



UNIVERSIDAD NACIONAL

“PEDRO RUIZ GALLO”

ESCUELA DE POSTGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN



**Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño
laboral de los colaboradores de la Banca Múltiple de la
Ciudad de Chiclayo**

TESIS

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN CON MENCIÓN EN
GERENCIA EMPRESARIAL**

AUTORA:

Lic. Torres Verastegui, Adela Stefania

ASESOR:

M.Sc. Varias Rodriguez, Ivan

LAMBAYEQUE –PERÚ

2018

**INFLUENCIA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL
DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA
BANCA MÚLTIPLE DE LA CIUDAD DE CHICLAYO**

PRESENTADO POR:

**Lic. ADELA STEFANIA TORRES VERASTEGUI
AUTORA**

**M.Sc. IVAN VARIAS RODRIGUEZ
ASESOR**

APROBADO POR:

**Dr. LUIS ESPINOZA POLO
PRESIDENTE**

**M.Sc. JUAN ZAPATA SANDOVAL
SECRETARIO**

**M.Sc. MELQUIADES A. DE LA TORRE PRETEL
VOCAL**

ACTA DE SUSTENTACIÓN

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

187

Siendo las 4:00 p.m. horas del día 5 de 11 de noviembre del año Dos Mil Dieciocho, en la Sala de Sustentaciones de la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque, se reunieron los miembros del jurado, designados mediante Resolución N° 2122-2018-EPG de fecha 19 de octubre 2018, conformado por:

D.R. LUIS ESPINOSA POLO PRESIDENTE (A)
M. SC. JUAN ZAVATA SANDOVAL SECRETARIO (A)
M. SC. MELQUIADES A. DELATOURE PRETEL VOCAL
M. SC. IVAN VARIAS RODRIGUEZ ASESOR (A)

con la finalidad de evaluar la tesis titulada

"INFLUENCIA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA BANCA MÚLTIPLE DE LA CIUDAD DE CHICLAYO"

presentado por el (la) tesista ADELA STEFANIA TORRES VERGATE GUI sustentación que es autorizada mediante Resolución N° 2122-2018-EPG de fecha 19 DE OCTUBRE DEL 2018

El Presidente del jurado autorizó el inicio del acto académico y después de la sustentación, los señores miembros del jurado formularon las observaciones y preguntas correspondientes, las mismas que fueron absueltas por el (la) sustentante, quien obtuvo 80 puntos que equivale al calificativo de BUENO.

En consecuencia el (la) sustentante queda apto (a) para obtener el Grado Académico de MAESTRO (a) EN ADMINISTRACIÓN CON MENCIÓN EN GERENCIA EMPRESARIAL.

Siendo las 5:10 p.m. horas del mismo día, se da por concluido el acto académico, firmando la presente acta.

PRESIDENTE

SECRETARIO

VOCAL

ASESOR

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Lic. TORRES VERASTEGUI, ADELA STEFANIA, Investigadora Principal y **M.Sc. VARIAS RODRIGUEZ, IVAN**, Asesor del Trabajo de Investigación **“INFLUENCIA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA BANCA MÚLTIPLE DE LA CIUDAD DE CHICLAYO”**; declaro bajo juramento que este trabajo no ha sido plagiado, ni contiene datos falsos. En caso se demostrará lo contrario, asumo responsablemente la anulación de este informe y por ende el proceso administrativo a que hubiera lugar. Que puede conducir a la anulación del título o grado emitido como consecuencia de este informe.

Lambayeque, 06 de Noviembre de 2018.

AUTORA: Lic. Torres Verastegui, Adela Stefania

ASESOR: M.Sc. Varias Rodriguez, Ivan

DEDICATORIA

A mi madre Rosario, por su ejemplo constante de superación y trabajo; a mi padre Emiliano, por ser nuestro incansable respaldo y a mi hijo Rodrigo por ser mi motivación.

Adela.

AGRADECIMIENTO

Deseo expresar mi agradecimiento a todos los docentes de la Maestría en Administración con mención en Gerencia Empresarial de la Escuela de Post Grado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, que hicieron posible la culminación satisfactoria de nuestros estudios.

El agradecimiento especial al asesor el Mg. Iván Varias Rodríguez, por su orientación y apoyo.

El agradecimiento especial a los empleados de los bancos BCP, Scotiabank, Interbank, BBVA, Caja Piura, Caja Sullana, Caja Trujillo, Banco Fallabella; donde se ha llevado a cabo el presente trabajo de investigación, por la colaboración y el apoyo brindado, el cual ha hecho posible realizar ésta tesis.

La autora

ÍNDICE

DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
ÍNDICE.....	vii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
INTRODUCCIÓN.....	11
CAPÍTULO I ANÁLISIS DEL OBJETO DE ESTUDIO	13
1.1. Ubicación.....	14
1.2. Como surge el problema.....	14
1.3. Como Se Manifiesta	18
1.4. Metodología.....	19
1.4.1. Operacionalización de Variables	19
1.4.2. Diseño de Contrastación de la Hipótesis	20
1.4.3. Población y Muestra	20
1.4.4. Materiales, Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	21
1.4.5. Métodos y procedimientos para la recolección de datos	21
1.4.6. Análisis estadísticos de los datos.....	22
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	24
2.1. Bases Teóricas	24
2.1.1. Inteligencia Emocional	24
2.1.2. Desempeño Laboral	25
2.1.3. Autoconocimiento.....	25
2.1.4. Autorregulación	26
2.1.5. Motivación.....	27
2.1.6. Empatía.....	27
2.1.7. Habilidades Sociales	27
2.1.8. Rendimiento de la tarea específica del puesto	28
2.1.9. Mantenimiento de la disciplina personal	28
2.1.10. Demostración del esfuerzo	28
2.1.11. Facilitar el desempeño del equipo y de los compañeros.....	28
2.1.12. Rendimiento de la tarea no específica del puesto	29
2.1.13. Rendimiento de la tarea de comunicación	29

2.1.14. Supervisión/Liderazgo	29
2.1.15. Administración	29
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	31
CONCLUSIONES	60
RECOMENDACIONES	61
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	62
ANEXOS	68

RESUMEN

La presente investigación surge a partir del problema presentado en cómo influye la Inteligencia Emocional sobre el Desempeño Laboral de los colaboradores de la Banca Múltiple de la ciudad de Chiclayo, Frente a esta problemática se planteó el objetivo general: Conocer cómo influye la Inteligencia Emocional sobre el Desempeño Laboral de los colaboradores de la Banca Múltiple de la ciudad de Chiclayo en el periodo 2017 la hipótesis a defender es: La Inteligencia Emocional influye de manera directa en el Desempeño Laboral en los colaboradores de la Banca Múltiple de la ciudad de Chiclayo 2017, la importancia radica en que las organizaciones se han dado cuenta que su capital humano es muy importante y que deben cuidar, han tomado conciencia de que el logro de sus objetivos está influenciado por el óptimo personal para cada puesto y el seleccionarlos de manera errónea podría ocasionar daños que muchas veces se reflejan en el Desempeño que esta persona pueda tener en el ambiente laboral. Los empleados con inteligencia emocional alta saben cómo reaccionar a las situaciones bajo presión dentro de las empresas; Entonces, es muy importante, conocer quiénes son los empleados que tienen más desarrollada la Inteligencia Emocional; y esta es la clave para obtener el éxito profesional sin ser presa de los propios sentimientos

Al término de la investigación se concluyó: que la Inteligencia Emocional influye de manera directa en el Desempeño Laboral de los colaboradores de la banca múltiple de la ciudad de Chiclayo

Palabras clave: inteligencia emocional, influencia, desempeño laboral, colaboradores

ABSTRACT

The present research arises from the problem presented in how Emotional Intelligence influences on the Labor Performance of the Multiple Banking collaborators of the city of Chiclayo. Faced with this problem, the general objective was: To know how Emotional Intelligence influences the Work performance of the collaborators of the Multiple Banking of the city of Chiclayo in the period 2017 the hypothesis to defend is: Emotional Intelligence directly influences the Labor Performance in the Multiple Banking collaborators of the city of Chiclayo 2017, the Importance is that organizations have realized that their human capital is very important and that they must take care, they have become aware that the achievement of their objectives is influenced by the optimum personnel for each position and the wrong selection could cause damages That many times are reflected in the Performance that this person can have in the a Working environment. Employees with high emotional intelligence know how to react to situations under pressure within companies; So, it is very important, to know who are the employees who have the most developed Emotional Intelligence; And this is the key to achieving professional success without being prey to one's own feelings

At the end of the investigation it was concluded that: Emotional Intelligence directly influences the Labor Performance of the collaborators of the multiple banking of the city of Chiclayo

Keywords: emotional intelligence, influence, work performance, collaborators

INTRODUCCIÓN

Existe preocupación respecto a la Influencia de la Inteligencia Emocional sobre el Desempeño Laboral de los colaboradores de la Banca Múltiple de la ciudad de Chiclayo 2017.

La importancia de la presente investigación es que sus resultados nos darán a conocer los factores de la Inteligencia Emocional que influyen en el Desempeño laboral de los colaboradores de la Banca Múltiple de la ciudad de Chiclayo 2017. Por lo tanto, nuestro problema quedó enunciado de la siguiente manera: ¿Cómo influye la Inteligencia Emocional sobre el Desempeño Laboral de los colaboradores de la Banca Múltiple de la ciudad de Chiclayo?

Asimismo, el objeto de estudio se centra en Influencia de la Inteligencia Emocional sobre el Desempeño Laboral de los colaboradores de la Banca Múltiple de la ciudad de Chiclayo 2017.

En tal sentido, el objetivo general de la investigación quedó enunciado de la siguiente manera: Conocer cómo influye la Inteligencia Emocional sobre el Desempeño Laboral de los colaboradores de la Banca Múltiple de la ciudad de Chiclayo.

Siendo los objetivos específicos:

- a. Definir si la autorregulación de las emociones individuales influye con la Inteligencia Emocional de los colaboradores de la Banca Múltiple de la ciudad de Chiclayo.
- b. Analizar si la motivación afecta en la Inteligencia Emocional de cada colaborador de la Banca Múltiple de la ciudad de Chiclayo.
- c. Determinar si la empatía individual influye en la Inteligencia Emocional de los colaboradores de la Banca Múltiple de la ciudad de Chiclayo.
- d. Conocer si el rendimiento de la tarea específica del puesto de un colaborador de la Banca Múltiple de la ciudad de Chiclayo afecta su Desempeño Laboral.
- e. Determinar si la demostración del esfuerzo individual de cada colaborador de la Banca Múltiple de la ciudad de Chiclayo influye en el Desempeño Laboral.

- f. Conocer si el rendimiento de la tarea de comunicación es un indicador de Desempeño Laboral de los trabajadores de la Banca Múltiple de la ciudad de Chiclayo.
- g. Determinar si la adecuada supervisión y el liderazgo influyen en el desempeño laboral de los empleados de la Banca Múltiple de la ciudad de Chiclayo.

La hipótesis a defender: La Inteligencia Emocional influye de manera directa en el Desempeño Laboral en los colaboradores de la Banca Múltiple de la ciudad de Chiclayo 2017.

Las variables de estudio son: La Inteligencia Emocional (variable Independiente) y el Desempeño Laboral (Variable Dependiente)

Para facilitar su comprensión el estudio se ha organizado en tres capítulos:

Capítulo I: donde se desarrolla la investigación, la evolución del problema, las características del objeto de estudio, como se manifiesta el problema, la metodología, los instrumentos, la recolección de datos, el tratamiento de la información y el rendimiento de la muestra. A partir de la ubicación geográfica, donde se desarrolla la investigación objeto de estudio.

Capítulo II: Presenta el Marco Teórico Epistemológico, se encuentran los antecedentes, la teoría base y enfoques relacionados a las variables de estudio.

Capítulo III: está referido a los resultados obtenidos del análisis e interpretación de los resultados del cuestionario; se explicita la discusión de los resultados y la comprobación de la hipótesis.

Se finaliza este trabajo con las conclusiones, que hace referencia a los hallazgos significativos de la investigación, las recomendaciones; las referencias bibliográficas y los anexos.

CAPÍTULO I

ANÁLISIS DEL OBJETO DE ESTUDIO

CAPITULO I: ANÁLISIS DEL OBJETO DE ESTUDIO

1.1. Ubicación

La Provincia de Chiclayo ubicada en la Región norte del Perú, con un área total de 3288.07 km² y con una población total de 836 299 habitantes de los cuales más del 50% de ellos son adultos que conforman la población económicamente activa del Perú; Chiclayo es considerada uno de los principales puntos comerciales del norte y nexos con ciudades del nororiente de nuestro país.

En la Ciudad de Chiclayo existen los siguientes bancos: Banco de Crédito del Perú, Banco de Comercio, Banco Interamericano de Finanzas, Banco Financiero, BBVA Continental, Interbank, MiBanco, Scotiabank, Banco GNB, Banco Fallabella, Banco Ripley, Banco Azteca, Banco CENCOSUD, AgroBanco, Banco de la Nación; Existen también Financieras como: Crediscotia, Confianza, Compartamos, Efectiva, Oh!, TFC; y también Cajas Municipales de Ahorro y Crédito como: Trujillo, Huancayo, Piura, Sullana; Cajas Municipales de Crédito ; Popular como: Caja Metropolitana de Lima; Cajas Rurales de Ahorro y Crédito como: Sipán y Raíz; y EDPYMES como: Alternativa, BBVA Consumer Finance, Inversiones la Cruz, Marcimex. (BCRP, 2016).

Cada una de estas instituciones tienen por lo menos 2 sucursales repartidas por toda la ciudad ubicándose en sitios estratégicos debido a la demanda de los clientes, como por ejemplo el centro de la Ciudad de Chiclayo, en el Centro Comercial Real Plaza Chiclayo, cerca al mercado de abastos más grandes del Norte Moshoqueque y ahora están abriendo agencias en la Urbanización Santa Victoria, una de las urbanizaciones más conocida en la ciudad de Chiclayo. Todas estas instituciones brindan atención a los más de 500 000 habitantes de la ciudad de Chiclayo, para lo cual utilizan cerca de 1200 empleados al servicio de los clientes.

1.2. Como surge el problema

Evolución Histórica Tendencial del Objeto de Estudio:

(BANCAFACIL, 2015) El nacimiento de los bancos es casi tan antiguo como la aparición de las organizaciones humanas, ya que las personas siempre han necesitado

de alguien que financie las ideas y proyectos que ellas tienen. Así es como, a partir del siglo IV A.C. en varias ciudades griegas se constituyen bancos públicos, administrados por funcionarios especialmente destinados a esta labor. Estas instituciones, además de su rol propiamente bancario (ligado a operaciones de cambio y crédito), recaudaban impuestos y acuñaban moneda.

En el Perú, El primer banco nació el 15 de noviembre de 1862 y fue el Banco de la Providencia, fundado por el ciudadano belga Francisco Watteau en un local de la calle San Pedro (cuadra 3 del jirón Ucayali) y con un capital de un millón de pesos; gobernaba el Perú el general Miguel de San Román.

(Venemedia, 2014) La Definición de Banca Múltiple según Venemedia es: En términos financieros una banca múltiple o Universal como también se le conoce, es aquellas instituciones financieras que siguiendo los lineamientos fijados por la ley general de bancos, está autorizada para llevar a cabo todas aquellas operaciones realizadas por entidades financieras especializadas, por ejemplo, bancos comerciales, de inversión, hipotecarios, fondos de mercados monetarios, etc. Las entidades financieras de Banca Múltiple en la Ciudad de Chiclayo están formadas por: Banco de Crédito del Perú, Banco de Comercio, Banco Interamericano de Finanzas, Banco Financiero, BBVA Continental, Interbank, MiBanco, Scotiabank, Banco GNB, Banco Fallabella, Banco Ripley, Banco Azteca, Banco CENCOSUD, AgroBanco, Banco de la Nación; Existen también Financieras como: Crediscotia, Confianza, Compartamos, Efectiva, Oh!, TFC; y también Cajas Municipales de Ahorro y Crédito como: Trujillo, Huancayo, Piura, Sullana; Cajas Municipales de Crédito ; Popular como: Caja Metropolitana de Lima; Cajas Rurales de Ahorro y Crédito como: Sipán y Raíz; y EDPYMES como: Alternativa, BBVA Consumer Finance, Inversiones la Cruz, Marcimex. (BCRP, 2016).

Los bancos hoy en día tienen personal en contacto directo con los clientes, los cuales siempre tienen reclamos, quejas, dudas consultas y estas son resueltas y explicadas por los trabajadores de estas entidades financieras. Estos empleados deben tener la capacidad de poder reaccionar ante estas situaciones independientemente de los factores personales que les pueda afectar en ese momento, pero, ¿por qué algunas personas no están dispuestas a lidiar con los problemas de otros, incluso de sus propios compañeros de trabajo? Inicialmente la respuesta fue, que algunos individuos tenían un coeficiente de inteligencia superior al de los demás. Hoy sabemos que el nuevo concepto que da

respuesta a éste y otros interrogantes es la inteligencia emocional, Mayer y Salovey, psicólogos de la Universidad de New Hampshire y Yale, introdujeron el término *Inteligencia Emocional* por primera vez en los años noventa, ellos citaron “*la inteligencia emocional incluye la habilidad para percibir con precisión, valorar y expresar emoción; la habilidad de acceder y/o generar sentimientos cuando facilitan pensamientos; la habilidad de comprender la emoción y el conocimiento emocional; y la habilidad para regular las emociones para promover crecimiento emocional e intelectual*”. La inteligencia emocional se refiere a un “**pensador con un corazón**” (“*a thinker with a heart*”) que percibe, comprende y maneja relaciones sociales (Mayer & Salovey, 1997) Inteligencia Emocional es una destreza que nos permite conocer y manejar nuestros propios sentimientos, interpretar o enfrentar los sentimientos de los demás, sentirnos satisfechos y ser eficaces en la vida, a la vez que crear hábitos mentales que favorezcan nuestra propia productividad.

(Gabel, 2005) En su tesis INTELIGENCIA EMOCIONAL, Perspectivas y aplicaciones ocupacionales comento: “*A través de la evolución del concepto de IE, se ha generado el reconocimiento de los aspectos psicológicos no cognitivos que intervienen en el comportamiento humano. En esta línea, los estudios han demostrado una correlación altamente significativa entre el aspecto cognitivo y el emocional en las personas, y cómo tal relación es importante para la obtención de resultados efectivos en cualquier área de la actividad humana*”. En este estudio Gabel, nos indica que la importancia que tiene la Inteligencia Emocional en la obtención de resultados efectivos en cualquier actividad Humana incluyendo lo laboral.

(GESTION, 2013) En un artículo publicado por el Diario Gestión en el 2013, en su artículo “La inteligencia emocional explica hasta un 30% de los logros de los ejecutivos” menciona a la Inteligencia Emocional como un factor clave en el desarrollo de líderes: “*Mientras más subes de puesto, la inteligencia emocional se hace más importante... Otro punto que hace de la inteligencia emocional importante en el mercado es que hoy las empresas buscan este factor en los CV de los postulantes. “Lo que es importante es qué has hecho. Qué retos has logrado cumplir en dos términos: la parte técnica y en tu forma de liderar, de tratar a la gente. ¿Qué has logrado hacer que las personas hagan mejor?”*”

De acuerdo a (Stoner & al., 1996) la evaluación del desempeño se define como el procedimiento que es empleado por los gerentes y administradores para hacer una cotejo entre el nivel que un trabajador ofrece en su puesto y los objetivos que dicho puesto requiere. Entonces debemos definir de qué manera la Inteligencia emocional influye en el desempeño laboral de cada empleado para lograr un óptimo desarrollo de las organizaciones.

En el día a día en nuestros centro laborales, nos damos cuenta que no solo las condiciones intelectuales o académicas determinan el éxito en el trabajo, si no que van de la mano con otro tipo de habilidades frente a los problemas diarios a los que nos podemos enfrentar, como las respuestas individuales a situaciones de tensión o inesperadas dentro del trabajo, al trabajo bajo presión, al exceso de carga laboral, a las situaciones de contingencia que se puedan dar dentro de la empresa, al asumir funciones que no te corresponden solo por colaborar con los compañeros de trabajo, etc. Ante estas situaciones responde nuestra inteligencia emocional.

Las empresas para poder medir el rendimiento de sus colaboradores los evalúa mediante la medición del Desempeño Laboral, mediante el cual un empleador tiene en cuenta factores como la capacidad de liderazgo, la gestión del tiempo, las habilidades organizativas y la productividad para analizar a cada empleado de forma individual. Las revisiones del Desempeño Laboral por lo general se llevan a cabo anualmente y pueden determinar que se eleve la elegibilidad de un empleado, es decidir si es apto para ser promovido o no.

Entonces, es muy importante, tanto para los empleadores como para los empleados, conocer quiénes son los empleados que tienen más desarrollada la Inteligencia Emocional; estos son muy importantes para las empresas ya que en ellas se prospectan los nuevos líderes quienes están preparados emocionalmente para afrontar riesgos y responsabilidades las cuales se transformaran en resultados positivos para la empresa. La Inteligencia Emocional es la clave para obtener el éxito profesional sin ser presa de los propios sentimientos.

Así la Pregunta de investigación queda formulada de la siguiente manera:

¿Cómo influye la Inteligencia Emocional en el Desempeño Laboral en los empleados de la Banca Múltiple de la Ciudad de Chiclayo 2017?

1.3. Como Se Manifiesta

Características Actuales del Objeto de Estudio:

De la Descripción problemática, existe la necesidad de identificar la Influencia de la Inteligencia Emocional en el Desempeño Laboral de los Colaboradores de la Banca Múltiple de la Ciudad de Chiclayo 2017, visto desde la perspectiva conceptual de los factores que intervienen en su proceso.

Hoy en día las organizaciones buscan herramientas adecuadas para mantenerse a flote en este ambiente tan competitivo y mantenerse en el mercado, muchas veces no se dan cuenta del riesgo que corre su personal, a nivel profesional y físico, como es la fuga de capital humano que es importante para ellos y también por mantener su organización siempre en alto. Por esta razón las organizaciones se han dado cuenta que su capital humano es muy importante y que deben cuidar, han tomado conciencia de que el logro de sus objetivos está influenciado por el óptimo personal para cada puesto y el seleccionarlos de manera errónea podría ocasionar daños que muchas veces se reflejan en el Desempeño que esta persona pueda tener en el ambiente laboral.

Uno de los sectores económicos donde podemos ver reflejada esta influencia es las empresas de Servicios, las cuales su principal virtud es el contacto directo con el cliente, una de las empresas que pertenece al sector Terciario de la Economía del Perú es la Banca Múltiple. En el estudio realizado por la PUCP (Bustamante, 2010) en su estudio: *Inteligencia emocional y liderazgo en los gerentes bancarios del Perú* se encontró “En el estudio, se encontró una correlación positiva media entre la inteligencia emocional y el estilo de liderazgo transformacional de los gerentes que participaron de la investigación”. Este estudio midió la influencia de la Inteligencia emocional sobre el nivel de liderazgo de más de 102 gerentes bancarios los cuales fueron sometidos a varias pruebas sobre la Inteligencia Emocional.

1.4. Metodología

1.4.1. Operacionalización de Variables

Cuadro 1: Operacionalización de Variables

Variables	Autor	Dimensiones (d)/ Indicadores	Instrumentos	Validación del Instrumento
Inteligencia Emocional	David Goleman	(d)Competencias personales <ul style="list-style-type: none"> • Autoconocimiento • Autorregulación • Motivación (d)Competencias Sociales <ul style="list-style-type: none"> • Empatía • Habilidades sociales 	Instrumento: Cuestionario	Cuestionario Validado
Desempeño Laboral	John P. Campbell	(d)Conocimiento Declarativo <ul style="list-style-type: none"> • Competencia o Rendimiento de la tarea específica del puesto • Demostración del esfuerzo • Mantenimiento de la disciplina personal • Facilitar el desempeño (d)Habilidades y conocimientos procedimental <ul style="list-style-type: none"> • del equipo y de los compañeros • Competencia o Rendimiento de la tarea no específica del puesto • Rendimiento de la tarea de Comunicación oral – escrita (d) Motivación <ul style="list-style-type: none"> • Supervisión, gestión/liderazgo • Administración 	Instrumento: Cuestionario	Cuestionario Validado

1.4.2. Diseño de Contrastación de la Hipótesis

El tipo de investigación fue una investigación empírica, de corte transversal, no experimental, causal, de tipo exploratorio y descriptivo. La investigación exploratoria en un inicio, porque el tema a estudiar nunca ha sido tratado en la región, no se han realizado estudios sobre el tema o estadística, por lo que no se tienen antecedentes o estudios previos. El estudio exploratorio buscó aumentar el grado de familiaridad con el tema a investigar, obtener información que permitió después llevar a cabo una investigación más completa y detallada.

Este trabajo de investigación es cuantitativo, aplicaremos encuestas, se elaboró una encuesta en base al cuestionario ya acreditado dado por Goleman para la Inteligencia emocional y se agregaron preguntas acerca de Desempeño Laboral basados en las dimensiones de estudio de Campbell que se aplicó a la muestra de los empleados de la Banca Múltiple de la ciudad de Chiclayo,

El muestreo fue estratificado y aleatorio simple.

Para obtener la confiabilidad de los instrumentos y consistencia del cuestionario se analizó con el índice alfa de Cronbach (α). a todos los ítems del cuestionario, que se aplicaron a la muestra y se realizaron algunas iteraciones para determinar aquellos que podían ser eliminados. Para tener al final, solamente los atributos más relevantes.

1.4.3. Población y Muestra

El universo lo constituyeron todos los empleados de la Banca Múltiple de la ciudad de Chiclayo, los cuales ascienden a aproximadamente 1200 empleados, siendo la muestra de 291 empleados. Según (GESTION, 2013) los cuales pertenecen a la banca privada incluidas cajas rurales de ahorro y crédito y tienen diferentes costumbres edades sexo, condición social, tipo de contrato y formación, (SBS, 2017) la SBS en su informe acerca de la banca Múltiple indica que el total del Capital Humano de este sector es más de 64 mil empleados a nivel nacional, (GESTION, 2013) Gestión indicó que cerca del 2.06% del total de los empleados se encuentran en la ciudad de Chiclayo que corresponde cerca

de 1200 empleados de este sector. se adjunta en el ANEXO 1 el cuadro donde se realizó el cálculo de la muestra con su respectiva fórmula.

$$\frac{N * (\alpha_c * 0,5)^2}{1 + (e^2 * (N - 1))} =$$

Aplicando la fórmula, como se muestra en el ANEXO 1, obtenemos que de los 1200 empleados (población) la muestra sería 291 empleados de banco.

1.4.4. Materiales, Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Se utilizó como instrumento la Encuesta; esta encuesta estuvo dirigido a los empleados de las diferentes instituciones bancarias y tiene como objetivo recopilar la información relacionada con la investigación y contiene preguntas cerradas con varias alternativas de respuesta, utilizando la técnica Escala de Likert.

Fiabilidad

La confiabilidad del instrumento se determinó con la medida de consistencia interna denominada “Coeficiente Alpha Cronbach” al 0,785.

Validez

Se entiende como el grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir. Se evaluó la validez a partir de que el instrumento ya ha sido validado por los autores de las teorías.

1.4.5. Métodos y procedimientos para la recolección de datos

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación se contó con la autorización de los gerentes zonales y de agencias de la Banca Múltiple de la ciudad de Chiclayo. Por ser un estudio experimental, se siguió todas las normas éticas relacionadas con el tema y se considerarán diversos principios jurídicos

respetando la originalidad y la propiedad intelectual. Visité las agencias financieras en horario de poca afluencia de público, para que cada empleado que tiene trato directo con clientes pudiera llenar la encuesta de manera tranquila, cada agencia bancaria tiene como mínimo 10 trabajadores, desde ventanillas, funcionarios hasta gerente o administrador de oficina.

Se aplicó la encuesta

1.4.6. Análisis estadísticos de los datos.

Concluida la recolección de los datos, se elaboró la tabla matriz a fin de tener una vista panorámica de los datos, luego se ingresaron en el programa estadístico SPSS o llamado Statistical Pack For the Social Sciences, versión 22, para ser procesados y presentar los resultados en cuadros para el análisis e interpretación respectiva de los resultados. También utilizamos para efectos del análisis e interpretación de los cuadros, la estadística descriptiva. Se utilizó las medidas de tendencia central: Media Aritmética. Son valores numéricos, estadígrafos que representan la tendencia de todo el conjunto de datos estadísticos.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Bases Teóricas

2.1.1. Inteligencia Emocional

(Goleman, 1995) En un artículo en una pequeña revista académica por dos psicólogos, John Mayer, (ahora en la Universidad de New Hampshire) y Peter Salovey (Universidad De Yale) ofrecieron la primera formulación de un concepto que ellos llaman "inteligencia emocional", esta frase que impactó a David Goleman se inspiró a que en 1995 escribiera su libro Emotional Intelligence en el cual cita: “ Recuerdo haber tenido la idea, justo antes de este libro que fue publicado hace diez años, que un día oí una conversación en la que dos desconocidos utilizaron la inteligencia emocional como frase y entendí lo que quería decir, me habría logrado difundir el concepto más ampliamente en la cultura”. Ahora es un concepto ampliamente usado incluso algunas escuelas de diferentes culturas como Islámicas, americanas, Sur América, etc. las estudian y aplican a sus estudiantes. Las Dimensiones de estudio para Inteligencia Emocional que da Goleman son:

a) **Competencias Personales:** esta dimensión está dada por los siguientes indicadores:

- Autoconocimiento
- Autorregulación
- Motivación

b) **Competencias Sociales:** esta dimensión está dada por los siguientes indicadores:

- Empatía
- Habilidades sociales

2.1.2. Desempeño Laboral

(Campbell, 1990) En su libro “Modelando el problema de predicción de rendimiento en aplicaciones industriales y psicología organizacional” habla sobre 8 dimensiones de evaluación del Desempeño, las cuales se tomarán en cuenta en esta investigación. Según Campbell El nivel de desempeño está ligado a la personalidad, inteligencia e intereses. Campbell propuso tres determinantes directos del desempeño laboral:

1) **Conocimiento declarativo (CD)** => comprensión de lo requerido para la tarea

- Rendimiento de la tarea específica del puesto
- Mantenimiento de la disciplina personal
- Demostración del esfuerzo

2) **Habilidades y conocimiento procedimental (HCP)** => conocimiento sobre cómo se realiza una tarea.

- Facilitar el desempeño del equipo y de los compañeros
- Rendimiento de la tarea **no** específica del puesto
- Rendimiento de la tarea de comunicación

3) **La motivación (M)** => condiciones responsables de las variaciones en intensidad, calidad y dirección de la conducta

- Supervisión/liderazgo
- Administración

2.1.3. Autoconocimiento

(Gascón, 2009) El autoconocimiento es la raíz de todo conocimiento. En unicidad, raíz y emergencia componen e interesan a la razón. Puesto que el ser

humano es racional, debería estar motivado por el cultivo de su pensamiento, pero sobre todo de su tramo radical, tanto más cuanto mayor sea el porte de lo que sobresale, cuanto más próxima nos quede la cornisa, cuanto más incierta sea la de ambulante trayectoria humana. Desde la práctica didáctica, el autoconocimiento es un tema simultáneamente transversal y radical a cualquier otro ámbito que se pueda aprender, investigar o comunicar. Por eso entiendo que una enseñanza de la que pueda obtenerse dominio cognoscitivo es eficaz; una educación que favorezca la realización de aprendizajes significativos y creativos es sin duda fértil; pero una Didáctica que adopte al autoconocimiento como referente formativo siempre puede ser más útil para conocer y ser mejor.

2.1.4. Autorregulación

(Goleman, 1995) La autorregulación se refiere a la capacidad de gestionar o de encauzar las emociones debidamente. El verdadero desafío para la autorregulación surge ante las situaciones y emociones no deseadas. Cuando hablamos de Autorregulación, el primer paso se inicia en la Auto-conciencia; en saber cómo funcionamos y cómo somos. Por ejemplo, para que en situaciones conflictivas seamos capaces de regular nuestra agresividad, antes hemos de reconocernos como personas con un determinado grado de agresividad aunque no nos guste. Si no sucede así, es más fácil que lleguemos a perder el control. Si recurrimos a “controlar” las emociones a base de contener, estamos bloqueando la expresión de éstas, y negando su permiso y derecho a aparecer. Si esta respuesta es habitual y repetida, con el tiempo esta expresión será desviada por medio de otra conducta o reacción. Es cierto que en ocasiones será necesario saber “controlar” la expresión inadecuada de la emoción, pero para llegar a esa capacidad, primeramente se ha de trabajar esa habilidad, además de reconocer las tendencias y cualidades de uno mismo.

2.1.5. Motivación

(Chiavenato, 2009) La motivación es el concepto más vinculado con la perspectiva microscópica del Comportamiento Organizacional. A pesar de la enorme importancia de la motivación resulta difícil definirla con pocas palabras y no existe consenso al respecto, lo que hace aún más difícil aplicar sus conceptos en el quehacer diario de las organizaciones. Por lo general, se utilizan términos como necesidades, deseos, voluntad, metas, objetivos, impulsos, motivos e incentivos. La palabra motivación proviene del latín moveré, que significa mover. Expresa que la Motivación es un proceso psicológico básico. Junto con la percepción, las actitudes, la personalidad y el aprendizaje, es uno de los elementos más importantes para comprender el entorno.

2.1.6. Empatía

(Moya-Albiol, 2009) Entendemos por empatía la capacidad para experimentar de forma vicaria los estados emocionales de otros, siendo crucial en muchas formas de interacción social adaptativa. Tiene dos componentes: uno cognitivo, muy relacionado con la capacidad para abstraer los procesos mentales de otras personas, y otro emocional, que sería la reacción ante el estado emocional de otra persona. El desarrollo de las técnicas de neuroimagen ha hecho posible que se avance en el conocimiento de los circuitos neuronales implicados en la empatía mediante la utilización de diversas estrategias en el laboratorio. Los principales estudios se han centrado en la presentación de estímulos, entre los que hemos diferenciado los emocionales, los de expresión de asco, los somato sensoriales y los dolorosos, así como en el análisis de la relación entre empatía y perdón.

2.1.7. Habilidades Sociales

(Elia, 2005) Se define como el conjunto de hábitos, en nuestras conductas pero también en nuestro pensamientos y emociones, que nos permiten comunicarnos con los demás en forma eficaz, mantener relaciones interpersonales

satisfactorias, sentirnos bien al relacionarnos con otras personas y conseguir que los demás impidan lograr nuestros objetivos. Son pautas de pensamientos emociones conductas que nos permiten relacionarnos en forma tal que consignamos un máximo de beneficio y un mínimo de consecuencias negativas, tanto a corto y largo plazo.

Esta parte está relacionada con las preguntas de la 1 a la 15 de la encuesta

2.1.8. Rendimiento de la tarea específica del puesto

Según (Campbell, 1990) esta dimensión se refiere al nivel de cumplimiento de las tareas solicitadas por el empleador al empleado dentro de sus funciones en determinado puesto, sin plus adicional.

2.1.9. Mantenimiento de la disciplina personal

(Campbell, 1990) indica que es el Grado en que se evitan conductas tales como abuso de alcohol o consumo de drogas, o infracciones de la ley o normas, y niveles de absentismo excesivo, infracción de reglas internas y pautas de convivencia dentro del centro laboral.

2.1.10. Demostración del esfuerzo

(Campbell, 1990) se define como una demostración de la voluntad para trabajar con eficiencia. El esfuerzo es representativo de la velocidad con que se aplica la habilidad y es normalmente controlada en un alto grado por el empleado.

2.1.11. Facilitar el desempeño del equipo y de los compañeros

(Campbell, 1990) lo define como grado en que el individuo apoya a sus compañeros, los ayuda con problemas relacionados con sus puestos y actúa

como un formador de hecho, como fuente de consulta hasta como una imagen a imitar.

2.1.12. Rendimiento de la tarea no específica del puesto

(Campbell, 1990) lo define como el Desempeño en las tareas técnicas y centrales genéricas para todos los puestos similares.

2.1.13. Rendimiento de la tarea de comunicación

(Campbell, 1990), Presentaciones verbales o escritas a audiencias de tamaño variable, en las cuales se mide el éxito o el fracaso del Emisor.

2.1.14. Supervisión/Liderazgo

(Campbell, 1990) Influir, dirigir y monitorizar empleados, y la percepción que tiene el personal a su cargo de esta función.

2.1.15. Administración

(Campbell, 1990) Conductas relacionadas con la organización, implementación y obtención de recursos y la percepción de del empleado de esta gestión.

Esta segunda parte está relacionada con las preguntas de la 16 a la 45 del cuestionario aplicado

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	291	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	291	100,0

- a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.
- b. Ninguna de las encuestas fue excluida
- c. El 100% de las encuestas fueron válidas
- d. Datos proporcionados por SPSS

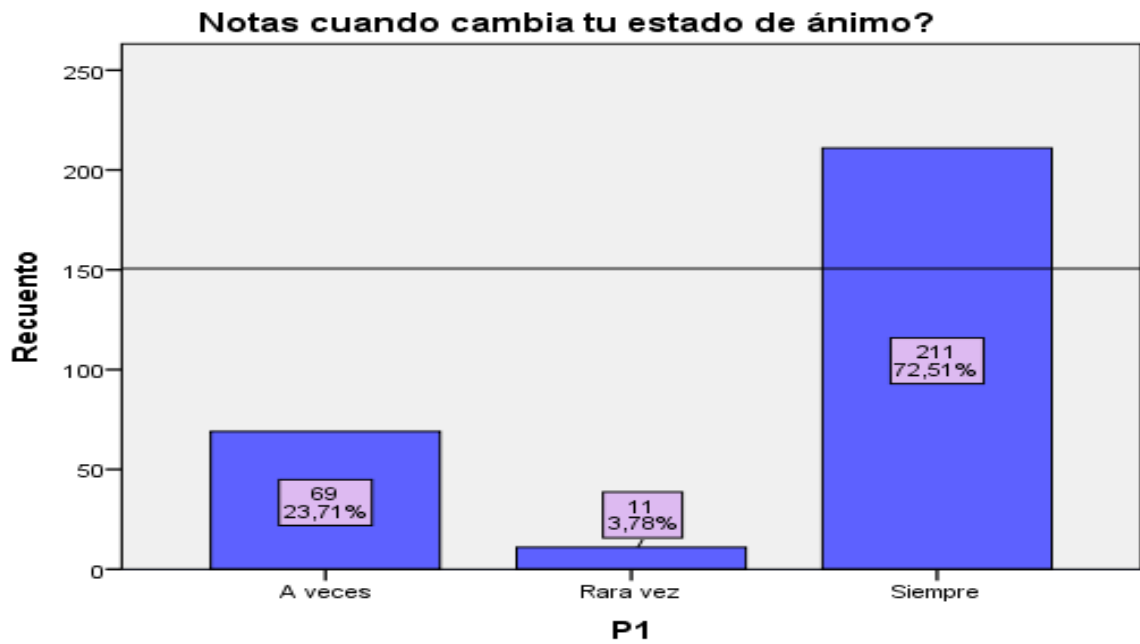
Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,837	,859	45

- a. Según SPSS el instrumento es Fiable
- b. Los elementos se refieren al número de preguntas

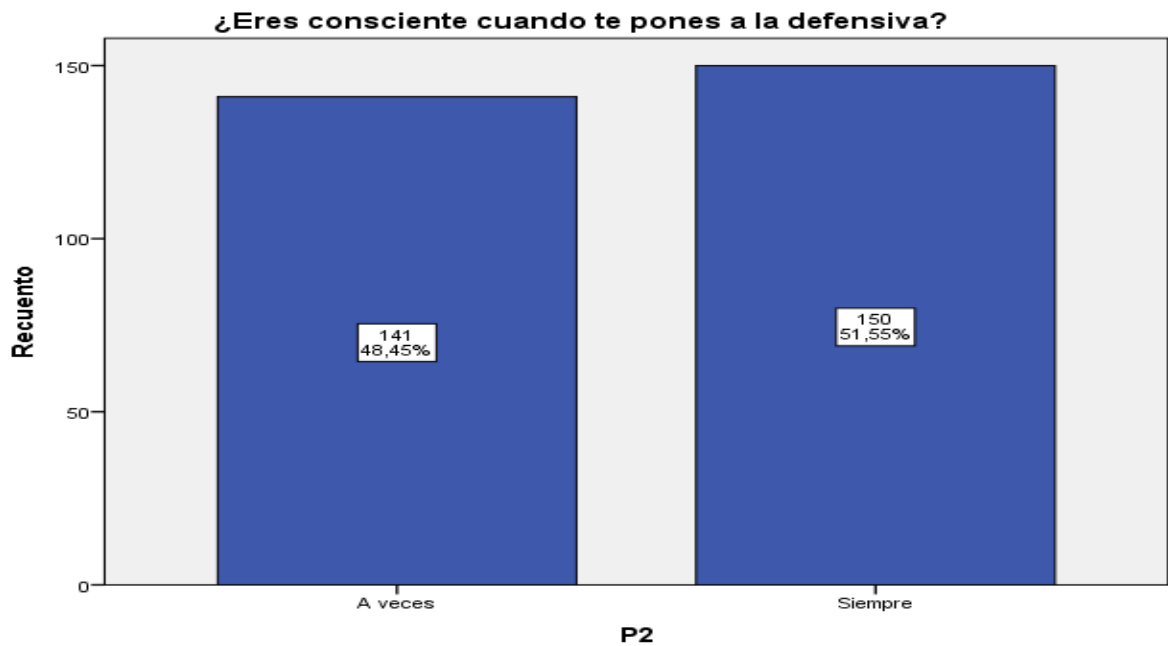
El cuestionario consta de 45 preguntas ,15 primeras sobre IE (inteligencia Emocional) y las 30 restantes sobre DL (desempeño laboral)

PREGUNTA1



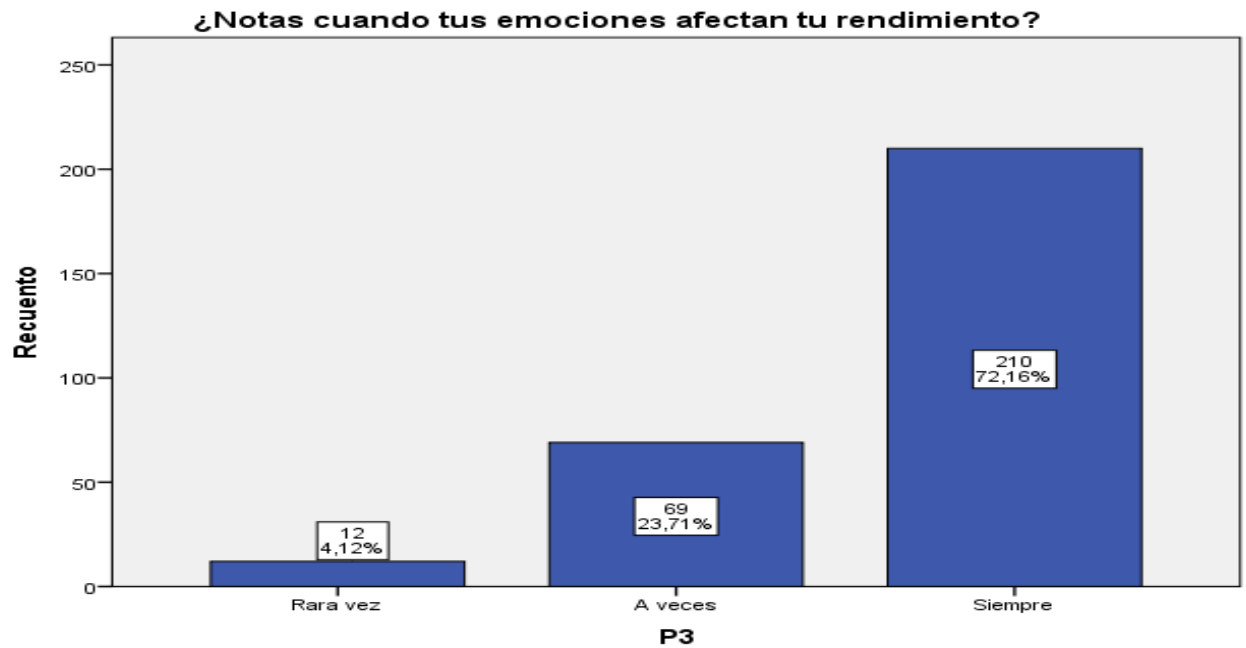
El 72.51% de los encuestados respondieron que siempre notan cuando cambia su estado de ánimo, el 23.71% a veces lo nota y sólo el 3.78% a veces.

PREGUNTA 2:



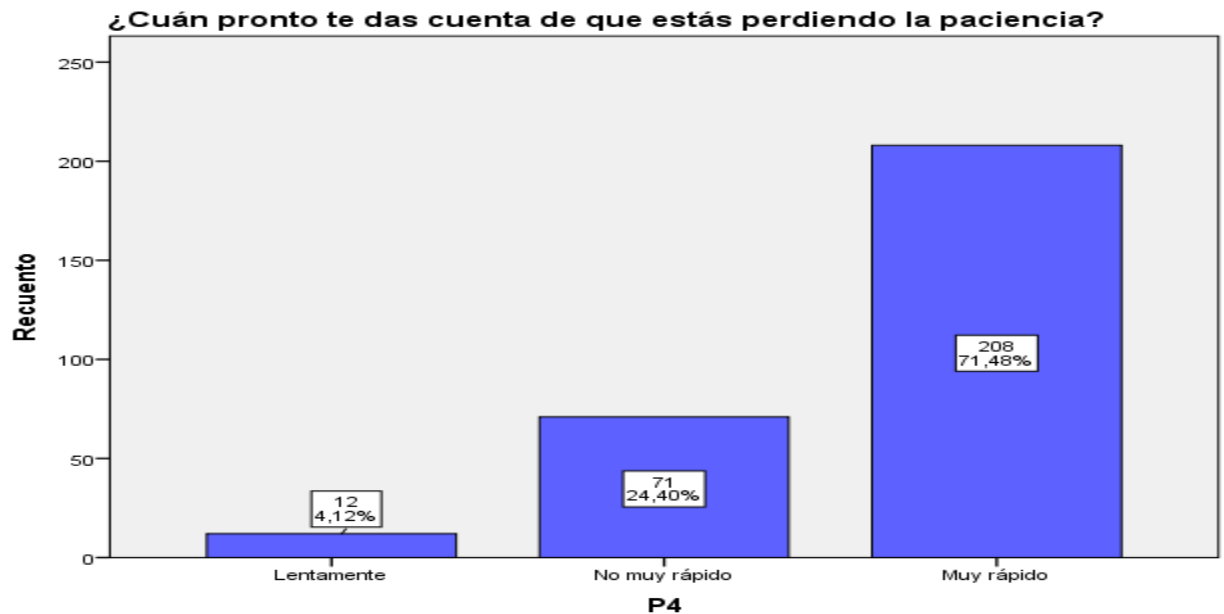
El 51.55% de los encuestados respondió que siempre era consciente cuando se pone a la defensiva, el 48.45% respondió que a veces.

PREGUNTA 3:



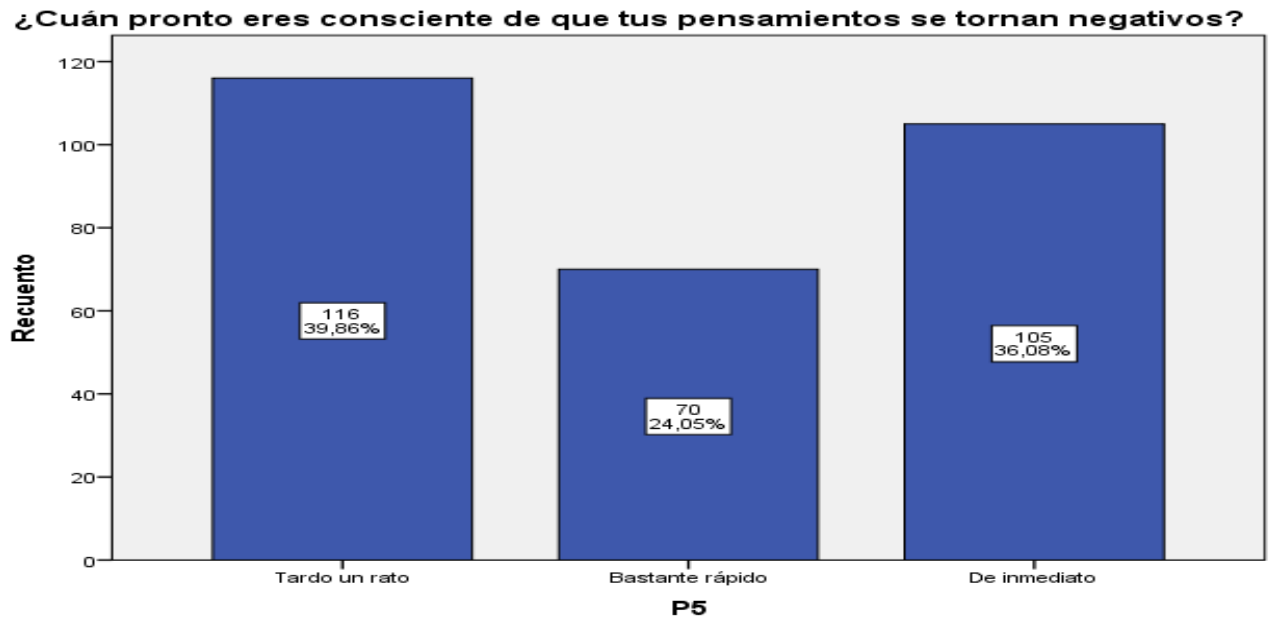
El 72.16% respondió que siempre nota cuando sus emociones afectan su rendimiento, el 23.71% dijo que a veces y solo un 4.12% dijo que rara vez lo notaba.

PREGUNTA 4:



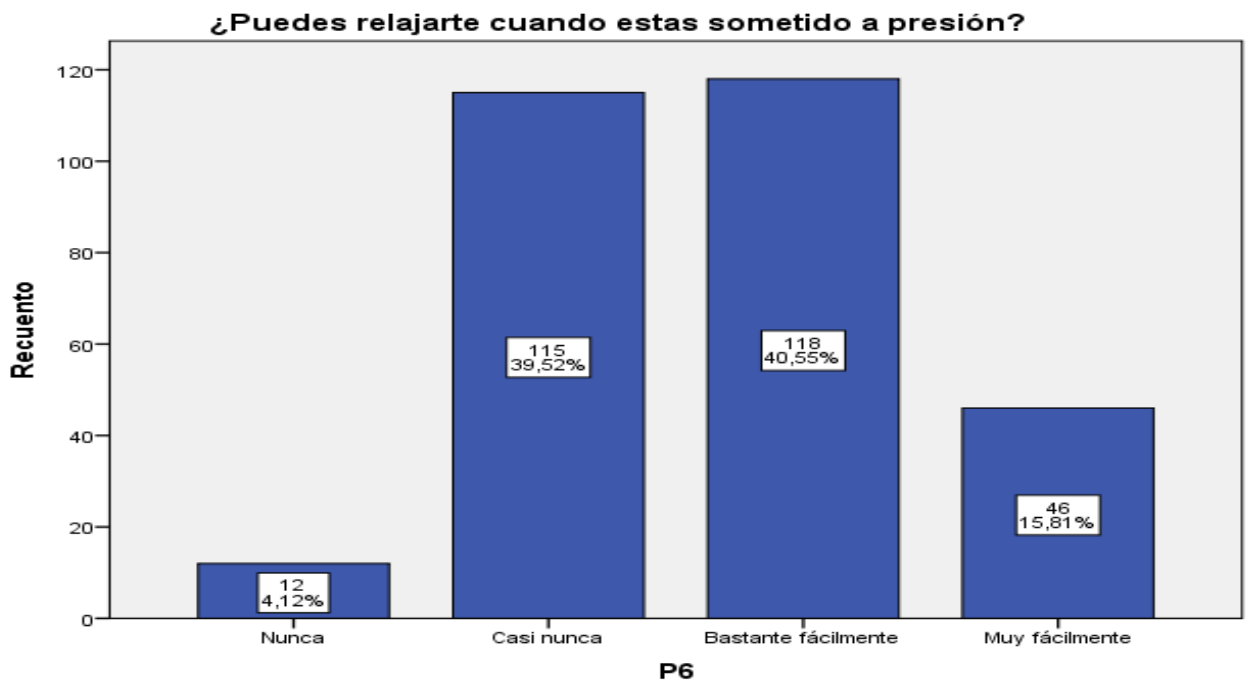
El 71.48% de los encuestados respondió que se dan cuenta muy rápido de que están perdiendo la paciencia, el 24.40% dijo que no muy rápido y el 4.12% dijo que lento.

PREGUNTA 5:



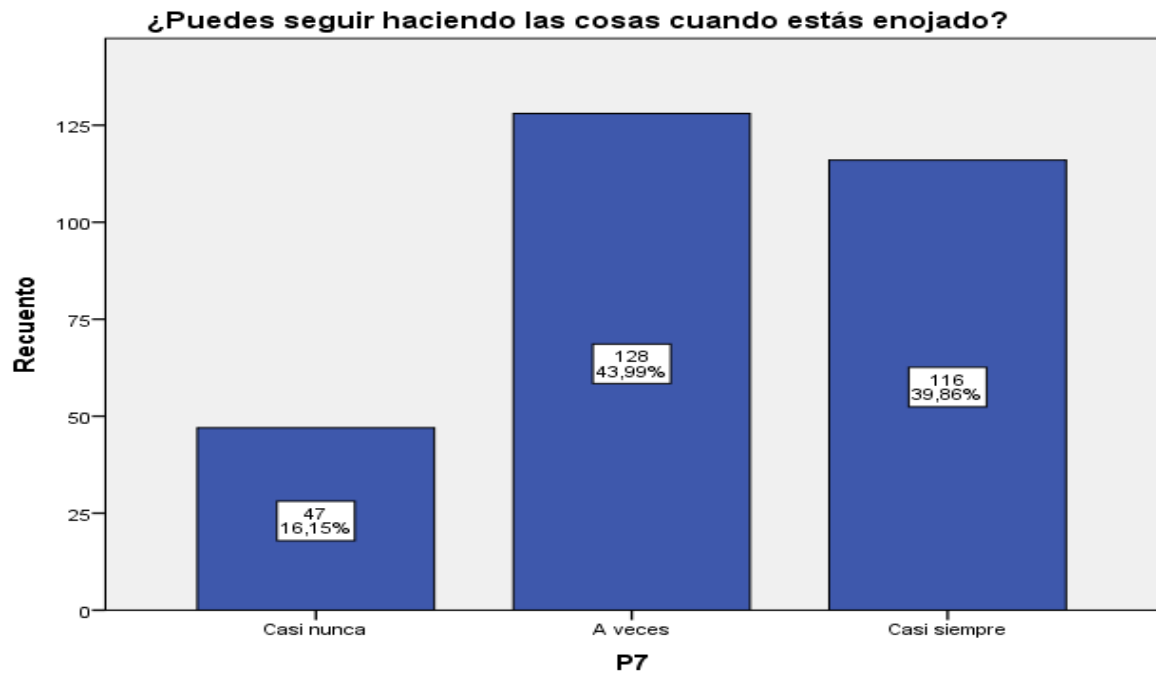
El 39.86% de los encuestados respondió que tardaba un rato en ser consciente de que sus pensamientos se tornan negativos, el 36.08% dijo de inmediato y el 24.70% dijo rápido.

PREGUNTA 6:



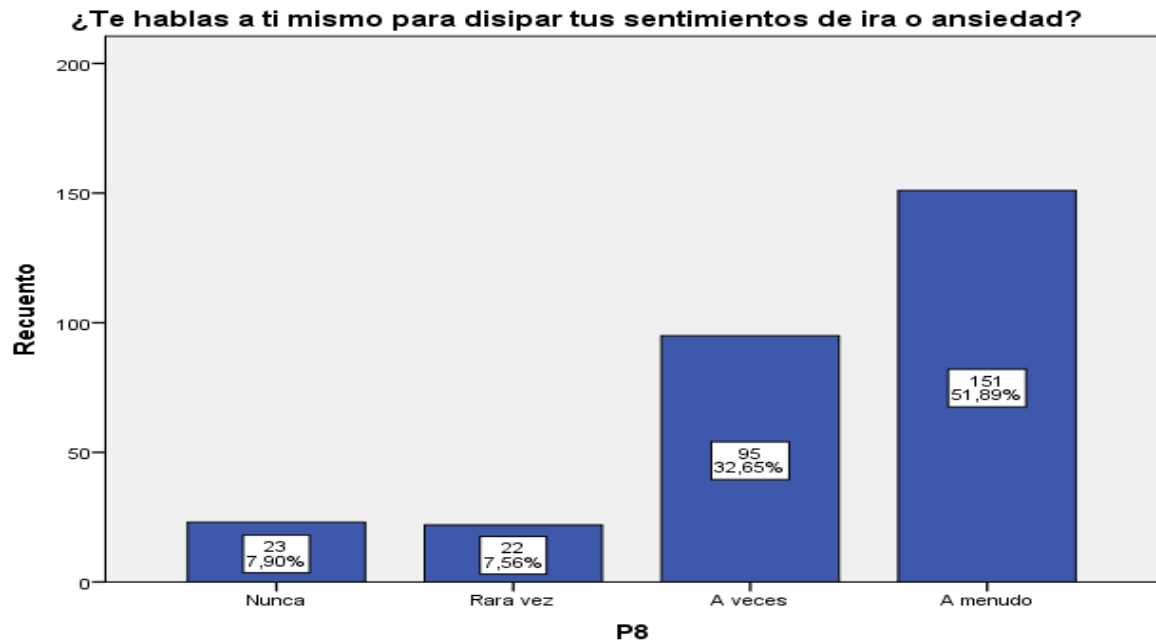
El 40.55% de los encuestados respondió que se puede relajar cuando está sometido a presión bastante fácilmente, el 39.52% dijo casi nunca y 15.81% dijo muy fácilmente.

PREGUNTA 7:



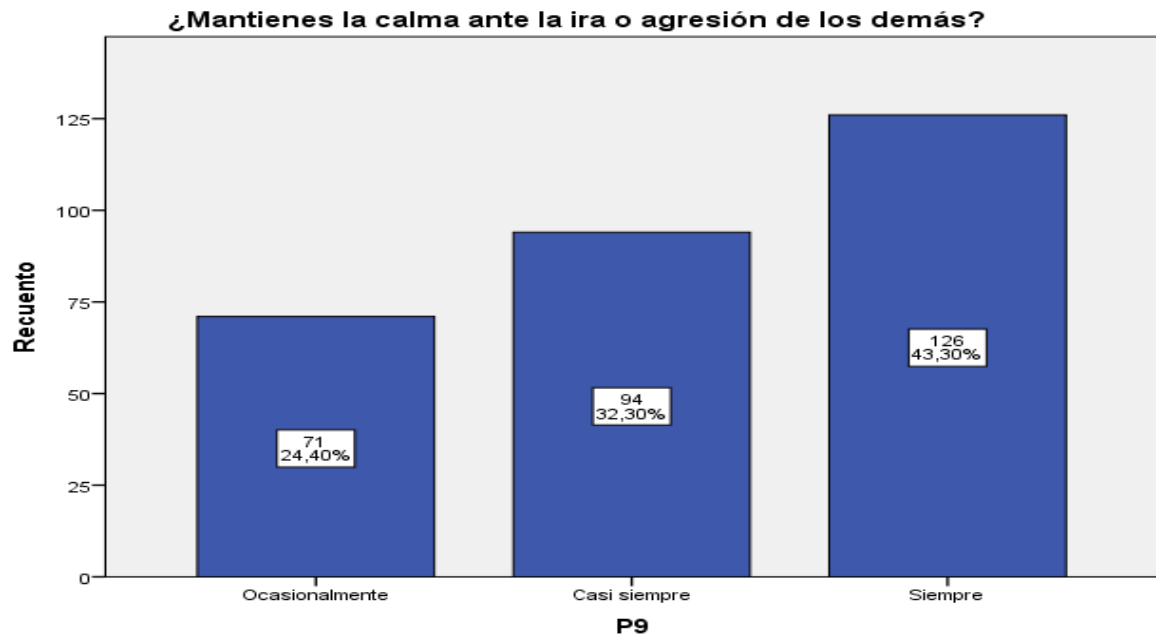
El 43.99% de los encuestados respondieron a veces pueden seguir haciendo las cosas cuando están enojados, 39.86% casi siempre y solo el 16.15% dijo casi nunca.

PREGUNTA 8:



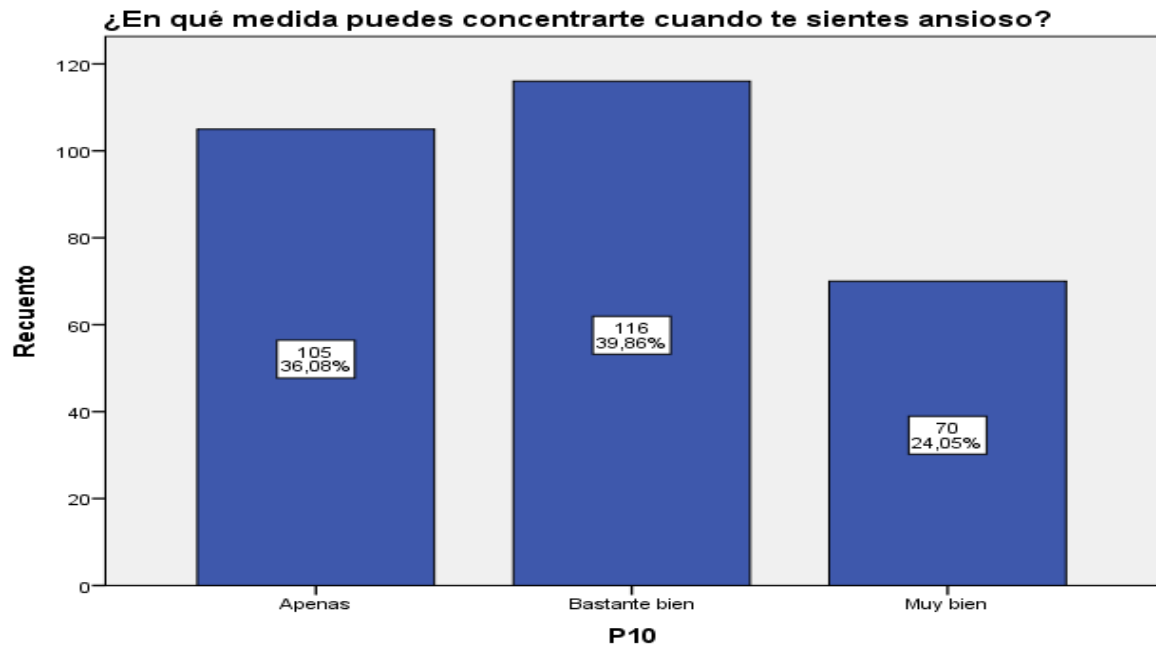
El 51.89% de los encuestados respondió que se habla así mismo para disipar sus sentimientos de ira o ansiedad, el 32.65% dijo que a veces.

PREGUNTA 9:



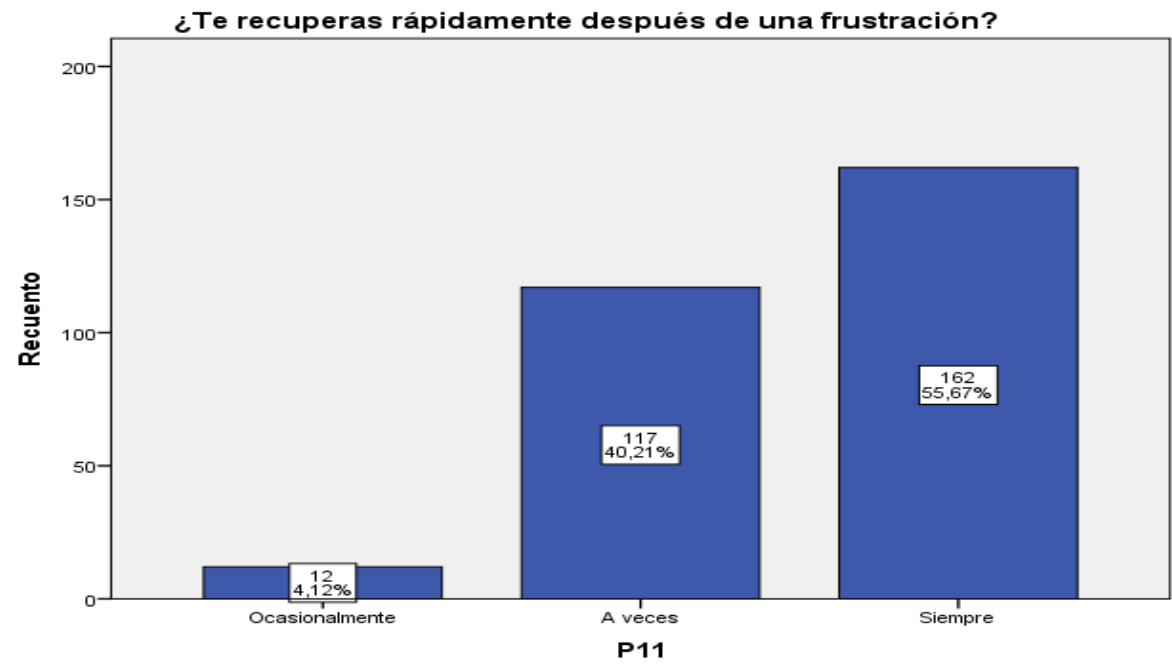
El 43.30% de los encuestados respondieron que mantienen la calma ante la ira o agresión de los demás, el 32.20% respondió que casi siempre y 24.40% dijo ocasionalmente.

PREGUNTA 10:



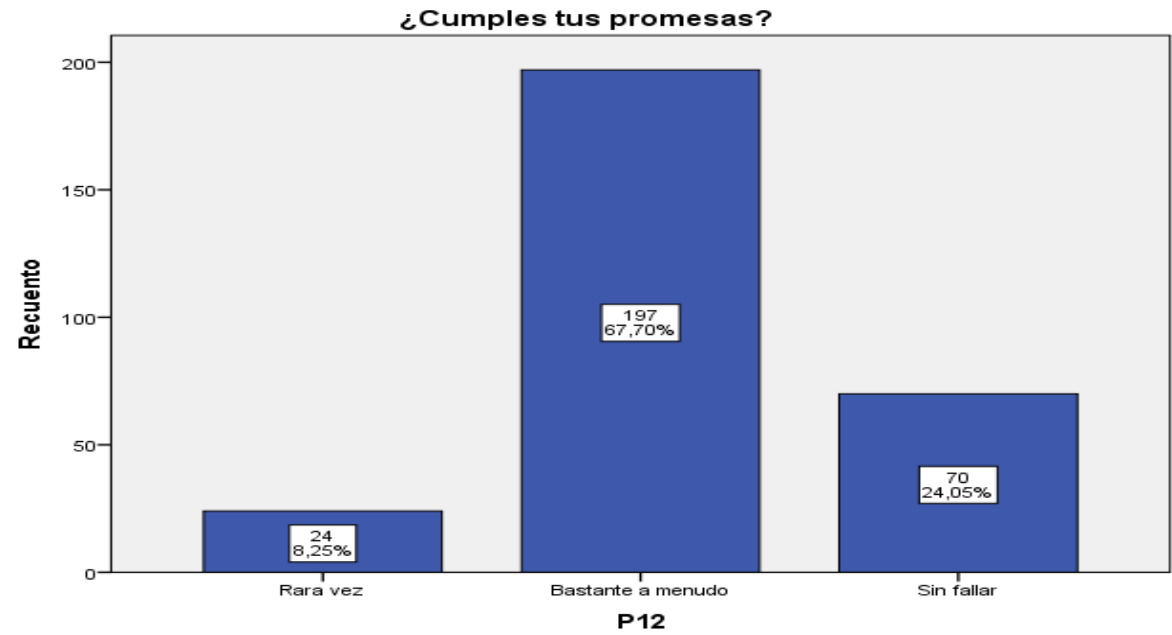
El 39.86% de los encuestados respondió en que se puede concentrar cuando se siente ansioso bastante bien, el 36.08% respondió que apenas y 24.05% dijo muy bien.

PREGUNTA 11:



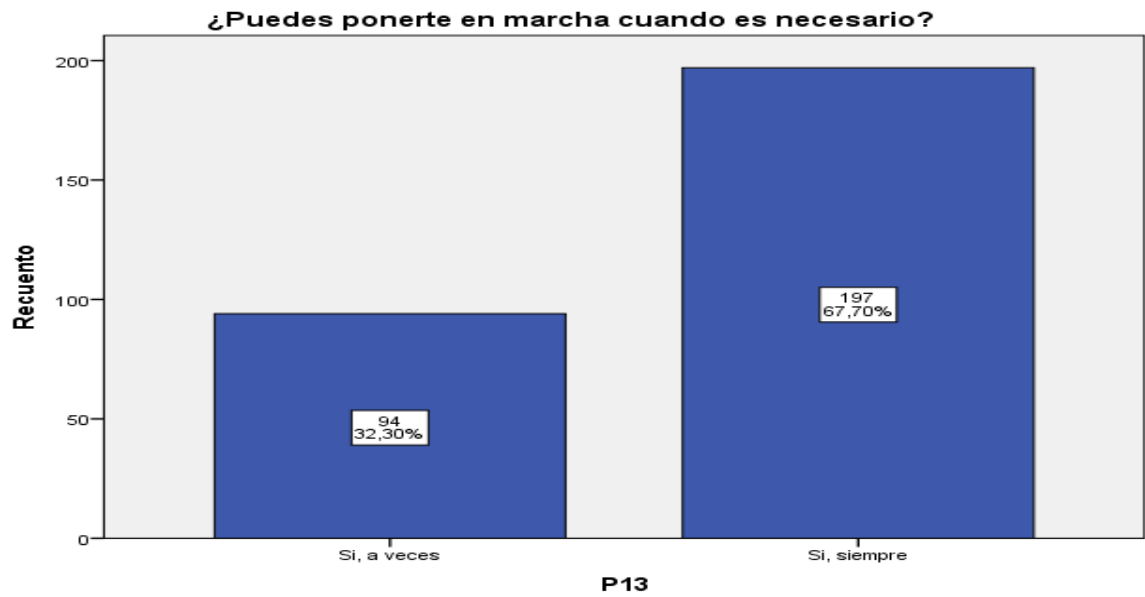
El 55.67% de los encuestados respondieron que siempre se recuperan rápidamente después de una frustración, el 40.21% indicó que a veces.

PREGUNTA 12:



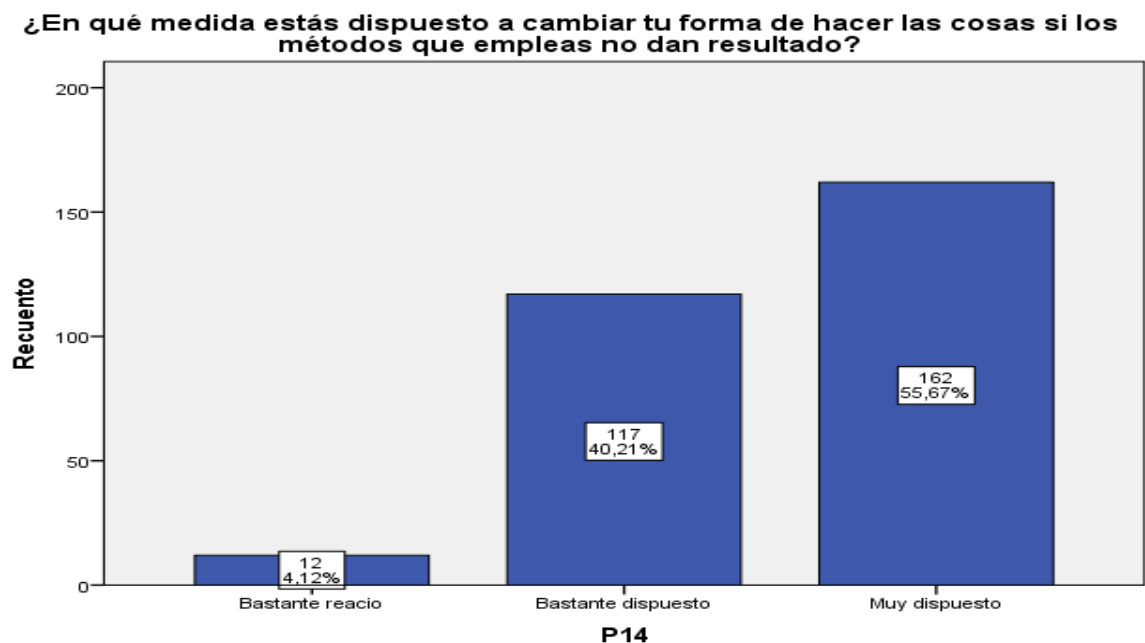
El 67.70% de los encuestados indicó que bastante a menudo cumple sus promesas, el 24.05% indicó que sin fallar.

PREGUNTA 13:



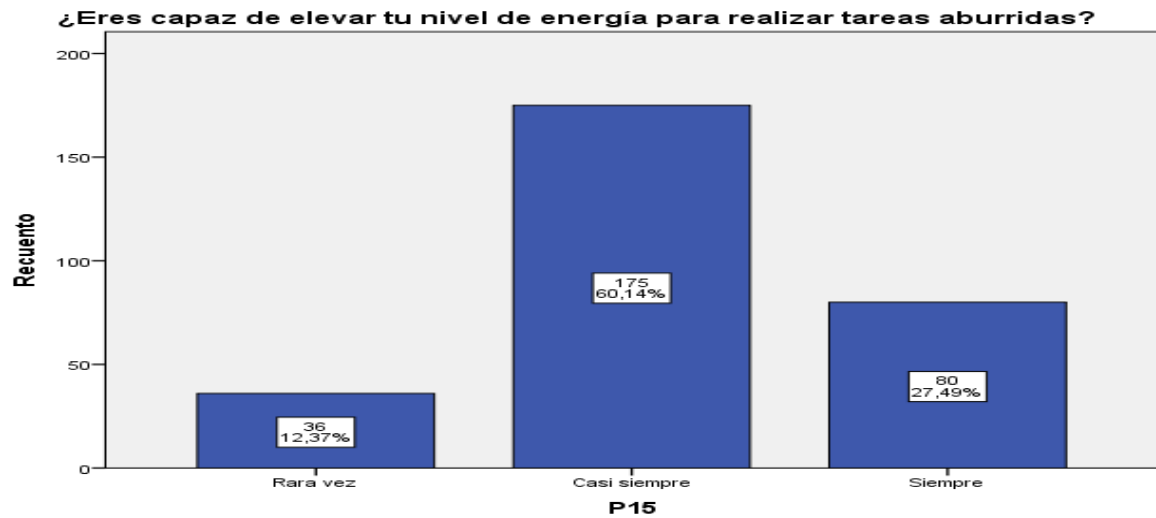
El 67.70% de los encuestados respondieron que si pueden ponerse en marcha cuando es necesario, el resto 32.30% respondió que a veces.

PREGUNTA 14:



El 55.67% de los encuestados respondieron de que están muy dispuestos a cambiar su forma de hacer las cosas si los métodos que emplea no dan resultados, el 40.21% dijeron que bastante dispuesto.

PREGUNTA 15:



El 60.14% de los encuestados respondieron que casi siempre son capaces de elevar su nivel de energía para realizar tareas aburridas, el 27.49% dijo que siempre.

Fueron 15 preguntas del cuestionario validado por D. Goleman, donde la escala de medición de la Inteligencia Emocional fue la siguiente:

Siendo las respuestas:

RESPUESTA	VALOR
siempre	4
a veces	3
rara vez	2
nunca	1

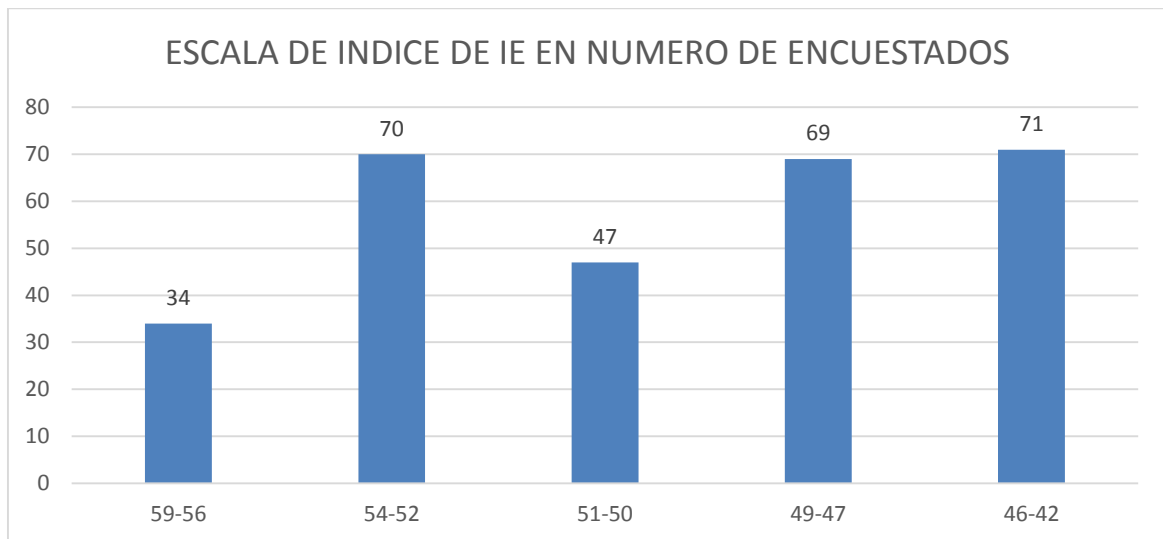
Fuente: Elaboración propia de acuerdo a Goleman en IE

La sumatoria de estas respuestas daba los valores mostrados en el cuadro siguiente:

ESCALA	DENOMINACION DE IE
59-56	muy elevado índice de IE
54-52	elevado índice de IE
51-50	alto índice de IE
49-47	medio índice de IE
46-42	poca IE

Fuente: elaboración propia de acuerdo a Goleman. IE

TOTAL RESULTADOS ENCUESTA INTELIGENCIA EMOCIONAL



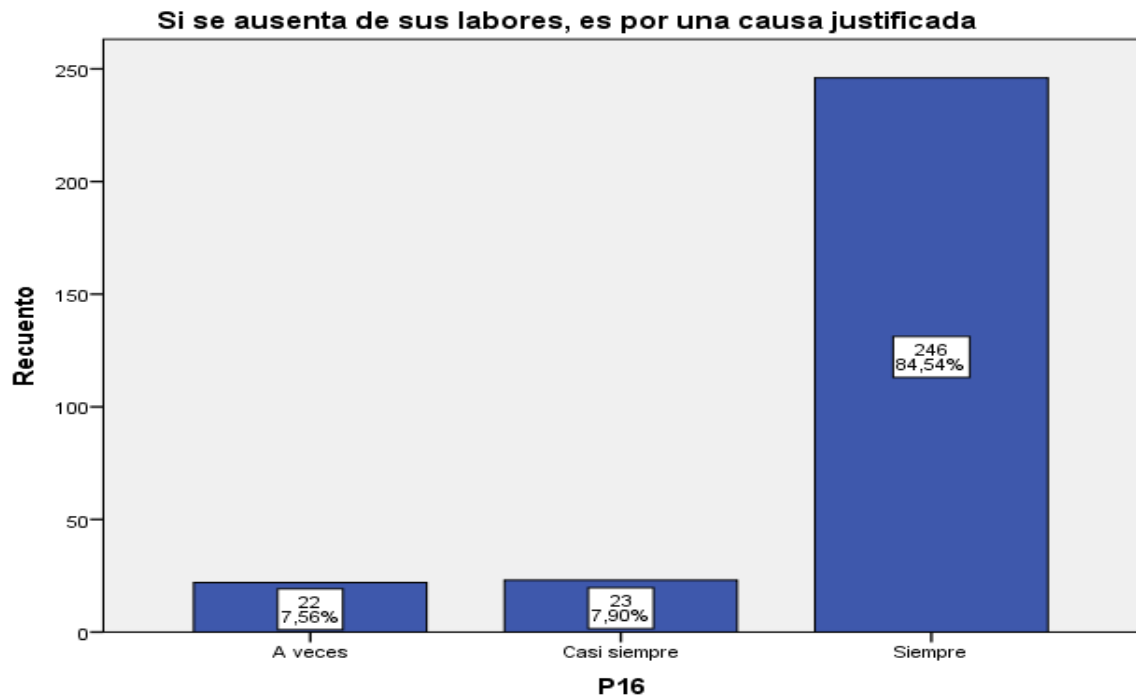
ESCALA	DENOMINACION DE IE
59-56	muy elevado índice de IE
54-52	elevado índice de IE
51-50	alto índice de IE
49-47	medio índice de IE
46-42	poca IE

Fuente: elaboración propia de acuerdo a Goleman. IE

De los 291 encuestados pudimos obtener los siguientes resultados basados en sus respuestas de la primera parte del cuestionario que representa a sus respuestas sobre inteligencia emocional:

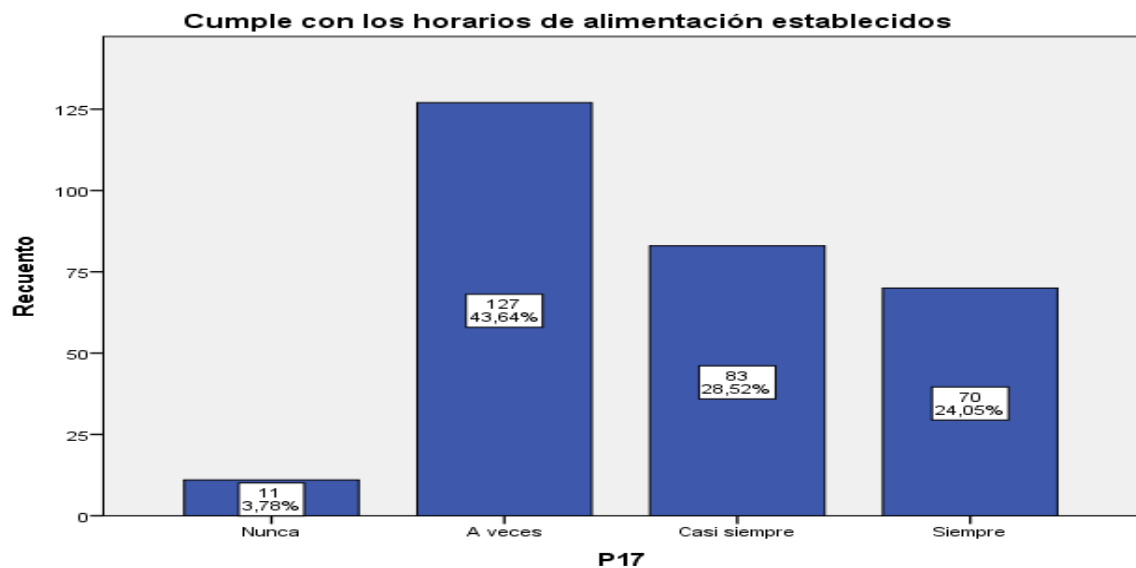
34 de los encuestados demostraron tener un MUY ELEVADO índice de Inteligencia Emocional, 70 de los encuestados demostraron tener ELEVADO índice de Inteligencia Emocional; 47 de los encuestados demostraron tener ALTO índice de Inteligencia Emocional, 69 de los encuestados demostraron tener índice MEDIO de Inteligencia Emocional; 71 de los encuestados demostraron tener POCO índice de Inteligencia Emocional.

PREGUNTA 16:



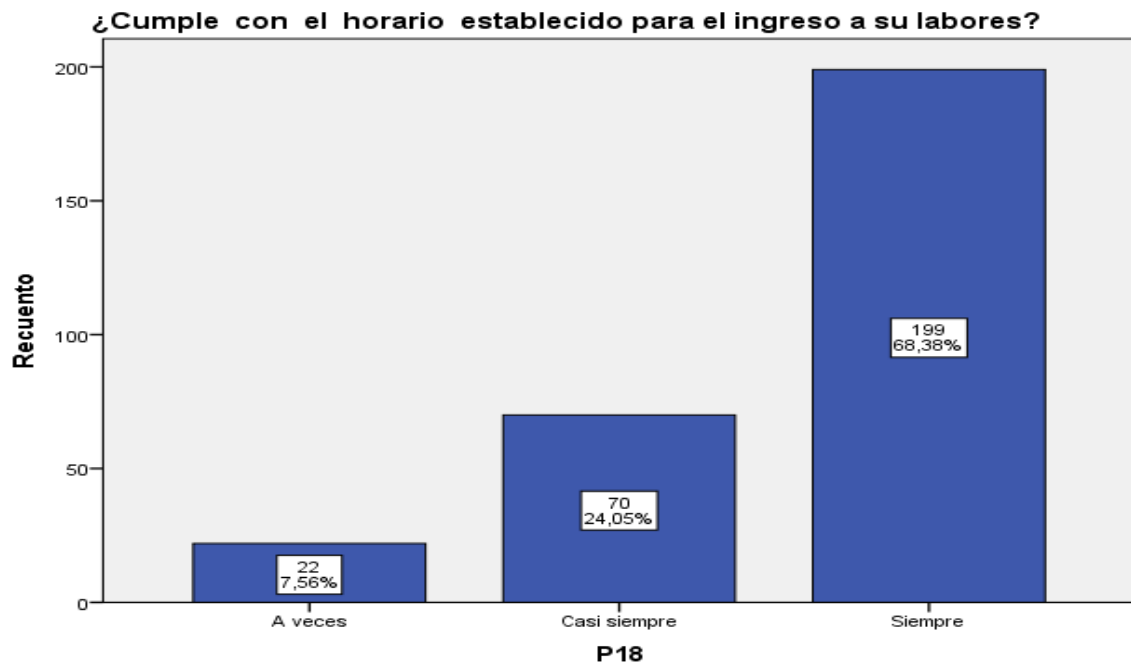
El 84.54% de los encuestados respondió que siempre que se ausenta de sus labores es por una causa justificada.

PREGUNTA 17:



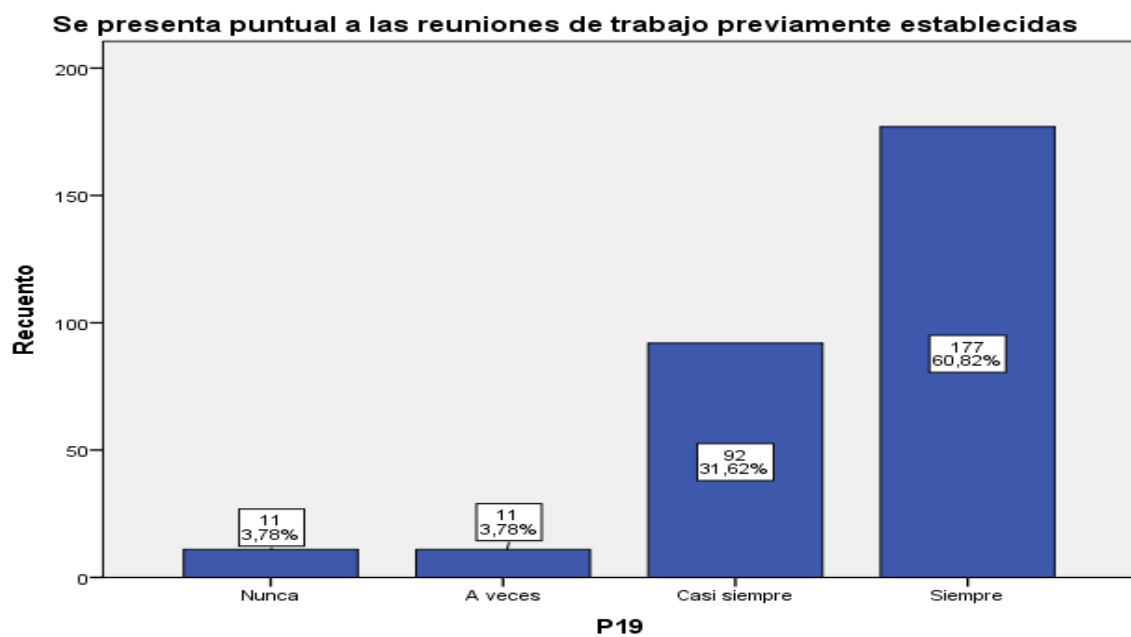
El 43.64% de los encuestados respondió que a veces cumple los horarios de alimentación establecidos, el 28.52% dijo casi siempre, 24.05% dijo siempre.

PREGUNTA 18:



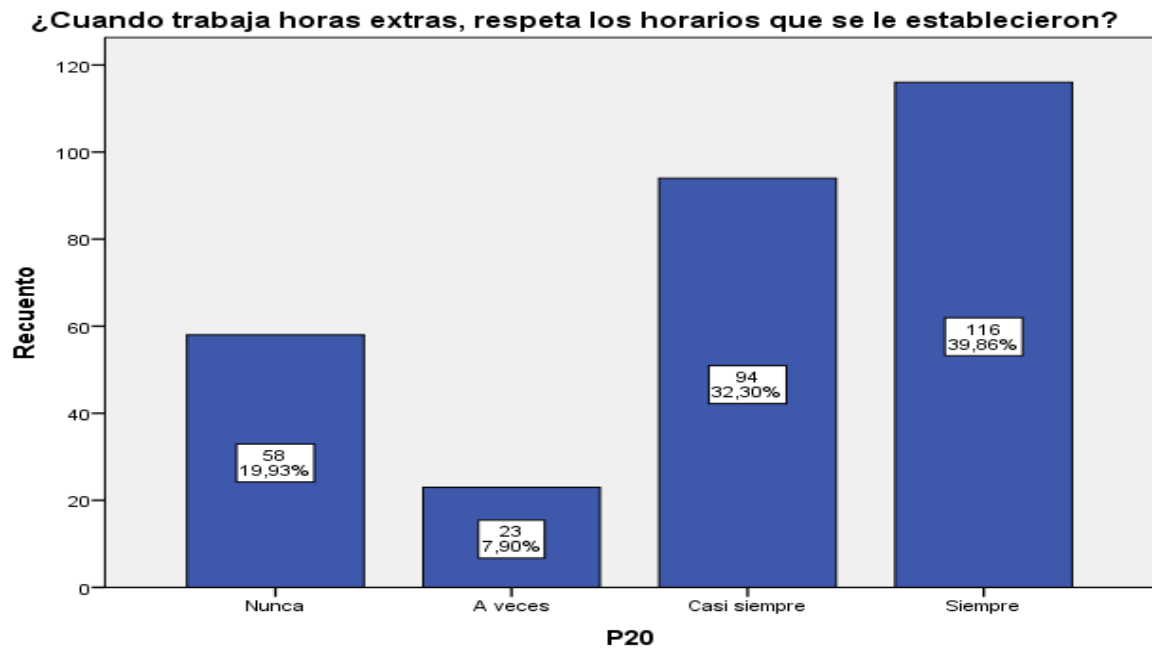
El 68.38% de los encuestados indican que siempre cumplen con el horario establecido para el ingreso a sus labores, el 24.05% dice que casi siempre

PREGUNTA 19:



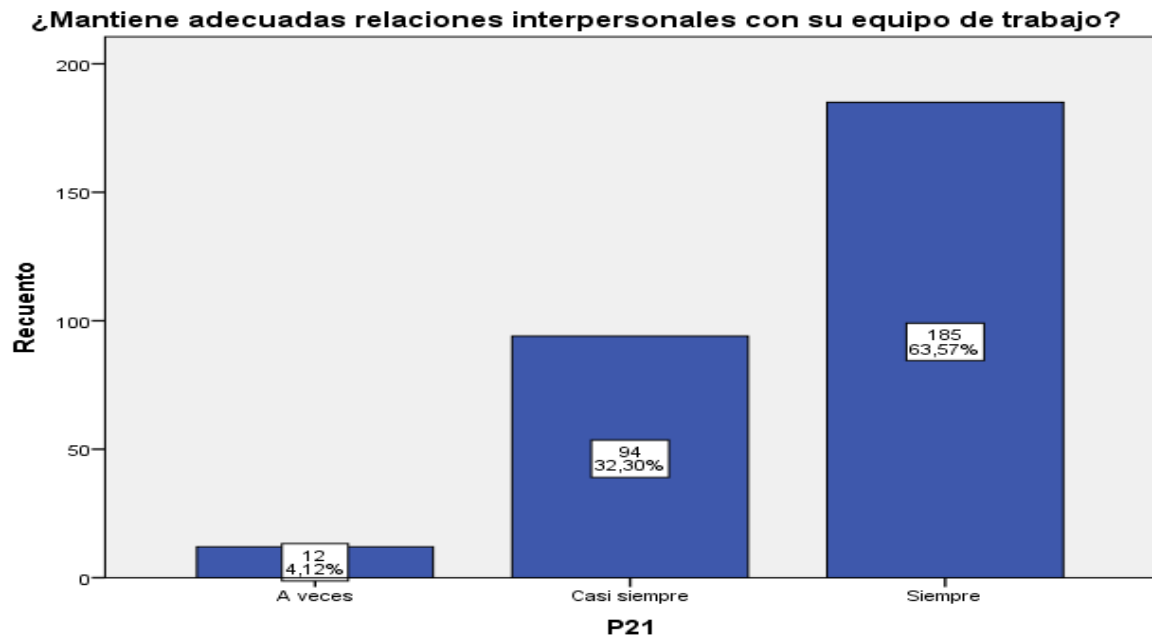
El 60.82% de los encuestados respondió que siempre se presenta puntual a las reuniones de trabajo previamente establecidas, 31.62% dijo que casi siempre

PREGUNTA 20:



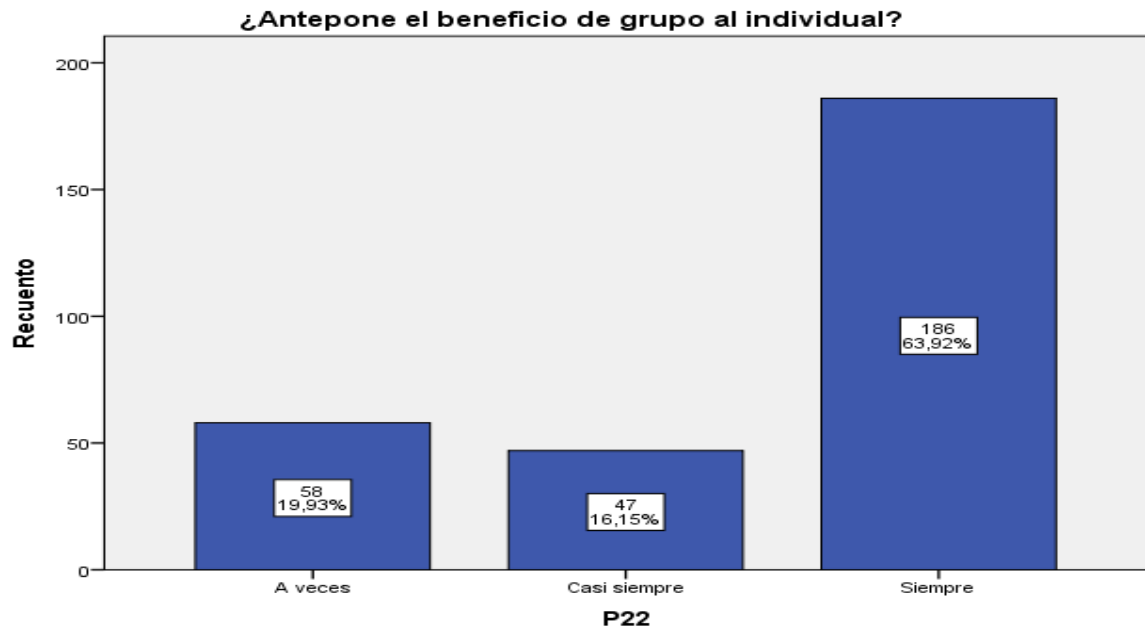
El 39.86% de los encuestados respondieron que siempre respeta los horarios establecidos cuando trabaja horas extras, el 32.30% dijo casi siempre.

PREGUNTA 21:



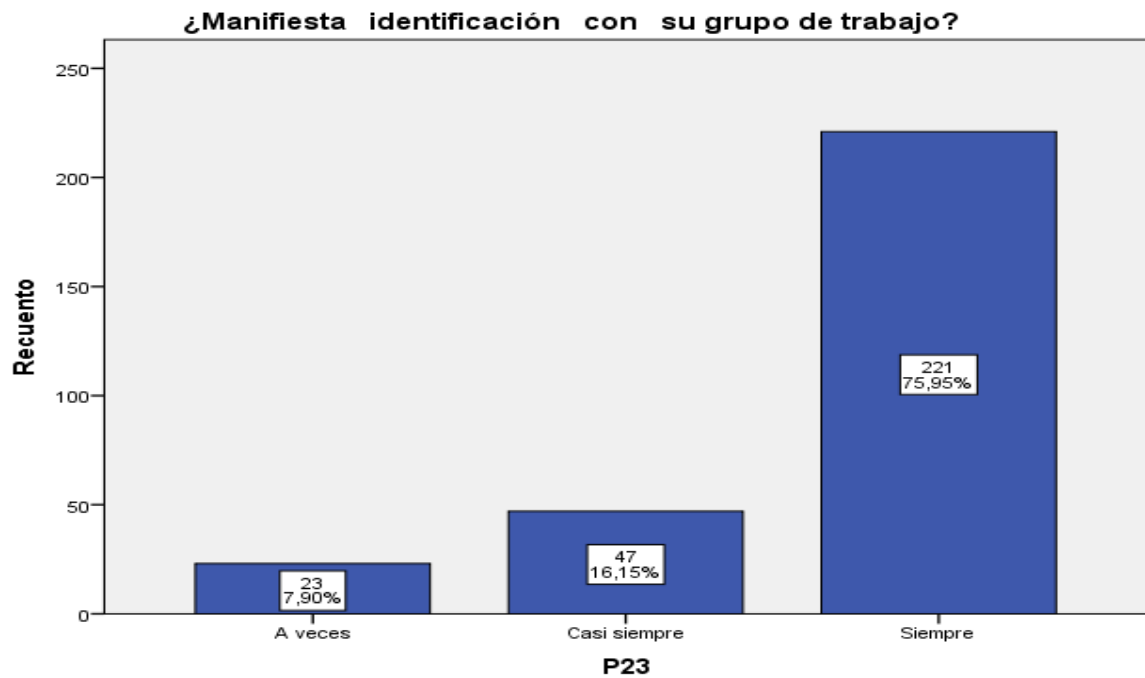
El 63.57% de los encuestados manifestaron que siempre mantiene adecuadas relaciones interpersonales con su equipo de trabajo, el resto manifestó casi siempre.

PREGUNTA 22:

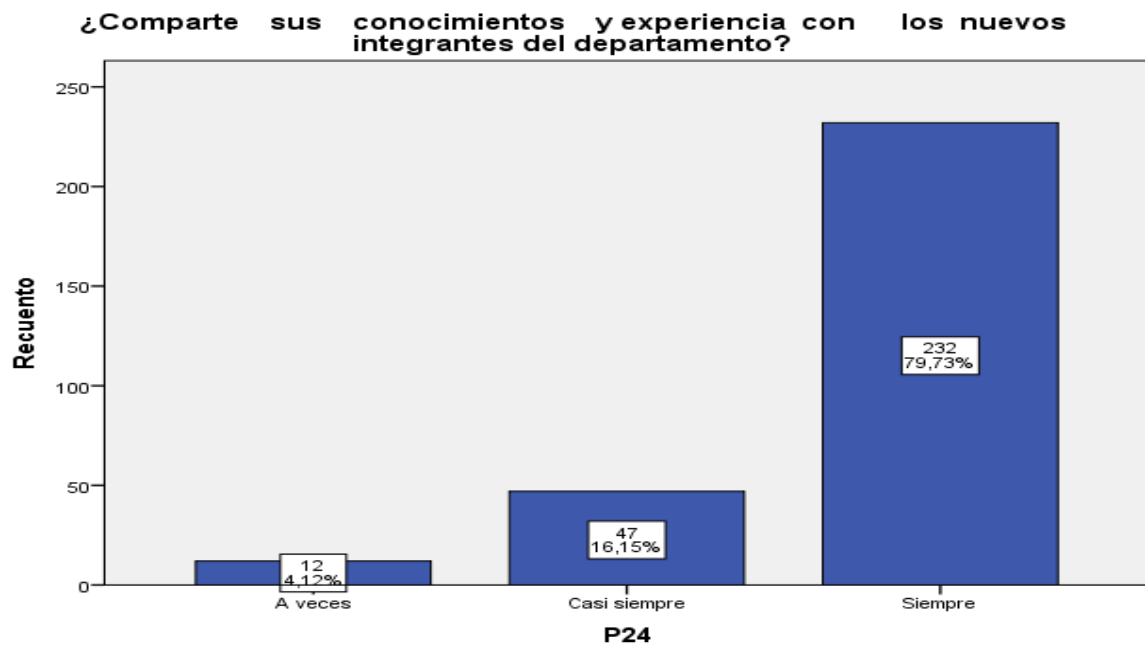


El 63.92% de los encuestados indicaron que siempre anteponen el beneficio de grupo al individual, el resto contestó a veces en un 19% y 16% dijo casi siempre.

PREGUNTA 23:

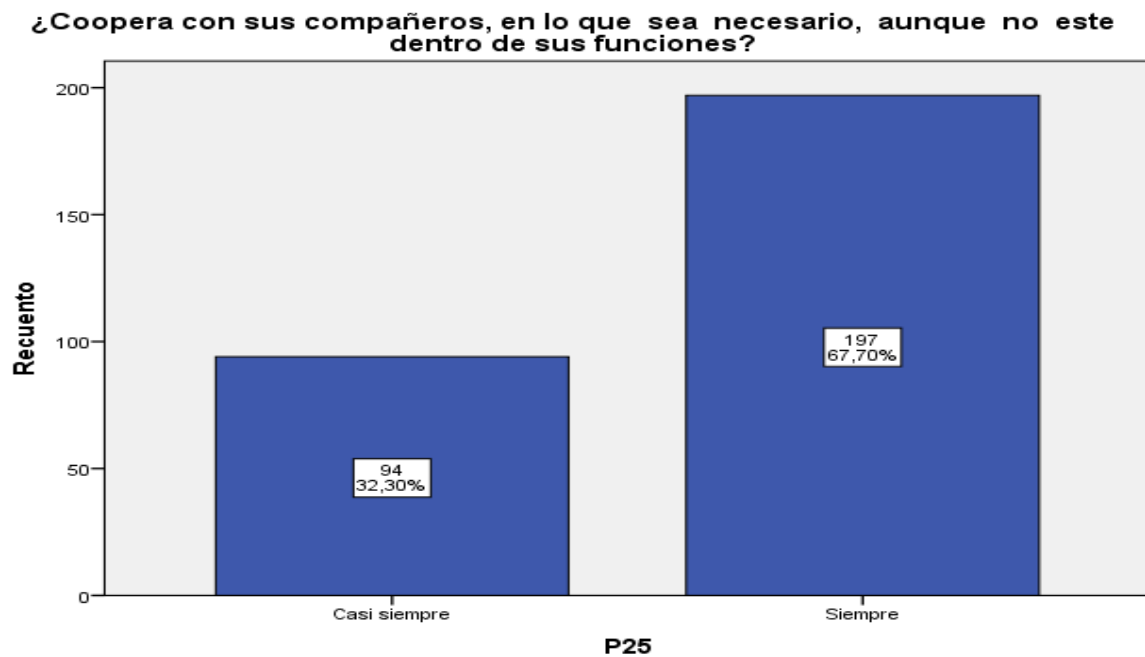


PREGUNTA 24:



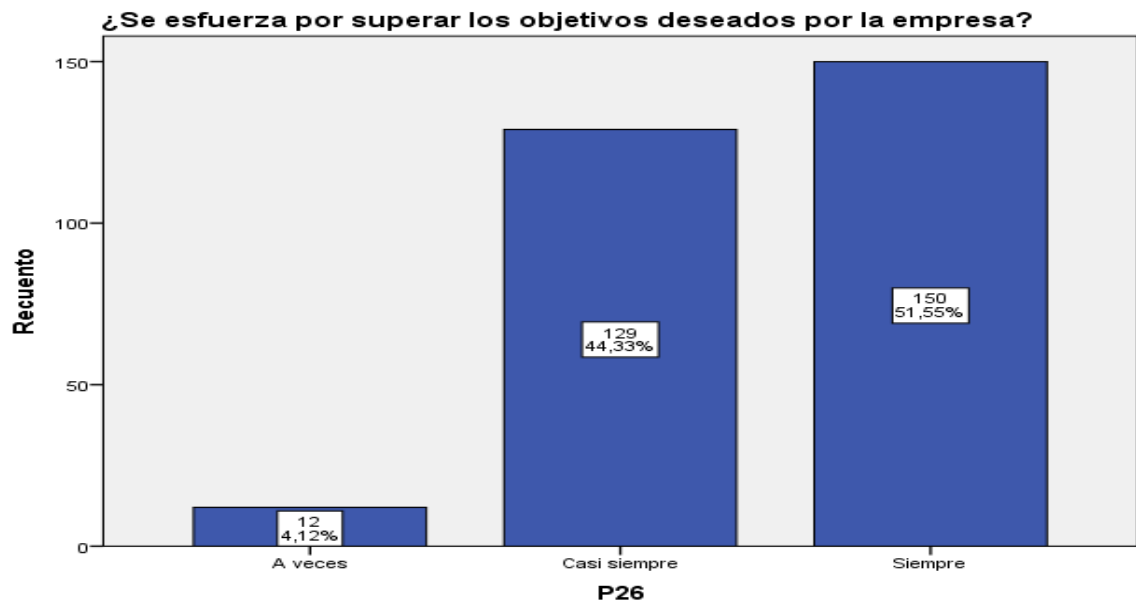
El 79.73% de los encuestados dijo que siempre comparte sus conocimientos y experiencia con los nuevos integrantes del departamento, el 16.15% indicó que casi siempre.

PREGUNTA 25:



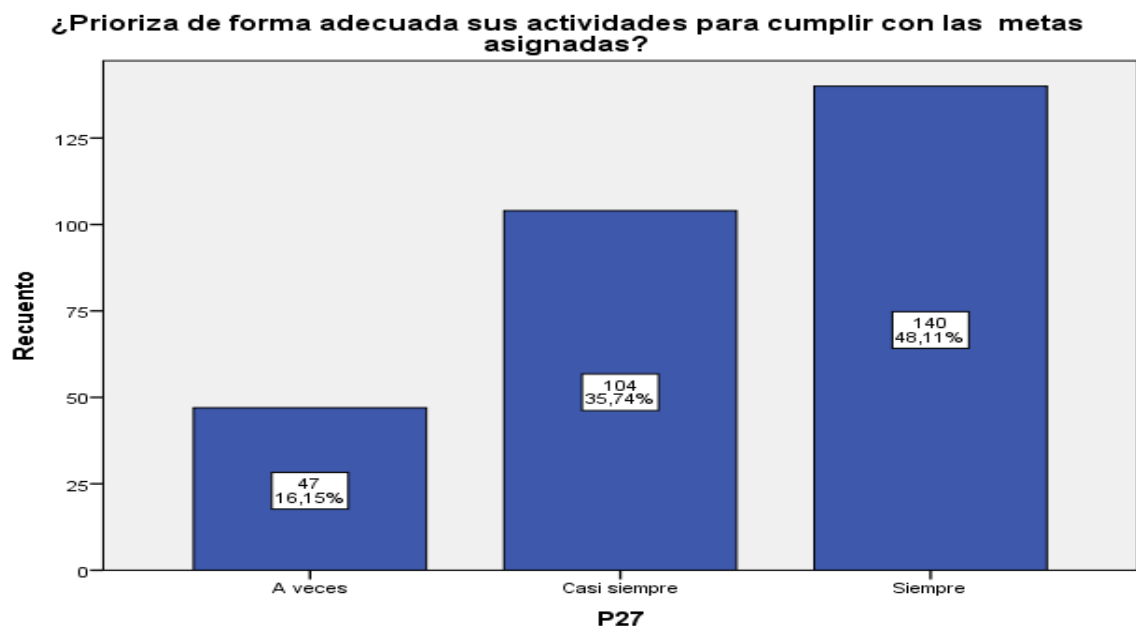
El 67.70% de los encuestados respondió que siempre coopera con sus compañeros en lo que sea necesario, aunque no esté dentro de sus funciones el resto indicó casi siempre.

PREGUNTA 26:



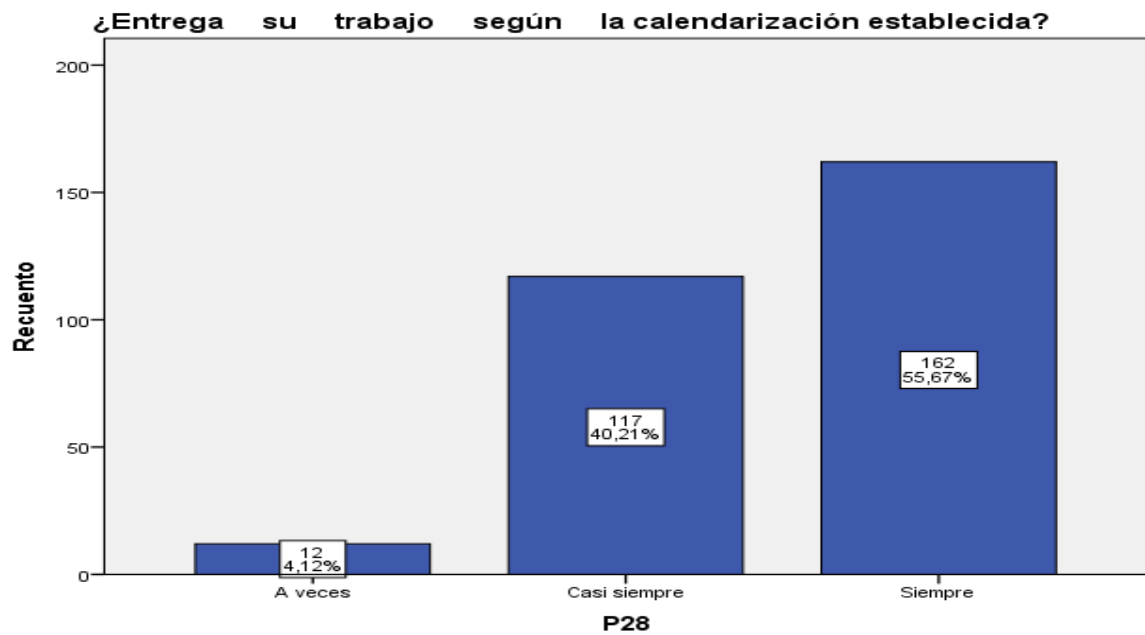
El 51.55% de los encuestados respondieron que siempre se esfuerzan por superar los objetivos deseados por su empresa, el 44.33% dijo casi siempre.

PREGUNTA 27:



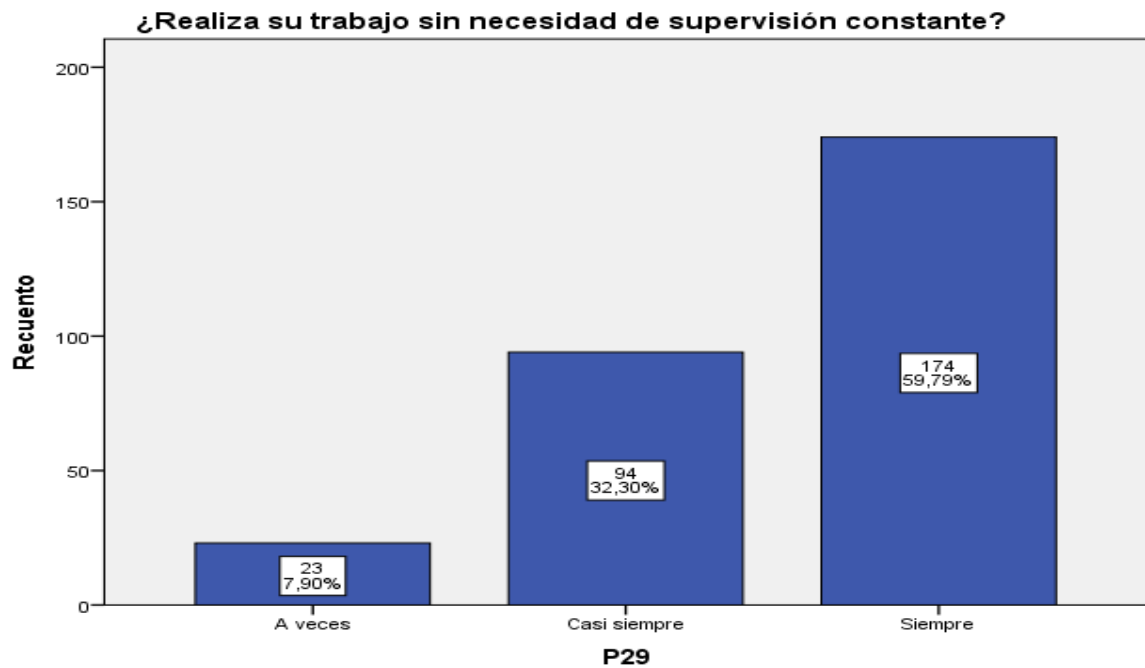
El 48.11% de los encuestados respondieron que siempre prioriza de forma adecuada sus actividades para cumplir con las metas asignadas

PREGUNTA 28:



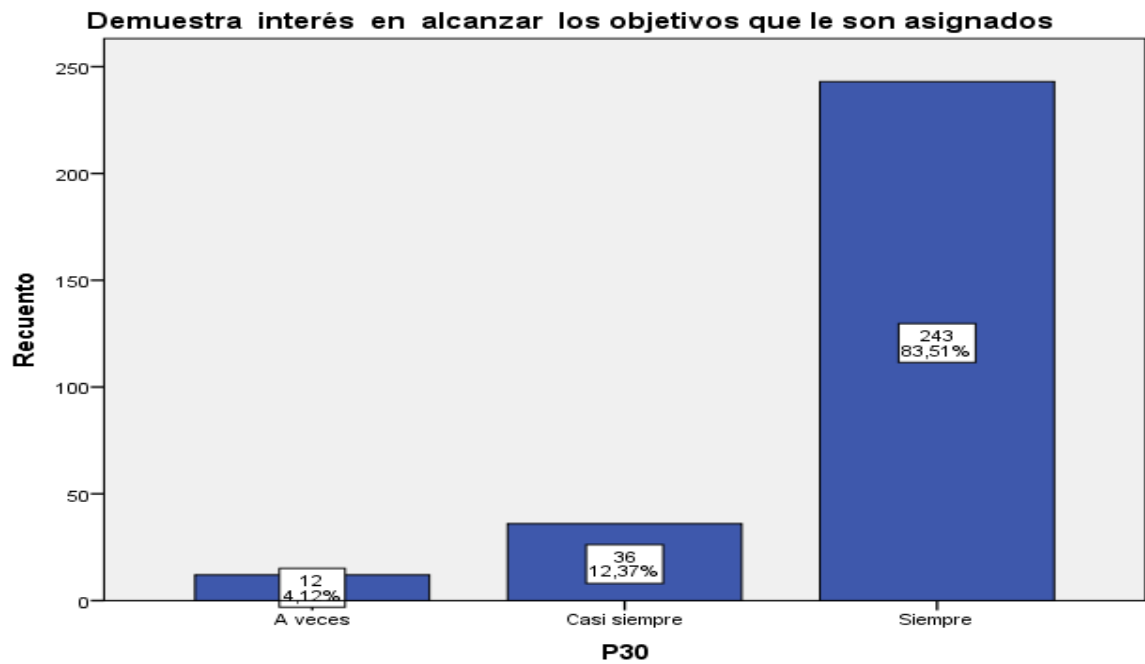
El 55.67% de los encuestados indicó que siempre entrega su trabajo según la calendarización establecida, el 40.21% indicó que casi siempre.

PREGUNTA 29:



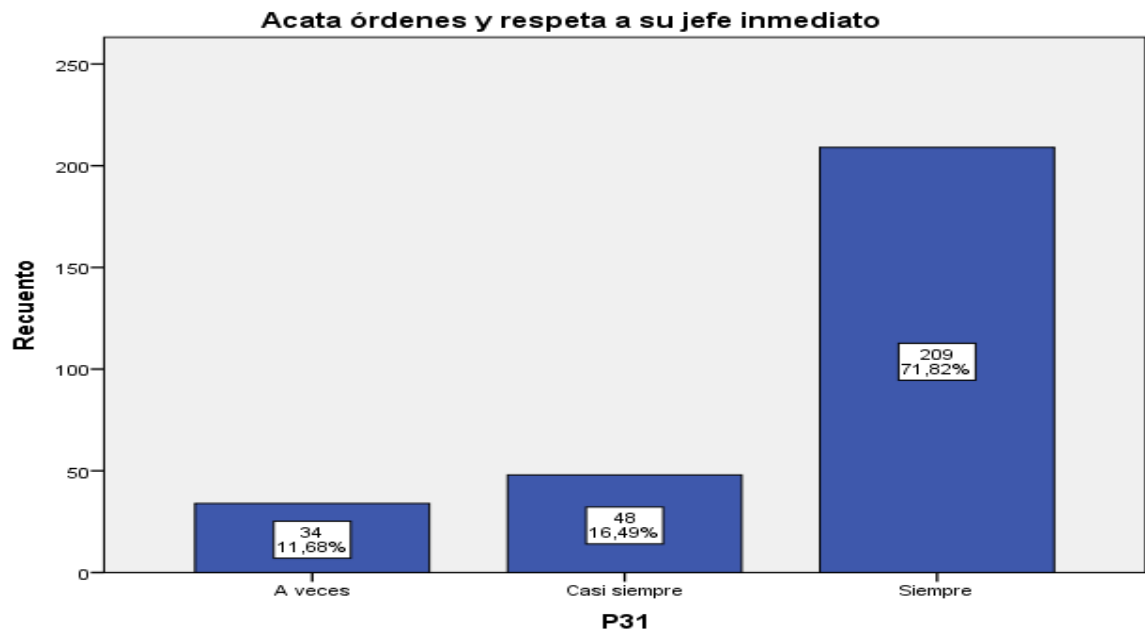
El 59.79% de los encuestados indicaron que siempre realiza su trabajo sin necesidad de supervisión constante, el resto dijo 32.30% dijo casi siempre.

PREGUNTA 30:



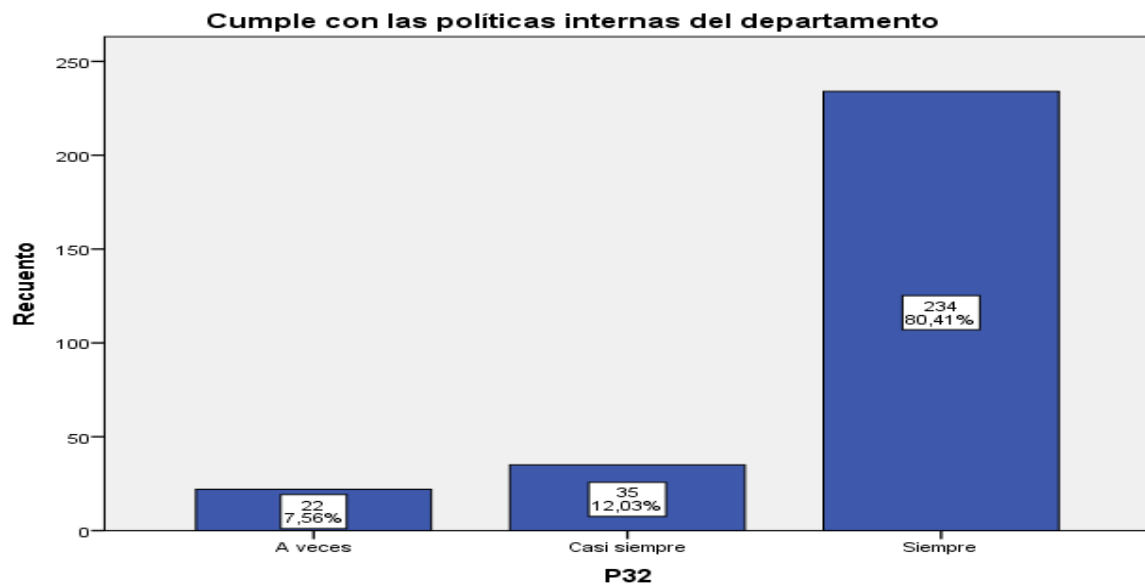
El 83.51% de los encuestados respondieron que siempre demuestra interés en alcanzar los objetivos que le son asignados 12.37% dijo casi siempre.

PREGUNTA 31:



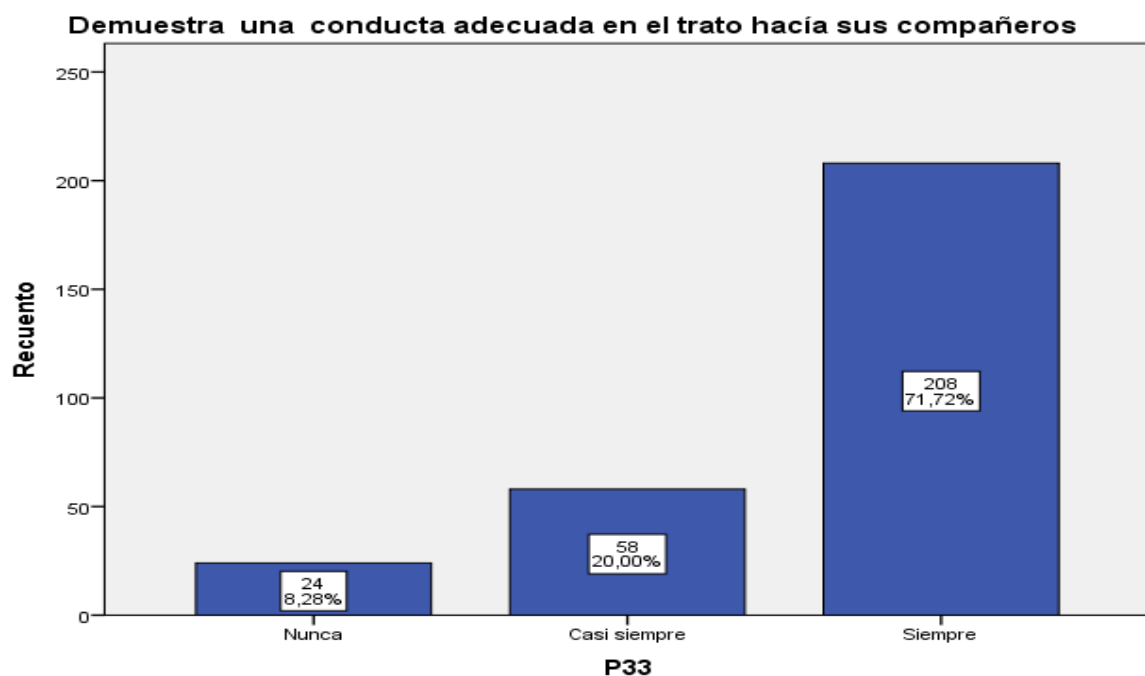
El 71.82% de los encuestados respondió que siempre acata órdenes y respeta a su jefe inmediato, el 16.49% respondió que casi siempre.

PREGUNTA 32:



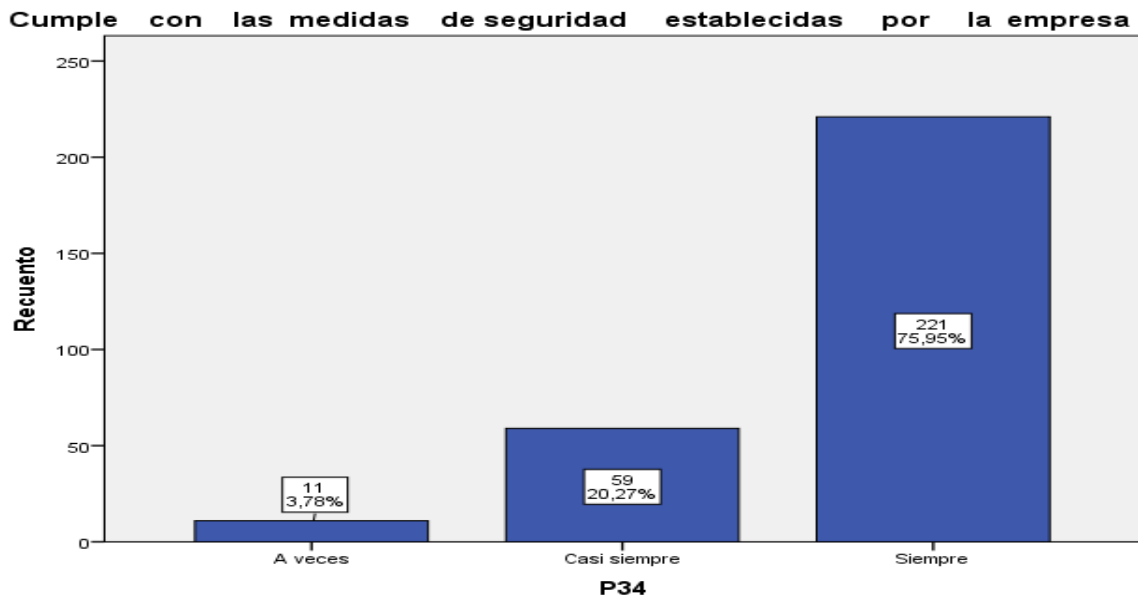
El 80.41% de los encuestados respondió que siempre cumplieron las políticas internas del departamento y el 12.03% dijeron que casi siempre.

PREGUNTA 33:



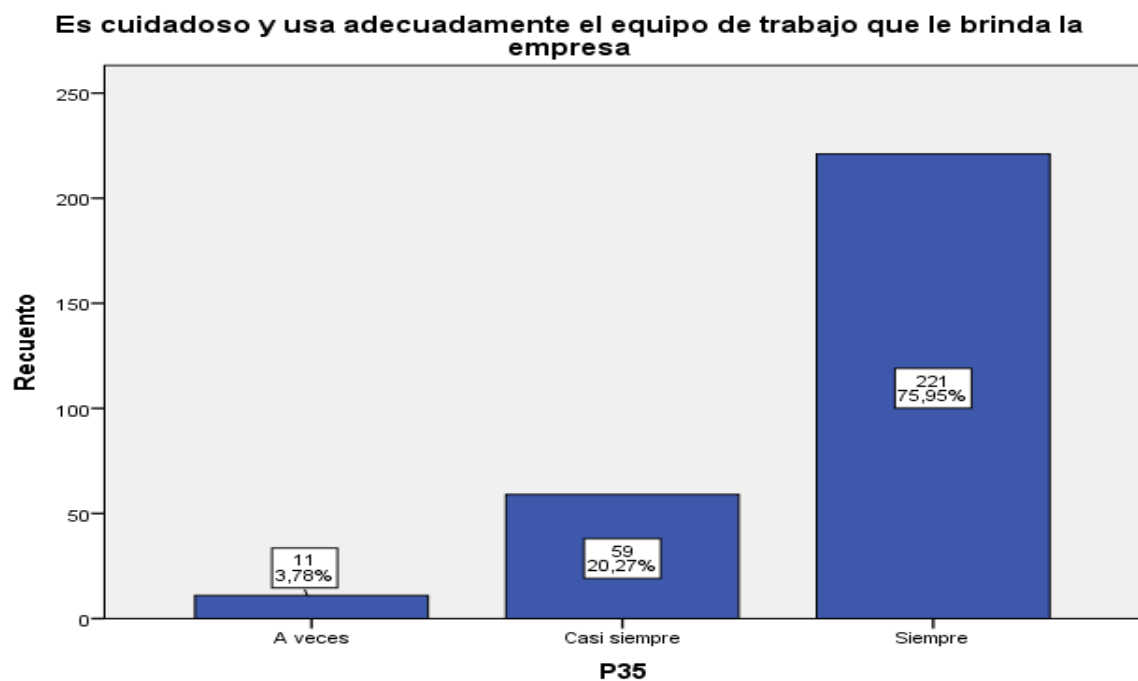
El 71.72% de los encuestados respondieron que siempre demuestran una conducta adecuada en el trato hacia sus compañeros, el 20.00% respondió que casi siempre.

PREGUNTA 34:



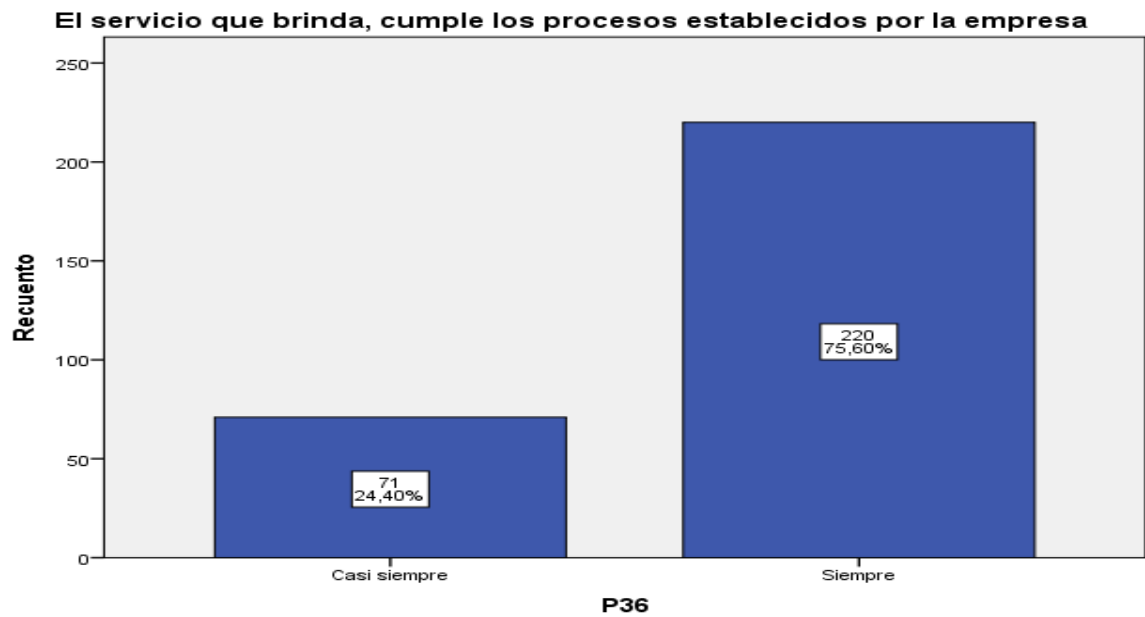
El 75.95% de los encuestados respondió que siempre cumple con las medidas de seguridad establecidas por la empresa, el 20.27% respondió que casi siempre.

PREGUNTA 35:



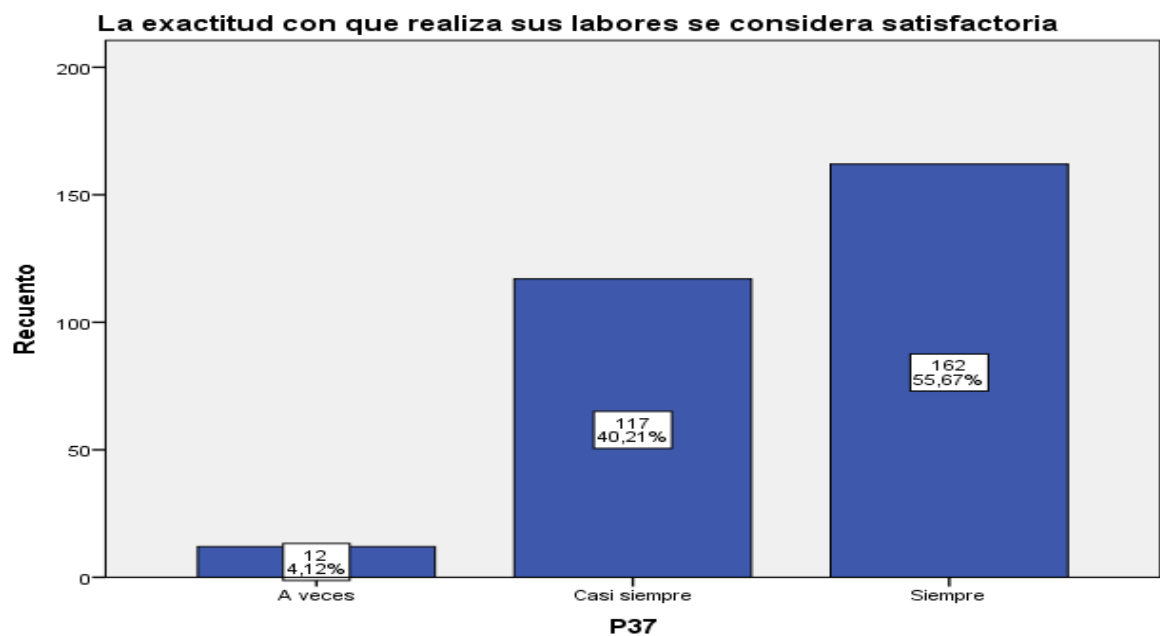
El 75.95% de los encuestados respondió que siempre es cuidadoso y usa adecuadamente el equipo de trabajo que le brinda la empresa, el 20.27% respondió que casi siempre.

PREGUNTA 36:



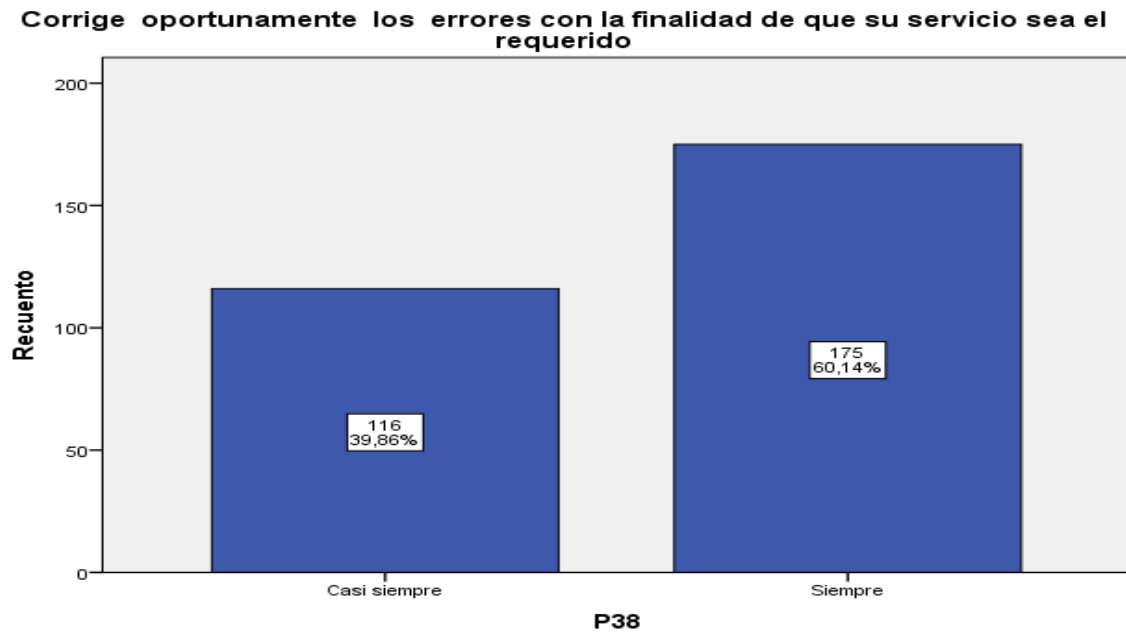
El 75.60% de los encuestados respondieron que siempre el servicio que brinda cumple los procesos establecidos por la empresa, el 24.40% respondió casi siempre.

PREGUNTA 37:



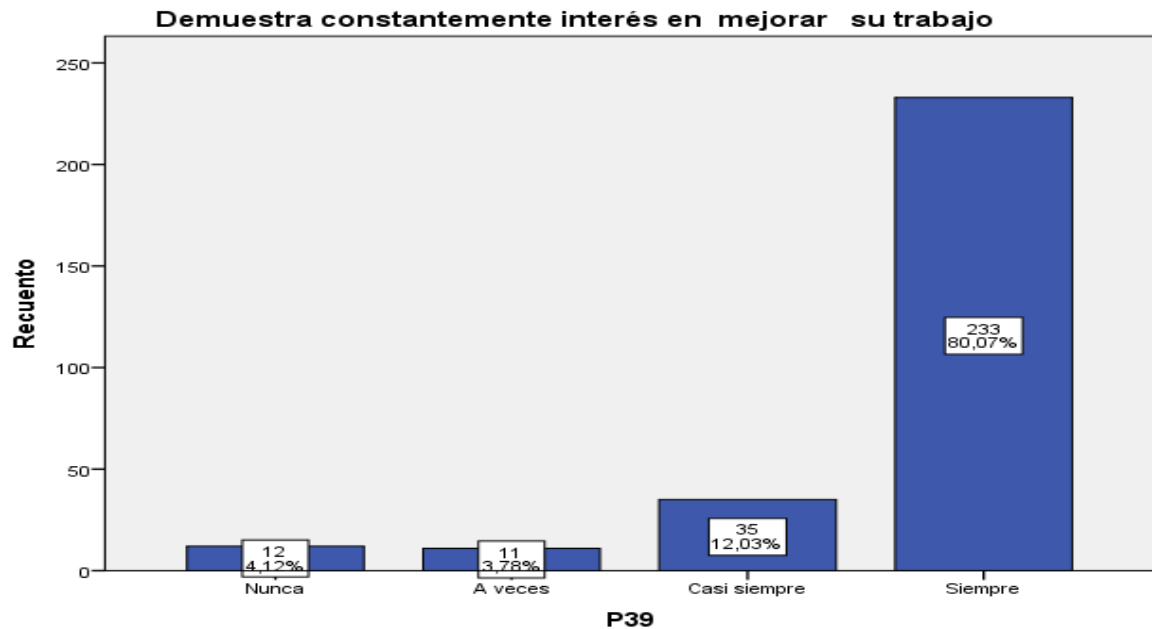
El 55.67% de los encuestados respondió que siempre es considerada satisfactoria la exactitud con la que realiza sus labores, el 40.21% respondió casi siempre.

PREGUNTA 38:



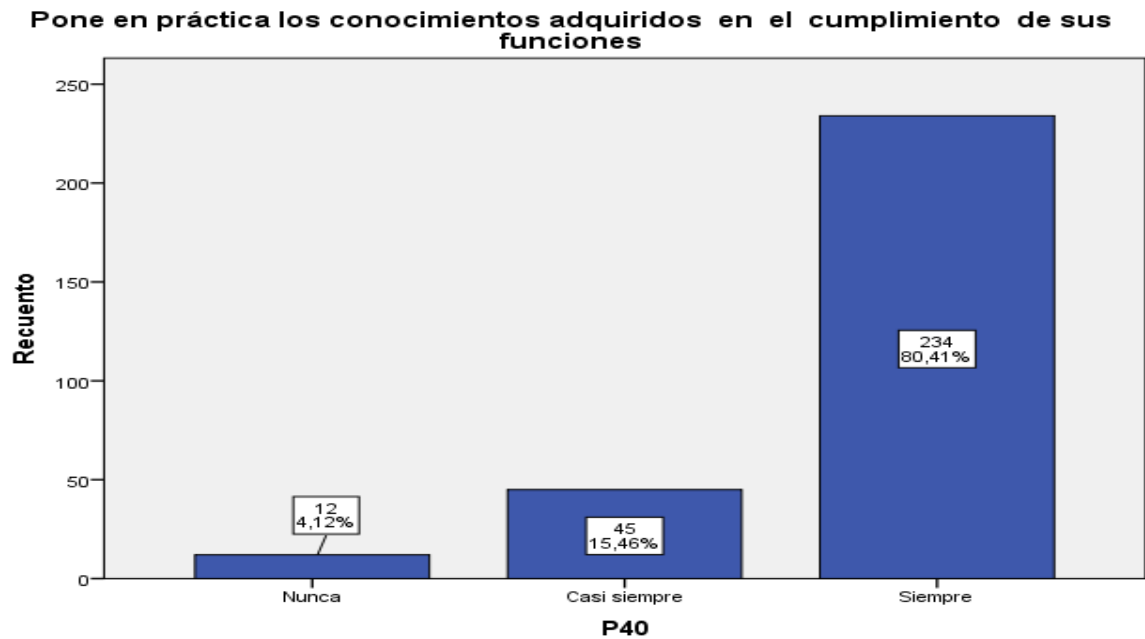
El 60.14% de los encuestados respondió que siempre corrige oportunamente los errores con la finalidad de que su servicio sea el requerido, el 39.86% respondió casi siempre.

PREGUNTA 39:



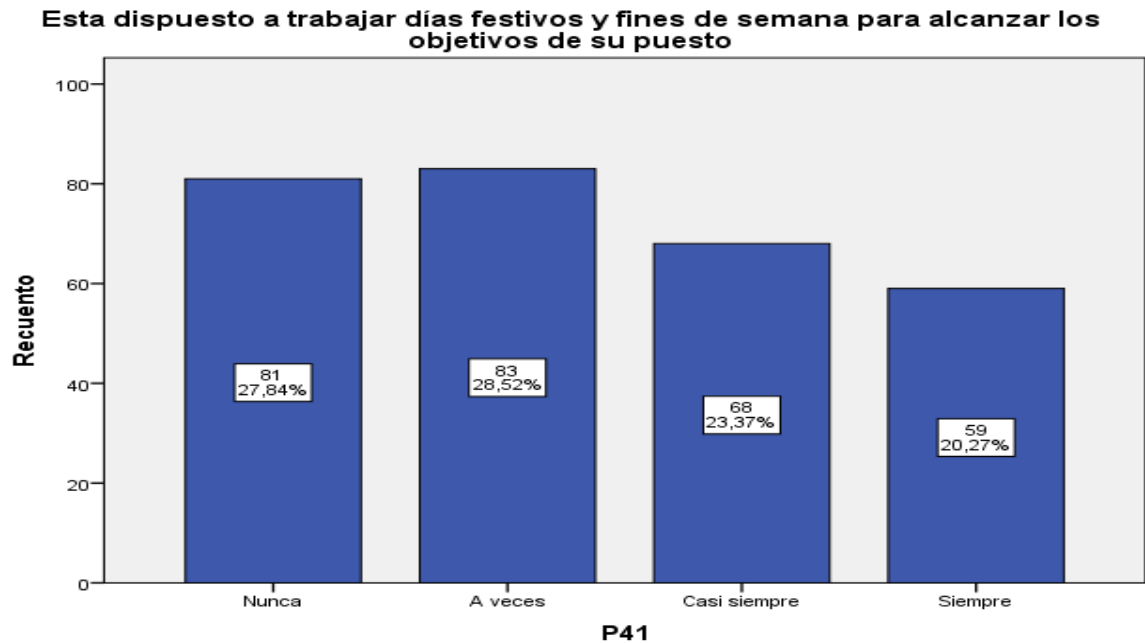
El 80.07% respondió que siempre demuestra constantemente interés en mejorar su trabajo, el 12.03% respondió casi siempre.

PREGUNTA 40:



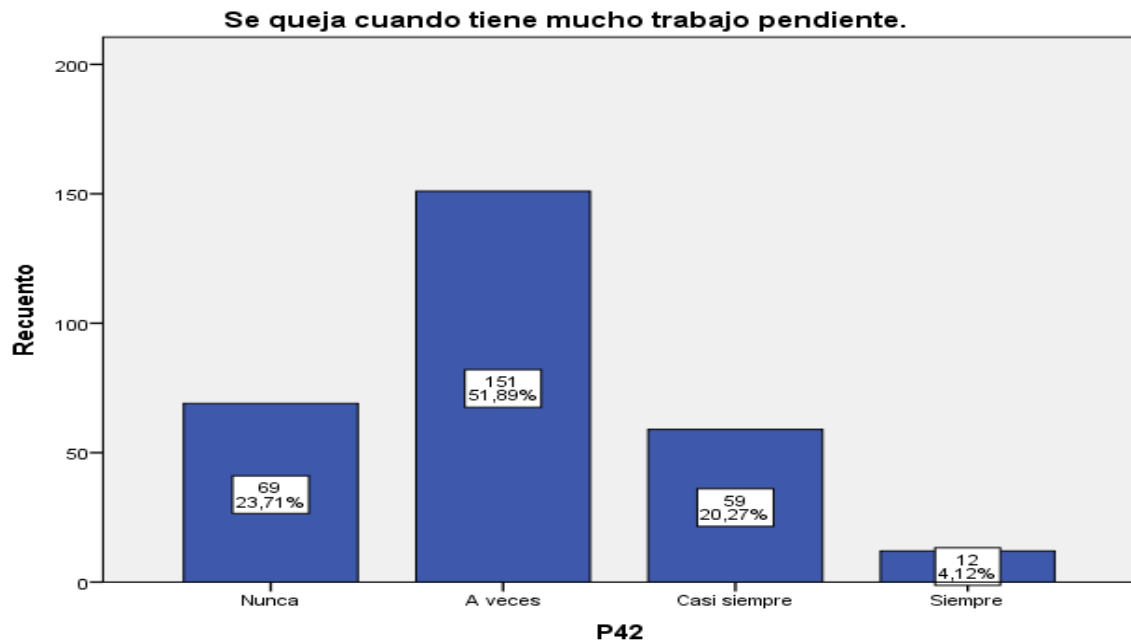
El 80.41% de los encuestados pone en práctica los conocimientos adquiridos en el cumplimiento de sus funciones, el 15.46% respondió casi siempre.

PREGUNTA 41:



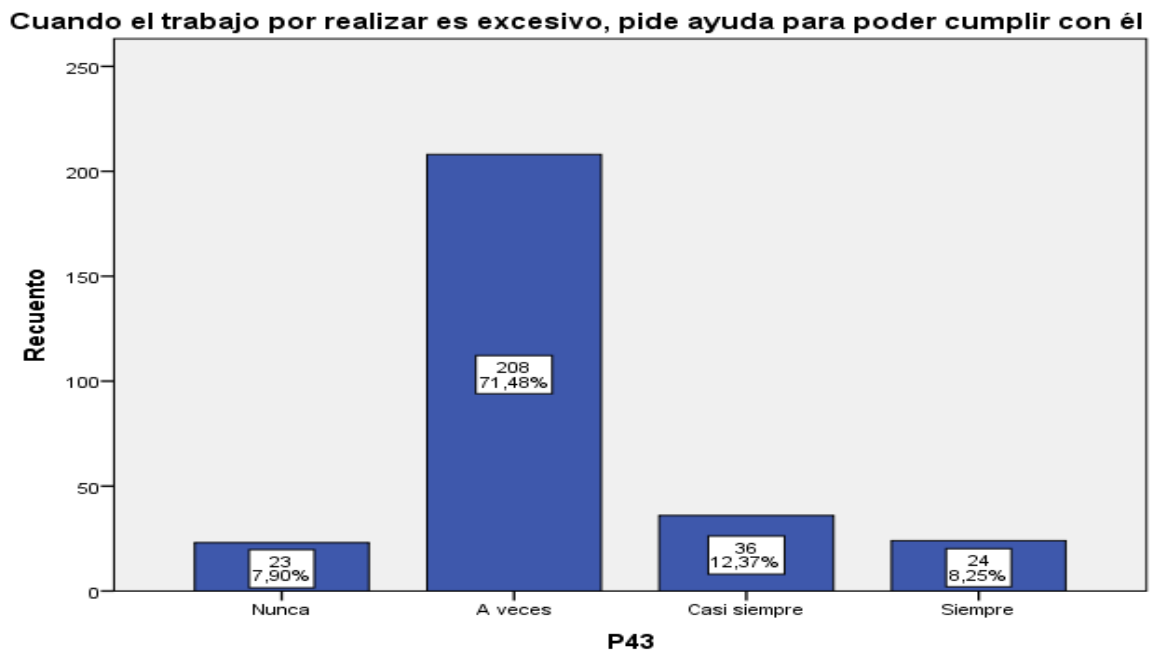
El 28.52% a veces está dispuesto a trabajar días festivos y fines de semana para alcanzar los objetivos de su puesto, el 27.84% respondió nunca, solo 20.27% dijo siempre.

PREGUNTA 42:



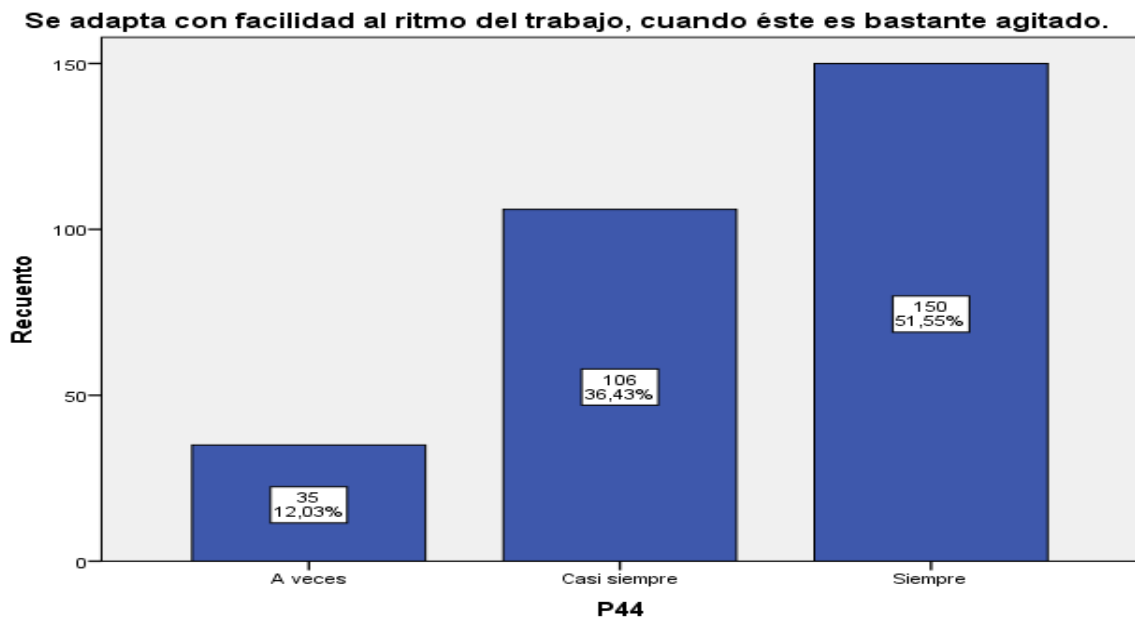
El 51.89% de los encuestados respondió que a veces se queja cuando tiene mucho trabajo pendiente, el 23.71% dijo nunca y 20.27% dijo casi siempre.

PREGUNTA 43:



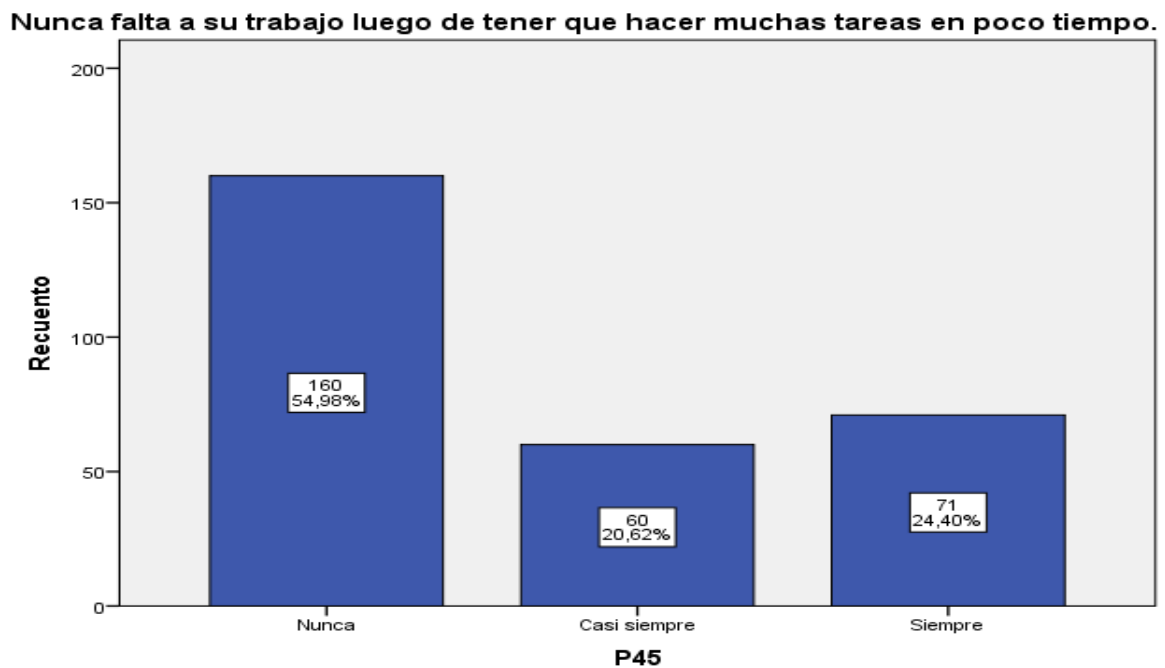
El 71.48% de los encuestados respondió que cuando el trabajo por realizar es excesivo pide ayuda para poder cumplir con él, 12.37% respondió que casi siempre.

PREGUNTA 44:



El 51.55% de los encuestados respondieron que siempre se adapta con facilidad al ritmo del trabajo cuando éste es bastante agitado, el 36.43% dijo casi siempre.

PREGUNTA 45:



El 54,96% de los encuestados respondió que nunca falta a su trabajo luego de tener que hacer muchas tareas en poco tiempo, 24.40% respondió siempre.

Fueron 30 preguntas del cuestionario validado por Campbell, donde la escala de medición del Desempeño Laboral fue la siguiente:

Siendo las respuestas:

RESPUESTA	VALOR
siempre	4
Casi siempre	3
A veces	2
nunca	1

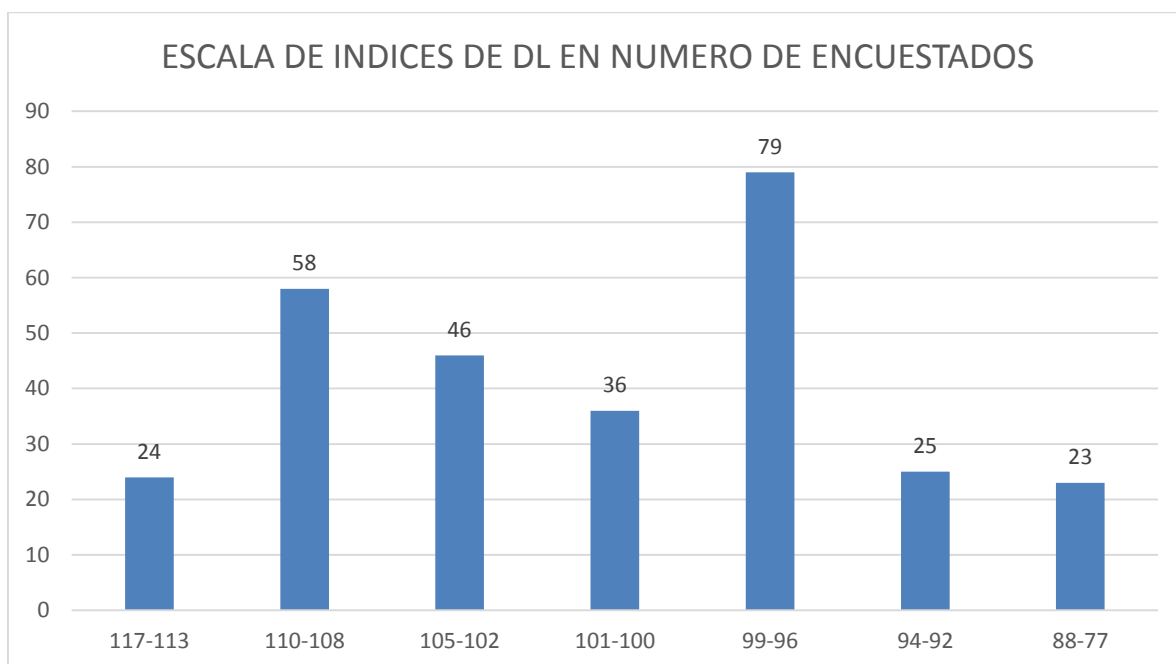
Fuente: Elaboración propia de acuerdo a Goleman en IE

La sumatoria de estas respuestas daba los valores mostrados en el cuadro siguiente:

ESCALA	DENOMINACION DE DL
117-113	MUY ELEVADO ÍNDICE DE DL
110-108	ELEVADO INDICE DE DL
105-102	ALTO INDICE DE DL
101-100	INDICE PROMEDIO DE DL
99-96	INDICE MEDIO DE DL
94-92	POCA PRESENCIA DE DL
88-77	AUSENCIA TOTAL DE DL

Fuente: elaboración propia de acuerdo a Campbell. DL

TOTAL RESULTADOS ENCUESTA DESEMPEÑO LABORAL



De los 291 encuestados pudimos obtener los siguientes resultados basados en sus respuestas de la segunda parte del cuestionario que representa a sus respuestas sobre Desempeño Laboral:

24 de los encuestados demostraron tener un MUY ELEVADO índice de Desempeño Laboral, 58 de los encuestados demostraron tener ELEVADO índice de Desempeño Laboral; 46 de los encuestados demostraron tener ALTO índice de Desempeño Laboral, 36 de los encuestados demostraron tener índice PROMEDIO de Desempeño Laboral; 79 de los encuestados demostraron tener índice MEDIO de Desempeño Laboral, 25 de los encuestados demostraron tener POCO índice de Desempeño Laboral, 23 de los encuestados demostraron tener AUSENCIA TOTAL de un índice de Desempeño Laboral.

RESULTADO DE RELACION DE INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL

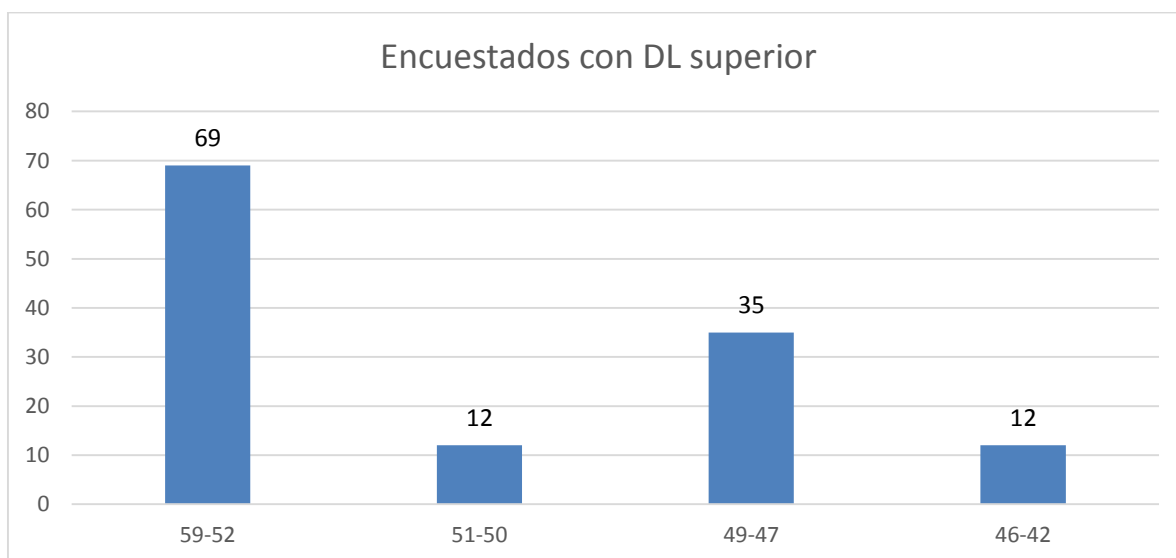
Después de conocer los resultados de cada pregunta aplicada a los encuestados, se tomó sólo las encuestas donde los participantes mostraron los más altos índices de Desempeño Laboral y corroborar si estos mismos tienen un alto índice de Inteligencia Emocional.

resultado DL	numero de encuestados
117-113	24
110-108	58
105-102	46
101-100	36
99-96	79
94-92	25
88-77	23

TOTAL 128
ENTREVISTADOS CON
LOS MAS ALTOS INDICES
DE DESEMPEÑO
LABORAL

Fuente: Elaboración Propia

Los encuestados que demostraron tener índices MUY ELEVADOS, ELEVADOS Y ALTOS, en Desempeño Laboral fueron 128 los cuales demostraron los siguientes resultados en sus respuestas de acuerdo a Inteligencia Emocional:



ESCALA	DESCRIPCION DE IE
59-56	muy elevado índice de IE
54-52	elevado índice de IE
51-50	alto índice de IE
49-47	medio índice de IE
46-42	poca IE

Elaboración Propia

De los 128 encuestados que demostraron tener los niveles más altos de Desempeño Laboral demostraron los siguientes resultados en cuanto a sus respuestas sobre Inteligencia Emocional:

- 69 de ellos, que corresponde al 54% de los 128 tuvieron los más altos índices de Inteligencia Emocional de MUY ELEVADO Y ELEVADO.
- 12 de ellos, que corresponde al 9.5% de los 128 tuvieron los índices de Inteligencia Emocional de ALTO.
- 35 que corresponde al 27% de los 128 tuvieron los índices de Inteligencia Emocional de MEDIO
- 12 que corresponde al 9.5% de los 128 tuvieron los índices de Inteligencia Emocional de POCO.

Si sumamos los resultados de los más altos índices de Inteligencia emocional tendríamos que 63.5% de los que demostraron ser los mejores en Desempeño Laboral tienen muy elevada Inteligencia Emocional. Demostrándose la Influencia Directa y positiva de la Inteligencia Emocional sobre el Desempeño Laboral de los empleados de la Banca Múltiple de Chiclayo 2017.

CONCLUSIONES

- la Inteligencia Emocional influye de manera directa sobre el Desempeño laboral de los trabajadores de la banca múltiple de la ciudad de Chiclayo 2017; el estudio demostró que las personas que mejor Desempeño Laboral demostraron en la encuesta son las que mayores índices de Inteligencia Laboral tenían en sus respuestas.
- La Autorregulación de las emociones individuales se relaciona directamente con la Inteligencia Emocional de los colaboradores de la Banca Múltiple de la ciudad de Chiclayo.
- La Motivación es fundamental en la Inteligencia Emocional de cada colaborador de la Banca Múltiple de la ciudad de Chiclayo
- La empatía individual influye en la Inteligencia Emocional de los colaboradores de la Banca Múltiple de la ciudad de Chiclayo.
- El rendimiento de la tarea específica del puesto de un colaborador de la Banca Múltiple de la ciudad de Chiclayo afecta su Desempeño Laboral.
- La demostración del esfuerzo individual de cada colaborador de la Banca Múltiple de la ciudad de Chiclayo influye en el Desempeño Laboral.
- El rendimiento de la tarea de comunicación es un indicador de Desempeño Laboral de los trabajadores de la Banca Múltiple de la ciudad de Chiclayo.
- La adecuada supervisión y el liderazgo influyen en el desempeño laboral de los empleados de la Banca Múltiple de la ciudad de Chiclayo.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda incluir el Test de Inteligencia Emocional en los procesos de selección de personal para así conocer y estimar su futuro desempeño laboral dentro de la banca múltiple de Chiclayo.
- El desempeño laboral hoy en día es un factor considerado para las renovaciones de contrato y permanencia en una empresa, es por eso que es muy importante considerar el desarrollo de la Inteligencia Emocional para así asegurar la permanencia dentro de la Empresa. Para esto se recomienda Realizar periódicamente talleres de Reforzamiento acerca de la Inteligencia Emocional donde se reafirme las dimensiones de estudio como: Autoconocimiento, Autorregulación, Motivación, Empatía y Habilidades sociales, para ver los resultados en el Desempeño Laboral positivo de los empleados de la Banca Múltiple de Chiclayo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alvarez, M. (2008). *“La Inteligencia Emocional y su relación con el Rendimiento Laboral del Personal que labora en el Departamento de Servicio al Cliente en una Empresa en el Area Metropolitana. Guatemala.*
- BANCAFACIL. (04 de 10 de 2015). *BANCA FACIL*. Obtenido de Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras - SBIF (Chile): <http://www.bancafacil.cl/bancafacil/servlet/Contenido?indice=1.2&idPublicacion=1500000000000012&idCategoria=2>
- BARBERÁ, E., & MATEOS, P. (2000). Investigación sobre Psicología de la Motivación en las Universidades Españolas. *Revista Electrónica de Motivación y Emoción (R.E.M.E.)*.
- BCRP. (11 de 01 de 2016). *BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERU*. Obtenido de BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERU: <http://www.bcrp.gob.pe/sitios-de-interes/entidades-financieras.html>
- Bernardin, H. J. (1984). *Performance Appraisal: Assessing Human Behavior at Work*. Michigan, Estados Unidos: Kent Pub. Co.
- Bernardin, J. &. (1984). *Performance appraisal: assessing human behavior at work*. MICHIGAN ESTADOS UNIDOS: Kent Pub. Co.
- Bisquerra, R. (1999). Educación Emocional. Propuestas para Educadores y Familias. *Enciclopedia General de la Educación*.
- BOZI, B. O. (2004). Aprendizaje a lo largo de toda la vida. *Asmoz*.
- Bradberry, T. &. (2012). *Inteligencia Emocional. 2.0*. Editorial Conecta.
- Bustamante, S. (01 de 02 de 2010). *Inteligencia emocional y liderazgo en los gerentes bancarios del Perú*. Obtenido de PUCP - TESIS [/http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/1675](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/1675): file:///C:/Users/Aula_audiovisual/Downloads/BUSTAMANTE_KAWAKAMI_REATEGUI_GERENTES_BANCARIOS.pdf

- Campbell. (1990). *Modeling the performance prediction problem in industrial and.* Palo Alto California Estados Unidos: M. Dunnette & L.M. Hough.
- CANO CELESTINO, M. A. (2008). *Motivación y Elección de Carrera.* México.
- Chiavenato. (2009). *Comportamiento Organizacional” La dinámica del éxito en las Organizaciones, 2da. Edición.* Mexico.
- CHIAVENATO, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos. El Capital Humano de las Organizaciones.* México: McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A. de C.V.
- Chiavenato, I. (2009). *Administración de Recursos Humanos, el capital humano de las Organizaciones.* Mexico DF: McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Administracion de recursos humanos, el capital humano de las organizaciones .* Mexico DF: McGraw Hill.
- CHIAVENATO, I. (2009). *Comportamiento Organizacional.* México: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- CHIAVENATO, I. (2009). *Comportamiento Organizacional. La dinámica del éxito en las Organizaciones.* México: McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A. de C.V.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano.* México: Editorial Mc Graw Hill.
- Cooper, R. y. (1997). *La Inteligencia Emocional aplicada al liderazgo y a las Organizaciones.* New York, EE.UU.: Editorial Norma.
- Dessler, G. &. (2011). *Administración de Recursos Humanos. Enfoque latinoamericano.* México: Editorial Pearson.
- Dessler, G. (2001). *Administración de Personal.* México: Editorial Pearson.
- Dessler, G. (2009). *Administración de Recursos Humanos.* México: Editorial Pearson Educación.
- Dessler, G. (2009). *Administracion de recursos humanos .* Estados Unidos: Pearson.

- DÍAZ MARTÍNEZ, L. A., & TOLOZA GONZALEZ, C. R. (2007). Los indicadores de selección para el ingreso a la universidad y su valor para estimar el rendimiento académico en el primer semestre. *Ciencia e Investigación Médica Estudiantil Latinoamericana*.
- DONOSO, S., & SCHIEFELBEIN, E. (2007). Análisis de los Modelos Explicativos de Retención de Estudiantes en la Universidad: Una Visión desde la Desigualdad Social.
- Elia, R. (2005). *Como mejorar tus habilidades sociales*. Valencia: ACDE.
- Gabel, R. (01 de 08 de 2005). *INTELIGENCIA EMOCIONAL, Perspectivas y aplicaciones ocupacionales* . Obtenido de Universidad ESAN: <http://www.esan.edu.pe/publicaciones/2009/12/07/DocTrab16.pdf>
- GARCÍA ALCARAZ, J. L., & MORENO MORALES, C. S. (2012). Factores considerados al seleccionar una Universidad. *Revista Mexicana de Investigación Educativa*, 287 - 305.
- GARCÍA ALCARAZ, J. L., & MORENO MORALES, C. S. (2012). Factores considerados al seleccionar una Universidad. Caso ciudad Juárez. *Revista Mexicana de Investigación Educativa*, 287 - 305.
- GARCÍA ALCARAZ, J. L., & MORENO MORALES, C. S. (2012). Factores considerados al seleccionar una Universidad. Caso Ciudad Juárez. *Revista Mexicana de Investigación Educativa*, 287 - 305.
- Gascón, A. d. (2009). El Autoconocimiento como Eje de la Formación. *Universidad Autónoma de Madrid*.
- GESTION. (13 de 08 de 2013). *Bancos aumentaron trabajadores en 11.30% en últimos 12 meses a junio*. Obtenido de diario Gestion: <http://gestion.pe/empresas/bancos-aumentaron-trabajadores-1130-ultimos-12-meses-junio-2073522>
- GESTION, d. (22 de 08 de 2013). “*La inteligencia emocional explica hasta un 30% de los logros de los ejecutivos*”. Obtenido de DIARIO GESTION:

<http://gestion.pe/empleo-management/inteligencia-emocional-explica-hasta-30-logros-ejecutivos-2074325>

- GIBSON, J., IVANCEVICH, J., & DONELLY, J. (2001). *Las Organizaciones: Comportamiento, Estructura, Procesos*. México: McGraw- Hill/Iteramericana Editores.
- Goleman, D. (1995). *Emotional Intelligence*. New York: Bantam books.
- HELLRIEGEL, D., & SLOCUM, J. W. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: Cengage Learning.
- Hernández, E. (2008). *Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral de los Supervisores de Industrias Citrícolas de Montemorelos*. MEXICO, DF.
- Hose, C. (10 de 10 de 2010). *¿Cuál es la definición de desempeño laboral?* Recuperado el 29 de 11 de 2014, de EHOW: http://www.ehowenespanol.com/definicion-desempeno-laboral-info_149860/
- Humphrey, R. (2008). *Afecto y Emoción: Nuevas Directrices en la teoría de la Gestión y la Investigación*. EEUU.
- López, M. E. (2003). *Inteligencia Emocional. Pasos para elevar el potencial estudiantil*. Colombia: Ediciones Gamma.
- Martin, D. &. (1997). *EQ “Que es Inteligencia Emocional”*. Munich, Alemania: Editorial EDAF S.L.
- Mayer, & Salovey. (s.f.).
- Mayer, & Salovey. (1997). Michigan; United States.
- Moya-Albiol, L. &. (2009). Bases Neuronales de la Empatía. *Neurología de la Conducta*.
- MUCHINSKY, P. M. (2000). *Psicología Aplicada al Trabajo: Una introducción a la Psicología Organizacional*. Desclée de Brouwer.

- Mundial, B. I. (2006). *Por una educación de calidad para el Perú. Estándares, rendición de cuentas y fortalecimiento de capacidades*. Washington, D. C. 20433, Estados Unidos de Norteamérica: Tarea Asociación Gráfica Educativa, Lima- Perú.
- Olivera, Y., & Domínguez, B. &. (2002). *Inteligencia Emocional, Manual para profesionales en el ámbito industrial*. México, D.F.: Editorial Plaza y Valdés S.A.
- Orue, E. (2010). *Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral de los Trabajadores de una Empresa Peruana*. Perú.
- Owen, R. (1812). *Socialista Utópico*.
- Pegoraro, V. (2009). *Relacion entre la Inteligencia Emocional y el Desempeño Contextual*. Venezuela.
- Puchol, L. (2007). *Dirección y Gestión de Recursos Humanos*. Madrid: Díaz de Santos.
- Ramos, N., & Enríquez, H. &. (2012). *Inteligencia Emocional Plena. Mindfulness y la Gestión eficaz de las Emociones*. Editorial Kairos.
- ROBBINS, M. G. (2000).
- ROBBINS, S. P., & JUDGE, T. A. (2004). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson.
- ROBBINS, S. P., & JUDGE, T. A. (2004). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson.
- SALIM, S. R. (2006). “Motivaciones, enfoques y estrategias de aprendizaje en estudiantes de Bioquímica de una universidad pública argentina”. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*.
- Salovey, M. y. (1997 :10). Michigan; United States.
- Salovey, P. &. (1990). Emotional Intelligence. *Emotional Intelligence*. Connecticut, New Haven, Estados Unidos.

- SBS. (01 de 07 de 2017). *SUPERINTENDENCIA DE BANCA Y SEGUROS Y AFP*.
Obtenido de SUPERINTENDENCIA DE BANCA Y SEGUROS Y AFP:
http://www.sbs.gob.pe/app/stats_net/stats/EstadisticaBoletinEstadistico.aspx?p=1#
- Stoner, F., & al., e. (1996). *Administración*. Prentice Hall.
- Tineo, A. (1 de 07 de 2014). *Alvaro Tineo Encuentra lo que te hace único Especialista en Inteligencia Emocional*. Recuperado el 29 de 11 de 2014, de
<http://www.alvarotineo.com/articulos/inteligencia-emocional>
- Venemedia. (01 de 01 de 2014). *Concepto y Definiciones de*. Obtenido de Concepto y Definiciones de: <http://conceptodefinicion.de/banca-multiple/>

ANEXOS

CALCULO DE LA MUESTRA

MÉTODO ESTADÍSTICO PARA DETERMINAR LA MUESTRA EN UNIVERSOS GRANDES

MARGEN DE ERROR (común en auditoría) 3.0%

TAMAÑO POBLACIÓN 1,200 *

NIVEL DE CONFIANZA (común en auditoría) 95% **

Valores Z (valor del nivel de confianza)	90%	95%	97%	98%	99%
Varianza (valor para reemplazar en la fórmula)	1.645	1.960	2.177	2.338	2.576

Nota:

- * Ingresar Tamaño de la Población - Universo
- ** Valor fijo para auditoría
- *** Ingresar los datos de la escala de acuerdo al tamaño de la población (universo)

$$\text{TAMAÑO DE LA MUESTRA} = \frac{N * (\alpha_c * 0,5)^2}{1 + (e^2 * (N - 1))}$$

$$= \frac{1200 * (1.96 * 0,5)^2}{1 + (1 * (1200 - 1))} = 1,200$$

Cuadro de Muestra de Acuerdo a la Población (N)

	1%	2.0%	2.5%	3.0%	3.5%	4.0%	5.0%	6.0%	7.0%	8.0%	9.0%	10.0%
1200	1,067	800	674	565	474	400	291	218	169	133	108	89
4000	2,824	2100	1750	1430	1180	1000	720	540	410	320	250	200
6000	3,693	2760	2250	1840	1510	1280	920	690	530	410	320	250
8000	4,365	3240	2650	2140	1750	1480	1050	790	610	470	370	300
10000	4,899	3640	2970	2410	1960	1660	1180	890	690	530	410	330
12000	5,335	3980	3240	2620	2130	1800	1270	960	740	570	440	350
14000	5,696	4270	3470	2800	2260	1900	1350	1020	790	610	470	370
16000	6,002	4530	3670	2960	2380	2000	1420	1070	830	640	500	390
18000	6,263	4760	3840	3100	2490	2090	1480	1110	860	660	510	400
1,200	1,067	800	674	565	474	400	291	218	169	133	108	89
22000	6,686	5000	4090	3320	2660	2230	1550	1160	900	700	540	420
24000	6,859	5180	4220	3430	2750	2300	1610	1200	930	720	550	430
26000	7,013	5340	4340	3530	2830	2360	1660	1240	960	740	560	440
28000	7,151	5490	4450	3620	2910	2410	1700	1270	980	760	570	450
30000	7,275	5630	4550	3700	2980	2460	1740	1300	1000	780	580	460
32000	7,387	5760	4640	3780	3050	2500	1770	1320	1010	790	590	470
34000	7,489	5880	4730	3850	3110	2540	1800	1340	1020	800	600	480
36000	7,581	5990	4810	3920	3160	2580	1830	1360	1030	810	610	490

Aplicando la formula sería la muestra de 291, según Excel dado por la Contraloría de la República

doc.contraloria.gob.pe/libros/2/pdf/Metodo_estadistico_2.xls

ENCUESTA PARA EL PERSONAL					
Puesto _____					
Departamento _____					
Tiempo de Servicios _____					
		A	B	C	D
1	¿Notas cuando cambia tu estado de ánimo?	Siempre	A veces	Rara vez	Nunca
2	¿Eres consciente cuando te pones a la defensiva?	Siempre	A veces	Rara vez	Nunca
3	¿Notas cuando tus emociones afectan tu rendimiento?	Siempre	A veces	Rara vez	Nunca

4	¿Cuán pronto te das cuenta de que estás perdiendo la paciencia?	Muy rápido	No muy rápido	Lentamente	Muy Lentamente
5	¿Cuán pronto eres consciente de que tus pensamientos se tornan negativos?	De inmediato	Bastante rápido	Tardo un rato	Normalmente demasiado tarde
6	¿Puedes relajarte cuando estas sometido a presión?	Muy fácilmente	Bastante fácilmente	Casi nunca	Nunca
7	¿Puedes seguir haciendo las cosas cuando estás enojado?	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
8	¿Te hablas a ti mismo para disipar tus sentimientos de ira o ansiedad?	A menudo	A veces	Rara vez	Nunca
9	¿Mantienes la calma ante la ira o agresión de los demás?	Siempre	Casi siempre	Ocasionalmente	Nunca
10	¿En qué medida puedes concentrarte cuando te sientes ansioso?	Muy bien	Bastante bien	Apenas	En absoluto
11	¿Te recuperas rápidamente después de una frustración?	Siempre	A veces	Ocasionalmente	Nunca
12	¿Cumples tus promesas?	Sin fallar	Bastante a menudo	Rara vez	Nunca

13	¿Puedes ponerte en marcha cuando es necesario?	Si, siempre	Si, a veces	No muy a menudo	No, nunca
14	¿En qué medida estás dispuesto a cambiar tu forma de hacer las cosas si los métodos que empleas no dan resultado?	Muy dispuesto	Bastante dispuesto	Bastante reacio	Muy reacio
15	¿Eres capaz de elevar tu nivel de energía para realizar tareas aburridas?	Siempre	Casi siempre	Rara vez	Nunca
DESEMPEÑO LABORAL		Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
16	Si se ausenta de sus labores, es por una causa justificada				
17	Cumple con los horarios de alimentación establecidos				
18	Cumple con el horario establecido para el ingreso a su labores				
19	Se presenta puntual a las reuniones de trabajo previamente establecidas				
20	Cuando trabaja horas extras, respeta los horarios que se le				

	establecieron				
DESEMPEÑO LABORAL		Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
21	Mantiene adecuadas relaciones interpersonales con su equipo de trabajo				
22	Antepone el beneficio de grupo al individual				
23	Manifiesta identificación con su grupo de trabajo				
24	Comparte sus conocimientos y experiencia con los nuevos integrantes del departamento				
25	Coopera con sus compañeros, en lo que sea necesario, aunque no este dentro de sus funciones				
DESEMPEÑO LABORAL		Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
26	Se esfuerza por superar los objetivos deseados por la empresa				
27	Prioriza de forma adecuada sus actividades para cumplir con las metas asignadas				
	Entrega su trabajo				

28	según la calendarización establecida				
29	Realiza su trabajo sin necesidad de supervisión constante				
30	Demuestra interés en alcanzar los objetivos que le son asignados				
DESEMPEÑO LABORAL		Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
31	Acata órdenes y respeta a su jefe inmediato				
32	Cumple con las políticas internas del departamento				
33	Demuestra una conducta adecuada en el trato hacía sus compañeros				
34	Cumple con las medidas de seguridad establecidas por la empresa				
35	Es cuidadoso y usa adecuadamente el equipo de trabajo que le brinda la empresa				
DESEMPEÑO LABORAL		Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
36	El servicio que brinda, cumple los procesos establecidos por la				

	empresa				
37	La exactitud con que realiza sus labores se considera satisfactoria				
38	Corrige oportunamente los errores con la finalidad de que su servicio sea el requerido				
39	Demuestra constantemente interés en mejorar su trabajo				
40	Pone en práctica los conocimientos adquiridos en el cumplimiento de sus funciones				
DESEMPEÑO LABORAL		Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
41	Esta dispuesto a trabajar días festivos y fines de semana para alcanzar los objetivos de su puesto.				
42	Se queja cuando tiene mucho trabajo pendiente.				
43	Cuando el trabajo por realizar es excesivo, pide ayuda para poder cumplir con él.				
44	Se adapta con facilidad al ritmo del trabajo, cuando éste es bastante				

	agitado.				
45	Nunca falta a su trabajo luego de tener que hacer muchas tareas en poco tiempo.				