan de capacitaciones (el cual incluye capacitación y dinámicas), para así mejorar su desempeño en la empresa.

Tabla 42. Capacitación de Inteligencia Emocional

Módulo	Inteligencia Emocional	
Estrategia	Realizar capacitaciones para mejorar la inteligencia emocional de los trabajadores de la COOPAC Santo Cristo de Bagazán oficina Chiclayo.	
Objetivo	Generar competencias en los trabajadores referentes al enfrentamiento de problemas y el manejo de estas a partir del control de emociones que se presenten en la COOPAC Santo Cristo de Bagazán oficina Chiclayo.	
<p>La Inteligencia Emocional es la habilidad de identificar, comprender y regular las emociones propias y las de los demás. Nos permite gozar de una mayor salud mental, mejor rendimiento y mayor influencia en las relaciones con personas diversas; por ello, poseer esta habilidad y mostrarla en toda circunstancia se considera una medida de éxito.</p>		
Logros	Temario	Metodología
<p>Conocer mejor, para tener mayor autoestima y autoconfianza. Favorecer las relaciones interpersonales. Rendir más en el trabajo, reduciendo el estrés Aumentar la motivación y ayudarte a alcanzar tus metas. Fortalecer tus vínculos personales Desarrollar empatía Dar a conocer mejor tus sentimientos y emociones de una manera asertiva</p>	<p>Autoconciencia y autodominio de las emociones desequilibrantes Manejo del temperamento y desarrollo de la resiliencia Pensamientos distorsionados y estrategias de autodominio Manejo de estados límites, estrés, ansiedad, preocupaciones y conflictos. La Automotivación y el efecto Pigmalión La escucha empática y la comunicación asertiva Conciencia social y relaciones interpersonales eficaces.</p>	<p>El curso se dicta con metodología online de autoanálisis, diálogos permanentes y aplicaciones prácticas en la realidad particular de cada participante. Otorga a cada participante una guía y asesoría permanente</p>

A continuación, se muestran los datos generales establecidos por la empresa Nueva Acrópolis para la capacitación de los trabajadores.

Tabla 43. Datos Generales de las Capacitaciones

Empresa	Nueva Acrópolis-San Isidro
Duración	2 horas (6 sesiones de 2 horas) por aula virtual
N° de Participantes	Los cursos se abren con mínimo 5 alumnos y máximo 35
Características	Transmisión de las clases en vivo por ZOOM Instructor en vivo para responder preguntas y absolver dudas Conexión a internet 10 mb por segundo Laptop con cámara y micrófono.
Requerimientos	Programa ZOOM (descarga gratuita)
Instructores	<p><u>Patricia Andrade Rambow:</u> Formación en Filosofía en la Organización Internacional Nueva Acrópolis y en Programas Internacionales sobre Desarrollo Humano, Oratoria, Liderazgo, Psicología y Filosofía Práctica en Buenos Aires, Santiago de Chile y Brasil. Conferencista y Expositora de Nueva Acrópolis a nivel nacional, experta en Talleres de Narración Oral, con 20 años de experiencia dictando Cursos, Seminarios, Talleres y Conferencias sobre, Oratoria, Inteligencia Emocional, Control y manejo del estrés, Gimnasia Cerebral para la Creatividad y Jornadas de Integración Laboral, en empresas e instituciones como Ministerio del Interior, Ministerio de la Mujer, MINSA, Ministerio de la Producción, SUNAT, Telefónica del Perú, BBVA Continental entre los principales.</p> <p><u>Ana Isabel Sánchez Morales</u> Capacitadora senior y directora de Strategos desde donde ha liderado procesos de formación para empresas como Telefónica, Philips Peruana, Southern Perú, Scotiabank, Merck entre otras. Ana tiene su base en Lima Perú y es conferencista para la Organización Internacional Nueva Acrópolis (OINA) con sede en 50 países. Diplomada en Psicología Positiva y Coaching Ontológico y constantemente se está formando en Psicología, Pedagogía y Desarrollo Humano a través de su participación en congresos en Europa y América Latina.</p>

El costo ofrecido por la empresa para las capacitaciones virtuales es de S/ 200.00, con opciones de oferta dependiendo de las fechas de contrato.

Tabla 44. Costo de capacitación de inteligencia emocional

Costo Unitario de Capacitación	N° Trabajadores	Total (S/)
200	30	6000

3.3.4. Objetivo 2: Proponer un sistema de monitoreo y seguimiento de mejoras de la inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de la COOPAC Santo Cristo de Bagazán oficina Chiclayo.

Se propone elaborar un sistema de monitoreo y seguimiento de la inteligencia emocional y el desempeño laboral, para determinar las mejoras y/o retrocesos, y proponer las mejoras sea el caso.

Responsable

El responsable de realizar este seguimiento y monitoreo será la administradora de la sede.

Periodicidad

Los registros se realizarán trimestralmente.

Registro Histórico

Se deberá realizar la evaluación trimestral de cada variable y archivarlas para detectar las mejoras en un futuro respecto a los resultados obtenidos en el pasado.

Reporte por trabajador

Se deberá elaborar un reporte sobre las mejoras y/o retrocesos de cada trabajador. Enviando los resultados a cada uno de estos para ofrecer la retroalimentación necesaria.

Formato de Monitoreo:

A continuación, se muestra el formato de monitoreo y seguimiento para las variables estudiadas:

Tabla 45. Formato de Monitoreo de Mejoras

N° Trabajador	Fecha	Indicadores Anteriores		Indicadores Actuales		% de Mejora	Responsable	Observaciones
		Nivel de I.E.	Nivel de DL.	Nivel de I.E.	Nivel de DL.			
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								
11								
12								
13								
14								
15								
16								
17								
18								
19								
20								
21								
22								
23								
24								
25								
26								
27								
28								
29								
30								

3.3.5. Objetivo 3: Aplicar la herramienta feedback con todos los trabajadores de la cooperativa y los líderes de esta.

La propuesta de aplicación de la herramienta feedback en la cooperativa consiste en aplicar la retroalimentación de todos los trabajadores de la COOPAC Santo Cristo de Bagazán oficina Chiclayo, la cual se dará entre los trabajadores de la empresa, en temas relacionados a la inteligencia emocional y el desempeño laborales.

Este objetivo permitirá tanto a los líderes como a los trabajadores conocerse a sí mismos a partir de la opinión de los demás, referente a temas de liderazgo, comunicación, desarrollo de conflictos, motivación, manejo de estrés y emociones. Por lo cual, se logrará determinar los aspectos tanto positivos como negativos, y buscar las mejoras requeridas.

Herramientas a usar:

Sala de reuniones de la empresa.

Materiales de trabajo (hojas bonk, lapiceros).

Horario fijo, para realizar las sesiones con los trabajadores presentes.

Periodicidad:

Se sugiere que la periodicidad de esta práctica sea mensual, puesto que se pueden apreciar mejoras a partir de este periodo de tiempo.

Responsables:

La administradora de la sede será la encargada de conciliar el ejercicio, para lo cual se tomará en cuenta al jefe inmediato y a un compañero. Este ejercicio se realizará en la sala de reuniones.

Descripción de la aplicación:

Se permitirá a los trabajadores conocer la percepción que tienen sus compañeros referentes a ellos, con respecto a temas de inteligencia emocional. Para ello, se considerará a su jefe inmediato y a un compañero de la misma línea organizacional para que realicen la retroalimentación. Por lo que se tomará en cuenta 5 aspectos básicos de la inteligencia emocional: autocontrol, automotivación, empatía y habilidades sociales. A continuación, se muestran los temas a considerar para el ejercicio.

Tabla 46. Temas para retroalimentación

Aspecto de Inteligencia Emocional	Temas a tratar
Autoconocimiento:	Cómo consideran los colaboradores la capacidad de reconocimiento de emociones de la otra persona. Reflexión sobre las causas del conocimiento estas emociones.
Autocontrol:	Percepción sobre el reconocimiento de las capacidades, fortalezas y debilidades de la otra persona. Percepción de control de emociones para las decisiones laborales, la adaptación al cambio. Conductas que se consideran perjudiciales o generan barreras hacia el desempeño del equipo. Mejoras de la otra persona referentes a impulsos y decisiones.
Automotivación:	Percepciones referentes al afán de logro, ante los problemas y el nivel de optimismo con que enfrentan las adversidades. Niveles de confianza que genera
Empatía:	Percepción sobre la equidad brindada por el trabajador y la confianza generada para expresar ideas o problemas
Habilidades Sociales:	Percepción de las capacidades de escucha y transmisión de mensajes, manera de guiar e inspirar. Nivel de compromiso hacia las metas y su labor desarrollado, trabajo en equipo.

3.3.6. Cronograma

A continuación, se muestra el cronograma de la propuesta de mejora:

Tabla 47. Cronograma de propuesta de mejora

OBJETIVO	En	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic
Capacitación												
Monitoreo												
Retroalimentación												

3.3.7. Presupuesto de la propuesta

El presupuesto de la propuesta es el siguiente:

Tabla 48. Presupuesto de la propuesta

Objetivo	Actividad	Materiales	Monto (S/)
Objetivo 1: Fortalecer la inteligencia emocional de los colaboradores	Capacitación sobre inteligencia emocional desarrollada por una consultora externa (6 sesiones de 2 horas)	Materiales de trabajo (hojas, lapiceros, impresiones)	S/ 6 000,00
Objetivo 2: Proponer un sistema de monitoreo y seguimiento de mejoras de la inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores	Elaborar el procedimiento de monitoreo y seguimiento de la inteligencia emocional de los trabajadores, definiendo responsables, proceso y formatos.	Materiales de trabajo (hojas, lapiceros, impresiones)	S/ 35,00
Objetivo 3: Aplicar la herramienta feedback a todos los trabajadores	Reuniones mensuales de feedback	Materiales de trabajo (hojas, lapiceros, impresiones)	S/ 35,00
Total (S/)			S/ 6 070,00

El presupuesto de S/ 6 070,00 será asumido por la empresa. Cabe resaltar que no se tomó en cuenta el desarrollo del costo/beneficio debido al tipo de la investigación, ya que es una investigación correlacional.

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

La relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en la presente investigación es directa, la cual fue de 0,803, los resultados demuestran que existe una relación muy fuerte entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa, afirmándose que la inteligencia emocional influye directamente en el desempeño laboral de los trabajadores.

El nivel de inteligencia emocional de los colaboradores de la empresa COOPAC Santo Cristo de Bagazán oficina Chiclayo, se encuentra a nivel medio, esto se evidenció debido a que los trabajadores no se desenvuelven con naturalidad en sus actividades y entorno, no controlan de manera adecuada sus emociones ante situaciones adversas, además de resultarles complicado solucionar problemas de la empresa en conjunto con los compañeros de trabajo.

El nivel de desempeño laboral, se encuentra en un nivel medio ya que este se ve influenciado por el nivel de inteligencia emocional que presentan los colaboradores de la empresa, este rendimiento medio se ve afectado cuando se trabaja bajo presión, cuando no se pueden resolver los conflictos y cuando el personal no se siente motivado para realizar sus actividades.

Recomendaciones

Implementar un plan de monitoreo de inteligencia emocional y desempeño laboral, de esta manera se permitirá controlar dicho aspecto, eliminando discrepancias o crisis que afectan al colaborador y a la empresa para así alcanzar los objetivos trazados.

Determinar las causas del nivel medio de inteligencia emocional que presentan actualmente los trabajadores, para así poder solucionar los problemas desde la causa raíz.

Realizar talleres que promuevan la mejora y el fortalecimiento de la inteligencia emocional en los colaboradores, enfocándose en el control de emociones y motivación de los colaboradores de la empresa, para que realicen sus actividades con mejor desenvolvimiento y de manera eficiente.

Desarrollar una mejor comunicación, de manera horizontal que promueva la retroalimentación y especialmente el trabajo en equipo, que permita comunicarse de manera asertiva y fluida, de esta manera se puede corregir las dificultades en el aspecto de comunicativo de los colaboradores de la empresa.

Incluir a los colaboradores en la realización de la programación de metas trazadas, con la finalidad que estas sean realistas y se tomen en cuenta sus observaciones, para que su desempeño sea el óptimo.

Tomar en cuenta las opiniones de los socios respecto al desempeño laboral de los trabajadores, para poder contrastar los resultados de estos respecto a la calidad y la eficiencia del servicio prestado.

REFERENCIAS

- Alcántara, J. (2017). *Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Ate, 2016*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].
- Arias, S., & Peñaranda, F. (2015). La investigación éticamente reflexionada. *Scielo*.
- Arrabal, E. (2018). *Inteligencia Emocional*. España: Editorial Elearning S.L.
- Ayala, A., & Cardona, M. (2016). Emociones y desempeño laboral. *Revista electrónica Psyconex - Psicología, psicoanálisis y conexiones*.
- Barba, D., & Galvilánez, M. (2016). Gestión social en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de una provincia ecuatoriana. *Revista Ciencia UNEMI*, 30.
- Bariso, J. (2020). *Inteligencia emocional para la vida cotidiana: Una guía para el mundo real*. Málaga: Editorial Sirio SAC.
- Barsallo, E. (2016). *La Inteligencia Emocional Y Su Influencia En El Desempeño Laboral De Los Trabajadores De La Empresa Sodimac Perú Sa Open Chiclayo 2016*. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31882/barsallo_me.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Bono. (2018). *El sombrero verde*.
- Bueno. (2018). *Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores del Banco de la Nación en la ciudad de Tacna*.
- Burga, G., & Wiese, S. (2018). *Motivación y desempeño laboral del personal administrativo en una empresa agroindustrial d la región Lambayeque*. [tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo] http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1108/1/TM_BurgaVasquezGuisela_WieseEslavaSandra.pdf.pdf.
- Cajas, M., & Tapia, P. (2018). *La inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral en los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 del distrito metropolitano de Quito*. [Tesis de pregrado, Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE]. <http://repositorio.espe.edu.ec/xmlui/handle/21000/14856>.

- Camacho, V. (2018). *El desempeño laboral y los valores éticos de los servidores públicos de la gerencia regional de salud, Lambayeque*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25097/camacho_av.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Chavez, L. (2016). *El estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores administrativos del área de gestión comercial ElectroSur S.A. en el periodo 2015*. [Tesis de pregrado, universidad Privada de Tacna].
- Chiang, M., & Martín, N. S. (2015). Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. *Scielo*.
- Chiavenato, I. (2009). *Evaluación del Desempeño. En Administración de Recursos Humanos*. México: Mc Graw Hill.
- Cubas, A. (2015). *Análisis de la Inteligencia Emocional de la Teoría de Robert Cooper, para verificar el Desempeño Laboral del Asociado del área de Cajas de la Empresa Sodimac – Chiclayo 2012*. [tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán].
<http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/2703/Cubas%20Carmona%20Alejandra%20Mar%EDa%20Ysabel%20.pdf;jsessionid=EFB9EE45C0D59E19BB96428F5397EF25?sequence=1>.
- Dávila, D., & Inga, J. (2018). *Gestión de la inteligencia emocional para el desempeño laboral de los colaboradores en la Institución Financiera Mi Banco, sucursal Balta, Chiclayo*. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo].
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/21346/davila_chd.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Dávila, D., & Mejía, L. (2017). *La inteligencia emocional como estrategia para mejorar la calidad de servicio del personal de la empresa de transportes Civa – Chiclayo 2016*. [tesis de pregrado, Universidad San Matín de Porres].
http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/handle/usmp/3425/davila_mejia.pdf;jsessionid=42609AFE5519EBDFB6306FD5C9BC829D?sequence=3.
- Devonish, D. (2016). Emotional intelligence and job performance: the role of psychological well-being. *International Journal of Workplace Health Management*.

- Dominguez, S. (2017). *Influencia de la inteligencia emocional sobre el desempeño laboral percibido en vendedores de telefonía móvil*. [tesis de pregrado, Universidad San Ignacio de Loyola]. http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3472/3/2017_Izquierdo-Abad.pdf.
- Duque, J. (2017). *Influencia de la inteligencia emocional sobre las competencias laborales: un estudio empírico con empleados del nivel administrativo*". Estudios Gerenciales.
- Enríquez, E., Martínez, J., & Guevara, L. (2015). *Relación de la inteligencia emocional con el desempeño laboral*. [Tesis de pregrado, Universidad Santiago de Cali].
- ESAN. (2019). *Conexión ESAN*. Recuperado el 2020, de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2019/02/inteligencia-emocional-como-afecta-a-los-empleados/>
- Fernández, & Extremera. (2015). *El éxito y la felicidad*.
- Flores, A. (2018). *La inteligencia emocional y su aporte a la felicidad subjetiva de los trabajadores de la empresa La Hacienda de Trujillo año 2018*" de la Universidad Nacional de Trujillo. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Trujillo]. http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/12007/floresleon_andres.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Gabel. (2013). *Inteligencia Emocional*. Universidad del Pacífico .
- García, M. (2015). *Evolución de la Inteligencia Emocional en Pacientes con Trastorno de Ansiedad y Depresión*. [Tesis de doctorado, Universidad de Murcia]. <https://digitum.um.es/digitum/bitstream/10201/44877/1/Tesis%20Maria%20Garc%20c3%83-a%20con%20portada%20UMU.pdf>.
- Glover, M. (2017). *Inteligencia Emocional*. Barcelona: Redbook Ediciones.
- Gomez, J. (2019). *La inteligencia emocional sigue de moda*.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hil Eucation.
- Jurado, C. (2017). *Clima Organizacional y Desempeño Profesional de los Trabajadores del área Administrativa de la Corte Superior de Justicia de Lambayeque*. *Revista Autónoma*.

- Loayza. (2016). *Eficienci y Eficacia* .
- Matas, A. (2018). Diseño del formato de escalas tipo Likert: un estado de la cuestión. *Scielo*.
- Monterroso, M. (2017). *Inteligencia emocional del personal en hoteles de la ciudad de Quetzaltenango*. [Tesis de pregrado, Universiad Rafael Landívar]. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/01/01/Monterroso-Manuel.pdf>.
- Montoya, C., & Boyero, M. (2013). El CRM como herramienta para el servicio al cliente en la organización. *Revista Científica Visión de futuro*.
- Morales, R., & Palomino, M. (2017). *Inteligencia emocional y estrés laboral de los trabajadores de la Coopac San Cristóbal de Huamanga 2016*. [tesis de pregrado, Universidad San Cristobal de Huamanga].
- Niño, J., & Portocarrero, R. (2018). *Clima organizacional y su relación con el desempeño de los profesionales y técnicos de la Junta de Usuarios Chancay Lambayeque*. [Tesis de maestría, Universidad Pedro Ruiz Gallo].
- Noreña, A., Alcaraz, N., Guillermo, J., & Rebolledo, D. (2012). Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa. *Aquichan, Unirsidad de la Sabana*.
- Obregón, M., & Francisco, M. (2018). Impacto Del Factor Iluminación Y Psicosocial En El Desempeño Laboral Del Personal De Apoyo YAsistencia A La Educación. Caso: UPIICSA. *European SCIENTIFIC JOURNAL*.
- Peña, M., & Durán, N. (2016). Justicia Organizacional, desempeño Laboral y discapacidad. *Revista Colombiana de Ciencias Sociales*.
- Perafán, J. (2018). *Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño comercial de los empleados de las oficinas de servicio de la sucursal del valle del Cauca, del Banco Davivienda*. [Tesis para pregrado, Universidad Santiago de Cali]. <https://repository.usc.edu.co/bitstream/20.500.12421/218/1/INFLUENCIA%20DE%20LA%20INTELIGENCIA.pdf>.
- Pinares. (2015). *Relación de la inteligencia emocional y la felicidad* .
- Robbins, & Judge. (2015). *Eficiencia y productividad*.

- Robles, P., & Rojas, M. (2015). La validación por juicio de expertos: dos investigaciones cualitativas en Lingüística aplicada. *Revista Nebrija*.
- Rosselló, J., & Revert, X. (2015). Modelos teóricos en el estudio científico de la emoción. *Universidad de Illes Balears, España*.
- Saavedra, L., Collazos, M., & Heredia, F. (2019). *Plan de Gestión del Talento Humano para mejorar el desempeño laboral en la estación experimental agraria Vista Florida Lambayeque 2019*. Universidad César Vallejo.
- Saldaña, M. (2015). *Inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral de la unidad microfinanciera CrediMujer Región La Libertad de la ONG Manuela Ramos*. [tesis de pregrado, Universidad Nacional de Trujillo]. [http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/971/salda%c3%b1a saenz_maria.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/971/salda%c3%b1a%20saenz_maria.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- Silva, K., & Perez, J. (2016). *Relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Novedades B&V S.A.C. de la ciudad de Trujillo en el periodo 2016*. [tesis de pregrado, Universidad Privada Antenor Orrego]. http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2327/1/RE_ADMI_KENIA.SILVA_JAVIER.PEREZ_RELACION.ENTRE.LA.INTELIGENCIA.EMOCIONAL_DATOS.PDF.
- Sum, M. (2015). *Motivación y desempeño laboral*. [Tesis de pregrado, Universidad Rafael Landívar] https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/53829399/Sum-Monica.pdf?1499792876=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DMOTIVACION_Y_DESEMPENO_LABORAL_Estudio.pdf&Expires=1593382018&Signature=Pv9DOvueLa.
- Torres, A. (2018). *Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los colaboradores de la Banca Múltiple de la Ciudad de Chiclayo*. [tesis de pregrado, Universidad Nacional Pedro Ruiz Galo]. <http://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/UNPRG/8345/BC-4745%20TORRES%20VERASTEGUI.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

- Velarde, J. (2018). *Clima Organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos*. [Tesis de pregrado, Universidad San Ignacio de Loyola].
- Yabar. (2016). *Los niveles de inteligencia emocional y desempeño laboral en el personal de salud administrativo*.
- Yabar, K. (2016). *Los niveles de inteligencia emocional y desempeño laboral en el personal de salud administrativo de la Micro Red La Molina-Cineguilla* . [Tesis de pregrado, Universidad de San Martín de Porres].

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Tipo de Investigación y Diseño	Población y muestra	Técnicas e instrumentos
¿Cuál es la relación existente entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la COOPAC Santo Cristo de Bagazán oficina Chiclayo 2020?	Objetivo general:			Tipo de Investigación	Población	Técnicas
	Determinar la relación existente entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la COOPAC Santo Cristo de Bagazán oficina Chiclayo 2020.	Existe relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la COOPAC Santo Cristo de Bagazán oficina Chiclayo 2020.		Investigación tipo descriptiva puesto que no se efectuará experimento alguno, se obtendrá información por medio de diferentes técnicas de recolección. A su vez, es correlacional ya que se busca determinar el nivel de relación entre las variables.	La población objeto de estudio estará constituida por los trabajadores de la Oficina Chiclayo de la COOPAC Santo Cristo de Bagazán, conformados por un total de 30 colaboradores.	La técnica de recolección de datos comprende la aplicación de una encuesta con preguntas contenidas en un cuestionario de fácil comprensión.
	Objetivos específicos:			Diseño	Muestra	Instrumentos
	-Determinar el nivel de la Inteligencia Emocional de los trabajadores de la COOPAC Santo Cristo de Bagazán oficina Chiclayo 2020. -Analizar el nivel de Desempeño Laboral de los trabajadores de la COOPAC Santo Cristo de Bagazán oficina Chiclayo 2020. - Proponer un plan para mejorar la inteligencia emocional de los trabajadores de la COOPAC Santo Cristo de Bagazán oficina Chiclayo 2020.		Variable Independiente: Inteligencia Emocional Variable dependiente: Desempeño Laboral	El diseño de investigación es no experimental, las variables no estarán afectas a ningún experimento o manipulación, al contrario, se obtendrá información de ellas a través del empleo de instrumentos como lo es el cuestionario	La muestra estará conformada por los 30 trabajadores que laboran en las áreas de plataforma, operaciones, créditos, recuperaciones y administración, en la Oficina Chiclayo de la COOPAC Santo Cristo de Bagazán.	Como instrumento de recolección de datos se aplicará el cuestionario, el cual estará conformado por preguntas que serán contestadas bajo la escala de Likert.

ANEXO 02: Formato del cuestionario

Relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de la Coopac Santo Cristo De Bagazán Oficina Chiclayo 2020

Instrucciones:

En las siguientes preguntas marque con una X la alternativa que más se acomoda a su preferencia.

N°	Pregunta	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
		1	2	3	4	5
Inteligencia Emocional						
1	¿Aplico todas mis fortalezas en mi centro de trabajo?					
2	¿Busco mejorar mis debilidades?					
3	¿Me siento seguro de mí mismo?					
4	¿Me desenvuelvo con naturalidad frente a los demás?					
5	¿Controlo mis emociones dentro de la empresa?					
6	¿Siento frustración al desarrollar mis actividades?					
7	¿Mi rendimiento disminuye cuando estoy trabajando bajo presión?					
8	¿Mis compañeros tienen una buena opinión de mí?					
9	¿Me siento motivado al realizar mis actividades?					
10	¿Me siento valorado por mi organización?					

11	¿Me siento motivado a alcanzar mis objetivos?					
12	¿Busco alcanzar mis metas así se presenten muchos problemas en el camino?					
13	¿Pienso en los demás antes de emitir alguna opinión?					
14	¿Ofrezco ayuda cuando alguien lo necesita?					
15	¿Prefiero trabajar sola que con mis compañeros?					
16	¿Me resulta fácil solucionar los problemas de la empresa con mis compañeros?					
17	¿Soy líder en mi equipo?					
18	¿Puedo tomar la iniciativa con facilidad?					
19	¿Puedo resolver conflictos del trabajo?					
20	¿Doy ideas para solucionar los problemas?					
Desempeño Laboral						
21	¿Propongo nuevas formas de realizar los procesos?					
22	¿Administro correctamente mi tiempo?					
23	¿Uso coherentemente los recursos asignados hacia mi persona?					

24	¿Cuido la infraestructura y equipos de mi centro de trabajo?					
25	¿Entrego mis reportes a tiempo?					
26	¿Alcanzo mis metas trazadas?					
27	¿Entrego toda la documentación necesaria al socio?					
28	¿Culmino los procesos con mis socios?					
29	¿He recibido constantes quejas de mis socios?					
30	¿El socio entiende las indicaciones que le doy?					
31	¿Enfoco mi trabajo de acuerdo a las solicitudes de los socios?					
32	¿Logro atender a todos mis socios?					
33	¿Atiendo las dudas de mis socios, aun así, no cuento con el tiempo suficiente?					
34	Aun estando bajo presión, ¿soy amable con el socio?					

Anexo 03: Validación de cuestionario

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN				
Nombre del Juez	CARLA ANGÉLICA REYES REYES			
Profesión	ADMINISTRACIÓN			
Especialidad	GESTIÓN PÚBLICA			
Especialidad Profesional (en años)	9 AÑOS			
Cargo	DOCENTE			
RELACIÓN ENTRE INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA COOPAC SANTO CRISTO DE BAGAZÁN OFICINA CHICLAYO 2020				
Datos de las tesis				
Nombres	Martínez Alvarado Catherine Satornicio Macalopú Ana del Milagro			
Especialidad	Escuela de Administración			
Instrumento Evaluado	Cuestionario			
Objetivos de la Investigación	<u>General:</u> Determinar la relación existente entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la COOPAC Santo Cristo de Bagazán oficina Chiclayo 2020.			
	<u>Específico:</u> Determinar el nivel de la Inteligencia Emocional de los trabajadores de la COOPAC Santo Cristo de Bagazán oficina Chiclayo 2020. Analizar el nivel de Desempeño Laboral de los trabajadores de la COOPAC Santo Cristo de Bagazán oficina Chiclayo 2020. Validar la relación que existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la COOPAC Santo Cristo de Bagazán oficina Chiclayo 2020.			
Evalúe cada ítem del instrumento marcando con un aspa en "TA" si está totalmente de acuerdo con el ítem o "TD", si está totalmente en desacuerdo, si está en desacuerdo por favor especifique sus sugerencias.				
Detalle de los ítems del instrumento	El instrumento consta de 34 preguntas y ha sido construido teniendo en cuenta la revisión de la literatura, para lo cual se pretende validarla a través del juicio de expertos para su aplicación en las unidades de análisis de esta investigación			
INTELIGENCIA EMOCIONAL	AUTOCONOCIMIENTO			
	Autoevaluación	1	¿Aplico todas mis fortalezas en mi centro de trabajo?	TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD () Sugerencias:
		2	¿Busco mejorar mis debilidades?	TA (<input checked="" type="checkbox"/>) TD () Sugerencias:

Autoconfianza	3	¿Me siento seguro de mí mismo?	TA (x) Sugerencias:	TD ()
	4	¿Me desenvuelvo con naturalidad frente a los demás?	TA (x) Sugerencias:	TD ()
AUTORREGULACIÓN				
Control de sí mismo	5	¿Controlo mis emociones dentro de la empresa?	TA (x) Sugerencias:	TD ()
	6	¿Siento frustración al desarrollar mis actividades?	TA (x) Sugerencias:	TD ()
Integridad	7	¿Mi rendimiento disminuye cuando estoy trabajando bajo presión?	TA (x) Sugerencias:	TD ()
	8	¿Mis compañeros tienen una buena opinión de mí?	TA (x) Sugerencias:	TD ()
AUTOMOTIVACIÓN				
Desarrollo personal	9	¿Me siento motivado al realizar mis actividades?	TA (x) Sugerencias:	TD ()
	10	¿Me siento valorado por mi organización?	TA (x) Sugerencias:	TD ()
Impulso a objetivos	11	¿Me siento motivado a alcanzar mis objetivos?	TA (x) Sugerencias:	TD ()
	12	¿Busco alcanzar mis metas así se presenten muchos problemas en el camino?	TA (x) Sugerencias:	TD ()
EMPATÍA				
Comprender a otros	13	¿Pienso en los demás antes de emitir alguna opinión?	TA (x) Sugerencias:	TD ()
	14	¿Ofrezco ayuda cuando alguien lo necesita?	TA (x) Sugerencias:	TD ()

	Trabajo en equipo	15	¿Prefiero trabajar sola que con mis compañeros?	TA (X) Sugerencias: TD ()
		16	¿Me resulta fácil solucionar los problemas de la empresa con mis compañeros?	TA (X) Sugerencias: TD ()
	HABILIDADES SOCIALES			
	Liderazgo	17	¿Soy líder en mi equipo?	TA (X) Sugerencias: TD ()
18		¿Puedo tomar la iniciativa con facilidad?	TA (X) Sugerencias: TD ()	
Solución de conflictos	19	¿Puedo resolver conflictos del trabajo?	TA (X) Sugerencias: TD ()	
	20	¿Doy ideas para solucionar los problemas?	TA (X) Sugerencias: TD ()	
DESEMPEÑO LABORAL	EFICIENCIA			
	Productividad de mano de obra	21	¿Propongo nuevas formas de realizar los procesos?	TA (X) Sugerencias: TD ()
		22	¿Administro coherentemente mi tiempo?	TA (X) Sugerencias: TD ()
	Productividad de recursos	23	¿Uso coherentemente los recursos asignados hacia mi persona?	TA (X) Sugerencias: TD ()
		24	¿Cuido la infraestructura y equipos de mi centro de trabajo?	TA (X) Sugerencias: TD ()
	EFICACIA			
	Nivel de Logro de metas	25	¿Entrego mis reportes a tiempo?	TA (X) Sugerencias: TD ()
		26	¿Alcanzo mis metas trazadas?	TA (X) Sugerencias: TD ()

Prestación de Servicio	27	¿Entrego toda la documentación necesaria al socio, orientándolos adecuadamente?	TA (X) Sugerencias:	TD ()
	28	¿Culmino los procesos con mis socios?	TA (X) Sugerencias:	TD ()
CALIDAD DE SERVICIO				
Nivel de satisfacción del cliente	29	¿He recibido constantes quejas de mis socios?	TA (X) Sugerencias:	TD ()
	30	¿Me aseguro que el socio entienda las indicaciones que le doy?	TA (X) Sugerencias:	TD ()
Cobertura (atención al cliente)	31	¿Enfoco mi trabajo de acuerdo a las solicitudes de los socios?	TA (X) Sugerencias:	TD ()
	32	¿Logro atender a todos mis socios?	TA (X) Sugerencias:	TD ()
Trato al cliente	33	¿Atiendo las dudas de mis socios, aun así no cuento con el tiempo suficiente?	TA (X) Sugerencias:	TD ()
	34	Aun estando bajo presión, ¿Me esfuerzo por ser amable con el socio?	TA (X) Sugerencias:	TD ()

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA : 34	N° TD:
2. COMENTARIOS GENERALES		

3. OBSERVACIONES



Mg. Carla Angélica Reyes Reyes.

Colegiatura N°: 008889

DNI: 17435695

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN

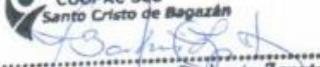
Nombre del Juez	Isabel Rosmery Barbarón Zapata.		
Profesión	Licenciada en administración		
Especialidad	Magister en finanzas		
Especialidad Profesional (en años)	con 21 años de servicios en la cooperación y desde el año 2007 encargada de los temas de RRHH y logística.		
Cargo			
RELACIÓN ENTRE INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA COOPAC SANTO CRISTO DE BAGAZÁN OFICINA CHICLAYO 2020			
Datos de las tesis			
Nombres	Martínez Alvarado Catherine Satornicio Macalopú Ana del Milagro		
Especialidad	Escuela de Administración		
Instrumento Evaluado	Cuestionario		
Objetivos de la Investigación	General: Determinar la relación existente entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la COOPAC Santo Cristo de Bagazán oficina Chiclayo 2020.		
	Específico: Determinar el nivel de la Inteligencia Emocional de los trabajadores de la COOPAC Santo Cristo de Bagazán oficina Chiclayo 2020. Analizar el nivel de Desempeño Laboral de los trabajadores de la COOPAC Santo Cristo de Bagazán oficina Chiclayo 2020. Validar la relación que existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la COOPAC Santo Cristo de Bagazán oficina Chiclayo 2020.		
Evalúe cada ítem del instrumento marcando con un aspa en "TA" si está totalmente de acuerdo con el ítem o "TD", si está totalmente en desacuerdo, si está en desacuerdo por favor especifique sus sugerencias.			
Detalle de los ítems del instrumento	El instrumento consta de 34 preguntas y ha sido construido teniendo en cuenta la revisión de la literatura, para lo cual se pretende validarla a través del juicio de expertos para su aplicación en las unidades de análisis de esta investigación		
INTELIGENCIA EMOCIONAL	AUTOCONOCIMIENTO		
	Autoevaluación	1	¿Aplico todas mis fortalezas en mi centro de trabajo? TA (x) TD () Sugerencias:
		2	¿Busco mejorar mis debilidades? TA (x) TD () Sugerencias:

Autoconfianza	3	¿Me siento seguro de mí mismo?	TA (X) Sugerencias:	TD ()
	4	¿Me desenvuelvo con naturalidad frente a los demás?	TA (✓) Sugerencias:	TD ()
AUTORREGULACIÓN				
Control de sí mismo	5	¿Controlo mis emociones dentro de la empresa?	TA (✓) Sugerencias:	TD ()
	6	¿Siento frustración al desarrollar mis actividades?	TA (✓) Sugerencias:	TD ()
Integridad	7	¿Mi rendimiento disminuye cuando estoy trabajando bajo presión?	TA (✓) Sugerencias:	TD ()
	8	¿Mis compañeros tienen una buena opinión de mí?	TA (✓) Sugerencias:	TD ()
AUTOMOTIVACIÓN				
Desarrollo personal	9	¿Me siento motivado al realizar mis actividades?	TA (✓) Sugerencias:	TD ()
	10	¿Me siento valorado por mi organización?	TA (✓) Sugerencias:	TD ()
Impulso a objetivos	11	¿Me siento motivado a alcanzar mis objetivos?	TA (✓) Sugerencias:	TD ()
	12	¿Busco alcanzar mis metas así se presenten muchos problemas en el camino?	TA (✓) Sugerencias:	TD ()
EMPATÍA				
Comprender a otros	13	¿Pienso en los demás antes de emitir alguna opinión?	TA (✓) Sugerencias:	TD ()

	14	¿Ofrezco ayuda cuando alguien lo necesita?	TA (X) Sugerencias:	TD ()
Trabajo en equipo	15	¿Prefiero trabajar sola que con mis compañeros?	TA (✓) Sugerencias:	TD ()
	16	¿Me resulta fácil solucionar los problemas de la empresa con mis compañeros?	TA (X) Sugerencias:	TD ()
HABILIDADES SOCIALES				
Liderazgo	17	¿Soy líder en mi equipo?	TA (✓) Sugerencias:	TD ()
	18	¿Puedo tomar la iniciativa con facilidad?	TA (✓) Sugerencias:	TD ()
Solución de conflictos	19	¿Puedo resolver conflictos del trabajo?	TA (X) Sugerencias:	TD ()
	20	¿Doy ideas para solucionar los problemas?	TA (✓) Sugerencias:	TD ()
EFICIENCIA				
DESEMPEÑO LABORAL	Productividad de mano de obra	21	¿Propongo nuevas formas de realizar los procesos?	TA (X) Sugerencias:
		22	¿Administro coherentemente mi tiempo?	TA (✓) Sugerencias:
	Productividad de recursos	23	¿Uso coherentemente los recursos asignados hacia mi persona?	TA (✓) Sugerencias:
		24	¿Cuido la infraestructura y equipos de mi centro de trabajo?	TA (✓) Sugerencias:

EFICACIA			
Nivel de Logro de metas	25	¿Entrego mis reportes a tiempo?	TA (✓) TD () Sugerencias:
	26	¿Alcanzo mis metas trazadas?	TA (→) TD () Sugerencias:
Prestación de Servicio	27	¿Entrego toda la documentación necesaria al socio, orientándolos adecuadamente?	TA (→) TD () Sugerencias:
	28	¿Culmino los procesos con mis socios?	TA (→) TD () Sugerencias:
CALIDAD DE SERVICIO			
Nivel de satisfacción del cliente	29	¿He recibido constantes quejas de mis socios?	TA (✓) TD () Sugerencias:
	30	¿Me aseguro que el socio entienda las indicaciones que le doy?	TA (✓) TD () Sugerencias:
Cobertura (atención al cliente)	31	¿Enfoco mi trabajo de acuerdo a las solicitudes de los socios?	TA (✓) TD () Sugerencias:
	32	¿Logro atender a todos mis socios?	TA (✓) TD () Sugerencias:
Trato al cliente	33	¿Atiendo las dudas de mis socios, aun así no cuento con el tiempo suficiente?	TA (✓) TD () Sugerencias:
	34	Aun estando bajo presión, ¿Me esfuerzo por ser amable con el socio?	TA (✓) TD () Sugerencias:

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA : 34	N° TD:
2. COMENTARIOS GENERALES Es importante evaluar la inteligencia emocional para comprender su importancia + mejorar la salud mental y como consecuencia un desarrollo exitoso.		
3. OBSERVACIONES		


 COOPAC SCB
 Santo Cristo de Bagazán

 Mg. Isabel Rosmery Barbarán Zapata
 GERENCIA DE ADMINISTRACION

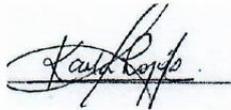
INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN			
Nombre del Juez	Karla Ivonne Rojas Jiménez		
Profesión	Licenciado en Administración		
Especialidad	Administración y Marketing		
Especialidad Profesional (en años)	16 años		
Cargo	Docente tiempo completo		
RELACIÓN ENTRE INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA COOPAC SANTO CRISTO DE BAGAZÁN OFICINA CHICLAYO 2020			
Datos de las tesis			
Nombres	Martínez Alvarado Catherine Satornicio Macalopú Ana del Milagro		
Especialidad	Escuela de Administración		
Instrumento Evaluado	Cuestionario		
Objetivos de la Investigación	<u>General:</u> Determinar la relación existente entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la COOPAC Santo Cristo de Bagazán oficina Chiclayo 2020.		
	<u>Específico:</u> Determinar el nivel de la Inteligencia Emocional de los trabajadores de la COOPAC Santo Cristo de Bagazán oficina Chiclayo 2020. Analizar el nivel de Desempeño Laboral de los trabajadores de la COOPAC Santo Cristo de Bagazán oficina Chiclayo 2020. Validar la relación que existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la COOPAC Santo Cristo de Bagazán oficina Chiclayo 2020.		
Evalúe cada ítem del instrumento marcando con un aspa en "TA" si está totalmente de acuerdo con el ítem o "TD", si está totalmente en desacuerdo, si está en desacuerdo por favor especifique sus sugerencias.			
Detalle de los ítems del instrumento	El instrumento consta de 34 preguntas y ha sido construido teniendo en cuenta la revisión de la literatura, para lo cual se pretende validarla a través del juicio de expertos para su aplicación en las unidades de análisis de esta investigación		
INTELIGENCIA EMOCIONAL	AUTOCONOCIMIENTO		
	Autoevaluación	1	¿Aplico todas mis fortalezas en mi centro de trabajo? TA (X) TD () Sugerencias:
		2	¿Busco mejorar mis debilidades? TA (X) TD () Sugerencias:

Autoconfianza	3	¿Me siento seguro de mí mismo?	TA (<input checked="" type="checkbox"/>) Sugerencias:	TD ()
	4	¿Me desenvuelvo con naturalidad frente a los demás?	TA (<input checked="" type="checkbox"/>) Sugerencias:	TD ()
AUTORREGULACIÓN				
Control de sí mismo	5	¿Controlo mis emociones dentro de la empresa?	TA (<input checked="" type="checkbox"/>) Sugerencias:	TD ()
	6	¿Siento frustración al desarrollar mis actividades?	TA (<input checked="" type="checkbox"/>) Sugerencias:	TD ()
Integridad	7	¿Mi rendimiento disminuye cuando estoy trabajando bajo presión?	TA (<input checked="" type="checkbox"/>) Sugerencias:	TD ()
	8	¿Mis compañeros tienen una buena opinión de mí?	TA (<input checked="" type="checkbox"/>) Sugerencias:	TD ()
AUTOMOTIVACIÓN				
Desarrollo personal	9	¿Me siento motivado al realizar mis actividades?	TA (<input checked="" type="checkbox"/>) Sugerencias:	TD ()
	10	¿Me siento valorado por mi organización?	TA (<input checked="" type="checkbox"/>) Sugerencias:	TD ()
Impulso a objetivos	11	¿Me siento motivado a alcanzar mis objetivos?	TA (<input checked="" type="checkbox"/>) Sugerencias:	TD ()
	12	¿Busco alcanzar mis metas así se presenten muchos problemas en el camino?	TA (<input checked="" type="checkbox"/>) Sugerencias:	TD ()
EMPATÍA				
Comprender a otros	13	¿Pienso en los demás antes de emitir alguna opinión?	TA (<input checked="" type="checkbox"/>) Sugerencias:	TD ()
	14	¿Ofrezco ayuda cuando alguien lo necesita?	TA (<input checked="" type="checkbox"/>) Sugerencias:	TD ()

	Trabajo en equipo	15	¿Prefiero trabajar sola que con mis compañeros?	TA (<input checked="" type="checkbox"/>) Sugerencias:	TD ()	
		16	¿Me resulta fácil solucionar los problemas de la empresa con mis compañeros?	TA (<input checked="" type="checkbox"/>) Sugerencias:	TD ()	
	HABILIDADES SOCIALES					
	Liderazgo	17	¿Soy líder en mi equipo?	TA (<input checked="" type="checkbox"/>) Sugerencias:	TD ()	
18		¿Puedo tomar la iniciativa con facilidad?	TA (<input checked="" type="checkbox"/>) Sugerencias:	TD ()		
Solución de conflictos	19	¿Puedo resolver conflictos del trabajo?	TA (<input checked="" type="checkbox"/>) Sugerencias:	TD ()		
	20	¿Doy ideas para solucionar los problemas?	TA (<input checked="" type="checkbox"/>) Sugerencias:	TD ()		
DESEMPEÑO LABORAL	EFICIENCIA					
	Productividad de mano de obra	21	¿Propongo nuevas formas de realizar los procesos?	TA (<input checked="" type="checkbox"/>) Sugerencias:	TD ()	
		22	¿Administro coherentemente mi tiempo?	TA (<input checked="" type="checkbox"/>) Sugerencias:	TD ()	
	Productividad de recursos	23	¿Uso coherentemente los recursos asignados hacia mi persona?	TA (<input checked="" type="checkbox"/>) Sugerencias:	TD ()	
		24	¿Cuido la infraestructura y equipos de mi centro de trabajo?	TA (<input checked="" type="checkbox"/>) Sugerencias:	TD ()	
	EFICACIA					
	Nivel de Logro de metas	25	¿Entrego mis reportes a tiempo?	TA (<input checked="" type="checkbox"/>) Sugerencias:	TD ()	
		26	¿Alcanzo mis metas trazadas?	TA (<input checked="" type="checkbox"/>) Sugerencias:	TD ()	

Prestación de Servicio	27	¿Entrego toda la documentación necesaria al socio, orientándolos adecuadamente?	TA (<input checked="" type="checkbox"/>) Sugerencias:	TD ()
	28	¿Culmino los procesos con mis socios?	TA (<input checked="" type="checkbox"/>) Sugerencias:	TD ()
CALIDAD DE SERVICIO				
Nivel de satisfacción del cliente	29	¿He recibido constantes quejas de mis socios?	TA (<input checked="" type="checkbox"/>) Sugerencias:	TD ()
	30	¿Me aseguro que el socio entienda las indicaciones que le doy?	TA (<input checked="" type="checkbox"/>) Sugerencias:	TD ()
Cobertura (atención al cliente)	31	¿Enfoco mi trabajo de acuerdo a las solicitudes de los socios?	TA (<input checked="" type="checkbox"/>) Sugerencias:	TD ()
	32	¿Logro atender a todos mis socios?	TA (<input checked="" type="checkbox"/>) Sugerencias:	TD ()
Trato al cliente	33	¿Atiendo las dudas de mis socios, aun así no cuento con el tiempo suficiente?	TA (<input checked="" type="checkbox"/>) Sugerencias:	TD ()
	34	Aun estando bajo presión, ¿Me esfuerzo por ser amable con el socio?	TA (<input checked="" type="checkbox"/>) Sugerencias:	TD ()

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA : 34	N° TD:
2. COMENTARIOS GENERALES		
3. OBSERVACIONES:		



Karla Ivonne Rojas Jiménez

DNI: 16630892

Anexo 04: Carta de autorización de investigación d la empresa

"Año de la Universalización de la Salud"

Rioja, mayo 25 del 2020.

Dra: Janet Isabel Cubas Carranza
Directora de la EAP de Administración USS

Asunto: Aceptación para trabajo de Investigación.

De mí especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle el saludo institucional a nombre de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Cristo de Bagazan y a la vez aceptar y autorizar a las estudiantes CATHERINE MARTINEZ ALVARADO y ANA DEL MILAGRO SATORNICIO MACALOPU estudiantes de la facultad administración de la Universidad Señor de Sipán para que puedan realizar su respectiva INVESTIGACION en nuestra institución brindándole todas las facilidades para que desarrollen su trabajo responsablemente como futuras profesionales.

Sin otro en particular me suscribo de usted,

Atentamente,



MARCELO RÍDEGUZ BARRERA
DIRECTOR GENERAL

Anexo 05: Resolución de Proyecto
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 0785-FACEM-USS-2020

Chiclayo, 23 de julio de 2020.

VISTO:

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

CONSIDERANDO:

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

Que, según Art. 20 del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Señor de Sipán, aprobado con Resolución de Directorio N° 210-2019/PD-USS de fecha 08 de noviembre de 2019, indica que los temas de trabajo de investigación, trabajo académico y tesis son aprobados por el Comité de Investigación y derivados a la facultad, para la emisión de la resolución respectiva. **El 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 los proyectos de tesis, de los estudiantes del IX ciclo de la Escuela Profesional de Administración, programa PAST sesión "C" - semestre 2020 I, según se indica en cuadro adjunto.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE


UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN
Dra. Carmen Elvira Rojas Prado
Decana
Facultad de Ciencias Empresariales


Mg. Carla Angélica Reyes Reyes
Secretaria Académica
Facultad de Ciencias Empresariales

Cc.: Escuela, Archivo

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

RESOLUCIÓN N° 0785-FACEM-USS-2020

N°	AUTOR(S)	TITULO	LINEA
1.	- ALVARADO FIESTAS MILAGROS VIRGY - ICANAQUE MARTÍNEZ MÓNICA PAOLA	CALIDAD DEL SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL PROYECTO DE DESARROLLO EMPRESARIAL Y FINANCIERO S.A.C DURANTE COVID-19, CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
2.	- CALLE CUEVA VANESA - TANTALEAN SALAZAR SHERLI DUVIANA	CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN EL BANCO AZTECA – CHICLAYO 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
3.	- CUBAS VERGARA EMIR SMITH	ESTRATEGIAS DE MARKETING RELACIONAL PARA MEJORAR LAS VENTAS EN LA EMPRESA TRANSPORTES CUBAS CHICLAYO – 2020.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
4.	- HORNA ALDEA JORGE EDUARDO - LÓPEZ NICOLÁS MILTON ROBERT	LA MOTIVACIÓN LABORAL Y EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN AGRÍCOLA ALAYA S.A.C. - OLMOS – 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
5.	- MACEDA HIDALGO KATTERINE ELIZABETH	LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL TRIBUNAL SUPERIOR MILITAR POLICIAL DEL NORTE, CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
6.	- MEDINA SALAZAR MAYNET EDITH - TORRES RAMOS DANNER GUSTAVO	RELACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DEL SERVICIO EN MIBANCO - AGENCIA CHICLAYO CERCADO - 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
7.	- PLACENCIA MERINO BRAYAN	ESTRATEGIA DE MARKETING PARA MEJORAR EL SERVICIO AL CLIENTE DE HIPERBODEGA PRECIO UNO LEGUIA – CHICLAYO – 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
8.	- RIOS VASQUEZ ZULY CELESTE - SEGURA RAMOS MARIA KEREN	LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD - MIBANCO AGENCIA LAMBAYEQUE – 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
9.	- SATORNICIO MACALOPÚ ANA DEL MILAGRO - MARTINEZ ALVARADO CATHERINE	RELACIÓN ENTRE INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA COOPAC SANTO CRISTO DE BAGAZAN OFICINA CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
10.	- VERGARA LETONA SUSAN JHANET	PRÁCTICAS DE GESTIÓN HUMANA Y LA MOTIVACIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHEPÉN, 2020.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

Anexo 06: T1



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

Pimentel, 23 de diciembre de 2020

Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente. –

Las Suscritas:
Martínez Alvarado Catherine con DNI 40394939
Satornicio Macalopú Ana del Milagro con DNI 48486597

En mi (muestra) calidad de autor (es) exclusivo (s) del trabajo de grado titulado: Relación entre Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Coopac Santo Cristo de Bagazán, Oficina Chiclayo, 2020, presentado y aprobado en el año 2020 como requisito para optar el título de LICENCIADO (A) EN ADMINISTRACIÓN, Facultad de Ciencias Empresariales, Programa Académico de ADMINISTRACIÓN, por medio del presente escrito **autorizo (autorizamos) al Vicerrectorado de Investigación de la Universidad Señor de Sipán** para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en 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 de 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	NUMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
Martínez Alvarado Catherine	40394939	
Satornicio Macalopú Ana	48486597	

Anexo 07: Fotos de aplicación de la encuesta

Figura 34: Fotos de aplicación de encuesta 1



Figura 35: Fotos de aplicación de encuesta 2

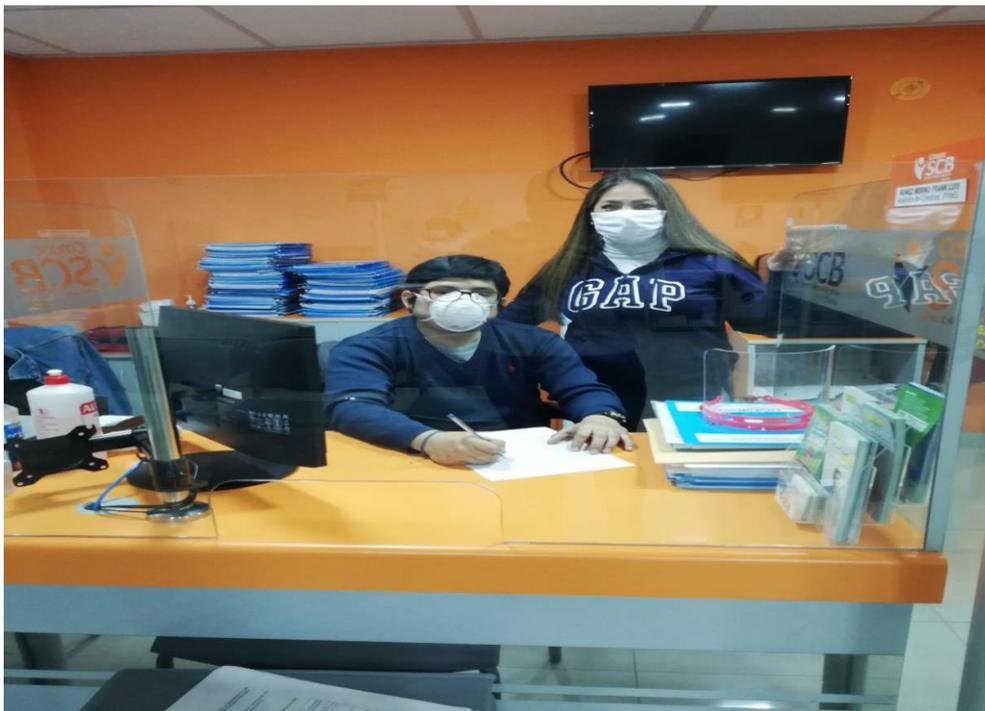
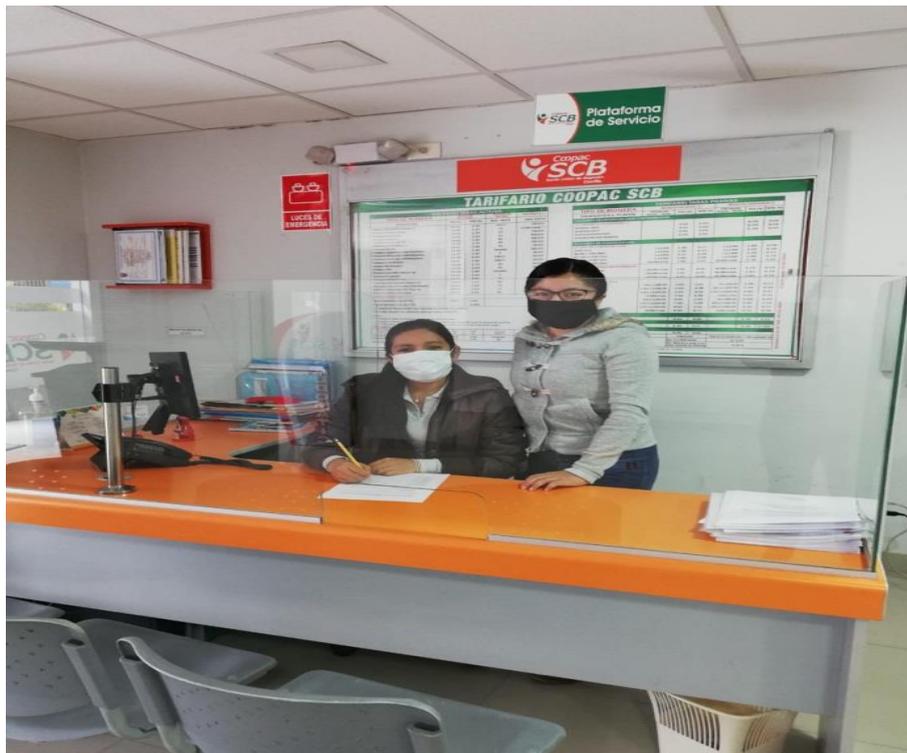


Figura 36: Fotos de aplicación de encuesta 4



Figura 37: Fotos de aplicación de encuesta 3



Anexo 08: Reporte TURNITIN

RELACIÓN ENTRE INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA COOPAC SANTO CRISTO DE BAGAZÁN OFICINA CHICLAYO 2020

INFORME DE ORIGINALIDAD

23% INDICE DE SIMILITUD	21% FUENTES DE INTERNET	7% PUBLICACIONES	11% TRABAJOS DEL ESTUDIANTE
-----------------------------------	-----------------------------------	----------------------------	---------------------------------------

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	4%
2	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	4%
3	repositorio.unemi.edu.ec Fuente de Internet	3%
4	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	3%
5	www.cursosacropolisperu.org Fuente de Internet	1%
6	repositorio.upao.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	Submitted to Universidad Ricardo Palma Trabajo del estudiante	1%

Anexo 09: Acta de originalidad



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° 0785-FACEM-USS-2020, presentado por el/la Bachiller, **MARTÍNEZ ALVARADO CATHERINE Y SATORNICIO MACALOPU ANA DEL MILAGRO**, con su tesis Titulada **RELACIÓN ENTRE INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA COOPAC SANTO CRISTO DE BAGAZÁN OFICINA CHICLAYO 2020**.

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del **23 %** 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 marzo de 2022

A handwritten signature in black ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke, positioned above a horizontal line.

Dr. Abraham José García Yovera
DNI N° 80270538

Escuela Académico Profesional de Administración.