



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**TESIS**

---

**RELACIÓN DE INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE  
LOS TRABAJADORES DE LA FINANCIERA CONFIANZA DE LA CIUDAD DE  
PUERTO MALDONADO, 2019**

---

**PRESENTADO POR:**

BACH. RIMAYHUAMAN YUPANQUI, ANGGIE

Para optar el título profesional de licenciado en

Licenciada en ADMINISTRACIÓN

**ASESOR:**

MGT. JAVIER RICARDO PALMA CHAMBILLA

**PUERTO MALDONADO – PERÚ**

**2022**

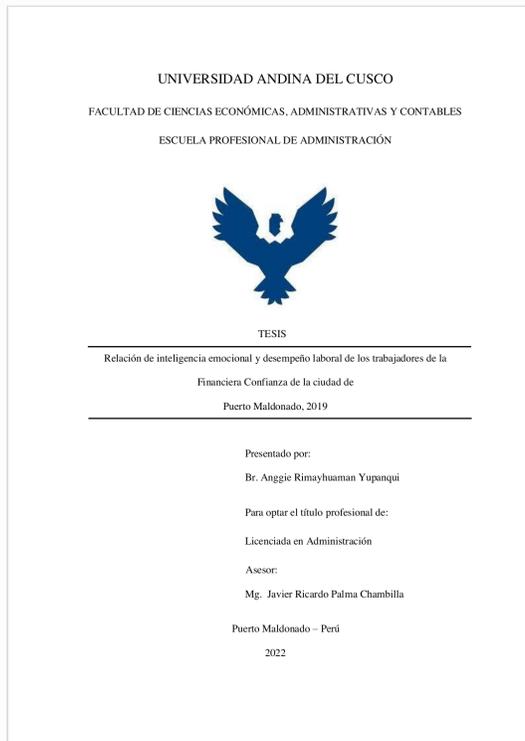


## Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por **Turnitin**. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega:	Anggie Rimayhuaman Yupanqui
Título del ejercicio:	Informe de Tesis
Título de la entrega:	Relación de inteligencia emocional y desempeño laboral de l...
Nombre del archivo:	RIMAYHUAMAN_YUPANQUI_ANGGIE_15_03_23.pdf
Tamaño del archivo:	2.4M
Total páginas:	95
Total de palabras:	15,307
Total de caracteres:	91,401
Fecha de entrega:	13-jun.-2023 11:12p. m. (UTC-0500)
Identificador de la entre...	2115706907





# LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA FINANCIERA CONFIANZA DE LA CIUDAD DE PUERTO MALDONADO, 2019

## INFORME DE ORIGINALIDAD

22%

INDICE DE SIMILITUD

18%

FUENTES DE INTERNET

4%

PUBLICACIONES

9%

TRABAJOS DEL  
ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1

Submitted to Universidad Nacional  
Amazonica de Madre de Dios

Trabajo del estudiante

4%

2

[www.alianzacacaoperu.org](http://www.alianzacacaoperu.org)

Fuente de Internet

1%

3

[www.pieb.com.bo](http://www.pieb.com.bo)

Fuente de Internet

1%

4

Jaime Aucá Marín, Judith Atajo  
Choquehuanca, Sofía Visa Quispe.

"Monitoreo, acompañamiento pedagógico y  
clima institucional en una institución  
educativa, Cusco 2020", TecnoHumanismo,  
2021

Publicación

1%

5

[ri.uaq.mx](http://ri.uaq.mx)

Fuente de Internet

1%

6

[www.cprtoledo.com](http://www.cprtoledo.com)

Fuente de Internet

1%

*Jaime Ricardo Palme Chambi*



## PRESENTACIÓN

PRESENTACIÓN SEÑOR DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES DE LA UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO. Señores miembros del jurado: En cumplimiento al Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, pongo a vuestra consideración la Tesis intitulada: “Relación de Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral de los trabajadores de la Financiera Confianza de la ciudad de Puerto Maldonado, 2019”, con el objeto de optar al título profesional de Licenciada en Administración.

Atentamente,

Br. Angie Rimayhuaman Yupanqui



## AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por protegerme durante todo mi camino y darme fuerzas para superar obstáculos y dificultades a lo largo de toda mi vida.

Agradezco a mi asesor por su conocimiento y experiencia compartida ,que sin su apoyo no hubiera podido llegar hasta este momento.

A mi madre, me ha enseñado a no desfallecer ni rendirme ante nada y siempre perseverar a través de sus sabios consejos.

Gracias a todas las personas que ayudaron directa e indirectamente en la realización de este investigación.

Br. Anggie Rimayhuaman Yupanqui



## DEDICATORIA

Dedico este proyecto de tesis a los estudiantes de esta casa de estudios. A la Universidad del Cusco por haberme formado con esta carrera profesional y haber cumplido uno de mis sueños.

A todos mis docentes de esta casa de estudio superior , porque a lo largo de mis enseñanzas impartidas me han motivado a seguir adelante cumplir mis objetivos.

Tambien dedido este trabajo a mi madre y familia principalmente a los que confiaron en mi durante este proceso.

Br. Anggie Rimayhuaman Yupanqui



## ÍNDICE

<b>CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Planteamiento del Problema .....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Formulación del problema .....</b>	<b>3</b>
1.2.1 Problema general .....	3
1.2.2 Problemas específicos .....	3
<b>1.3 Objetivos de la investigación .....</b>	<b>4</b>
1.3.1 Objetivo general .....	4
1.3.2 Objetivos específicos .....	4
<b>1.4 Justificación de la investigación .....</b>	<b>4</b>
1.4.1 Relevancia social .....	4
1.4.2 Implicancia prácticas .....	4
1.4.3 Valor teórico .....	5
1.4.4 Utilidad metodológica .....	5
<b>1.5 Delimitación de la investigación .....</b>	<b>5</b>
1.5.1 Delimitación temporal .....	5
1.5.2 Delimitación espacial .....	5
1.5.3 Delimitación conceptual .....	6
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>7</b>
<b>2.1 Antecedentes de la investigación .....</b>	<b>7</b>
2.1.1 Antecedentes internacionales.....	7
2.1.2 Antecedentes Nacionales.....	9
2.1.3 Antecedentes Locales.....	12
<b>2.2 Bases legales .....</b>	<b>14</b>
<b>2.3 Bases teóricas.....</b>	<b>14</b>
<b>2.4 Marco conceptual.....</b>	<b>25</b>
<b>2.5 Formulación de Hipótesis .....</b>	<b>27</b>
2.5.1 Hipótesis general .....	27
2.5.2 Hipótesis específicos .....	27
<b>2.6 Variable (s) de estudio.....</b>	<b>28</b>
a) Variables (s) .....	28
b) Conceptualización de la variables(s) .....	28
c Operacionalización de variables.....	29



<b>CAPÍTULO III: MÉTODO DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>30</b>
3.1 Enfoque de la investigación .....	30
3.2 Diseño de la investigación .....	30
3.3 Alcance de Estudio .....	30
3.4 Población y muestra de la investigación .....	30
3.4.1 Población .....	30
3.4.2 Muestra. ....	31
3.5 Técnicas(s) e instrumento(s) de recolección de datos .....	31
3.5.1 Técnicas (s) .....	31
3.5.2 Instrumentos(s) .....	32
3.6 Procesamiento de datos .....	32
<b>CAPÍTULO IV: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>33</b>
4.1 Presentacion de Fiabilidad del Instrumento Aplicado .....	33
4.2 Resultados respecto a los objetivos especificos .....	34
4.3 Resultados respecto a objetivo general .....	46
<b>CAPÍTULO V: DISCUSIÓN.....</b>	<b>58</b>
5.1. Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos .....	58
5.2. Limitaciones del estudio .....	58
5.3. Comparación crítica con la literatura y los antecedentes de investigación .....	58
5.4. Implicancias del estudio .....	61
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>62</b>
<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>63</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....</b>	<b>64</b>
<b>D.- ANEXOS .....</b>	<b>68</b>



## ÍNDICE TABLAS

Tabla 1 <i>Población</i> .....	31
Tabla 2 <i>Estadísticas de fiabilidad</i> .....	33
Tabla 3 <i>Valores de los niveles de confiabilidad</i> .....	34
Tabla 4 <i>Dimensión: Motivación</i> .....	34
Tabla 5 <i>Dimensión Autoconciencia</i> .....	36
Tabla 6 <i>Relaciones Interpersonales</i> .....	38
Tabla 7 <i>Dimensión Aptitud</i> .....	40
Tabla 8 <i>Dimensión Habilidad</i> .....	42
Tabla 9 <i>Dimensión Cognición</i> .....	44
Tabla 10 <i>Inteligencia Emocional</i> .....	46
Tabla 11 <i>Desempeño Laboral</i> .....	48
Tabla 12 <i>Variable Inteligencia Emocional *Variable Desempeño Laboral</i> .....	50
Tabla 13 <i>Pruebas de chi-cuadrado</i> .....	51
Tabla 14 <i>Dimensión: Motivación*Variable: Desempeño Laboral tabulación cruzada</i> ....	52
Tabla 15 <i>Pruebas de chi-cuadrado</i> .....	53
Tabla 16 <i>Dimensión Autoconciencia*Variable Desempeño Laboral tabulación cruzada</i>	54
Tabla 17 <i>Pruebas de chi-cuadrado</i> .....	55
Tabla 18 <i>Dimensión Relaciones Interpersonales*Variable Desempeño Laboral</i> .....	56
Tabla 19 <i>Pruebas de chi-cuadrado</i> .....	57



## ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1</i> Dimensión: Motivación .....	35
<i>Figura 2</i> Dimensión: Autoconciencia.....	36
<i>Figura 3</i> Dimensión Relaciones interpersonales .....	38
<i>Figura 4</i> Dimensión: Aptitud .....	40
<i>Figura 5</i> Dimensión Habilidad.....	42
<i>Figura 6</i> Dimensión Cognición.....	44
<i>Figura 7</i> Inteligencia Emocional .....	46
<i>Figura 8</i> Desempeño Laboral.....	48



## RESUMEN

En el presente trabajo de investigación sobre Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Financiera Confianza de la ciudad de Puerto Maldonado, con el objetivo de determinar la relación existente con la variable de estudio Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral en los trabajadores de la Financiera Confianza, se desarrolló la investigación de enfoque cuantitativo, nivel de investigación fue correlacional entre dos variables, la población en el presente estudio fue de 15 trabajadores de la entidad Financiera Confianza, considerando la muestra no probabilístico, la fiabilidad del instrumento fue Alfa de Cronbach para los ítems del cuestionario de la variable inteligencia emocional se obtuvo el valor de 0,914, el cual está dentro de los valores de nivel excelente de confiabilidad, y el Alfa de Cronbach para los ítems del cuestionario de la variable Desempeño Laboral se obtuvo el valor de 0,863, el cual también se encuentra dentro de los valores de nivel excelente de confiabilidad, obteniendo como resultado en análisis inferencial del valor de significancia (valor crítico observado)  $0,000 < 0,5$  rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, es decir que la Inteligencia Emocional se relaciona significativamente con el Desempeño Laboral en los trabajadores de la Financiera Confianza de la ciudad de Puerto Maldonado.

**Palabras claves:** Inteligencia emocional , desempeño laboral, motivación



## ABSTRACT

In the present research work on emotional intelligence and job satisfaction of the workers of the financial entity of the city of Puerto Maldonado, with the objective of describing the existing relationship with the variable of emotional intelligence study and work performance in the workers of the financial confidence, the quantitative approach investigation was developed, the level of research was correlational between two variables, the population in the present study was 15 workers of the financial trust entity, considering the non-probabilistic sample, reliability of the instrument was Cronbach's Alpha for the items of the questionnaire of the variable emotional intelligence was obtained the value of 0.914, which is within the values of excellent level of reliability, and Cronbach's Alpha for the items of the questionnaire of the variable labor performance was obtained the value of 0.863 , which is also within the values They have an excellent level of reliability, resulting in an inferential analysis of the value of significance (observed critical value)  $0.000 < 0.5$  we reject the null hypothesis and accept the alternative hypothesis, that is to say that emotional intelligence is significantly related to work performance in the workers of the financial trust of the city of Puerto Maldonado.

**Keywords:** Emotional intelligence, work performance, motivation



## CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

### 1.1 Planteamiento del Problema

De forma global, las organizaciones están adoptando cambios en función de las tendencias del mercado, los cuales fueron creados en los diferentes entornos de trabajo actual, ocasionando que las organizaciones trabajen más rápido para aumentar su competitividad y alcanzar el éxito. Sin embargo, para lograrlo depende de las personas que realizan todas las actividades, transacciones y procesos que son determinantes para la estabilidad y duración de la organización a largo plazo, condicionada por las capacidades y áreas del dominio de los trabajadores.

Asimismo, en su mayoría las organizaciones se direccionan hacia rutas totalmente disgregadas del fin primordial que representa el bienestar de los empleados quienes juegan un papel fundamental para alcanzar las metas establecidas en el día a día, pudiéndose ver afectado en gran parte por el uso errado de la evaluación, como instrumento determinante en el proceso de gestión, en su mayoría se tergiversa en su aplicación y su uso inadecuado pudiera dejar sesgados la valoración de los resultados. Este panorama impediría la identificación y el cumplimiento de las funciones de acuerdo a lo establecido en los puestos laborales, limitando la eficacia e implementación de estrategias adecuadas y coherentes que garanticen el alcance de los objetivos organizacional.

Por tanto, el desempeño laboral se centra en identificar las necesidades de capacitación y desarrollo del trabajador con base en el análisis continuo de las habilidades y destrezas del mismo, evaluando la posibilidad de otorgar una promoción o ascenso, sin embargo el empleado no es considerado como un ente integral conformado por sentimientos y emociones (Carmona et al., 2015). No obstante, en el Perú el 54% de empresas aún no le está dando la importancia que merece al desempeño laboral dentro



de sus organizaciones, lo cual representa cierta desventaja en el mundo empresarial (Orezzoli, 2021).

El bienestar y por ende el desempeño de los trabajadores pudiera verse afectado por las condiciones descritas anteriormente, problema que pudiera perjudicar la capacidad para controlar y comprender las emociones.

Debido a que la inteligencia emocional permite a los trabajadores comprender y regular los impulsos ante situaciones de crisis, toma de decisiones, solución de problemas, estrés; regulando el estado de ánimo, ocasionado que el trabajador, en vez de reprimir sus emociones, aprenda a expresarlas en los momentos determinates y adecuados (Ayuso, 2016).

A nivel local, la entidad Financiera Confianza que pertenece al sector microfinanciero ubicada en la ciudad de Puerto Maldonado, dedicada a la otorgación de préstamos, ahorro de dinero, entre otros servicios, cuenta con un personal competente, pero no es suficiente para que todos los colaboradores obtengan un incremento de Desempeño Laboral de manera constante; ya que no perciben la empatía de que quieren lograr en la Financiera Confianza, esto se debe a que no tienen claro las políticas y normas de la institución. Las actividades de cada área de la Financiera Confianza, se da de manera sectorizada, por lo que se percibe que esto trae como consecuencia la problemática en su gestión, y generando en los colaboradores un nivel menos del promedio en sus actividades de lo cual exigiría un extenso análisis de Inteligencia Emocional, la falta de motivación en los colaboradores lo que impacta en el desempeño de sus funciones o actividades asignadas.

En caso de que no se realizara e investigara el problema planteado, la entidad financiera tendrá inconvenientes en lograr sus objetivos institucionales, en lo que respecta a la Inteligencia Emocional, que permita que sus los colaboradores tengan un



compromiso en cumplir sus metas asignadas, tener una convicción a los valores institucionales y un compromiso institucional.; del mismo en lo que respecta al Desempeño Laboral, la entidad financiera debe implementar políticas que permitan asus colaboradores tengsn una aptitud resolutiva a problemas que se presentan, tener normativas bien implementadas y que difunda en sus colaboradores la Mision y Vision de la organización. Por lo señalado, se busca la correlación de Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral en los trabajadores de la Financiera Confianza de la ciudad de Puerto Maldonado, en la presente investigación.

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general**

PG: ¿Cuál es el grado de relación de la Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en los trabajadores de la Financiera Confianza de la ciudad de Puerto Maldonado, 2019?

### **1.2.2 Problemas específicos**

PE1: ¿Cuál es el grado de relación de la motivacion con el Desempeño Laboral en los trabajadores de la Financiera Confianza de la ciudad de Puerto Maldonado, 2019?

PE2: ¿de Cuál es el grado de relación la Autoconciencia con el Desempeño Laboral en los trabajadores de la Financiera Confianza de la ciudad de Puerto Maldonado, 2019?

PE3: ¿Cuál es el grado de relación de las Relaciones Interpersonales con el Desempeño Laboral en los trabajadores de la Financiera Confianza de la ciudad de Puerto Maldonado, 2019?



### **1.3 Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1 Objetivo general**

OG: Determinar grado de relación de la Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral en los trabajadores de la Financiera Confianza de la ciudad de Puerto Maldonado, 2019?

#### **1.3.2 Objetivos específicos**

OE1: Determinar grado de relación de Motivación con el Desempeño Laboral en los trabajadores de la Financiera Confianza de la ciudad de Puerto Maldonado, 2019

OE2: Determinar grado de relación de la Autoconciencia con el Desempeño Laboral en los trabajadores de la Financiera Confianza de la ciudad de Puerto Maldonado, 2019

OE3: Determinar grado de Relación Interpersonales con el Desempeño Laboral en los trabajadores de la Financiera Confianza de la ciudad de Puerto Maldonado, 2019

### **1.4 Justificación de la investigación**

#### **1.4.1 Relevancia social**

El presente trabajo de investigación es relevante por que aborda una situación problemática referida a la situación tiene como relevancia social, determinar la relación de la Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral en los trabajadores de la Financiera Confianza de la ciudad de Puerto Maldonado, 2019.

#### **1.4.2 Implicancia prácticas**

El presente trabajo surge de un escenario real y conocer los resultados de la investigación y se planteó las sugerencias y recomendaciones de acuerdo a los



resultados encontrados en la investigación, para tomar las medidas preventivas y correctivas en la Financiera Confianza de la ciudad de Puerto Maldonado.

#### **1.4.3 Valor teórico**

El trabajo de investigación muestra descripción de la variable Inteligencia Emocional y relación con el Desempeño Laboral en los trabajadores de la Financiera Confianza de la ciudad de Puerto Maldonado y los resultados del estudio servirán como antecedente para otros trabajos de investigación según el nivel de investigación.

#### **1.4.4 Utilidad metodológica**

Este trabajo de investigación tiene relevancia metodológica por que se empleó los métodos, técnicas e instrumentos de acuerdo a nivel de investigación, que permitió obtener información para la toma de decisiones en los aspectos más importantes de la Financiera Confianza de la ciudad de Puerto Maldonado.

### **1.5 Delimitación de la investigación**

La delimitación habrá de efectuarse en cuanto al tiempo y el espacio, para situar el problema en un contexto definido y homogéneo, según Sabino C. (1986, p. 53).

De esta forma, delimitar un trabajo de investigación significa, especificar las áreas de interés en la búsqueda, establecer su alcance y decidir las fronteras de espacio, tiempo y circunstancias que se le impondrá al estudio.

#### **1.5.1 Delimitación temporal**

Las diferentes etapas del trabajo de investigación, como el proyecto y el informe se desarrollaron entre los meses de febrero al mes de diciembre del 2019.

#### **1.5.2 Delimitación espacial**

El trabajo de investigación se limitó desarrollarse en la Financiera Confianza, que está ubicado Jr. Piura 882 de la ciudad de Puerto Maldonado, región Madre de Dios.



### **1.5.3 Delimitación conceptual**

En el trabajo de investigación se trató sobre la relación de dos variables: Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral, específicamente en la Financiera Confianza de la ciudad de Puerto Maldonado, región Madre de Dios.



## CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

### 2.1 Antecedentes de la investigación

#### 2.1.1 Antecedentes internacionales

Según, Acosta y Oliva (2020) en su tesis *“Influencia de las Emociones como factor de éxito en el desempeño laboral”* para obtener título de ingeniería comercial, en la Universidad Técnica del Norte, Ecuador. Estudios realizados sobre la Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral demuestran que un trabajador emocionalmente inteligente rinde mejor en su trabajo. A partir de esto, la presente investigación tiene como objetivo evaluar el nivel de Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral de un grupo de trabajadores para encontrar la relación entre ellas. La investigación es desarrollada en la empresa constructora Imbavial EP ubicada en la ciudad de Ibarra, donde participaron 60 empleados entre 20 y 60 años de edad de distintos departamentos. Los componentes utilizados para medir el nivel de Inteligencia Emocional son: el autoconocimiento, el autocontrol, la automotivación y control de las relaciones interpersonales. De acuerdo a los resultados se pudo observar que de forma global las variables Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral se relacionan de forma positiva y la correlación es estadísticamente significativa-moderada. Por tanto, se puede concluir que en este estudio la Inteligencia Emocional, aunque en menor grado, sí afecta el desempeño de los trabajadores. Otras variables como el género, la edad y el cargo que desempeñan los empleados parecen tener cierto grado de importancia en el desarrollo de la Inteligencia Emocional, sin embargo, no son estadísticamente significativos.

Según Suárez (2020) en su tesis Estudio de la “Inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral en las organizaciones públicas de la provincia del Carchi - Cantón Tulcán” para obtención del título de Ingeniera en



Administración de Empresas y Marketing, Universidad Politécnica Estatal del Carchi, Ecuador. El objetivo a la presente investigación es analizar la relación que existe entre la inteligencia emocional y desempeño laboral desde la perspectiva teórica de Goleman que está en función de siete factores fundamentales que conforman la inteligencia emocional y desempeño laboral como son: orientación de resultados, trabajo en equipo, comunicación, iniciativa, relaciones interpersonales. La investigación tiene enfoque cuantitativo desarrollado bajo diseño correlacional de tipo descriptivo, debido a que se realizó el análisis estadístico que permite identificar la situación actual de las instituciones y los principales factores que se vinculan con las variables de estudio, utilizando técnicas de recolección de información como la encuesta dirigida a 49 jefes de talento humano y a 329 servidores públicos del área administrativa de las instituciones públicas de la provincia del Carchi por medio de la escala de Likert. Los resultados fueron analizados mediante el modelo estadístico rho Spearman; el estudio determina que existe correlación promedio entre las variables de estudio de 0,52, en ello se destaca la participación y colaboración de los empleados en proyectos y actividades de una manera eficientes y asertiva, también cabe recalcar que existe supervisión en las distintas áreas como lo indica el factor de 0,49 debido a que los jefes de talento humano realizan un trabajo eficiente y a su vez construyen y dirigen equipos, obteniendo como resultado un adecuado clima organizacional, el coeficiente de 0,38 en el manejo de equipos de trabajo demuestra que pueden comunicar libremente las ideas y a su vez ayudan a mejorar el rendimiento, obteniendo como resultado el manejo adecuado de la inteligencia emocional en el trabajo ayuda al desarrollo de habilidades y destrezas en las instituciones públicas de la provincia del Carchi cantón Tulcán.



### 2.1.2 Antecedentes Nacionales

Según Oliva & Ynga, (2018) en su tesis *“Inteligencia emocional como estrategia para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de Mibanco, Agencia Ferreñafe”* tesis para obtener el título profesional de licenciado en administración en la Universidad César Vallejo La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el Marketing Digital y la Fidelización del cliente del BCP en la sede de Jr. Lampa 2018. Fue hipotético - deductivo, aplicada, descriptiva-correlacional, diseño no experimental - transeccional, considera 800 principales clientes del BCP, del promedio al día, se calculó la muestra en 191 clientes de la población al día. La técnica fue la encuesta, con un cuestionario compuesto por 15 preguntas de la variable marketing digital y 15 preguntas de la variable fidelización, con escala de Likert para la medición. En el proceso de indagación se manejó el estadístico SPSS 24 y se comprobó la confiabilidad del cuestionario a través del alfa de Cronbach, el método de Spearman para obtener el resultado de la correlación. Finalmente se determinó que el Marketing Digital se correlaciona con un  $RHO= 0.585$ , la que se muestra en tabla N° 13, comparada a la tabla N°12 significa que existe una correlación positiva moderada entre marketing digital y la Fidelización del cliente del BCP en la sede de jr. lampa para el año 2018. Palabras clave: Marketing Digital, Fidelización, Redes Sociales, Frecuencia.

Según, Cruz & Sánchez, (2018) en su tesis *“Estudio de la Inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral en las organizaciones públicas de la provincia del Carchi - Cantón Tulcán”* para la obtención del título de Ingeniera en Administración de Empresas y Marketing en la Niversidad Politécnica Estatal del Carchien la Universidad César Vallejo. El objetivo a la presente investigación es analizar la relación que existe entre la inteligencia emocional y



desempeño laboral desde la perspectiva teórica de Goleman que está en función de siete factores fundamentales que conforman la inteligencia emocional y desempeño laboral como son: orientación de resultados, trabajo en equipo, comunicación, iniciativa, relaciones interpersonales. La investigación tiene enfoque cuantitativo desarrollado bajo diseño correlacional de tipo descriptivo, debido a que se realizó el análisis estadístico que permite identificar la situación actual de las instituciones y los principales factores que se vinculan con las variables de estudio, utilizando técnicas de recolección de información como la encuesta dirigida a 49 jefes de talento humano y a 329 servidores públicos del área administrativa de las instituciones públicas de la provincia del Carchi por medio de la escala de Likert. Los resultados fueron analizados mediante el modelo estadístico rho Spearman; el estudio determina que existe correlación promedio entre las variables de estudio de 0,52, en ello se destaca la participación y colaboración de los empleados en proyectos y actividades de una manera eficientes y asertiva, también cabe recalcar que existe supervisión en las distintas áreas como lo indica el factor de 0,49 debido a que los jefes de talento humano realizan un trabajo eficiente y a su vez construyen y dirigen equipos, obteniendo como resultado un adecuado clima organizacional, el coeficiente de 0,38 en el manejo de equipos de trabajo demuestra que pueden comunicar libremente las ideas y a su vez ayudan a mejorar el rendimiento, obteniendo como resultado el manejo adecuado de la inteligencia emocional en el trabajo ayuda al desarrollo de habilidades y destrezas en las instituciones públicas de la provincia del Carchi cantón Tulcán.

Según, Sanchez Fernandez, (2020) en su tesis *“Incidencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los trabajadores de una Entidad Bancaria, Arequipa, 2019”* Para optar el Grado Académico de Maestro en



Ciencias: Administración (MBA), con mención en Gerencia Financiera y de Riesgos en la Universidad Nacional de san Agustín de Arequipa, mención en el Desempeño Laboral de los trabajadores de una entidad bancaria, Arequipa, 2019, como aporte relevante para crear línea de base de gestión en ésta institución. Tuvo un carácter mixto (cualitativo y cuantitativo), tipo fundamental, diseño no experimental-transversal y de alcance correlacional. Se utilizó el método inductivo. La muestra fue de 40 trabajadores de la entidad objeto de estudio y el muestreo fue de tipo no probabilístico censal, a quienes se les administró con dos instrumentos validados. Se concluyó que la Inteligencia Emocional tiene incidencia significativa en el desempeño Laboral de los trabajadores de una entidad Bancaria, Arequipa, 2019. Habiendo encontrado mediante la prueba de regresión lineal- coeficiente R cuadrado del modelo de hipótesis general: 0,588 y p. value: 0.00 < nivel de sig: 0.05).

Según Aída, & Tavera (2020) en su tesis *“Relación de la inteligencia emocional en el desempeño laboral del talento humano en las principales entidades financieras, Tarapoto, 2020”* Trabajo de Investigación para obtener el Grado Académico de Bachiller en Administración y negocios internacionales, Universidad Peruana Unión, Nuestra investigación tuvo como objetivo, comprobar cómo se relaciona la variable inteligencia emocional y la variable desempeño laboral del talento humano en las principales entidades financieras: Interbank, Scotiabank, BBVA, Banco de Crédito del Perú y Mibanco; el cual pertenece a un enfoque de investigación correlacional, con un diseño no experimental - transversal, y una muestra no probabilística ya que se realizó sin manipular variables. Habiendo utilizado la técnica de la encuesta con una población compuesta por 400 colaboradores conformada por hombres y mujeres de diferentes



edades, estado civil, entidad donde labora, pero aplicando sólo a una muestra de 124 colaboradores. Teniendo como resultado que si existe relación medianamente con el desempeño con un coeficiente de Rho Spearman  $>0,467$  (correlación positiva media).

### 2.1.3 Antecedentes Locales.

Tito Fernández (2017) tesis “Inteligencia Emocional y Rendimiento laboral de los trabajadores de la Intendencia Regional Madre de Dios de la SUNAT 2017” Para optar el Grado Académico de Magister en Gestión Pública, El presente trabajo de investigación está orientado a explicar cómo Inteligencia Emocional se relaciona con el rendimiento laboral de los trabajadores de la Intendencia Regional Madre de Dios de la SUNAT. La investigación se caracteriza por ser de tipo básico sustantivo con un diseño descriptivo correlacional de corte transversal, para el procedimiento estadístico se utilizó instrumentos de recolección de datos como cuestionarios a una muestra de 39 trabajadores, cuyo propósito fue determinar el índice de correlación entre la Inteligencia Emocional y el rendimiento laboral. Del análisis realizado al rendimiento laboral se observa que la dimensión que mejor la predice es la estabilidad emocional, pues el nivel de correlación alcanza un valor de 0,665 para el coeficiente R de Pearson con una significación menor del 5% ( $\alpha=0,001$ ), lo que equivale en afirmar que el rendimiento laboral depende en un 44.22%, por otro lado la dimensión que mejor predice la Inteligencia Emocional es la evaluación, pues el nivel de correlación entre estas alcanza un valor de 0,584 para el coeficiente R de Pearson con una significancia menor del 5% ( $\alpha=0,022$ ), lo que equivale en afirmar que la evaluación depende en un 34.10% . Enfocándonos en el análisis realizado entre las variables “Inteligencia Emocional ” y “rendimiento laboral”, se encontró que existe una correlación significativa que alcanza un índice de 0,740



para el coeficiente R de Pearson que implica un coeficiente de determinación de 0.547, lo que equivale en afirmar que la Inteligencia Emocional de la Intendencia Regional Madre de Dios de la SUNAT depende en 54.76% del rendimiento laboral.

(Gutierrez Ore, 2016) “Clima organizacional y Desempeño Laboral en los trabajadores de la Oficina Regional de Administración del Gobierno Regional de Madre de Dios - 2016 “ para obtener Grado Académico de Magíster en Gestión Pública, el presente investigación consiste en un estudio correlacional cuyo objetivo principal es determinar la relación que existe entre clima organizacional y Desempeño Laboral en los trabajadores de la oficina regional de Administración del Gobierno Regional de Madre de Dios, en el periodo 2016, de la misma forma se buscó saber en que el nivel se encuentran cada una de las variables y determinar que dimensión tiene mayor relación; las encuestas fueron aplicadas a 62 personas trabajadores de la oficina regional de administración del Gobierno regional de Madre de Dios, los cuales fueron aplicadas en días aleatorios y en horarios diferentes, para el análisis de resultados de la encuesta, se han elaborado los descriptores de análisis para las variables y para las dimensiones, de acuerdo a ello se realizó la interpretación de los resultados obtenidos de la encuesta, empleándose el software SPSS. Versión 22 , los cuales a partir de los resultados obtenidos de la encuesta se puede concluir que existe correlación nula entre clima organizacional y Desempeño Laboral con un p-valor “significancia aproximada =  $0.987 > 0.5$ , con un coeficiente de correlación de Pearson equivalente a 0.002 y con un nivel de significancia de 95%.



## 2.2 Bases legales

Ley 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de seguros y orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, y otras normas concordantes, respecto de la regulación y supervisión de las Cooperativas de Ahorro y Crédito

## 2.3 Bases teóricas

### 2.3.1 Inteligencia Emocional

De lo precisado por Cooper y Sawaf (2004) en su obra “La Inteligencia Emocional aplicada al Liderazgo y a las Organizaciones “, definen a la Inteligencia Emocional “como la capacidad de sentir, entender y aplicar eficazmente el poder y la agudeza de las emociones, como fuente de energía humana, información, conexión, e influencia. Abarca un paradigma de elementos los cuales se conjugan” (pag.23).

Según lo precisa Goleman (1998) en su libro “La Inteligencia Emocional”, plantea lo siguiente: “Inteligencia Emocional término acuñado por dos psicólogos norteamericanos de la Universidad de Yale Peter Salovey y John Mayer en 1990 y difundida mundialmente por el mismo; se refiere a la capacidad humana de sentir, entender, controlar y modificar estados emocionales”.

Ya anteriormente se hablaba de la prevalencia de las emociones en el rendimiento intelectual que han ido variando y alimentándose de estudios determinen que las emociones están directamente relacionadas con la cognición y con el intelecto.

Según lo manifestado por Goleman (1995), en su libro “Inteligencia Emocional ” define “Inteligencia Emocional como la capacidad para reconocer sentimientos en sí mismo y en otros, siendo hábil para gerenciarlos, trabajar con otros, plantea que es un sentimiento que afecta a los propios pensamientos, estados psicológicos, estados biológicos y voluntad de acción” (p. 30).



La Inteligencia Emocional nos da la posibilidad de expresar las emociones de manera efectiva, dando paso a la que las personas se desenvuelvan en su centros o lugares de trabajo de la mejor manera posible de tal manera que estas interrelaciones sin llegar a la fricción encallen en un fin que es compartido por todos, de esta manera los objetivos comunes se manejan de manera asertiva. A medida que las personas van experimentando situaciones en su vida y tomando las lecciones de estas mismas situaciones van madurando con el paso del tiempo la Inteligencia Emocional, por consiguiente nuestra aptitud puede continuar evolucionando en ese sentido. De lo anteriormente expuesto se puede deducir que en la medida que las personas adquieren la capacidad de manejar sus emociones e impulsos, la mejora de esta aptitud es directamente proporcional, asimismo se automotiva y determina mejor su capacidad de ser empática.

Dada la importancia de esta dimensión de la Inteligencia Emocional, es preciso mencionar que la Inteligencia Emocional tiene como idea fuerza la empatía, según nos manifiesta Mejía (2012) en su libro “Conducta Empática en los Estudiantes de la Salud Universidad de los Andes Mérida Venezuela” indica que: “El término empatía se refiere a la habilidad para entender las experiencias y los sentimientos de otra persona, combinado con la capacidad de comunicar este entendimiento al paciente” (pág. 42).

Sin embargo, es preciso indicar que no es tanto un atributo como el respeto, a un comportamiento socialmente aceptado, la moral o las prácticas positivas socialmente entendidas. La empatía refiere esa aptitud que hace que seamos capaces de ponernos en el zapato del otro y esta situación se va perdiendo en las prácticas de atención clínica sobre todo por estar la atención pública estatal cada vez más saturada, siendo esta una condición vital de atención y que cada día se observa que se va perdiendo



por diversas situaciones como las mencionadas anteriormente la precariedad en la atención así como también por una serie de componentes que se van generando en las situaciones del día a día, la evolución de la tecnología en la información, los medios de comunicación, etc.

Dada la importancia de esta dimensión de la Inteligencia Emocional, es preciso mencionar la Inteligencia Emocional tiene como idea fuerza la empatía, según nos manifiesta Mejía (2012) en su libro “Conducta Empática en los Estudiantes de la Salud Universidad de los Andes Mérida Venezuela” indica que: “El término empatía se refiere a la habilidad para entender las experiencias y los sentimientos de otra persona, combinado con la capacidad de comunicar este entendimiento al paciente” (pág 42).

Sin embargo, es preciso indicar que no es tanto un atributo como el respeto, a un comportamiento socialmente aceptado, la moral o las prácticas positivas socialmente entendidas. La empatía refiere esa aptitud que hace que seamos capaces de ponernos en el zapato del otro y esta situación se va perdiendo en las prácticas de atención clínica sobre todo por estar la atención pública estatal cada vez más saturada, siendo esta una condición vital de atención y que cada día se observa que se va perdiendo por diversas situaciones como las mencionadas anteriormente la precariedad en la atención así como también por una serie de componentes que se van generando en las situaciones del día a día, la evolución de la tecnología en la información, los medios de comunicación, etc.

Al respecto nos comenta Bisquerra (2018) que: “La empatía real se entiende como la reflexión sobre el derrame emocional de una persona, la condición previa para que esto se produzca es que el observador vivencie el grado de emociones observadas en un paciente o cliente” (pág.49).



Fases de la Inteligencia Emocional, según Cuota (2012), las fases de la Inteligencia Emocional son las siguientes: (a) Concepciones profanas: El concepto de Inteligencia Emocional se hizo a través de las descripciones efectivas sobre los poderes mentales de algunas personas; (b) El giro científico: Se popularizó la Inteligencia Emocional y sus test para determinar el coeficiente intelectual; (c) Pluralización de la inteligencia: La teoría de las inteligencias múltiples se van a una nueva revolución; (d) La inteligencia y su contextualización: La inteligencia se desarrolla en la medida que está inscrita e incrementadas por el medio sociocultural; (e) Inteligencia distribuida: Esta inteligencia se reconoce raramente en el ser humano productivo, trabaja usando simplemente su cabeza.

Los factores de la Inteligencia Emocional Según Guilera (2006), la Inteligencia Emocional tiene tres factores que se clasifican de la siguiente manera: (a) Percepción de la emoción.- Es la capacidad de las personas para reconocer sus emociones, de acuerdo a las expresiones del rostro, los pasajes musicales, los diseños, figuras y los relatos; (b) Comprensión de la emoción.- Es la capacidad de las personas para reconocer cómo cambia las emociones a lo largo del tiempo, para predecir diferentes emociones y para captar la manera que se entremezclan las emociones; (c) Regulación de las emociones.- Este consiste en calificar las estrategias que se pueden seguir a la hora de enfrentarse con diversos dilemas de tipo emocional.

Consecuencias positivas de la Inteligencia Emocional Según Salvador (2010), los datos de la Inteligencia Emocional sugieren que el control de las emociones tiene una serie de consecuencias positivas en la persona: Auto conocimiento emocional: (a) Mejora el conocimiento y la designación de las propias emociones; (b) Mayor capacidad para entender las causas de los sentimientos; (c) Reconocimiento de la diferencia sentimientos y acciones. 28 Manejo de las emociones: (a) Mayor



tolerancia ante las frustraciones y control del enfado; (b) Menor cantidad de bromas, peleas e interrupciones; (c) Mayor capacidad para manifestar adecuadamente el malestar, sin pelear; (d) Menor comportamiento agresivo o destructivo; (e) Más sentimientos positivos sobre ellos mismo y los demás; (f) Mejor manejo del estrés; (g) Menor soledad y ansiedad social. Aprovechamiento productivo de las emociones: (a) Más responsabilidad; (b) Mayor capacidad de concentrarse en la tarea; (c) Menos impulsividad y mayor autocontrol; (d) Mejor rendimiento. Empatía: (a) Interpretación de las emociones; (b) Mayor capacidad para entender el punto de vista de otra persona; (c) Mejoramientos de las empatías y la sensibilidad para percibir los sentimientos de otro; (d) Optimiza la capacidad de escucha. Consecuencias negativas de no tener una Inteligencia Emocional adecuada Según Warner (2015), la Inteligencia Emocional tiene consecuencias negativas: (a) Quizás, minusvaloren los sentimientos de los demás; (b) Quizás, transmitan una imagen fría y distante; (c) Quizás, tomen decisiones sin haber las analizado tranquila y detalladamente; (d) Quizás, no se involucren en ningún tipo de planificación paso a paso; (e) Quizás, dedique mucho tiempo en entender los sentimientos de los demás; (f) Quizás, intente evitar las decisiones difíciles o impopulares.

### **1.3.1.1 Motivación**

Montaño (2016, p. 145), define la motivación como un estímulo que recibe la persona para actuar de alguna forma, la comunicación, tanto formal como informal, ha de jugar un papel importante en la empresa, al reconocer a los integrantes de la misma sus logros y ofrecer comunicación de refuerzo para alimentar el estímulo de motivación. Como cada persona es un ser individual movido por una serie de deseos, gustos y valores diferentes, cada una tendrá un tipo de motivación diferente en función de lo que quiera alcanzar.



Maslow (1968), nos dice la motivación es un el impulso que tiene el ser humano de satisfacer sus requerimientos. Maslow deducía que el hombre es inherentemente bueno y analizaba que los individuos poseen un desarrollo interno de firme crecimiento que tiene una gran capacidad.

### **1.3.1.2 Autoconciencia**

Separación que hace el hombre de sí mismo respecto al mundo objetivo, toma de conciencia de su relación con el mundo, de su propio ser como persona, de su conducta, de sus actos, pensamientos y sentimientos, de sus deseos e intereses. Así como conocer nuestras propias emociones y cómo nos afectan, cuales son nuestras virtudes y nuestros puntos débiles

### **1.3.1.3 Relaciones interpersonales**

Bisquerra (2003), una relación **interpersonal** “es una interacción recíproca entre dos o más personas.” Se trata de **relaciones** sociales que, como tales, se encuentran reguladas por las leyes e instituciones de la interacción social.

## **2.3.2 Desempeño Laboral.**

Según Werther, (2001), en su libro “Administración de Personal y Recursos Humanos”, nos indica que “el Desempeño Laboral es el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado” (pag 125).

Según lo manifestado por Chiavenato, (2000) en su libro “Administración del Recurso Humano” plantea que: “el Desempeño Laboral como el desarrollo máximo del potencial del trabajador para alcanzar mayor productividad y eficiencia” (pag 56).



Indica Chiavenato (2002) en su libro “Gestión del Talento Humano” indica: que el desempeño es la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral. En tal sentido, el desempeño de las personas es la combinación de su comportamiento con sus resultados, por lo cual se deberá modificar primero lo que se haga a fin de poder medir y observar la acción. El desempeño define el rendimiento laboral, es decir, la capacidad de una persona para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad, estando dirigido a la evaluación la cual dará como resultado su desenvolvimiento (p. 236).

Según la definición Benavides (2002) pág. 201 en su libro “Competencias y Competitividad. Diseño para Organizaciones Latinoamericanas“, plantea que: el Desempeño Laboral es el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado pág. 201, mientras que Por otro lado, Chiavenato (2009), en su libro “Gestión del Talento Humano” lo define como la actuación de cada persona en función de las actividades que desempeña, las metas y resultados que debe alcanzar, las competencias que ofrece y su potencial de desarrollo. El desempeño se puede enfocar en el puesto que ocupan las personas o en las competencias que aporta a la organización para contribuir al éxito de esta (p. 245-246).

Son las acciones o comportamientos observados en los empleados, que son relevantes para los objetivos de la organización y que pueden ser definidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa.



### **Evaluación del Desempeño.**

Según Robbins (2004), los criterios a evaluar más utilizados son; evaluar los resultados de tareas, los cuales evalúan los resultados tangibles obtenidos por el colaborador que van ligados directamente a la productividad, como los niveles de producción, volumen de ventas, cumplimiento de tiempo, entre otros. La relación es directamente con el comportamiento de los empleados, ya que existen puestos en los que no se pueden identificar los resultados concretos y medibles, pero que ayudan al rendimiento general de la empresa, entre los cuales se mencionan la puntualidad para la entrega de informes, estilo de liderazgo, trabajo en equipo, comunicación, entre otros.

### **Propósitos de la evaluación del desempeño**

Mondy y Noe (2005), afirman que en la administración de recursos humanos la evaluación de desempeño se utiliza para varios propósitos, debido a que brindan datos de importancia sobre el rendimiento laboral de un colaborador, los resultados obtenidos en la evaluación deben de proporcionar beneficios a la organización y a las personas.

### **Ventajas de la evaluación del desempeño**

Chiavenato (2002) determina que todos deben salir beneficiados, tanto la empresa como el jefe y el subordinado.

### **Ventajas para el jefe:**

- Evalúa mejor el desempeño y el comportamiento de los subordinados con base a variables y factores de evaluación.
- Identificar las necesidades de capacitación de su personal a cargo



- Permite proponer medidas y disposiciones
- orientadas a mejorar el patrón de comportamiento de sus subordinados.

**Ventajas para el subordinado:**

- Conoce los aspectos de comportamiento y de desempeño que la empresa valora más en sus trabajadores.
- Conoce cuales son las expectativas de su jefatura acerca de su desempeño, sus fortalezas y debilidades.
- Sabe qué medidas toma el jefe con el fin de mejorar su desempeño. o Se siente estimulado para trabajar en equipo al obtener una identificación con los objetivos de la empresa.

**Ventajas para la empresa:**

- Valuar su potencial a corto, mediano y largo plazo y definir la contribución.
- Identificar a los empleados que necesitan cambio y/o perfeccionamiento en determinadas áreas de actividad.
- Seleccionar a los que tienen promoción o transferencias.
- Pueden dar mayor dinámica a su política de recursos humanos.
- Mejora la productividad y las relaciones humanas en el trabajo

**Desventajas de la evaluación del desempeño.**

Chiavenato (2002) expone lo siguiente; Imprecisión de la información, el desempeño insuficiente puede indicar errores en la información sobre análisis de puesto, los planes de recursos humanos o cualquier otro aspecto del sistema de información del departamento de personal para la toma de decisiones.



### **Métodos para la evaluación del desempeño.**

Mondy y Noé (2005) indican que el sistema de evaluación que se seleccione depende del propósito que se tenga. Se pueden mencionar varios métodos para la evaluación del desempeño

### **Actitud**

La actitud de un profesional juega un papel importante en el Desempeño Laboral y en la productividad de las empresas. El personal con actitud positiva al poner su máximo interés al momento de resolver conflictos en la empresa demuestra inteligencia y psicología para resolverlos inmediatamente

### **2.3.3 Financiera Confianza de la ciudad de Puerto Maldonado.**

Una entidad líder en microfinanzas, con presencia en todas las regiones del país, una amplia experiencia en el sector que supera los 20 años, y somos parte de la Fundación Microfinanzas BBVA.

Nuestra misión es construir oportunidades de desarrollo sostenible para las familias vulnerables del Perú, mediante nuestra especialidad y metodología: las Finanzas Productivas.

Somos el resultado de la fusión de Caja Nuestra Gente –que a su vez nació de la adquisición de Caja Rural NorPerú, Caja Rural del Sur y Edpyme Crear Tacna–, y la antigua Financiera Confianza , dos entidades con amplia trayectoria e importante cobertura nacional.

Actualmente, en Financiera Confianza contamos con más de medio millón de clientes, los cuales provienen de 1,335 de los 1,838 distritos que existen en todo el territorio nacional. Por esta razón, somos además la red microfinanciera con mayor alcance rural en todo el país.



Financiera Confianza sede Puerto Maldonado se fundamenta en la gestión de la reputación de sus integrantes. Por eso, en base a una serie de principios universalmente aceptados (como la dignidad personal, la igualdad de oportunidades, el respeto a la diversidad, el cumplimiento de la legalidad y la necesidad de preservar la objetividad profesional de la toma de decisiones) el Código de Conducta es, ante todo, un instrumento que permite pautar los criterios de actuación precisos para la toma de decisiones dentro de una buena fe contractual.

**La aptitud** es el comportamiento de un individuo para realizar actividades. En este sentido, puede ser en su forma de ser o la manera de actuar. (Allport, 2018) Define “la actitud como un estado de disposición mental, organizado que ejerce una influencia directa en el comportamiento de una persona en su día a día.” Siempre que se habla de actitud, se necesita un objeto ya sea material, una idea, colectivo o social, hacia el cual dirigir nuestra actitud, a la que se le puede denominar objetivo actitudinal. (Castillero, 2018) Argumenta que “Recibe el nombre de actitud al efecto del conjunto de creencias y valores relativamente estables a lo largo del tiempo en la disposición o tendencia a actuar de determinada manera o acometer algún tipo de acción”. Además muestra el modo en el que una persona afronta la vida o se enfrenta ante una situación concreta. Así mismo muestra la verdadera fortaleza de un ser humano que puede sobreponerse a través de su actitud ante una circunstancia adversa como casos de personas que se crecen ante una situación difícil. Del mismo modo se trabaja de una forma consciente a través de una decisión personal. En este sentido, tienes dos opciones. Tener una actitud pesimista, derrotista y de fracaso lo que conduce de una forma inevitable al pensamiento negativo, al dolor y al sufrimiento



### **Habilidad**

La brecha de habilidades entre la oferta y la demanda laboral explica parcialmente la desfavorable situación laboral de los jóvenes. Este estudio mide el desajuste entre las habilidades que requiere la demanda de trabajo y las habilidades. Díaz (2020) Son las capacidades con las que cuenta una persona para resolver de manera eficaz distintos problemas, y no solo incluyen el conocimiento o el razonamiento abstracto, sino también aspectos de la personalidad, creencias y hasta destrezas físicas. Este reporte muestra que tener más habilidades implica un trabajo de mejor calidad y ser más productivo, contar con mejor estado de salud física y mental, participar más activamente en la vida cívica, completar más años de educación, sentir mayor satisfacción con la propia vida, entre otros aspectos del bienestar personal. Este reporte destaca también que, a diferencia del capital humano medido por años de educación, las habilidades para el trabajo y la vida no solo se forman en las instituciones educativas. La familia, el entorno físico y social (por ejemplo, el barrio o comunidad) y el mundo laboral son también ámbitos de crucial importancia en la acumulación de habilidades

### **Cognición**

La cognición o las funciones cognitivas son los procesos mentales que nos permiten recibir, procesar y elaborar la información. Es decir, permiten al sujeto tener un papel activo en los procesos de interacción, percepción y comprensión del entorno lo que le permite desenvolverse en el mundo que le rodea.

## **2.4 Marco conceptual**

**Motivación.-** Goleman (2009) precisa que hay cuatro fuentes principales de motivación: el individuo mismo (pensamientos positivo, visualización, respiración abdominal, gestión desagregada); los amigos, la familia y los colegas, realmente



nuestros soportes más relevantes; un mentor emocional (real o ficticio) y el propio entorno (aire, luz, sonido, objetos emocionales). La motivación refiere la capacidad de orientarse hacia la mejora al logro de los niveles óptimos de excelencia así como también involucra el compromiso y que en el caso del área corporativa indica la capacidad de involucrarse en todo aquello que hará que la empresa logre buenos resultados por el bien común de la misma y que además este seguramente enmarcados en la política de cualquier empresa aprovechando las oportunidades sin perder el optimismo y la sagacidad para buscar el objetivo, sin disminuirse ante las situaciones adversas a lo que otras palabras se puede denominar tenacidad.

### **Autoconciencia**

Esta capacidad está encaminada a tomar en cuenta cuáles son las emociones personales de manera precisa, teniendo conocimiento de los propios recursos internos y también conociendo las limitaciones, sin dejar de tomar en cuenta el valor que es inherente a la persona humana y como todo esto conlleva a la conciencia de que esto lo podemos proyectar con convicción hacia el exterior haciendo que externamente se proyecte esta situación y que se esta se este dando de manera efectiva.

### **Empatía**

Comprender a otros integrantes del equipo de trabajo, los ayuda en su crecimiento personal, usa la diversidad como un punto de crecimiento, tiene conciencia política.

**Habilidades sociales.-** Tienen la capacidad de influir, manejar conflictos, comunicarse efectivamente, son catalizadores del cambio y líderes que establecen vínculos con otros en el afán de lograr cooperación y colaboración.

**Comunicación.-** Son altamente efectivos en el intercambio de información, brindando pistas emocionales para optimizar su mensaje. Saben escuchar, fomentan el



entendimiento y comparten la información que poseen de buen agrado, son abiertos a la comunicación y receptivos a las malas noticias.

**Colaboración y cooperación .-** Practican la colaboración, comparten sus ideas, en la búsqueda de aceptación y adhesión, equilibran la tarea con las relaciones personales, crea un ambiente amigable y colaborador.

**Sociabilidad.**

Capacidad de relacionarse con uno mismo y con las personas que se encuentran directa e indirectamente relacionadas con uno mismo.

## **2.5 Formulación de Hipótesis**

### **2.5.1 Hipótesis general**

H<sub>1</sub>: La Inteligencia Emocional tiene grado de relacion significativa con el Desempeño Laboral en los trabajadores de la Financiera Confianza de la ciudad de Puerto Maldonado, 2019

H<sub>0</sub>: La Inteligencia Emocional no tiene grado relación significativa con el Desempeño Laboral en los trabajadores de la Financiera Confianza de la ciudad de Puerto Maldonado, 2019

### **2.5.2 Hipótesis específicos**

H<sub>1</sub>: La motivacion tiene grado de relación positiva con el Desempeño Laboral en los trabajadores de la Financiera Confianza de la ciudad de Puerto Maldonado, 2019

H<sub>2</sub>: La autoconciencia tiene grado de relacion positiva con el Desempeño Laboral en los trabajadores de la Financiera Confianza de la ciudad de Puerto Maldonado, 2019



H<sub>3</sub>: Las relaciones interpersonales tiene grado de relación positiva con el Desempeño Laboral en los trabajadores de la Financiera Confianza de la ciudad de Puerto Maldonado, 2019

## 2.6 Variable (s) de estudio

### a) Variables (s)

**Variable 1:** Inteligencia Emocional

**Variable 2:** Desempeño Laboral

### b) Conceptualización de la variables(s)

#### **Inteligencia Emocional.**

Según Goleman (2009) considera a la Inteligencia Emocional como un factor que nos permite tomar conciencia de nuestras emociones, comprender los sentimientos de los demás, tolerar las presiones y frustraciones que soportamos en el trabajo, acentuar nuestra capacidad de trabajar en equipo y adoptar una actitud empática y social, que nos brinda mayores posibilidades del desarrollo personal.

#### **Desempeño Laboral.**

Según Chiavenato (2000) la define como Acciones o comportamientos observados en los trabajadores que son relevantes el logro de los objetivos de la organización. En efecto, afirma que un buen Desempeño Laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización.



**Operacionalización de variables**

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
<p><b>INTELIGENCIA EMOCIONAL</b> Según Goleman (2009) considera a la Inteligencia Emocional como un factor que nos permite tomar conciencia de nuestras emociones, comprender los sentimientos de los demás, tolerar las presiones y frustraciones que soportamos en el trabajo, acentuar nuestra capacidad de trabajar en equipo y adoptar una actitud empática y social, que nos brinda mayores posibilidades del desarrollo personal.</p>	Motivación	Actúa con optimismo	Ordinal
		Superación constante	
		Comparte su optimismo	
	Autoconciencia	Conciencia emocional	
		Conciencia emocional	
		Reconoce y acepta	
	Relaciones interpersonales	Comunicación asertiva	
		Interrelaciones.	
		Respeto de ideas.	
<p><b>DESEMPEÑO LABORAL</b> Según Chiavenato (2000) la define como Acciones o comportamientos observados en los trabajadores que son relevantes el logro de los objetivos de la organización. En efecto, afirma que un buen Desempeño Laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización.</p>	Aptitud	Asistencia	
		Puntualidad	
		Amabilidad	
	Habilidad	Producción	
		Productividad	
		Calidad	
	Cognición	Orientación.	
		Solución de problemas	
		Conocimiento de procesos	



## CAPÍTULO III: MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

### 3.1 Enfoque de la investigación

El Enfoque de la Investigación es cuantitativo, porque se realizó el análisis estadístico para el procesamiento de datos, se aplicó la técnica de la encuesta, la cual ayudó a probar la hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico

### 3.2 Diseño de la investigación

En la presente investigación se usó el diseño no experimental, en vista de que no se manipula deliberadamente variables solo se observan tal como se encuentra en la realidad. Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C (2018).

### 3.3 Alcance de Estudio

El trabajo de investigación a realizar está dentro del estudio correlacional, conocido para algunos autores. Mientras que para José Supo, considera a este como nivel llamado “Relacional”, el cual posee análisis estadístico bivariado, que permite cuantificar la relación entre las dos variables, para cuantificar una asociación.

### 3.4 Población y muestra de la investigación

#### 3.4.1 Población

La población para el trabajo de investigación fue representada por los trabajadores de la Financiera Confianza de la ciudad de Puerto Maldonado, siendo el total de 15 personas, desde los trabajadores de la parte administrativa, hasta los analistas.



Tabla 1  
*Población*

Descripción	Número
Administrador	01
Cobranza	02
Operaciones	02
Analistas	10
<b>Total</b>	<b>15</b>

Fuente: Financiera Confianza de la ciudad de Puerto Maldonado – 2019.

### 3.4.2 Muestra.

La muestra, según Carrasco, S. (2006)., afirmó que es: “una parte o fragmento representativo de la población, cuyas características esenciales son las de ser objetiva y relejo fiel de ella, de tal manera que los resultados obtenidos en la muestra puedan generalizarse a todos los elementos que conforman dicha población” (p. 237).

Para el presente trabajo, no se calculó el tamaño de muestra, porque el número de trabajadores es un número finito y puede ser censada, por lo tanto tomaremos el total de 15 trabajadores de la empresa.

La muestra utilizada en la presente investigación, fue conformada por: administrados, personal de cobranza, personal de operaciones y analistas.

## 3.5 Técnicas(s) e instrumento(s) de recolección de datos

### 3.5.1 Técnicas(s)



En la presente investigación se optó por la encuesta, por ser una técnica de investigación basada en las declaraciones emitidas por una población concreta y que permite conocer sus rasgos de los temas a investigar.

### **3.5.2 Instrumentos(s)**

Sabino C. (2002) lo define como “una lista de preguntas que puede ser administrada por escrito”. (p. 168). La cual consistió en interrogantes formuladas en base a las variables de estudio, que fueron escritas y plasmadas en papel, para luego aplicarlas a la población de estudio, con el fin de obtener la información necesaria para la investigación.

### **3.6 Procesamiento de datos**

El procesamiento de los datos se realizará con la ayuda del software SPSS v. 24 para la estadística descriptiva de los datos de la Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral de la Financiera Confianza de la ciudad de Puerto Maldonado - 2019.



## CAPÍTULO IV: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

### 4.1 Presentacion de Fiabilidad del Instrumento Aplicado

Para determinar la confiabilidad de intrumento manifiesta Sabino (1986) “Para que una escala pueda considerarse como capaz de aportar información objetiva debe reunir los siguientes requisitos básicos de valides y confiabilidad”

La fiabilidad del instrumento se realizó mediante la prueba de estadística Alfa de Cronbach aplicado a población de 15 trabajadores de la entidad Financiera Confianza de la ciudad de Puerto Maldonado.

#### Estadísticas de fiabilidad

Tabla 2  
*Estadísticas de fiabilidad*

<b>Variable</b>	Alfa de Cronbach	N de elementos
Inteligencia Emocional	0,914	12
Desempeño Laboral	0,863	12

Los valores encontrados de la prueba piloto para ambas variables, nos señalaron que existe un nivel de excelente confiabilidad de los ítems para ambas variables. Tabla de valores elaborado por (Hernández et al. 2016)



Tabla 3  
*Valores de los niveles de confiabilidad.*

Valores	Nivel de confiabilidad
0,50 a menos	Confiabilidad nula
0,51 a 0,59	Confiabilidad bajo
0,60 a 0,65	Confiable
0,66 a 0,71	Muy confiable
0,72 a 0,99	Excelente confiabilidad
1,0	Confiabilidad perfecta

**Fuente:** Hernández, et al. (2006). *Metodología de investigación científica.*

Según la tabla 6, el Alfa de Cronbach para los ítems del cuestionario de la variable inteligencia emocional se obtuvo el valor de 0,914, el cual está dentro de los valores de nivel excelente de confiabilidad, y el Alfa de Cronbach para los ítems del cuestionario de la variable Desempeño Laboral se obtuvo el valor de 0,863, el cual también se encuentra dentro de los valores de nivel excelente de confiabilidad.

## 4.2 Resultados respecto a los objetivos específicos

### Dimensión: Motivación

Tabla 4  
*Dimensión Motivación*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regularmente	4	26,7	26,7	26,7
Ocasionalmente	5	33,3	33,3	60,0
Válido Frecuentemente	5	33,3	33,3	93,3
Siempre	1	6,7	6,7	100,0
Total	15	100,0	100,0	

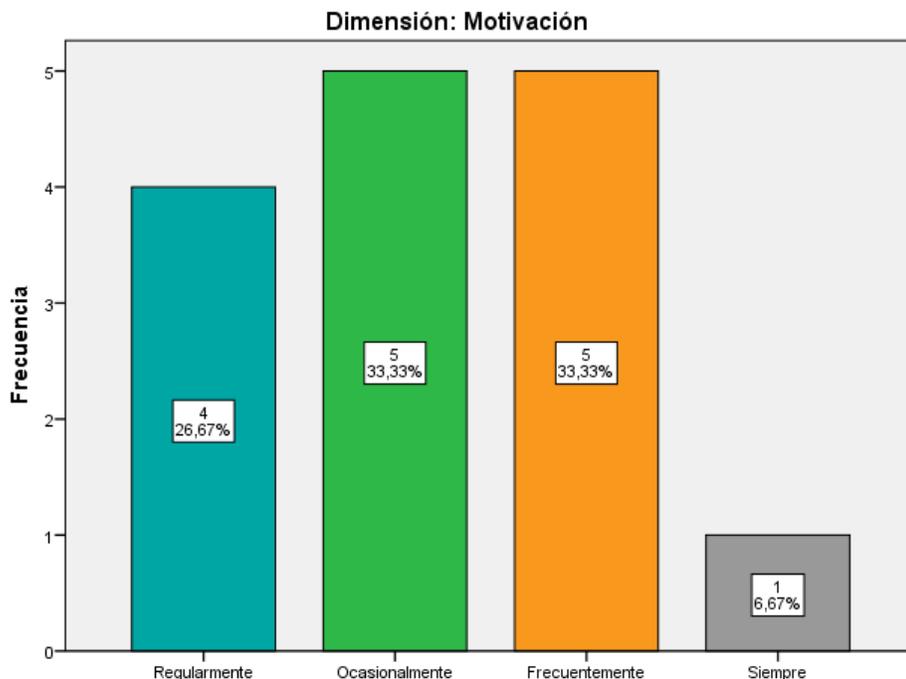


Figura 1: Dimensión Motivación

### Interpretación

En la tabla 4 y grafica 1 se muestra que la información obtenida en cuanto a la dimensión de motivación, se observa un 33.33% de los trabajadores encuestados mencionan que frecuentemente realizan motivacion, un 33.33% de los encuestados mencionan ocasionalmente se realiza motivación hacia los trabajadores, un 26.67% de los trabajadores manifiestan regularmente se realiza la motivación y 6.67% de los trabajadores indican siempre se realiza la motivación en la Financiera Confianza de la ciudad de Puerto Maldonado.

En el resultado de la tabla 4, refleja que no se realiza la motivación a los trabajadores con frecuencia en la entidad financiera.

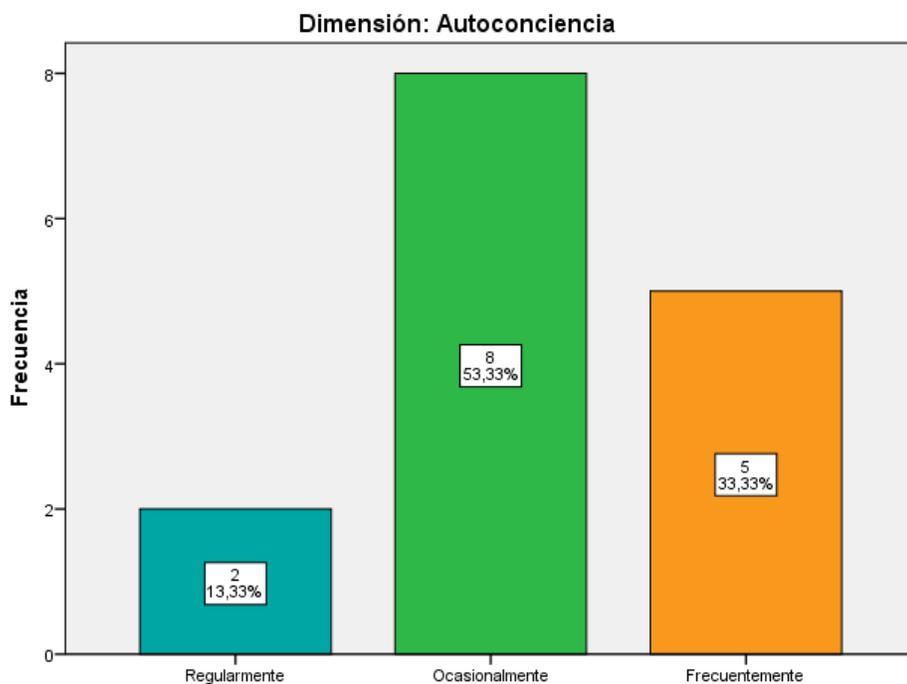


**Dimensión: Autoconciencia**

Tabla 5

*Dimensión Autoconciencia*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regularmente	2	13,3	13,3	13,3
Ocasionalmente	8	53,3	53,3	66,7
Frecuentemente	5	33,3	33,3	100,0
Válido				
Total	15	100,0	100,0	



*Figura 2: Dimensión Autoconciencia*



## Interpretación

En la tabla 5 y grafica 2 en la dimensión autoconciencia, refleja en la información obtenida, un 53,33% de los trabajadores encuestados mencionan que ocasionalmente se demuestra autoconciencia, un 33,33% de los que indican frecuentemente se practica autoconciencia, y 13,33% de los trabajadores encuestados manifiestan regularmente en la Financiera Confianza de la ciudad de Puerto Maldonado.

El resultado de la tabla 5, se observa un porcentaje elevado del 53,33%, es decir mencionan ocasionalmente donde se debe mejorar en cuanto a la autoconciencia en la entidad financiera.



### Dimensión: Relaciones Interpersonales

Tabla 6  
*Relaciones Interpersonales*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regularmente	1	6,7	6,7	6,7
Ocasionalmente	4	26,7	26,7	33,3
Válido Frecuentemente	9	60,0	60,0	93,3
Siempre	1	6,7	6,7	100,0
Total	15	100,0	100,0	

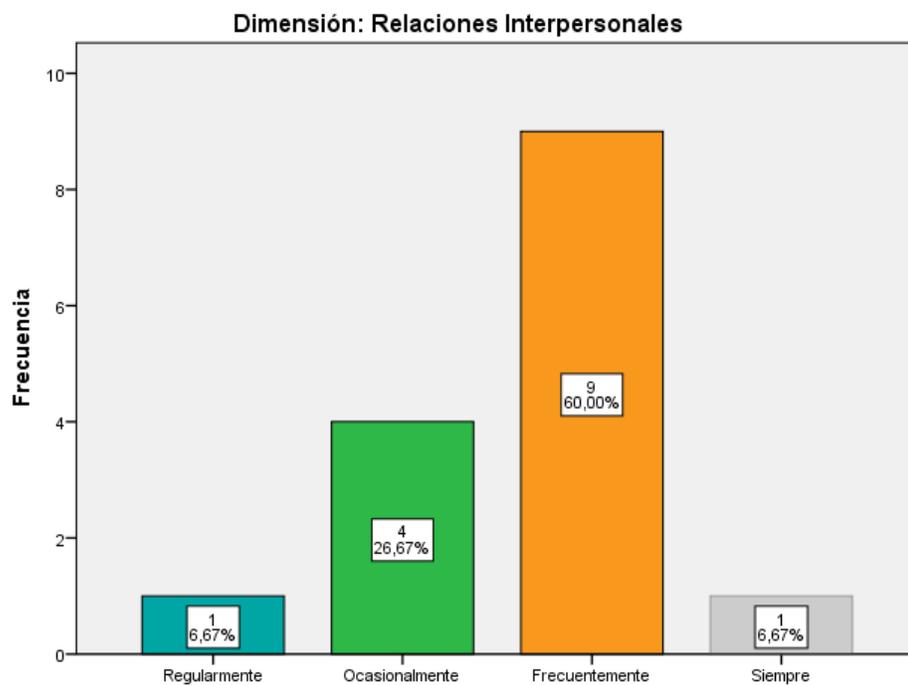


Figura 3: Dimensión Relaciones interpersonales



## Interpretación

En la tabla 6 y grafica 3, se muestra los datos obtenidos en la dimensión relaciones interpersonales de la variable uno, un 60,00% de los trabajadores encuestados mencionan frecuentemente existe relaciones interpersonales en la entidad financiera, un 26,67% de los trabajadores indican ocasionalmente, el otro 6.67% de los encuestados manifiestan regularmente y 6.67% de los encuestados indican siempre en la Financiera Confianza de la ciudad de Puerto Maldonado.

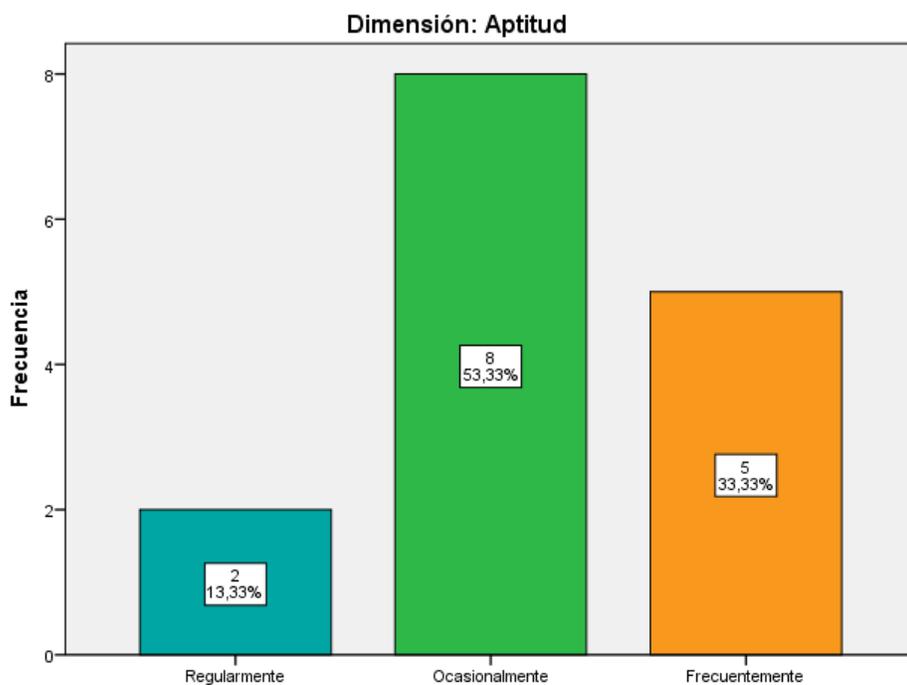
El resultado de la tabla 6 se aprecia un porcentaje 60,00% de los trabajadores encuestados mencionan frecuentemente existe relaciones interpersonales en la entidad financiera de la entidad financiera, aún se debe continuar mejorando para lograr un nivel significativo.



**Dimensión: Aptitud**

*Tabla 7*  
*Dimensión Aptitud*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Regularmente	2	13,3	13,3	13,3
Ocasionalmente	8	53,3	53,3	66,7
Frecuentemente	5	33,3	33,3	100,0
Total	15	100,0	100,0	



*Figura 4: Dimensión Aptitud*



### **Interpretación**

En la tabla 7 y grafica 4 de la dimensión aptitud, se observa los datos obtenidos sobre la aptitud de los trabajadores de la empresa, muestra un 53,33% de los trabajadores encuestados mencionan ocasionalmente se nota aptitud en lo trabajadores, un 33,33% de encuestados manifiestan frecuentemente y un 13.33% de los trabajadores encuestados manifiestan regularmente en la Financiera Confianza de la ciudad de Puerto Maldonado.

El resultado de la tabla 7 refleja que un porcentaje considerable se muestra sobre la aptitud de los trabajadores den la empresa en la entidad financiera.



**Dimensión: Habilidad**

Tabla 8  
*Dimensión Habilidad*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regularmente	2	13,3	13,3
	Ocasionalmente	8	53,3	66,7
	Frecuentemente	5	33,3	100,0
Total	15	100,0	100,0	

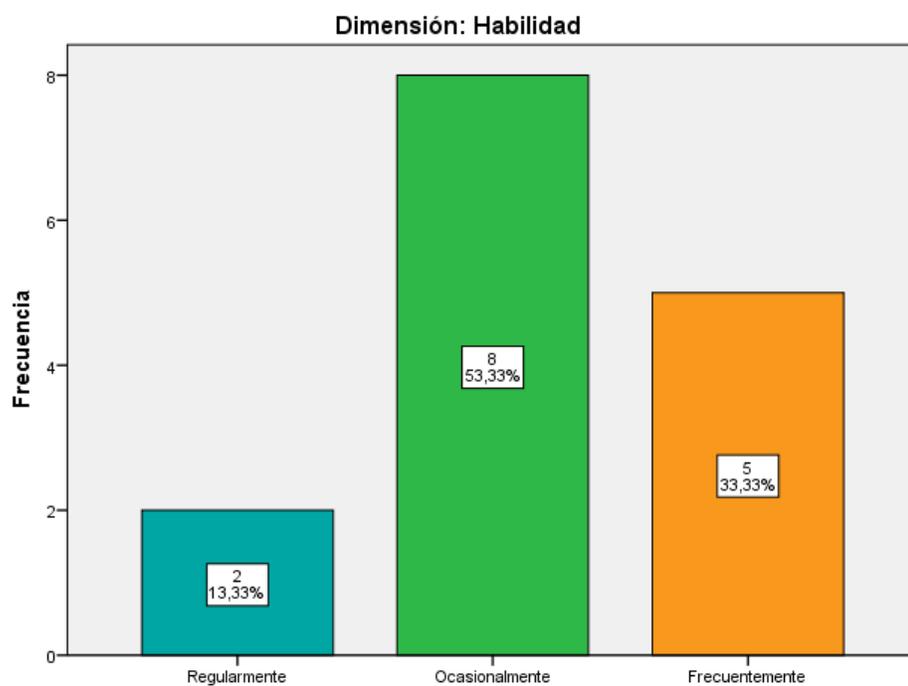


Figura 5: Dimensión Habilidad



### **Interpretación**

En la tabla 8 y figura 5, se observa en la dimensión de la variable Inteligencia Emocional, un 53,33% de los trabajadores encuestados manifiestan ocasionalmente se nota la habilidad de los trabajadores, un 33,33% de los encuestados indican frecuentemente se demuestra las habilidades de los trabajadores, y 13,33% de los encuestados indican regularmente de demuestra las habilidades en la Financiera Confianza de la ciudad de Puerto Maldonado.

El resultado de la tabla 8 se puede observar los datos obtenidos de la aplicación de los instrumentos refleja las habilidades de los trabajadores de la entidad financiera.



**Dimensión: Cognición**

Tabla 9  
*Dimensión Cognición*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regularmente	1	6,7	6,7	6,7
Ocasionalmente	4	26,7	26,7	33,3
Válido Frecuentemente	9	60,0	60,0	93,3
Siempre	1	6,7	6,7	100,0
Total	15	100,0	100,0	

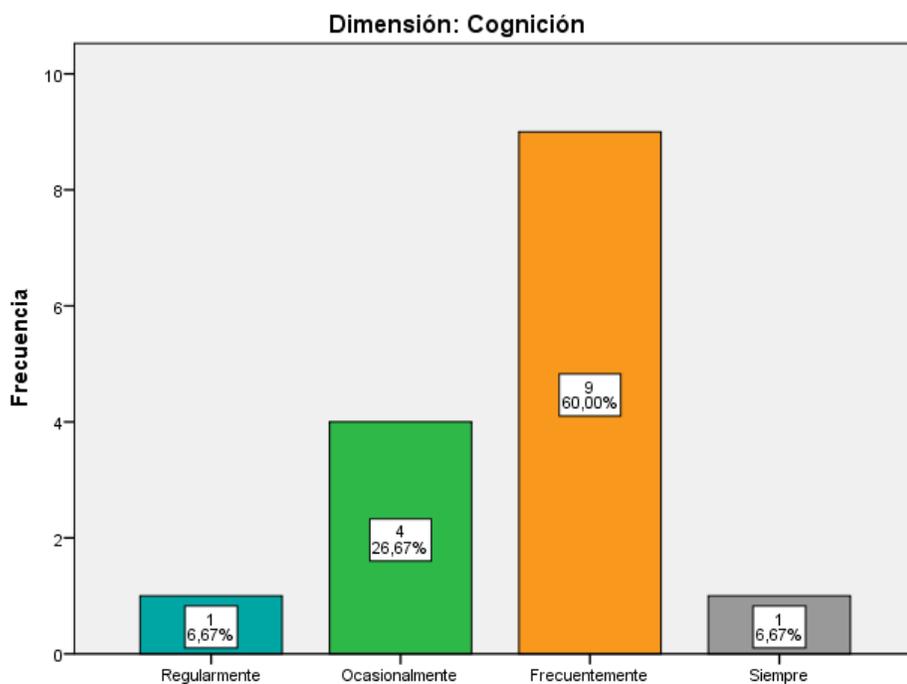


Figura 6 Dimensión Cognición



### **Interpretación**

En la tabla 9 y figura 6, se muestra los datos obtenidos de la dimensión cognición de la variable Inteligencia Emocional, un 60,00% de los trabajadores encuestados manifiestan frecuentemente se demuestra la capacidad de los trabajadores, un 26,67% de los encuestados mencionan ocasionalmente la capacidad de trabajo, el otro 06.67% de los encuestados indican regularmente se demuestra regularmente y 6,67% de los encuestados manifiestan siempre en la Financiera Confianza de la ciudad de Puerto Maldonado.

El resultado de la tabla 14, muestra un porcentaje elevado manejo de capacidad en los trabajadores de la empresa financiera, aun se debe continuar demostrando las capacidad de los trabajadores de la entidad financiera.



### 4.3 Resultados respecto a objetivo general

#### Tabla de frecuencias

La tabla de frecuencias es una herramienta que permite ordenar los datos de manera que se presenten numéricamente las características de la distribución de un conjunto de datos o muestra de la población de estudio.

#### Variable: Inteligencia Emocional

Tabla 10

*Inteligencia Emocional*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regularmente	3	20,0	20,0
	Ocasionalmente	6	40,0	60,0
	Frecuentemente	6	40,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0

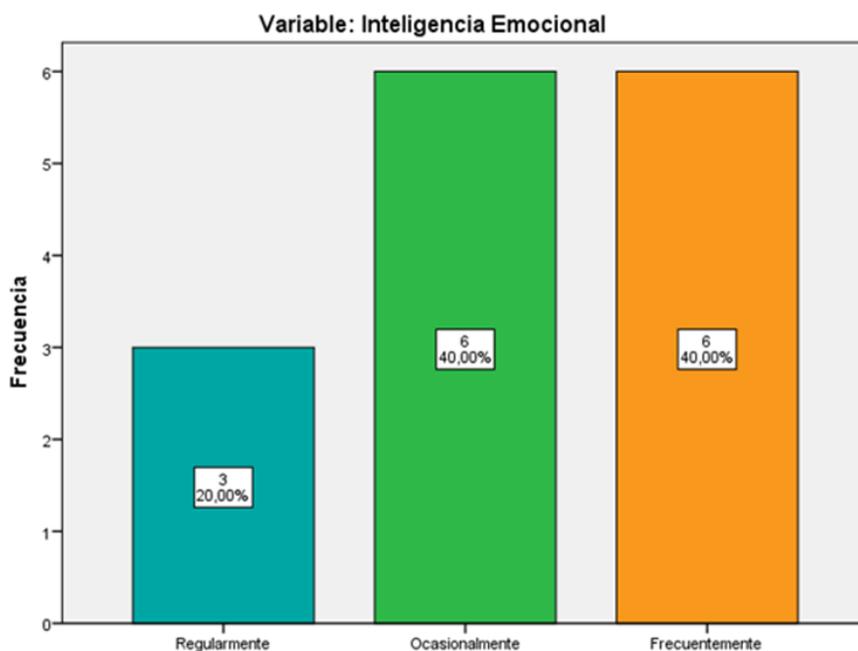


Figura 7 Inteligencia Emocional



### **Interpretación**

En la tabla 10, y figura 7 se muestra los datos obtenidos para la variable Inteligencia Emocional en la que un 40,00% de los trabajadores encuestados mencionan que frecuentemente se demuestra Inteligencia Emocional, un 40,00% de los trabajadores indican ocasionalmente se demuestra inteligencia emocioanl, y en un 20.00% de los trabajadores encuestados manifiestan regularmente en la Financiera Confianza de la ciudad de Puerto Maldonado.

El resultado de la tabla 10 se puede observar se refleja que se debe trabajar en cuanto a la variable para lograr un optimo manejo de Inteligencia Emocional en los trabajadores de la entidad financiera.



**Variable: Desempeño Laboral**

Tabla 11  
*Desempeño Laboral*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Regularmente	2	13,3	13,3	13,3
Ocasionalmente	7	46,7	46,7	60,0
Frecuentemente	6	40,0	40,0	100,0
Total	15	100,0	100,0	

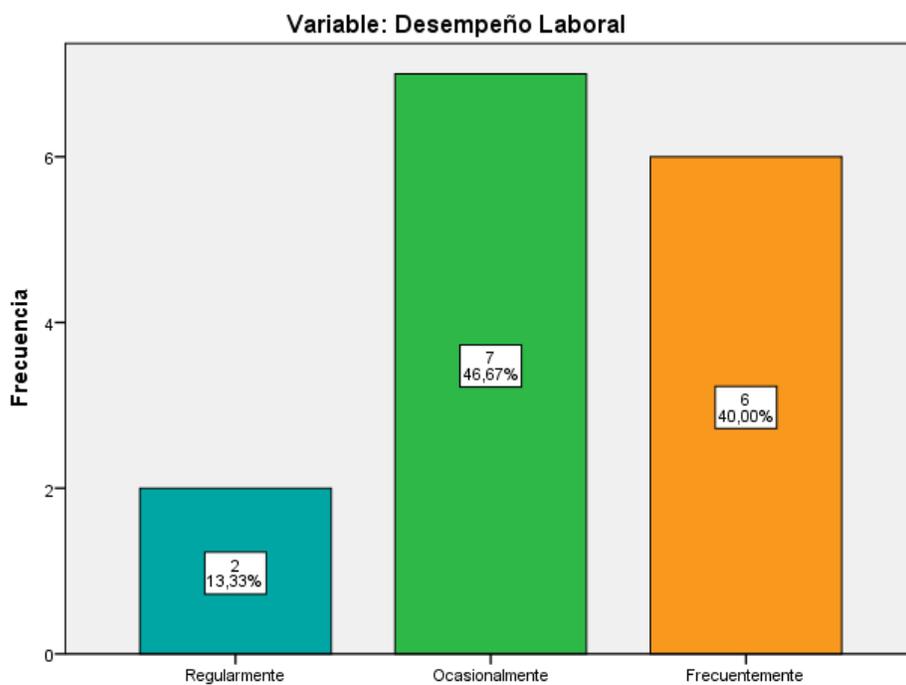


Figura 8 Desempeño Laboral



### **Interpretación**

En la tabla 11 y gráfico 8 se observa los datos obtenidos para la variable Desempeño Laboral en los trabajadores, un 46,67% de los encuestados mencionan ocasionalmente se demuestra Desempeño Laboral, un 40,00% de los trabajadores indican frecuentemente se demuestra Desempeño Laboral en los trabajadores y un 13,33% de los trabajadores encuestados manifiestan regularmente en la Financiera Confianza de la ciudad de Puerto Maldonado.

El resultado de la tabla 11 se refleja que se debe continuar trabajando en cuanto a la variable de estudio Desempeño Laboral para obtener un resultado óptimo en los trabajadores de la entidad financiera.



**ANALISIS INFERENCIAL**

Prueba de Hipotesis General

Formulamos las hipotesis estadisticas:

H<sub>1</sub>: La Inteligencia Emocional tiene grado de relacion significativa con el Desempeño Laboral en los trabajadores de la Financiera Confianza de la ciudad de Puerto Maldonado, 2019

H<sub>0</sub>: La Inteligencia Emocional no tiene grado de relacion significativa con el Desempeño Laboral en los trabajadores de la Financiera Confianza de la ciudad de Puerto Maldonado, 2019

Tabla 12

*Variable Inteligencia Emocional \*Variable Desempeño Laboral tabulación cruzada*

			Variable: Desempeño Laboral			Total
			Regular mente	Ocasional mente	Frecuente mente	
Variable: Inteligencia Emocional	Regularmente	Recuento	2	1	0	3
		Recuento esperado	0,4	1,4	1,2	3,0
		% del total	13,3%	6,7%	0,0%	20,0%
	Ocasional mente	Recuento	0	6	0	6
		Recuento esperado	0,8	2,8	2,4	6,0
		% del total	0,0%	40,0%	0,0%	40,0%
	Frecuente mente	Recuento	0	0	6	6
		Recuento esperado	0,8	2,8	2,4	6,0
		% del total	0,0%	0,0%	40,0%	40,0%
Total	Recuento	2	7	6	15	
	Recuento esperado	2,0	7,0	6,0	15,0	
	% del total	13,3%	46,7%	40,0%	100,0 %	



Tabla 13  
*Pruebas de chi-cuadrado*

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	23,571 <sup>a</sup>	4	0,000
Razón de verosimilitud	25,906	4	0,000
Asociación lineal por lineal	12,462	1	0,000
N de casos válidos	15		

a. 9 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,40.

#### Interpretación

Como el valor de significancia (valor critico observado)  $0,000 < 0.05$  rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, es decir que la Inteligencia Emocional tiene grado de relacion significativa con el Desempeño Laboral en los trabajadores de la Financiera Confianza de la ciudad de Puerto Maldonado, 2019



Prueba de Hipotesis Específica 1

H<sub>1</sub>: La motivación tiene grado de relación con el Desempeño Laboral en los trabajadores de la Financiera Confianza de la ciudad de Puerto Maldonado, 2019

H<sub>0</sub>: La motivación no tiene grado de relación con el Desempeño Laboral en los trabajadores de la Financiera Confianza de la ciudad de Puerto Maldonado, 2019

Tabla 14

*Dimensión: Motivación\*Variable: Desempeño Laboral tabulación cruzada*

			Variable: Desempeño Laboral			Total
			Regular mente	Ocasional mente	Frecuente mente	
Dimensión: Motivación	Regular mente	Recuento	1	3	0	4
		Recuento esperado	0,5	1,9	1,6	4,0
		% del total	6,7%	20,0%	0,0%	26,7%
	Ocasiona lmente	Recuento	1	3	1	5
		Recuento esperado	0,7	2,3	2,0	5,0
		% del total	6,7%	20,0%	6,7%	33,3%
	Frecuent emente	Recuento	0	1	4	5
		Recuento esperado	0,7	2,3	2,0	5,0
		% del total	0,0%	6,7%	26,7%	33,3%
	Siempre	Recuento	0	0	1	1
		Recuento esperado	0,1	0,5	0,4	1,0
		% del total	0,0%	0,0%	6,7%	6,7%
	Total	Recuento	2	7	6	15
		Recuento esperado	2,0	7,0	6,0	15,0
		% del total	13,3%	46,7%	40,0%	100,0 %



Tabla 15  
*Pruebas de chi-cuadrado*

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	8,482 <sup>a</sup>	6	0,001
Razón de verosimilitud	10,720	6	0,097
Asociación lineal por lineal	6,260	1	0,012
N de casos válidos	15		

a. 12 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,13.

#### Interpretación

Como el valor de significancia (valor crítico observado)  $0,001 < 0.05$  rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, es decir que la motivación tiene grado de relación positiva con el Desempeño Laboral en los trabajadores de la Financiera Confianza de la ciudad de Puerto Maldonado, 2019



Prueba de Hipotesis Específica 2

H<sub>2</sub>: La autoconciencia tiene grado de relación significativa con el Desempeño Laboral en los trabajadores de la Financiera Confianza de la ciudad de Puerto Maldonado, 2019

H<sub>0</sub>: La autoconciencia no tiene grado de relación significativa con el Desempeño Laboral en los trabajadores de la Financiera Confianza de la ciudad de Puerto Maldonado, 2019

Tabla 16

*Dimensión Autoconciencia\*Variable Desempeño Laboral tabulación cruzada*

			Variable: Desempeño Laboral			Total
			Regular mente	Ocasional mente	Frecuente mente	
Dimensión: Autoconciencia	Regular mente	Recuento	2	0	0	2
		Recuento esperado	0,3	0,9	0,8	2,0
		% del total	13,3%	0,0%	0,0%	13,3%
	Ocasional mente	Recuento	0	7	1	8
		Recuento esperado	1,1	3,7	3,2	8,0
		% del total	0,0%	46,7%	6,7%	53,3%
	Frecuente mente	Recuento	0	0	5	5
		Recuento esperado	0,7	2,3	2,0	5,0
		% del total	0,0%	0,0%	33,3%	33,3%
Total	Recuento	2	7	6	15	
	Recuento esperado	2,0	7,0	6,0	15,0	
	% del total	13,3%	46,7%	40,0%	100,0 %	



Tabla 17  
*Pruebas de chi-cuadrado*

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	25,938 <sup>a</sup>	4	0,000
Razón de verosimilitud	23,697	4	0,000
Asociación lineal por lineal	12,128	1	0,000
N de casos válidos	15		

a. 9 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,27.

#### Interpretación

Como el valor de significancia (valor crítico observado)  $0,000 < 0,05$  rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, es decir que la autoconciencia tiene relación significativa con el Desempeño Laboral en los trabajadores de la Financiera Confianza de la ciudad de Puerto Maldonado, 2019



Prueba de Hipotesis Específica 3

H<sub>3</sub>: Las relaciones interpersonales tiene grado de relacion con el Desempeño Laboral en los trabajadores de la Financiera Confianza de la ciudad de Puerto Maldonado, 2019

H<sub>0</sub>: Las relaciones interpersonales no tiene grado de relacion con el Desempeño Laboral en los trabajadores de la Financiera Confianza de la ciudad de Puerto Maldonado, 2019

Tabla 18

*Dimensión Relaciones Interpersonales\*Variable Desempeño Laboral tabulación cruzada*

			Variable: Desempeño Laboral			Total
			Regular mente	Ocasional mente	Frecuente mente	
Dimensión : Relaciones Interperson ales	Regular mente	Recuento	1	0	0	1
		Recuento esperado	0,1	0,5	0,4	1,0
		% del total	6,7%	0,0%	0,0%	6,7%
	Ocasion almente	Recuento	1	3	0	4
		Recuento esperado	0,5	1,9	1,6	4,0
		% del total	6,7%	20,0%	0,0%	26,7%
	Frecuent emente	Recuento	0	4	5	9
		Recuento esperado	1,2	4,2	3,6	9,0
		% del total	0,0%	26,7%	33,3%	60,0%
	Siempre	Recuento	0	0	1	1
		Recuento esperado	0,1	0,5	0,4	1,0
		% del total	0,0%	0,0%	6,7%	6,7%
Total	Recuento	2	7	6	15	
	Recuento esperado	2,0	7,0	6,0	15,0	
	% del total	13,3%	46,7%	40,0%	100,0 %	



Tabla 19  
*Pruebas de chi-cuadrado*

---

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	12,450 <sup>a</sup>	6	0,003
Razón de verosimilitud	12,861	6	0,045
Asociación lineal por lineal	7,832	1	0,005
N de casos válidos	15		

---

a. 12 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,13.

---

#### Interpretación

Como el valor de significancia (valor crítico observado)  $0,003 < 0,05$  rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, es decir que las relaciones interpersonales tiene grado de relación significativa con el Desempeño Laboral en los trabajadores de la Financiera Confianza de la ciudad de Puerto Maldonado, 2019



## CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

### 5.1. Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos

En la tabla 10, y figura 7 se muestra los datos obtenidos para la variable Inteligencia Emocional en la que, un 40,00% de los trabajadores encuestados mencionan que frecuentemente se demuestra Inteligencia Emocional, un 40,00% de los trabajadores indican ocasionalmente se demuestra inteligencia emocional, el otro 20.00% de los trabajadores encuestados manifiestan regularmente en la Financiera Confianza de la ciudad de Puerto Maldonado.

En la tabla 11 y gráfico 8 se observa los datos obtenidos para la variable Desempeño Laboral en los trabajadores un 46,67% de los encuestados mencionan ocasionalmente se demuestra Desempeño Laboral, un 40,00% de los trabajadores indican frecuentemente se demuestra Desempeño Laboral en los trabajadores, y 13.33% de los trabajadores encuestados manifiestan regularmente en la Financiera Confianza de la ciudad de Puerto Maldonado.

### 5.2. Limitaciones del estudio

Durante la investigación realizada se presentó limitaciones como la falta de bibliografía especializada, acceso a la información a los trabajos de investigación como las tesis de manera física.

### 5.3. Comparación crítica con la literatura y los antecedentes de investigación

En los resultados encontrados por Oliva & Ynga, (2018) se determinó que el Marketing Digital se correlaciona con un  $RHO = 0.585$ , la que se muestra en tabla N° 13, comparada a la tabla N°12 significa que existe una correlación positiva moderada entre marketing digital



y la Fidelización del cliente del BCP en la sede de jr. lampa para el año 2018. En la tabla 9 y grafica 3 se muestra que la información obtenida en cuanto a la dimensión de motivación se observa un 33.33% de los trabajadores encuestados mencionan que frecuentemente realizan motivación, un 33.33% de los encuestados mencionan ocasionalmente se realiza motivación hacia los trabajadores, el otro 26.67% de los trabajadores manifiestan regularmente se realiza la motivación y 6.67% de los trabajadores indican siempre se realiza la motivación en la Financiera Confianza .

Cruz & Sánchez, (2018) obteniendo como resultado un adecuado clima organizacional, el coeficiente de 0,38 en el manejo de equipos de trabajo demuestra que pueden comunicar libremente las ideas y a su vez ayudan a mejorar el rendimiento, obteniendo como resultado el manejo adecuado de la inteligencia emocional en el trabajo ayuda al desarrollo de habilidades y destrezas en las instituciones públicas de la provincia del Carchi cantón Tulcán. En la tabla 10 y grafica 4 en la dimensión autoconciencia, refleja en la información obtenida, un 53,33% de los trabajadores encuestados mencionan que ocasionalmente se demuestra autoconciencia, un 33,33% de los que indican frecuentemente se practica autoconciencia, y 13,33% de los trabajadores encuestados manifiestan regularmente en la Financiera Confianza de la ciudad de Puerto Maldonado.

Sanchez Fernandez, (2020) concluyó que la Inteligencia Emocional tiene incidencia significativa en el desempeño Laboral de los trabajadores de una entidad Bancaria, Arequipa, 2019. Habiendo encontrado mediante la prueba de regresión lineal- coeficiente R cuadrado del modelo de hipótesis general: 0,588 y p. value: 0.00 < nivel de sig: 0.05). En la tabla 11 y grafica 5, se muestra los datos obtenidos en la dimensión relaciones interpersonales de la variable uno, un 60,00% de los trabajadores encuestados mencionan



frecuentemente existe relaciones interpersonales en la entidad financiera, un 26,67% de los trabajadores indican ocasionalmente, el otro 6.67% de los encuestados manifiestan regularmente y 6.67% de los encuestados indican siempre en la Financiera Confianza .

En la tabla 12 y grafica de la dimensión aptitud, se observa los datos obtenidos sobre la aptitud de los trabajadores de la empres muestra, un 53,33% de los trabajadores encuestados mencionan ocasionalmente se nota aptitud en lo trabajadores, un 33,33% de encuestados manifiestan frecuentemente, y 13.33% de los trabajadores encuestados manifiestan regularmente.

Aída, & Tavera (2020) como resultado que si existe relación medianamente con el desempeño con un coeficiente de Rho Spearman  $>0,467$  (correlación positiva media). En la tabla 13 y figura 7, se observa en la dimesion de la variable Inteligencia Emocional , un 53,33% de los trabajadores encuestados manifiestan ocasionalmente se nota la habilidad de los trabajadores, un 33,33% de los encuestados indican frecuentemente se demuestra las habilidades de los trabajadores, y 13,33% de los encuestados indican regularmente de demuestra las habilidades en la Financiera Confianza de la ciudad de Puerto Maldonado.

Tito Fernández (2017) el nivel de correlación alcanza un valor de 0,665 para el coeficiente R de Pearson con una significación menor del 5% ( $\alpha=0,001$ ), lo que equivale en afirmar que el rendimiento laboral depende en un 44.22%, por otro lado la dimensión que mejor predice la Inteligencia Emocional es la evaluación, pues el nivel de correlación entre estas alcanza un valor de 0,584 para el coeficiente R de Pearson con una significancia menor del 5% ( $\alpha=0,022$ ), lo que equivale en afirmar que la evaluación depende en un 34.10% . En la tabla 14 y figura 8, se muestra los datos obtenidos de la dimensión cognición de la variable Inteligencia Emocional se muestra, un 60,00% de los trabajadores



encuestados manifiestan frecuentemente se demuestra la capacidad de los trabajadores, un 26,67% de los encuestados mencionan ocasionalmente la capacidad de trabajo, el otro 06.67% de los encuestados indican regularmente se demuestra regularmente y 6,67% de los encuestados manifiestan siempre en la Financiera Confianza de la ciudad de Puerto Maldonado.

Como el valor de significancia (valor critico observado)  $0,000 < 0.5$  rechazamos la hipotesis nula y aceptamos la hipotesis alternativa, es decir que la Inteligencia Emocional se relaciona significativamente con el Desempeño Laboral en los trabajadores.

#### **5.4. Implicancias del estudio**

Al abordar la problemática de la entidad financiera se inicio a realizar algunas preguntas en la investigación y responder para lograr los objetivos plantados durante la investigación de acuerdo a las teorías planteadas en el estado del arte, la cual permitio conocer los resultados en la investigación realizada.



## CONCLUSIONES

**Primero:** Se concluye que existe grado de relación positiva y directa con el valor de significancia (valor crítico observado)  $0,000 < 0.5$  y se rechazó la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, significa que la variable Inteligencia Emocional se relaciona significativamente con el Desempeño Laboral en los trabajadores de la Financiera Confianza de la ciudad de Puerto Maldonado.

**Segundo:** Según los resultados obtenidos de valor de significancia en la dimensión de la variable 1 con  $0,001 < 0.5$  se rechazó la hipótesis nula y aceptó la hipótesis alternativa, por consiguiente la dimensión motivación tiene grado de relación significativa con el Desempeño Laboral en los trabajadores de la Financiera Confianza de la ciudad de Puerto Maldonado

**Tercero:** Como se aprecia el valor de significancia de la dimensión de autoconciencia es  $0,000 < 0.5$  se rechazó la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, es decir que la autoconciencia tiene grado de relación significativa con el Desempeño Laboral en los trabajadores de la Financiera Confianza de la ciudad de Puerto Maldonado, 2019

**Cuarto:** Se concluye según los datos encontrados de la dimensión en estudio con valor de significancia  $0,003 < 0.5$  rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, refleja que las relaciones interpersonales tiene grado de relación significativa con el Desempeño Laboral en los trabajadores de la Financiera Confianza de la ciudad de Puerto Maldonado, 2019.



## RECOMENDACIONES

**Primero:** Se recomienda respecto a la variable Inteligencia Emocional, se debe buscar mecanismo como cursos talleres y otros para los trabajadores de la Financiera Confianza para lograr para impartir conocimientos de Inteligencia Emocional .

**Segundo:** Implementar buzón de sugerencia a encontrar factores que impidan el buen Desempeño Laboral, con la finalidad de encontrar coincidencias y establecer estrategias de mejora.

**Tercero:** Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral ayudará a mejorar satisfacción laboral de los trabajadores en responsabilidad y las labores que realizan en la entidad financiera de la ciudad de Puerto Maldonado.

**Cuarto:** La empresa debe realizar socialización para mejorar las relaciones interpretaciones en los trabajadores de la Financiera Confianza de la ciudad de Puerto Maldonado.



## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Aida Barrera, Reyna;Tavera Silva, R. P. (2020). Relación de la inteligencia emocional en el desempeño laboral del talento humano en las principales entidades financieras, Tarapoto, 2020. In *Dirección general de Investigación*.  
[https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/14615/Moran\\_Paucar\\_Estrés\\_académico\\_apoyo%0Asocial1.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/14615/Moran_Paucar_Estrés_académico_apoyo%0Asocial1.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Alarcón, H. & Serrano, M. (2018). *influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de los trabajadores del hotel kuntur wasi del distrito de cabanaconde de la provincia de Caylloma Arequipa, 2018*. Universidad Nacional de san Agustín, Arequipa. Obtenido de  
<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/6791/THalhluj.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Allport, G. (17 de Julio de 2018). Definicion de actitud. *Psicologia Social*, 50-62. Obtenido de  
<https://www.psicologia-online.com/definicion-de-actitud-psicologia-social-1394.html>
- Araujo, M. C., & Leal Guerra, M. (2007). *Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en las instituciones de educación superior públicas*. CICAG, 1.
- Ayuso Arcones, M.V. (2016). La inteligencia emocional en el trabajo. Tesis de Fin de Grado, Universidad de Valladolid. <http://uvadoc.uva.es/handle/10324/18142>
- Benavides, O. (2002). *Competencias y Competitividad. Diseño para Organizaciones Latinoamericanas*. Bogotá: Editorial McGraw – Hill.
- Bisquerra Alzina, R. (2003). Educación emocional y competencias básicas para la vida. *Revista De Investigación Educativa*, 21(1), 7-43.
- Bisquerra, R. (2018). *Grup de Reserca en Orientació Psicopedagógica*. Obtenido de Competencias emocionales:  
<http://www.rafaelbisquerra.com/es/competenciasemocionales/conciencia-emocional.html>
- Castillero, O. (6 de Agosto de 2018). *Tipos de actitudes, como se definen*. Obtenido de Psicología y mente : <https://psicologiaymente.com/psicologia/tipos-de-actitudes>
- Carlos, S. (2002) *proceso de investigacion cientifica 6ta edición Caracas: Venezuela*.



- Carmona-Fuentes, P., Rosas-Reyes, R.E., & Vargas-Hernández, J.G. (2015). Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral. *Sapientia Organizacional*, 2 (3),53-68. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=553056601004>
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del Talento Humano*. Bogotá: Mc. Graw-Hill. Carrasco Díaz, S. (2006). *Metodología de la investigación científica*. editorial San Marcos, Lima
- Chiavenato, I (2000). *Administración de recursos humanos*. Bogotá, Colombia: McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (1995). *Administración de Recursos Humanos*. Bogotá, Colombia: McGraw-Hill/Interamericana.
- Cooper, R., & Sawaf, A. (2004). *La Inteligencia Emocional aplicada al Liderazgo y a las organizaciones*. Bogotá: Norma
- Couto, S. (2012). *Desarrollo y relación de la Inteligencia Emocional* . Recuperado de <http://cort.as/wczY>
- Cruz Naveda, M. I., & Sánchez Huerta, C. S. (2018). Facultad de Ciencias de la Salud. In *Transtornos Alimenticios*. <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/2216%0Ahttp://www.scielo.br/pdf/ean/v13n2/v13n2a08.pdf>. 2009 abr-jun; 13(2).
- Danvila Del Valle, I., & Satre Castillo, M. Á. (2010). *Inteligencia Emocional: una revisión del Cuadernos de Estudios Empresariales*, 20, 107-126. Recuperado el 4 de Enero de 2018, de <https://revistas.ucm.es/index.php/CESE/article/viewFile/38963/37595>
- Federación de Enseñanza del CC.OO. de Andalucía. (2011). *La inteligencia emocional. Temas para la educación*(12). Recuperado el 23 de Marzo de 2018, de <https://www.feandalucia.ccoo.es/docu/p5sd7866.pdf>
- Férreo Cruzado , M. A. (2016). *Impacto del programa PIEI en los niveles de inteligencia emocional de supervisores de equipos de trabajo y en el desempleo laboral de su equipo en un centro de llamadas*. UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID, MADRID. Obtenido de <https://eprints.ucm.es/37674/1/T37216.pdf>
- Goleman, D. (2000). *La Inteligencia Emocional en el trabajo*. Barcelona, España: Kairos.
- Gutierrez Ore, S. V. (2016). *Clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la Oficina Regional de Administración del Gobierno Regional de Madre de Dios - 2016*. Universidad César Vallejo, Puerto Maldonado. Obtenido de



- [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/20668/Gutierrez\\_OSV.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/20668/Gutierrez_OSV.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Goleman, D. (2000). *La Inteligencia Emocional en el Trabajo*. Barcelona, España: Kairos.
- Goleman, D. (1998). *La práctica de la Inteligencia Emocional*. Barcelona, España: Kairós S.A.
- Goleman (2009). *La Inteligencia Emocional en la Empresa*. Recuperado de <http://es.scribd.com/doc/48276264/Inteligencia-Emocional-en-la-EmpresaDaniel-Goleman>
- Guilera L. (2006). *Más allá de la Inteligencia Emocional*. Recuperado de <http://ow.ly/A6A130aDETG>
- Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C (2018). *Metodología de la investigación*. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta, Ciudad de México
- Ibarrola L. De Davalillo, B. (s.f). *Dirigir y educar con Inteligencia Emocional. Ponencia del VII Congreso de Educación y Gestión*. Recuperado el 20 de Enero de 2018, de [https://extension.uned.es/archivos\\_publicos/webex\\_actividades/4980/iegfernandez4.pdf](https://extension.uned.es/archivos_publicos/webex_actividades/4980/iegfernandez4.pdf)
- Nora Yajaira, D. C., & Karina Lizet, M. L. (2017). *INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL DE CHICLAYO – 2016*. Universidad de Señor de Sipan, Pimentel, Perú. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4210/Deza%20Coronel%20%20-%20Malca%20Llontop%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mondy & Noe. ( 2005 Prentice Hall, - Business & Economics - 527 pág.
- Maslow, A. (1968). *Toward a Psychology of Being*. Michigan. Van Nostrand.
- Mejia, M. (2012). *Conducta Empatica en los Estudiante de la Salud Universidad de los Andes Merida Venezuela*. Madrid, España: Universidad Autonoma de Madrid Facultad de Medicina.
- Orezzoli Alvarez, B. (2021). *Relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral en el ámbito organizacional*. Tesis de Licenciatura, Universidad de Lima. <https://hdl.handle.net/20.500.12724/13225>
- Pereira Samayoa, S. V. (2010). *Nivel de inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laborall. (Estudio realizado con el personal dela Empresa Servipuertas*



- S.A. de la ciudad de Quetzaltenango* . Universidad Rafael Landívar: Facultad de Humanidades.
- Salvador C. (2010). *Análisis transcultural de la Inteligencia Emocional* . Recuperado de <http://cort.as/wdIB>.
- Sum Mazariegos, M. I. (2015). *Motivación y desempeño laboral. (Estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango)*. Facultad de Humanidades. Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar. Recuperado el 5 de Enero de 2018, de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Sum-Monica.pdf>
- Oliva Mayanga, J. A., & Ynga Díaz, J. M. (2018). Inteligencia emocional como estrategia para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de Mibanco, Agencia Ferreñafe. In *Proceso de gestion de compras de la empresa Cencosud S.A. Metro* (Vol. 1). <https://bit.ly/3BXwq5b>
- Sanchez Fernandez, G. D. (2020). *Incidencia de la influencia emocional en el desempeño laboral de los trabajadores de una entidad Bancaria, Arequipa, 2019*.
- Suárez Aragon, E. J. S. (2020). *Estudio de la Inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral en las organizaciones públicas de la provincia del Carchi - Cantón Tulcán* (Vol. 2507, Issue February).
- Tito Fernández , L. M. (2014). *Inteligencia emocional y Rendimiento laboral de los trabajadores de la Intendencia Regional Madre de Dios de la SUNAT 2017*. Universidad de César Vallejo, Puerto Maldonado. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30247/tito\\_fl.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30247/tito_fl.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Trujillo Flores, M. M., & Rivas Tovar, L. A. (Enero-Junio de 2005). *INNOVAR*, 9-24. Recuperado el 4 de Enero de 2018, de <http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v15n25/v15n25a01.pdf> Werther, W., & Davis, K. (2010). *Administración de personal y recursos humanos*. México D.F: McGraw-Hill/Interamericana.



D.- ANEXOS



**Título.** Relación de inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de la Financiera Confianza de la ciudad de Puerto Maldonado, 2019.

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	OPERACIONALIZACION DE VARIABLES		TIPO DE INVESTIGACION
			VARIABLES	DIMENSIONES	N
<p>Problema general: PG: ¿Cuál es el grado de relación de la Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral en los trabajadores de la Financiera Confianza de la ciudad de Puerto Maldonado, 2019?</p> <p>Problema específicos PE1: ¿Cuál es el grado de relación de la motivación con el Desempeño Laboral en los trabajadores de la Financiera Confianza de la ciudad de Puerto Maldonado, 2019?</p> <p>PE2: ¿de Cuál es el grado de relación la Autoconciencia con el Desempeño Laboral en los trabajadores de la Financiera Confianza de la ciudad de Puerto Maldonado, 2019?</p> <p>PE3: ¿Cuál es el grado de relación de las Relaciones Interpersonales con el</p>	<p><b>Objetivo general</b> OG: Determinar grado de relación de la Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral en los trabajadores de la Financiera Confianza de la ciudad de Puerto Maldonado, 2019?</p> <p><b>Objetivo específicos</b> OE1: Determinar grado de relación de Motivación con el Desempeño Laboral en los trabajadores de la Financiera Confianza de la ciudad de Puerto Maldonado, 2019</p> <p>OE2: Determinar grado de relación de la Autoconciencia con el Desempeño Laboral en los trabajadores de la Financiera Confianza de la ciudad de Puerto Maldonado, 2019</p> <p>OE3: Determinar grado de Relación Interpersonales con el Desempeño Laboral en los</p>	<p><b>Hipótesis general</b> H1: La Inteligencia Emocional tiene grado de relación significativa con el Desempeño Laboral en los trabajadores de la Financiera Confianza de la ciudad de Puerto Maldonado, 2019</p> <p>H0: La Inteligencia Emocional no tiene grado relación significativa con el Desempeño Laboral en los trabajadores de la Financiera Confianza de la ciudad de Puerto Maldonado, 2019</p> <p><b>Hipótesis específicos</b> H1: La motivación tiene grado de relación positiva con el Desempeño Laboral en los trabajadores de la Financiera Confianza de la ciudad de Puerto Maldonado, 2019</p> <p>H2: La autoconciencia tiene grado de relación positiva con el Desempeño Laboral en los trabajadores de la Financiera Confianza de la ciudad de Puerto Maldonado, 2019</p> <p>H3: Las relaciones interpersonales tiene grado de</p>	<p>Variable 1: Inteligencia Emocional</p> <p>Variable 2: Desempeño Laboral</p>	<p>Motivación</p> <p>Autoconciencia</p> <p>Relaciones Interpersonales</p> <p>Aptitud</p> <p>Habilidad</p> <p>Cognición</p>	<p><b>Tipo de investigación:</b> Básica</p> <p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo.</p> <p><b>Nivel de Investigación:</b> Correlacional.</p> <p><b>Población:</b> Conformado por 15 trabajadores de la Financiera Confianza de la ciudad de Puerto Maldonado.</p> <p><b>Muestra:</b> Compuesta por toda la población.</p> <p><b>Técnica de recolección de datos:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento de recolección de</b></p>



**Título.** Relación de inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de la Financiera Confianza de la ciudad de Puerto Maldonado, 2019.

Desempeño Laboral en los trabajadores de la Financiera Confianza de la ciudad de Puerto Maldonado, 2019?	trabajadores de la Financiera Confianza de la ciudad de Puerto Maldonado, 2019	relación positiva con el Desempeño Laboral en los trabajadores de la Financiera Confianza de la ciudad de Puerto Maldonado, 2019			<b>datos:</b> Cuestionario
--	--	--	--	--	-------------------------------



**MATRIZ DEL INSTRUMENTO**

TITULO: Relación de inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de la Financiera Confianza de la ciudad de Puerto Maldonado, 2019.

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	PESOS	N° DE ITEMS	ITEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
INTELIGENCIA EMOCIONAL	Motivación	Actúa con optimismo Superación constante Comparte su optimismo	16.67%	4	Estoy comprometido con los objetivos de la institución	Nunca Casi Nunca A veces Casi siempre Siempre
					Cumplo con mis objetivos laborales	
					Cumplo con mis obligaciones laborales	
					Relizo mis trabajos sin esperar recompensa	
	Autoconciencia	Conciencia emocional Conciencia emocional Reconoce y acepta	16.67%	4	Mantengo la calma ante situaciones difíciles	
					Soy leal a mis valores y principios	
					Me considero persona íntegra	
					Tengo la felicidad para adaptarme a las distintas actividades	
	Relaciones interpersonales	Comunicación asertiva Interrelaciones. Respeto de ideas.	16.67%	4	Demuestro comportamiento adecuado en mi área de trabajo	
					Ayudo a las personas a resolver sus conflictos	
					Tengo habilidades para comunicarme con los demás	
					Promuevo la cooperación entre compañeros	



MATRIZ DEL INSTRUMENTO

TITULO: Relación de inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de la Financiera Confianza de la ciudad de Puerto Maldonado, 2019.

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	PESOS	N° DE ITEMS	ITEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
DESEMPEÑO LABORAL	Aptitud	Asistencia Puntualidad Amabilidad	16.67%	4	Resuelvo los problemas presentados en mi área de trabajo	Nunca Casi Nunca A veces Casi siempre Siempre
					Analizo los resultados cuando se presentan problemas	
					Decido y asumo las responsabilidades de mis acciones libremente	
					Analizo y soluciono los problemas en caso de imprevistos en área de trabajo	
	Habilidad	Producción Productividad Calidad	16.67%	4	Tengo conocimiento del reglamento interno de mi área de trabajo	
					Respondo las dudas de los clientes y/o usuarios	
					Renozco a las clientes con facilidad en mi área de trabajo	
					Conozco las responsabilidades como trabajador	
	Cognición	Orientación. Solución de problemas Conocimiento de procesos	16.67%	4	Conozco las necesidades y expectativas de los usuarios	
					Conoce las actividades de cada área de trabajo	
					Realizo programaciones de los recursos utilizados en mi área de trabajo	
					Conozco la misión y visión de la entidad financiera	



Matriz del instrumento para recolección de datos (opcional)

### INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Estimado cliente(a) la presente encuesta es parte de un proyecto de investigación que tiene por finalidad la obtención de información acerca de cómo percibe usted sobre Relación de inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de la Financiera Confianza de la ciudad de Puerto Maldonado, 2019.

La presente encuesta es anónima por favor responda con sinceridad.

#### Instrucciones:

Cada pregunta presenta cinco alternativas, elija una de las respuestas, responda con una (x) en la que considere

#### INFORMACIÓN GENERAL

Edad: \_\_\_\_ (años cumplidos)

Sexo: Masculino ( ) Femenino ( )

#### Variable 1: INTELIGENCIA EMOCIONAL

N°	Preguntas	1	2	3	4	5
		Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
<b>Motivación</b>						
1	Estoy comprometido con los objetivos de la institución					
2	Cumplo con mis objetivos laborales					
3	Cumplo con mis obligaciones laborales					
4	Relizo mis trabajos sin esperar recompensa					
<b>Autoconciencia</b>						
5	Mantengo la calma ante situaciones difíciles					
6	Soy leal a mis valores y principios					
7	Me considero persona íntegra					
8	Tengo la flexibilidad para adaptarme a las distintas actividades					
<b>Relaciones interpersonales</b>						
9	Demuestro comportamiento adecuado en mi área de trabajo					
10	Ayudo a las personas a resolver sus conflictos					
11	Tengo habilidades para comunicarme con los demás					
12	Promuevo la cooperación entre compañeros					



**Variable 2: DESEMPEÑO LABORAL**

N°	Preguntas	1	2	3	4	5
		Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
<b>Aptitud</b>						
1	Resuelvo los problemas presentados en mi area de trabajo					
2	Analizo los resultados cuando se presentan problemas					
3	Decido y asumo las responsabilidades mis acciones libremente					
4	Analizo y soluciono los problemas en caso de imprevistos en área de trabajo					
<b>Habilidad</b>						
5	Tengo conocimiento del reglamento interno de mi área de trabajo					
6	Respondo las dudas de los clientes y/o usuarios					
7	Reconozco a las clientes con facilidad en mi área de trabajo					
8	Conozco las responsabilidades como trabajador					
<b>Cognición</b>						
9	Conozco las necesidades y expectativas de los usuarios					
10	Conoce las actividades de cada área de trabajo					
11	Realizo programaciones de los recursos utilizados en mi área de trabajo					
12	Conozco la misión y visión de la entidad financiera					



**FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN**

**III. DATOS GENERALES:**

**Título del trabajo de investigación:**

“RELACIÓN DE INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA FINANCIERA CONFIANZA DE LA CIUDAD DE PUERTO MALDONADO, 2019”

**Nombre del instrumento:** Cuestionario de la variable DESEMPEÑO LABORAL.

**Investigador (a):** Br. Anggie RIMAYHUAMAN YUPANQUI

CRITERIO	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
Forma	1. REDACCIÓN	Los indicadores e ítemes están redactados considerando los elementos necesarios.			X		
	2. CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.			X		
	3. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.			X		
Contenido	4. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.			X		
	5. SUFFICIENCIA	Los ítemes son adecuados en cantidad y profundidad.			X		
	6. INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente el comportamiento de las variables de investigación.			X		
Estructura	7. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos de la investigación.			X		
	8. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.			X		
	9. COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítemes, indicadores, dimensiones y variables.			X		
	10. METODOLOGÍA	La estrategia de investigación responde al propósito del diagnóstico.			X		

**IV. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:**

Procede su aplicación

Debe corregirse

Mg. o Dr. Luz Karín Bocanegra Aguilar  
 DNI. 73986993  
 Teléfono: 986764853



VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

**I. DATOS GENERALES:**

Título del trabajo de investigación:

"RELACIÓN DE INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA FINANCIERA CONFIANZA DE LA CIUDAD DE PUERTO MALDONADO, 2019"

Nombre del instrumento: Cuestionario de la variable INTELIGENCIA EMOCIONAL

Investigador (a): Br. Anggie RIMAYHUAMAN YUPANQUI

**II. DATOS DEL EXPERTO:**

Nombres y Apellidos: Luz Karen Bocangel Aguilar  
Lugar y fecha: Pto. Maldonado 10 de diciembre 2019

**III. OBSERVACIONES EN CUANTO A:**

1. FORMA: (Ortografía, coherencia lingüística, redacción)

Ninguna

2. CONTENIDO: (Coherencia en torno al instrumento, Si el indicador corresponde a los ítemes y dimensiones)

Ninguna

3. ESTRUCTURA: (Profundidad de los ítemes)

Ninguna

**IV. APORTE Y/O SUGERENCIAS:**

**LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:**

Procede su aplicación

Debe corregirse

Firma

Mg o Dr: Luz Karen Bocangel Aguilar

DNI: 73986993

Teléfono: 986264853



**VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**

**Título del trabajo de investigación:**

"RELACIÓN DE INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA FINANCIERA CONFIANZA DE LA CIUDAD DE PUERTO MALDONADO, 2019"

**Nombre del instrumento:** Cuestionario de la variable INTELIGENCIA EMOCIONAL

**Investigadora:** Br. Angie RIMAYHUAMAN YUPANQUI

CRITERIO	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
Forma	1. REDACCIÓN	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios.			X		
	2. CLARIDAD	Está formulado en un lenguaje apropiado.			X		
	3. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.			X		
Contenido	4. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.			X		
	5. SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y profundidad.			X		
	6. INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente el comportamiento de las variables de investigación.			X		
Estructura	7. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos de la investigación.			X		
	8. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.			X		
	9. COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables.			X		
	10. METODOLOGÍA	La estrategia de investigación responde al propósito del diagnóstico.			X		

**II. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:**

Procede su aplicación

Debe corregirse

Firma

Mg. o Dr. Luz Karen Bocanegra Aguilar

DNI 73986993

Teléfono 986764853



VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

V. DATOS GENERALES:

Título del trabajo de investigación:

"RELACIÓN DE INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA FINANCIERA CONFIANZA DE LA CIUDAD DE PUERTO MALDONADO, 2019"

Nombre del instrumento: Cuestionario de la variable DESEMPEÑO LABORAL.

Investigador (a): Br. Anggie RIMAYHUAMAN YUPANQUI

VI. DATOS DEL EXPERTO:

Nombres y Apellidos: Luz Karen Bocangel Aguilos  
Lugar y fecha: Pto. Maldonado 10 de diciembre 2019

VII. OBSERVACIONES EN CUANTO A:

4. FORMA: (Ortografía, coherencia lingüística, redacción)

Ninguna

5. CONTENIDO: (Coherencia en torno al instrumento. Si el indicador corresponde a los ítems y dimensiones)

Ninguna

6. ESTRUCTURA: (Profundidad de los ítems)

Ninguna

VIII. APORTE Y/O SUGERENCIAS:

LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación

Debe corregirse

FIRMA

Mg. o Dr. Luz Karen Bocangel Aguilos

DNI: 73986993

Teléfono: 986764853



FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

III. DATOS GENERALES:

Título del trabajo de investigación:

“RELACIÓN DE INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA FINANCIERA CONFIANZA DE LA CIUDAD DE PUERTO MALDONADO, 2019”

Nombre del instrumento: Cuestionario de la variable DESEMPEÑO LABORAL.

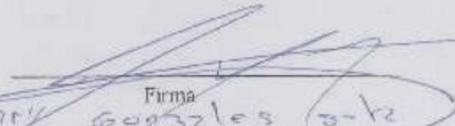
Investigador (a): Br. Anggie RIMAYHUAMAN YUPANQUI

CRITERIO	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
Forma	1. REDACCIÓN	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios.				X	
	2. CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.				X	
	3. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
Contenido	4. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				X	
	5. SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y profundidad.				X	
	6. INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente el comportamiento de las variables de investigación.				X	
Estructura	7. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos de la investigación.				X	
	8. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.				X	
	9. COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables.				X	
	10. METODOLOGÍA	La estrategia de investigación responde al propósito del diagnóstico.				X	

IV. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación

Debe corregirse

Firma:   
 Mg. o Dr.: Henry Gonzales  
 DNI: 70081616  
 Teléfono: 982350940



VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

**I. DATOS GENERALES:**

Título del trabajo de investigación:

"RELACIÓN DE INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA FINANCIERA CONFIANZA DE LA CIUDAD DE PUERTO MALDONADO, 2019"

Nombre del instrumento: Cuestionario de la variable INTELIGENCIA EMOCIONAL

Investigador (a): Br. Angie RIMAYHUAMAN YUFANQUI

**II. DATOS DEL EXPERTO:**

Nombres y Apellidos: Henry Gonzales Soto

Lugar y fecha: Pto. Maldonado 10 de diciembre 2019

**III. OBSERVACIONES EN CUANTO A:**

1. FORMA: (Ortografía, coherencia lingüística, redacción)

Ninguna

2. CONTENIDO: (Coherencia en torno al instrumento. Si el indicador corresponde a los ítems y dimensiones)

Ninguna

3. ESTRUCTURA: (Profundidad de los ítems)

Ninguna

**IV. APOORTE Y/O SUGERENCIAS:**

.....

**LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:**

Procede su aplicación

Debe corregirse

Firma

Mg. o Dr.: Henry Gonzales Soto

DNI: 7008161

Teléfono: 952350440



VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

**I. DATOS GENERALES:**

Título del trabajo de investigación:

"RELACIÓN DE INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA FINANCIERA CONFIANZA DE LA CIUDAD DE PUERTO MALDONADO, 2019"

Nombre del instrumento: Cuestionario de la variable INTELIGENCIA EMOCIONAL

Investigadora: Br. Anggie RIMAYHUAMAN YUPANQUI

CRITERIO	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
Forma	1. REDACCIÓN	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios.				X	
	2. CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.				X	
	3. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
Contenido	4. ACTUALIDAD	Es adecuada a su vez de la ciencia y la tecnología.				X	
	5. SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y profundidad.				X	
	6. INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente el comportamiento de las variables de investigación.				X	
Estructura	7. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos de la investigación.				X	
	8. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.				X	
	9. COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables.				X	
	10. METODOLOGÍA	La estrategia de investigación responde al propósito del diagnóstico.				X	

**II. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:**

Procede su aplicación

Debe corregirse

Firma

Mg. a D.: Henry Gonzales  
DNI: 70081616  
Teléfono: 982350440



VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

V. DATOS GENERALES:

Título del trabajo de investigación:

“RELACIÓN DE INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA FINANCIERA CONFIANZA DE LA CIUDAD DE PUERTO MALDONADO, 2019”

Nombre del instrumento: Cuestionario de la variable DESEMPEÑO LABORAL.

Investigador (a): Br. Anggie RIMAYHUAMAN YUPANQUI

VI. DATOS DEL EXPERTO:

Nombres y Apellidos: Henry Gonzales Sota

Lugar y fecha: Pto. Maldonado 10 de diciembre 2019

VII. OBSERVACIONES EN CUANTO A:

4. FORMA: (Ortografía, coherencia lingüística, redacción)

Ninguna

5. CONTENIDO: (Coherencia en torno al instrumento. Si el indicador corresponde a los ítemes y dimensiones)

Ninguna

6. ESTRUCTURA: (Profundidad de los ítemes)

Ninguna

VIII. APORTE Y/O SUGERENCIAS:

LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación

Debe corregirse

Firma

Mg. o Dr.: Henry Gonzales Sota

DNI: 70081616

Teléfono: 982350940



FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

**III. DATOS GENERALES:**

**Título del trabajo de investigación:**

“RELACIÓN DE INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA FINANCIERA CONFIANZA DE LA CIUDAD DE PUERTO MALDONADO, 2019”

**Nombre del instrumento:** Cuestionario de la variable DESEMPEÑO LABORAL

**Investigador (a):** Br. Anggie RIMAYHUAMAN YUPANQUI

CRITERIO	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
Forma	1. REDACCIÓN	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios.				X	
	2. CLARIDAD	Está formulada en un lenguaje apropiado.				X	
	3. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
Contenido	4. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				X	
	5. SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y profundidad.				X	
	6. INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente el comportamiento de las variables de investigación.				X	
Estructura	7. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos de la investigación.				X	
	8. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos técnicos científicos de la investigación educativa.				X	
	9. COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables.				X	
	10. METODOLOGÍA	La estrategia de investigación responde al propósito del diagnóstico.				X	

**IV. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:**

Procede su aplicación

Debe corregirse

Mg. o Dr.: Dr. María Clara  
DNI: 79119224  
Teléfono: 973640895



VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

**I. DATOS GENERALES:**

Título del trabajo de investigación:

“RELACIÓN DE INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA FINANCIERA CONFIANZA DE LA CIUDAD DE PUERTO MALDONADO, 2019”

Nombre del instrumento: Cuestionario de la variable INTELIGENCIA EMOCIONAL

Investigador (a): Br. Angie RIMAYHUAMAN YLPANQUI

**II. DATOS DEL EXPERTO:**

Nombres y Apellidos: Marco Otazu Otazu

Lugar y fecha: Pta. Maldonado 10 de diciembre 2019

**III. OBSERVACIONES EN CUANTO A:**

1. FORMA: (Ortografía, coherencia lingüística, redacción)

Ninguna

2. CONTENIDO: (Coherencia en torno al instrumento. Si el indicador corresponde a los ítemes y dimensiones)

Ninguna

3. ESTRUCTURA: (Profundidad de los ítemes)

Ninguna

**IV. APORTE Y/O SUGERENCIAS:**

Ninguna

**LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:**

Procede su aplicación

Debe corregirse

Mg. o Dr.: Lic. Marco Otazu Otazu  
DNI: 74119884  
Teléfono: 973690895



VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

Título del trabajo de investigación:

"RELACIÓN DE INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA FINANCIERA CONFIANZA DE LA CIUDAD DE PUERTO MALDONADO, 2019"

Nombre del instrumento: Cuestionario de la variable INTELIGENCIA EMOCIONAL

Investigadora: Br. Anggie RIMAYHUAMAN YUPANQUI

CRITERIO	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
Forma	1. REDACCIÓN	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios.				X	
	2. CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.				X	
	3. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
Contenido	4. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				X	
	5. SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y profundidad.				X	
	6. INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente el comportamiento de las variables de investigación.				X	
Estructura	7. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos de la investigación.				X	
	8. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.				X	
	9. COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables.				X	
	10. METODOLOGÍA	La estrategia de investigación responde al propósito del diagnóstico.				X	

II. LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación

Debe corregirse

Firma:   
Mg. o Dr.: Uc. Mario Ojeda Ojeda  
DNI: 74119228  
Teléfono: 973690895



VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

V. DATOS GENERALES:

Título del trabajo de investigación:

“RELACIÓN DE INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA FINANCIERA CONFIANZA DE LA CIUDAD DE PUERTO MALDONADO, 2019”

Nombre del instrumento: Cuestionario de la variable DESEMPEÑO LABORAL

Investigador (a): Br. Anggie RIMAYHUAMAN YUPANQUI

VI. DATOS DEL EXPERTO:

Nombres y Apellidos:

Marco Otazu Otazu

Lugar y fecha:

Pto. Maldonado 10 de diciembre 2019

VII. OBSERVACIONES EN CUANTO A:

4. FORMA: (Ortografía, coherencia lingüística, redacción)

Ninguna

5. CONTENIDO: (Coherencia en torno al instrumento. Si el indicador corresponde a los ítems y dimensiones)

Ninguna

6. ESTRUCTURA: (Profundidad de los ítems)

Ninguna

VIII. APORTE V/O SUGERENCIAS:

LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación

Debe corregirse

Mg. o Dr.:

*lic. Marco Otazu Otazu*  
Firma

DNI:

74114224

Teléfono:

973290895