



# UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

## FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

### ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



#### Tesis

---

**“INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL ÁREA DE CRÉDITOS DE LA CAJA  
MUNICIPAL CUSCO AGENCIA SANTIAGO, CUSCO-2019”**

---

**Presentado por:**

Bach. Flor de María Atayupanqui Cueva

**Para optar al Título Profesional de  
Licenciada en Administración**

**Asesor:**

Lic. Susi Alviz Pazos

**Cusco-Perú**

**2019**



## RESUMEN

El presente trabajo de investigación se realizó a los colaboradores del área de créditos de la Caja Municipal Cusco Agencia Santiago, Cusco-2019, se circunscribió conceptualmente al estudio de la variable Inteligencia Emocional el cual es una capacidad emocional media así mismo describir las dimensiones autoconocimiento, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales. Es un estudio básico, alcance descriptivo, enfoque cuantitativo, diseño no experimental – transversal, la población fue de 30 analistas que laboran en el área de créditos de la Caja Municipal Cusco Agencia Santiago, Cusco-2019, de los cuales se recopilò la información a través de la aplicación de una encuesta compuesta por 24 ítems elaborado específicamente para el trabajo de investigación los resultados fueron procesados por el software estadísticos Excel y SPSS. Los resultados de las dimensiones son: autoconocimiento calificada como capacidad emocional baja que presenta un valor promedio de 2.32, autorregulación calificada como capacidad emocional media con un promedio de 2.41, motivación calificada como una capacidad media con un promedio 3.42, empatía calificada como una capacidad emocional media con un promedio de 3.41, finalmente habilidades sociales calificada como capacidad emocional media con un promedio de 3.02, según la escala de medición establecida.

**PALABRAS CLAVE:** Inteligencia Emocional, Autoconocimiento, Autorregulación, Motivación, Empatía, Habilidades Sociales.

**ABSTRACT**

The present research work was carried out to the collaborators of the credit area of the Caja Municipal Cusco Agencia Santiago, Cusco-2019. It is a basic study, of descriptive scope, with a quantitative approach, of non-experimental design - transversal, the population and sample was of 30 analysts who work in the area of credits of the Caja Municipal Cusco Agencia Santiago, Cusco-2019 of which the Information through the application of a survey consisting of 24 items prepared specifically for the research work, the results were processed by the statistical software Excel and SPSS. The results of the Emotional Intelligence variable were rated as average emotional capacity with an average value of 3.12; The dimensions are: qualified self-knowledge as a low emotional capacity that presents an average value of 2.32, self-regulation qualified as an average emotional capacity with an average of 2.41, motivation qualified as a medium capacity with an average 3.42, empathy qualified as an average emotional capacity with a 3.41, average, finally social skills qualified as average emotional capacity with an average of 3.02, according to the established measurement scale.

**KEYWORDS:** Emotional Intelligence, Self-knowledge, Self-regulation, Motivation, Empathy, Social Skills