



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS – MBA**

**Inteligencia emocional y desempeño laboral en la Financiera
Confianza S.A.A, Chachapoyas, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Administración de Negocios - MBA

AUTOR:

Morey Mirano, Segundo Francisco (ORCID: 0000-0001-7155-8720)

ASESOR:

Dr. Huiman Tarrillo, Hugo Enrique (ORCID: 0000-0002-8152-7570)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modelo y Herramientas Gerenciales

CHICLAYO – PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios por enseñarme el camino del bien y permitirme luchar por mis ideales. A mis padres por ser el motivo constante de superación personal. A mi tía Lisenia Díaz Mori por todo su valioso apoyo en mi desarrollo profesional.

Segundo Francisco

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo, por confiar en sus estudiantes y darnos la oportunidad de desarrollarnos profesionalmente.

A mi asesor por su asesoramiento y dedicación constante en la culminación del estudio de investigación.

A los trabajadores de la Financiera Confianza S.A.A, Chachapoyas por su gentil colaboración en la investigación.

Autor

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	11
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	11
3.2. Variables y operacionalización.	12
3.3. Población, muestra y muestreo	12
3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos.	13
3.5. Procedimientos	13
3.6. Métodos de análisis de datos	14
3.7. Aspectos éticos	14
IV. RESULTADOS	15
V. DISCUSIÓN	20
VI. CONCLUSIONES.....	23
VII. RECOMENDACIONES.....	24
REFERENCIAS	25
ANEXOS.....	32

Índice de tablas

Tabla 1	Niveles de la variable inteligencia emocional	15
Tabla 2	Distribución de frecuencias de las dimensiones de la inteligencia emocional	15
Tabla 3	Niveles de la variable de desempeño laboral	16
Tabla 4	Distribución de frecuencias de las dimensiones del desempeño laboral.....	16
Tabla 5	Correlación de inteligencia emocional y desempeño laboral	17
Tabla 6	Correlación de la dimensión intrapersonal y el desempeño laboral	17
Tabla 7	Correlación de la dimensión interpersonal y desempeño laboral.....	17
Tabla 8	Correlación de la dimensión adaptabilidad y el desempeño laboral	18
Tabla 9	Correlación de la dimensión manejo de estrés y el desempeño laboral ..	18
Tabla 10	Correlación de la dimensión estados de ánimo y el desempeño laboral.....	19

Índice de figuras

Figura 1 Diseño metodológico	11
Figura 2 Niveles de percepción de la variable inteligencia emocional	53
Figura 3 Niveles de inteligencia emocional por dimensiones	53
Figura 4 Niveles de la variable desempeño laboral	54
Figura 5 Niveles del desempeño laboral por dimensiones.....	54

Resumen

El estudio denominado: “Inteligencia emocional y desempeño laboral en la Financiera Confianza S.A.A, Chachapoyas, 2021”. Tuvo como objetivo determinar la relación entre la Inteligencia emocional y desempeño laboral en la Financiera Confianza S.A.A, Chachapoyas, 2021. La metodología fue tipo básica, se sustentó con teorías sobre la problemática, el diseño no experimental, correlacional de corte transversal. La población censal estuvo conformada por 72 trabajadores de la Financiera Confianza S.A.A, Chachapoyas; aplicaron cuestionarios adaptados por el tesista y cumplieron la validez por juicio de expertos y la confiabilidad. Se empleó la prueba Rho Spearman para determinar la relación entre variables cuyo resultado fue la inteligencia emocional se relaciona con el desempeño laboral, con un nivel de correlación considerable (Rho 0,586 y p-valor 0,000). Es decir que a mayor inteligencia emocional va a existir un alto desarrollo de desempeño laboral.

Palabras clave: Inteligencia, emocional, desempeño, laboral. trabajadores.

Abstract

The study called: "Emotional intelligence and job performance in Financiera Confianza S.A.A, Chachapoyas, 2021". Its objective was to determine the relationship between emotional intelligence and job performance in Financiera Confianza S.A.A, Chachapoyas, 2021. The methodology was basic type, it was supported by theories about the problem, non-experimental design, cross-sectional correlation. The census population was made up of 72 workers from Financiera Confianza S.A.A, Chachapoyas; They applied questionnaires adapted by the thesis student and met the validity by expert judgment and reliability. The Rho Spearman test was used to determine the relationship between variables whose result was emotional intelligence is related to job performance, with a considerable level of correlation (Rho 0.586 and p-value 0.000). In other words, the higher the emotional intelligence there will be a high development of job performance.

Keywords: Intelligence, emotional, performance, work. workers.

I. INTRODUCCIÓN

En todo desarrollo sostenible, el propósito es la importancia de garantizar un trabajo decente tomando en cuenta la meta tres, el cual concierne a los peligros que puede acarrear las consecuencias negativas en el centro laboral y salud de los trabajadores. Ello toma relevancia cuando la realidad mundial se ha visto sustancialmente modificada por el acaecimiento de la pandemia mundial. Para Kelloway (2017), afirmó que la coyuntura desfavorable limita a que las instituciones introduzcan estrategias de prevención y control acorde a los cargos laborales, y puedan acceder a mejorar sus desempeños y dar cumplimiento a los compromisos laborales. Asimismo, las entidades han prestado interés en diseñar e implementar programas de inteligencia emocional para brindar bienestar de los colaboradores de una organización.

A nivel mundial la pandemia COVID-19 ha causado un impacto nocivo en la salud corporal e intelectual en los humanos, por ello Valero (2020), afirmó que las circunstancias obligaron a la sociedad a cambiar los estilos de vida, y actividad laboral en la que se desempeñaban ocasionando despedidos y sobrecarga laboral. Según la OPS (2020), en Latinoamérica la mala gestión de las emociones genera desazón y perturbaciones de angustia en más del 24% de la población.

Para Carmona (2015), el entorno laboral puede muchas veces producir malestar y otros factores que afectan en la salud corporal y cerebral, tanto trastornos anatómicos como enfermedades del sistema nervioso, para ello se requiere de trabajadores que sepan gestionar sus emociones y por ende mejorar sus desempeños en el contexto laboral en el que se desempeñan, al respecto Goleman (2018) sostuvo que la inteligencia emocional, manifestado en sus horizontes altos, en empleados, genera motivación y permite el entusiasmo en el ambiente laboral. Sin lugar a duda, el desempeño laboral es importante en las organizaciones referida como la arteria que mueve a las empresas, empero, para Tobón y Díaz (2020), para lograr producir en los colaboradores un buen desempeño se necesita aunar esfuerzos así también tener claridad en las estrategias las cuales deben ser claras y precisas de

manera que cualquier cambio no tenga afectaciones emocionales en los miembros de la organización.

No obstante, en nuestro país existe una marcada deficiencia tanto en instituciones públicas y privadas, eso lo demuestran estudios donde se evidencian una variedad de deficiencias en este campo a pesar que ya existe una amplia información teórica con acceso a las nuevas tendencias del mundo empresarial competitivo, que pueden ser mejoradas, implementadas y aplicadas en ambos sectores. Al respecto, Martínez (2015), indica que las empresas brindan mayor peso al aspecto económico traducido en ganancias y rentabilidad que se puedan generar, olvidándose muchas veces que su mejor activo son los colaboradores que precisamente son los que mueven la misma y la llevan alcanzar el éxito.

A nivel local, en la Financiera Confianza S.A.A, concurren certezas en referencia a los volúmenes emocionales que muestran los trabajadores quienes presentan problemas emocionales, estrés laboral, débil volumen de desempeño intra e interpersonal, también se aprecia deficiencia en su desempeño laboral e inestabilidad emocional. Otro de los problemas son el poco desarrollo de sus destrezas de emoción, por lo que de igual manera están enfocados en compromisos de tipo laboral y productividad de la empresa antes que en los individuos, identificándose una reducción en sus vínculos interpersonales con deficiente idoneidad para confrontar la tensión y acuerdos positivos, que señalan la dificultad que evidencian para diligenciar sus sentimientos, que en paralelo afecta su desempeño como colaboradores.

En base a ello, se tiene el problema: ¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en la Financiera Confianza S.A.A., Chachapoyas? 2021?, teniéndose la justificación teórica que, el estudio servirá para generar reflexión y conocimiento que ya existe, confrontar teorías referentes a la inteligencia emocional y el DL. Esta información recolectada será útil a las entidades financieras del país. Brinda una justificación práctica porque sus resultados permitirán emplear estrategias de mejora para elevar el nivel inteligencia emocional que demuestran los

trabajadores y como repercute significativamente en sus desempeños, desde lo metodológico se proponen un instrumento válido y confiable.

En cuanto al objetivo general, se tiene: Determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en la Financiera Confianza S.A.A, Chachapoyas. 2021. Los específicos fueron: Determinar la relación entre componente intrapersonal y el desempeño laboral en la Financiera Confianza S.A.A, Chachapoyas. 2021, Determinar la relación entre el componente interpersonal y el desempeño laboral en la Financiera Confianza S.A.A, Chachapoyas. 2021, Determinar la relación entre el componente de adaptabilidad y el desempeño laboral en la Financiera Confianza S.A.A, Chachapoyas. 2021, Determinar la relación entre el componente de manejo del estrés y el desempeño laboral en la Financiera Confianza S.A.A, Chachapoyas. 2021, Determinar la relación entre el componente de estado de ánimo en general y el desempeño laboral en la Financiera Confianza S.A.A, Chachapoyas. 2021.

La hipótesis general fue: La inteligencia emocional se relaciona con el desempeño laboral en la Financiera Confianza S.A.A, Chachapoyas. 2021. Los específicos fueron: El componente intrapersonal se relaciona con el desempeño laboral en la Financiera Confianza S.A.A, Chachapoyas. 2021, El componente interpersonal se relaciona con el desempeño laboral en la Financiera Confianza S.A.A, Chachapoyas. 2021, El componente de adaptabilidad se relaciona con el desempeño laboral en la Financiera Confianza S.A.A, Chachapoyas. 2021, El componente de manejo del estrés se relaciona con el desempeño laboral en la Financiera Confianza S.A.A, Chachapoyas. 2021, El componente de estado de ánimo en general se relaciona con y el desempeño laboral en la Financiera Confianza S.A.A, Chachapoyas. 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Los estudios internacionales, abordaron distintas investigaciones, por un lado, Cajas y Tapia (2018) determinó las relaciones entre las variables, fue de diseño correlacional, se aplicaron cuestionarios a un total de 144 empleados de una COOPAC, tuvo resultado de una baja relación porque se requiere fortalecer el desarrollo de la inteligencia emocional para mejorar su desempeño e incrementar la productividad y clima laboral.

Según Mendoza (2018) relacionó la inteligencia emocional y DL, su diseño correlacional, se encuestó a 17 colaboradores y dio una correlación baja debido a que hay desinterés por parte de los supervisores de área y no brindan asesoría emocional por especialistas así también existe poco control de emociones por parte de los trabajadores.

Por su parte, Escobedo (2016) analizó la relación de las magnitudes de la inteligencia emocional (habilidades sociales, autocontrol, simpatía y automotivación), en el desempeño de supervisores de obras de industrias cítricas de México. La metodología utilizada fue cuantitativa, diseño no experimental. Conformada por 413 obreros que laboraban en la mencionada industria. El autor concluye que, las dimensiones elevan el rango de rendimiento profesional de los supervisores de la industria cítrica, pues la correlación encontrada entre ambas variables fue elevada y significativa. En base a ello, puede afirmarse que las habilidades sociales tienen una gran incidencia en el desempeño. Por otro lado, Restrepo (2016), determinó la colisión de la inteligencia emocional en el rendimiento profesional. El enfoque empleado fue cuantitativo, tipo descriptivo. Estuvo formada por 8 practicantes en las distintas organizaciones. La investigación concluye que, la inteligencia emocional se encuentra correlacionada en un 65% al desempeño laboral.

Finalmente, el antecedente internacional realizado por Sánchez (2021), estableció el vínculo de la inteligencia emocional en el rendimiento profesional. Fue de enfoque cuantitativa, de tipo básica. La muestra se aplicó cuestionarios a 52 colaboradores. El autor concluye con una relación alta significativa. Ello se manifiesta que el estado emocional de los colaboradores,

quienes son estables emocionalmente, maneja situaciones y sobre todo tienen control del estrés y la ansiedad, estas habilidades les permiten actuar de manera responsable, calmada y tranquila el desarrollo de sus labores.

Se realizó la revisión de antecedentes nacionales: por un lado, Ramírez (2019), determinó el vínculo de la inteligencia emocional en el rendimiento profesional de colaboradores. La metodología empleada es cuantitativa, de diseño correlacional. Estuvo constituida por 57 trabajadores. El autor concluye con una correlación alta de 0.926, ello significa que a más inteligencia emocional máximo desempeño laboral.

Saldaña (2020), determinó el vínculo entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los empleados. La metodología empleada enfoque cuantitativo, de diseño correlacional y contó con 134 colaboradores se administraron cuestionarios obtuvo una alta correlación de 0,840 porque se realizan consultorías internacionales para elevar el nivel de inteligencia emocional y generar impactos positivos en cuanto a la rentabilidad de la empresa.

Según Barrera y Tavera (2020) comprobó el vínculo entre la inteligencia emocional y el rendimiento profesional en las empresas financieras, fue un estudio correlacional. Se encuestaron a 400 trabajadores se obtuvo una moderada relación de 0,467 a causa de la falta motivación por parte de los jefes para que los trabajadores eleven su inteligencia emocional, desempeño, desarrollo profesional y genere bienestar intrapersonal e interpersonal.

Los autores Inga y Dávila (2018) establecieron las posibles relaciones de la inteligencia emocional y el rendimiento profesional de los colaboradores de una entidad bancaria, fue un estudio no experimental, se encuestaron a 35 trabajadores cuyo resultado es un vínculo regular debido a que no se desarrollan capacitaciones de manejo de emociones que contribuya el mejoramiento de sus desempeños laborales.

Sin embargo, Guerrero (2017) estableció la relación entre la problemática, fue un estudio básico, diseño correlacional de corte transversal,

conformada por 200 colaboradores encuestados, se obtuvo una relación débil debido a que se requiere fortalecer el manejo de emociones y por ende su desempeño.

Por último, Yabar (2016) determinó si la inteligencia emocional se relaciona con el rendimiento profesional de los empleados administrativos. Fue de modelo elemental de diseño descriptivo correlacional, conformada por 65 colaboradores, se empleó el cuestionario de Bar-On para la inteligencia emocional y otro para medir el rendimiento se dio una relación alta de 0.745 pues cuentan con un departamento psicológico con especialistas que orientan a los trabajadores.

A nivel local, Deza y Malca (2017), analizaron la vinculo existente entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en la UGEL de Chiclayo. El de nivel correlacional de diseño no experimental. Compuesta por 114 trabajadores. El estudio concluye con una correlación considerable de 0.63, ello explica que la inteligencia emocional en una institución mejora significativa del ambiente laboral, por ello deben elaborarse proyectos que admitan la evolución y mejoramiento de habilidades emocionales de los empleados sea en gran medida mejorada.

Asimismo, se tiene la investigación elaborada por Torres (2018), estableció la coherencia de la inteligencia emocional en el rendimiento profesional de los empleados. La sistemática utilizada fue cuantitativa, correlacional. El ejemplar conformado por 291 empleados. El mentor concluyó, que la inteligencia emocional impacta directamente en el rendimiento profesional de los colaboradores, pues las personas que demostraron en la encuesta un mejor desempeño laboral fueron aquellas que mayores índices de inteligencia emocional tenían en las respuestas que brindaron.

Por su parte, Dávila (2018), analizó la relación de la inteligencia emocional en el rendimiento profesional de los empleados de una Financiera. La metodología utilizada es cuantitativa, diseño no experimental. La modelo fue 35 colaboradores de la mencionada red bancaria. La investigación señaló

que la inteligencia emocional está asociada al rendimiento profesional de los empleados.

Por último, se tiene la indagación realizada por Cubas (2016), estableció la relación entre la inteligencia emocional y el rendimiento profesional de empleados de cajas de SODIMAC. El enfoque de la investigación fue cuantitativa, correlacional. Compuesta por 30 colaboradores encuestados. En el estudio se concluye que, la correlación que concurre dentro de la inteligencia emocional y el rendimiento profesional es positiva y significativa.

La inteligencia emocional, Perafán (2018), señaló que, para medirla, se requiere una regulación emocional que favorezca el desempeño profesional, por ello el trabajador debe identificar sus emociones y las aptitudes. Al respecto, Pulido (2018) refiere que, todo cambio en una organización ocasiona un impacto emocional en los trabajadores.

Por su parte, Cuadrado y Guajala (2017), mencionaron el colaborador con una alta inteligencia emocional no es el más intelectual, sino el que apoya y mejora su desempeño constantemente.

Para Wukmir (1967), refirió son estímulos evaluados y que permiten el desarrollo emocional, Por otro lado, para Salovey y Mayer (1990), son sentimientos y manejo de estos. Al respecto, Goleman (1995), señala que son conocimientos y destrezas emocionales de las personas.

Por su parte, Baron (1997), es el entendimiento y emociones que se mantiene en los individuos. Para Cooper y Sawaf (2004), es el control emocional ante reacciones diferentes. Mientras que Shapiro (1997), lo considera como el manejo sentimental de las personas ante las diversas circunstancias, para Carrión (2001), son expresiones de las emociones y gestionarlas adecuadamente.

Según Petrides (2018), la inteligencia emocional no solo implica el manejo emocional, y sino como relacionarlos con otros. Al respecto, Palomino

y Almenara (2019), señalaron a toda habilidad cognitiva relacionada con habilidad emocional, por ello Ceballos y Hurtado (2017), afirmaron que tenemos que conocer las propias emociones para poder comprender la de los demás. Para Rodríguez y Colorado (2012), son manifestaciones hereditarias que pueden cambiar con el transcurrir del tiempo.

Se sustentó en la hipótesis de la inteligencia emocional de Goleman, basada en las actitudes propias y en la teoría de Gardner, de las inteligencias múltiples.

Para BarOn (1997), los componentes son: (i) Intrapersonal, expresiones intrínsecas e íntimas, (ii) Interpersonal, responsabilidad grupal y relaciones con pares, (iii) adaptabilidad, predisposición ante situaciones diferentes, (iv) manejo de estrés, control de las emociones, (v) estados de ánimo, expresión de felicidad y optimismo.

La dimensión intrapersonal abarca la comprensión de uno mismo, el cual se refiere a tener conocimiento sobre el propio estado interno, referido a las preferencias, se encuentra enfocado a los sentimientos en el momento que ocurren. Dentro de la dimensión interpersonal se encuentra la empatía, siendo esta la habilidad de percibir emociones, insuficiencias y beneficios.

Así mismo, las destrezas colectivas se encuentran enmarcadas dentro de la dimensión interpersonal, ante ello, Elia (2005), es el conjunto de hábitos en la conducta de los pensamientos y emociones, que permite la comunicación sea efectiva con otros, que permita mantener relaciones interpersonales cuyo propósito es el logro de objetivos.

Por otro lado, la dimensión de manejo del estrés engloba a la forma de controlar reacciones, ante situaciones incómodas. El manejo del estrés compuesta por la condescendencia al estrés y el manejo de reacciones. En cuanto a la condescendencia al estrés, es una habilidad de suma importancia ya que gracias a ella las personas pueden sostener algunas situaciones de estrés y emociones fuertes sin decaer, reaccionar siempre positivamente frente a problemas, respecto a la conducción de reacciones.

El mecanismo de estado de ánimo se describe como la destreza que tienen las personas para poder disfrutar sus vidas, sentirse motivados y tener una mejor vista de su futuro, y de estar satisfechos y felices por la vida, está compuesta por la emoción de ser feliz y el positivismo. La emoción de ser feliz es la habilidad que permite sentirse bien con uno mismo, poder disfrutar, divertirse y expresar lo que se siente, y en lo concerniente al optimismo, es la habilidad que se tiene para visualizar todo de una mejor manera, el positivismo que se tiene en todos los ámbitos de la vida, la superación y la repulsión de sentimientos y emociones negativos.

Respecto al desenredo de conflictos, se hace referencia al procedimiento mediante la cual se da una solución efectiva a un determinado problema; en relación con a la realidad, evalúa lo que podemos experimentar. De otro lado, se tiene a la flexibilidad siendo esta una habilidad que facilita regular emociones, conductas y pensamientos en situaciones muy cambiantes.

En lo concerniente al desempeño laboral, García (2014), afirmó que, es cumplimiento de las actividades labores dentro de una entidad, manifestado en acciones y comportamientos que son evaluados por los jefes superiores inmediatos. Para Pedraza (2010), el desempeño laboral se concibe como las acciones de los colaboradores que orientan el cumplimiento de objetivos de la organización. Por otro lado, Mondy (2010), mencionó que son los resultados laborales de los empleados.

Asimismo, Chiavenato (2007), señaló es la conducta del empleado según las metas trazadas. En ese sentido, se concibe como la eficacia del personal en las organizaciones.

Según, Palaci (2005), refirió, son las actividades que realizan los colaboradores que están en función al cumplimiento de metas establecidas.

Otras concepciones, como la desarrollada por Hera (2012), realiza una distinción en cuanto al desempeño, por cuanto las actividades que desarrollan los colaboradores coadyuven hacia los objetivos y metas de la institución..

El rendimiento profesional son las responsabilidades de los empleados

en una compañía (García, 2014). Otra forma de entender este constructo de rendimiento profesional radica en la evaluación progresiva de las funciones y perfil del cargo basado en metas y objetivos (Pedraza, 2010). Por su parte, Alles (2005) precisa que el crecimiento profesional del trabajador y sus desempeños están en función al talento que cada uno realiza frente a su puesto de trabajo (Palaci,2005; Robbins y Judge ,2013). Asimismo, se constituyen como capacidades y destrezas que ejecutan los colaboradores frente a un trabajo desarrollado (Porret, 2012)

De acuerdo a Robbins y Judge (2013), mencionaré aquellas dimensiones para la presente indagación: (i) Eficacia y eficiencia, la primera se calcula a partir de los logros que se obtienen con el fin de sopesar las necesidades que tiene la organización. De otro lado, cuando se precisa la variable eficiencia es el adecuado empleo de los recurso y estrategias a fin de logro de los objetivos en el mínimo tiempo, (ii) Motivación, acción interna del ser humano expresado en su emocionalidad que conduce a estados superiores del ser humano, (iii) Evaluación, proceso de medición de los resultados con la finalidad de tomar decisiones acertadas.

Para Chiavenato (2017), señala que, la eficacia laboral consiste en medir los resultados que generen productividad; sin embargo, Stephen y Coulter (2005), señalaron, la eficacia es asegurar que las metas sean cumplidas y mejoren significativamente.

En lo que respecta a la eficiencia laboral, Cristancho (2016), afirmó que, la realización de las funciones por parte del trabajador de manera eficiente asegura la productividad y rendimiento de la empresa.

Finalmente, Hernández (2012), recalca la importancia de la evaluación sobre el desempeño de los colaboradores ya que esta permite tener una valoración tanto en el ámbito profesional y personal. Por su parte, Etzel y Walker (2012), indican que realizar una evaluación permite detectar las potencialidades, capacidades así también deficiencias técnicas y personales. Esta información que se obtenga de los mismo ayudan a tomar decisiones oportunas para la mejora constante.

III. METODOLOGÍA

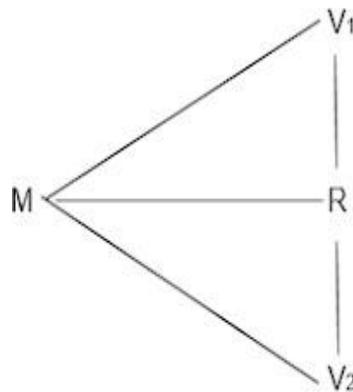
3.1. Tipo y diseño de investigación

De tipología básica basado en la profundidad de teorías que permiten el fortalecimiento del conocimiento científico (Hernández y Mendoza, 2018).

De un diseño no experimental, no se dio ningún cambio a ninguna de las variables. Fue correlacional, estos tienen como finalidad de la medición de las relaciones entre variables (Hernández y Mendoza, 2018).

Figura 1

Diseño metodológico



Dónde:

M: Trabajadores

V1: Inteligencia emocional

V2: Desempeño laboral

R: Relación entre ambas variables

De perspectiva cuantitativa, porque su interés radica en la medición de resultados empleando la estadística descriptiva que nos permitió realizar la tabulación de los resultados obtenidos (Hernández y Mendoza, 2018).

Se aplicó el método hipotético deductivo, que consiste en un supuesto o una hipótesis que requiere ser probada para deducir conclusiones basadas en los resultados de la encuesta realizada (Hernández y Mendoza, 2018).

3.2. Variables y operacionalización.

Variable 1. Inteligencia emocional, son sentimientos y el manejo de estos (Goleman, 1995).

Se operacionalizó de acuerdo cuestionario de Ugarriza y Pajarez a Baron (2001) adaptado se ha considerado 5 dimensiones compuesto por 30 ítems (Anexo 4).

Referente a la dimensión intrapersonal, abarca la comprensión de uno mismo, el cual se refiere a tener conocimiento sobre el propio estado interno, preferencias, manifiesta los sentimientos mientras están ocurriendo. Este autoconocimiento constituido por aptitudes que abarca la certeza sobre el propio valer y facultades (Fernández, 2018). Con respecto a la dimensión interpersonal se encuentra la empatía, siendo esta la habilidad de percibir emociones, insuficiencias y beneficios (Fernández, 2018).

Variable 2. Desempeño laboral, son funciones ejecutadas por empleados para cumplir metas organizacionales (Robbins y Judge, 2013).

Para realizar la operacionalización de variables se ha tomado en cuenta el cuestionario de Ferrer (2017) el mismo que ha sido adaptado con 3 dimensiones, como la eficacia y eficiencia, motivación y evaluación con 20 ítems (Anexo 4).

3.3. Población, muestra y muestreo

Se optó por una población censal es decir se consideró a todos los sujetos de estudio (Baena, 2017). Conformada por 72 empleados de la

entidad financiera de la Fundación BBVA Microfinanzas en la ciudad de Chachapoyas.

3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos.

La encuesta es una técnica que facilita la indagación de los cuestionarios administrados a los participantes en la investigación (Hernández y Mendoza, 2018).

El instrumento, fue el cuestionario para Hernández y Mendoza (2018) es un mecanismo para recoger datos.

Se usaron cuestionarios adaptados y aprobados por dictamen de especialistas los cuales confirmaron su ejecutabilidad (Anexo 5). El instrumento sobre inteligencia emocional tuvo un alfa de Cronbach 0,855 y el desempeño laboral 0,738 ambos altamente fiables para su aplicación (Ver anexo 6).

3.5. Procedimientos

Se describió el problema de estudio, luego se seleccionaron antecedentes nacionales e internacionales relativos al estudio que permitieron al investigador mostrar aquellos hallazgos e investigaciones realizados en estudios previos, teniendo en cuenta las mismas variables de estudio con objetivos y metodologías de estudio similares, se consolidaron las teorías pertinentes a la temática de estudio, luego se realizaron los cuestionarios los cuales fueron validados mediante un juicio de expertos, se efectuó una examen de muestra para encontrar el grado de confianza, se obtuvo como resultados ambos cuestionarios fiables para su aplicación, se encuestó en forma virtual a la totalidad de la población censal haciendo uso de la herramienta libre Formularios de Google, el cual permitió recolectar los datos para luego ser analizados en Microsoft Excel 2019, siendo luego procesados haciendo uso de la estadística descriptiva e inferencial usando el software estadístico informático SPSS versión 25.

3.6. Métodos de análisis de datos

En el estudio descriptivo se emplearon tablas y figuras para realizar las respectivas mediciones por cada variable, además se utilizó los software tales como: el SPSS y el Excel a fin de hallar las correlaciones que indican los objetivos.

3.7. Aspectos éticos

Se tomaron en cuenta los aspectos éticos mencionados por el código de ética destallados en su código por la Universidad César Vallejo (2017). Se consideró respeto por las autorías de las tesis, artículos científicos, libros en inglés se tomaron aquellos de fuentes confiables utilizando el formato recomendado por las Normas APA (2021), así también se ha considerado el anonimato de los trabajadores encuestados, el estilo de redacción en prosa de acuerdo con el código de ética de nuestra Universidad.

Asimismo, se empleó el principio de respeto, el cual es entendido como el respeto de la autonomía de los que intervinieron en el estudio (Perafán, 2018). El principio de generalización, este se orienta a que los resultados se pueden replicar en otras investigaciones, teniendo como crucial característica las variables de estudio (Zeña, 2019). En todo momento se ha buscado el bienestar de la Financiera Confianza S.A.A., teniendo en cuenta el consentimiento informado a lo largo de toda la investigación en todos sus aspectos y durante el avance de toda la investigación.

IV. RESULTADOS

Se muestran los resultados producto de los formularios:

Tabla 1

Niveles de la variable inteligencia emocional

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	7	10%
Medio	61	84%
Alto	4	6%
Total	72	100%

Nota. Los niveles de inteligencia emocional en la Financiera Confianza S.A.A, Chachapoyas, presentó un nivel medio de 84% tiene el mayor porcentaje en colación al nivel de alto el 6%, y el nivel bajo 10% que apenas se asemeja en porcentaje al nivel alto.

Tabla 2

Distribución de frecuencias de las dimensiones de la inteligencia emocional

Dimensiones	Niveles	Frecuencia (fi)	Porcentaje válido (%)
Componente Intrapersonal	Bajo	15	20%
	Medio	47	65%
	Alto	10	14%
Componente Interpersonal	Bajo	12	16%
	Medio	47	65%
	Alto	13	18%
Componente Adaptabilidad	Bajo	11	15%
	Medio	48	68%
	Alto	13	18%
Componente Manejo de estrés	Bajo	18	25%
	Medio	42	58%
	Alto	12	17%
Componente Estado de ánimo en general	Bajo	14	19%
	Medio	46	64%
	Alto	12	17%

Nota. Con respecto a la tabla 2 y a la figura 2, el 20% refirió nivel bajo en la dimensión componente intrapersonal; el 65% nivel medio y el 14% nivel alto, siendo el nivel medio el sobresaliente en esta dimensión; el 16% nivel bajo en la dimensión componente interpersonal; el 65,3% nivel medio y el 18,1% nivel alto, siendo el nivel medio el sobresaliente en esta dimensión; el 15,3% nivel bajo en la dimensión componente adaptabilidad; el 66,7% nivel medio y el

18,1% nivel alto, siendo el nivel medio el sobresaliente en esta dimensión; el 25,0% nivel bajo en la dimensión componente manejo de estrés, el 58,3% nivel medio y el 16% nivel alto, siendo el nivel medio el sobresaliente de todas las dimensiones. Por último, los niveles bajo, medio y alto en 19%, 64% y 17% con respecto a la dimensión componente estado de ánimo en general.

Tabla 3
Niveles de la variable de desempeño laboral

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Malo	11	16%
Regular	55	76%
Bueno	6	8%
Total	72	100%

Nota. Los niveles de desempeño laboral en la Financiera Confianza S.A.A, Chachapoyas, se observó nivel de regular de 76% el gran parte del porcentaje en colación al nivel de bueno el 8%, el nivel malo es de 16% que difiere en porcentaje al nivel bueno.

Tabla 4
Distribución de frecuencias de las dimensiones del DL

Dimensiones	Niveles	Frecuencia	Porcentaje válido
Eficacia y eficiencia	Malo	11	15%
	Regular	55	76%
	Bueno	6	8%
Motivación	Malo	18	25%
	Regular	41	57%
	Bueno	13	18%
Evaluación	Malo	19	26%
	Regular	43	60%
	Bueno	10	14%

Nota. Se puede observar que el valor predominante entre el nivel malo de todas las dimensiones le pertenece a la dimensión evaluación con un 26%, tenemos con respecto al nivel regular a la dimensión eficacia y eficiencia con el 76%, finalmente se observó que el valor significativo del nivel bueno corresponde a la dimensión motivación con el 18%. Ho. La inteligencia emocional no se asemeja con el desempeño laboral en la Financiera

Confianza S.A.A, Chachapoyas. 2021. Hi. La inteligencia emocional se asemeja con el desempeño laboral en la Financiera Confianza S.A.A, Chachapoyas. 2021.

Tabla 5

Correlación de inteligencia emocional y desempeño laboral

Componente estadístico		Inteligencia emocional	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Inteligencia emocional	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,586**
		N	72
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,586**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	72

Nota. El coeficiente de correlación según el Rho de Spearman de 0.586, y $p=0.000 < 0.05$, se dio relación considerable entre la inteligencia emocional y DL. Ho. El componente intrapersonal no se relaciona con el desempeño laboral en la Financiera Confianza S.A.A, Chachapoyas. 2021. Hi. El componente intrapersonal se relaciona con el desempeño laboral en la Financiera Confianza S.A.A, Chachapoyas. 2021.

Tabla 6

Correlación de la dimensión intrapersonal y el desempeño laboral

Componente estadístico		Intrapersonal	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Intrapersonal	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,329**
		N	72
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,329**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	72

Nota. La correlación según el Rho de Spearman de 0.329 y $p=0.005 < 0.05$, se obtuvo relación moderada entre la dimensión componente intrapersonal y el desempeño laboral. Ho. El componente interpersonal no se relaciona con el desempeño laboral en la Financiera Confianza S.A.A, Chachapoyas. 2021. Hi. El componente interpersonal se relaciona con el desempeño laboral en la Financiera Confianza S.A.A, Chachapoyas. 2021.

Tabla 7*Correlación de la dimensión interpersonal y desempeño laboral.*

Componente estadístico		Interpersonal	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Interpersonal	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,398**
		N	72
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,398**
		Sig. (bilateral)	,001
		N	72

Nota. Se evidencia una correlación según el Rho de Spearman de 0.398, y $p=0.001 < 0.05$, moderada entre la dimensión componente interpersonal y el desempeño laboral. Ho. El componente de adaptabilidad no se relaciona con el desempeño laboral en la Financiera Confianza S.A.A, Chachapoyas. 2021. Hi. El componente de adaptabilidad se relaciona con el desempeño laboral en la Financiera Confianza S.A.A, Chachapoyas. 2021.

Tabla 8*Correlación de la dimensión adaptabilidad y el DL*

Componente estadístico		Adaptabilidad	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Adaptabilidad	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,365**
		N	72
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,365**
		Sig. (bilateral)	,002
		N	72

Nota. La tabla 8, La correlación Rho de Spearman de 0.365 y un $p=0.002 < 0.05$, dio una relación moderada entre la dimensión componente adaptabilidad y el desempeño laboral. Ho. El mecanismo de manejo del estrés no se asemeja con el desempeño laboral en la Financiera Confianza S.A.A, Chachapoyas. 2021. Hi. El mecanismo de manejo del estrés se relaciona con el desempeño laboral en la Financiera Confianza S.A.A, Chachapoyas. 2021.

Tabla 9*Correlación de la dimensión manejo de estrés y el desempeño laboral*

			C. Manejo de estrés	Desempeño laboral
Rho de Spearman	C. Manejo de estrés	Coeficiente de correlación	1,000	0,435**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	72	72
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	0,435**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	72	72

Nota. ** La semejanza es significativa al nivel 0,01 (bilateral). La tabla 9, muestra un coeficiente de correlación según el Rho de Spearman de 0.435, así como un $p=0.000 < 0.05$, obtuvo una correlación moderada entre la dimensión componente manejo de estrés y el DL. Ho. El componente de estado de ánimo en general no se relaciona con y el desempeño laboral en la Financiera Confianza S.A.A, Chachapoyas. 2021. Hi. El componente de estado de ánimo en general se relaciona con y el desempeño laboral en la Financiera Confianza S.A.A, Chachapoyas. 2021.

Tabla 10*Correlación de la dimensión estados de ánimo y el desempeño laboral*

			C. Estados de ánimo	Desempeño laboral
Rho de Spearman	C. Estados de ánimo	Coeficiente de correlación	1,000	,429**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	72	72
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,429**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	72	72

Nota. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral). La tabla 10, la correlación mediante el Rho de Spearman de 0.429, con un $p=0.000 < 0.05$, obtuvo correlación moderada entre la dimensión componente estados de ánimo y el desempeño laboral.

V. DISCUSIÓN

La hipótesis general: La inteligencia emocional se relaciona con el desempeño laboral, con un nivel de correlación considerable (Rho 0,586 y p-valor 0,000). Resultados contrarios a los de Cajas y Tapia (2018) mencionaron una baja relación porque necesitan fortalecer la inteligencia emocional para el mejoramiento del desempeño laboral, en cambio, Saldaña (2020) refirió una alta relación porque se ejecutan consultorías internacionales para incrementar el nivel de inteligencia emocional y generar impactos positivos en cuanto a la rentabilidad de la empresa.

No obstante los aportes de Barrera y Tavera (2020) obtuvieron una moderada correlación porque se carece de motivación por parte de los jefes para que los trabajadores y esto permita desarrollar su inteligencia emocional y desempeño sin embargo, Torres (2018) la inteligencia emocional impacta directa y significativamente en el desenvolvimiento profesional de los empleados de las múltiples entidades bancarias de Chiclayo, pues las personas que demostraron en la encuesta un mejor desempeño laboral fueron aquellas que mayores índices de inteligencia emocional tenían en las respuestas que brindaron. Resultado opuesto en base a que se efectuaron capacitaciones para el perfeccionamiento de la inteligencia emocional y se refleja en el rendimiento profesional de los colaboradores de la Financiera Confianza S.A.A, Chachapoyas.

La hipótesis específica 1: La dimensión intrapersonal se relaciona con el desempeño laboral, con un nivel de correlación moderado (Rho 0,329 y p-valor 0,005). Conllevó a mayor dimensión intrapersonal se obtendrá un alto desempeño laboral. Barrera y Tavera (2020) obtuvieron una moderada correlación porque se carece de motivación por parte de los jefes para que los trabajadores y esto permita desarrollar su inteligencia emocional y desempeño y genere bienestar intrapersonal e interpersonal, según Mendoza (2018) una correlación baja debido a que hay desinterés por parte de los supervisores para mejorar el componente intrapersonal del trabajador.

El resultado obtenido se dio porque se requiere de la realización de capacitaciones que permitan a los empleados entenderse entre sí y autocomprenderse, buscando conducir sus sentimientos personales, estos efectos inversos a los encontrados se deben ejecutar actividades integradoras para que los empleados optimicen su parte intrapersonal.

La hipótesis específica 2: La dimensión interpersonal se relaciona con el desempeño laboral, con un nivel de correlación moderado (Rho 0,398 y p-valor 0,001). Si una mayor dimensión interpersonal, el desempeño laboral serán más alto. Barrera y Tavera (2020) obtuvieron una moderada correlación porque se carece de motivación por parte de los jefes para que los trabajadores y esto permita desarrollar su inteligencia emocional y desempeño y genere bienestar intrapersonal e interpersonal, por el contrario, Escobedo (2016) obtuvo una alta relación porque se optimiza el desarrollo interpersonal a través de talleres de mejoramiento de las relaciones interpersonales para mejorar el componente interpersonal. Estos productos discrepan toda vez que se necesita reforzar los vínculos personales y el dialogo positivo entorno a los empleados de la Financiera Confianza S.A.A, Chachapoyas.

La hipótesis específica 3 La dimensión adaptabilidad se relaciona con el desempeño laboral, correlación moderada (Rho 0,365 y p-valor 0,002), Así también Restrepo (2016) señaló una alta relación porque el componente adaptabilidad es un predictor de un buen desempeño laboral, al contrario, Ramírez (2019) mencionó una alta relación por el comportamiento asertivo ante las modificaciones que surgen en la conexión con su desempeño laboral. Esta información es opuesta a los brindados por escasa mayor voluntad a la transformación por parte de los empleados y afectando de la manera directa su rendimiento profesional.

La hipótesis específica 4 La dimensión manejo de estrés se relaciona con el desempeño laboral, con un nivel de correlación moderado (Rho 0,435 y p-valor 0,000). Guerrero (2017) estableció una relación positiva débil debido a que se requiere fortalecer el manejo de emociones y por ende su desempeño.

Yabar (2016) en su estudio hay una relación alta de 0.745 porque cuentan con un área psicológica con especialistas que orientan a los trabajadores. Resultados distintos a los adquiridos, a consecuencia de que es necesario fortalecer este componente.

La hipótesis específica 5 La dimensión estados de ánimo se relaciona con el DL, correlación moderada (Rho 0,429 y p-valor 0,000). Inga y Dávila (2018) establecieron relación media a causa de que no se organizan talleres de manejo de emociones que contribuya el mejoramiento de sus desempeños laborales.

Deza y Malca (2017) mencionaron la inteligencia emocional en una organización permite la mejora significativa del ambiente laboral, por ello deben elaborarse proyectos que accedan al progreso de habilidades de la inteligencia emocional, así se permitirá que la capacidad de los trabajadores sea en gran medida mejorada, al respecto, Torres (2018) refirió que la inteligencia emocional impacta significativamente y directa en el rendimiento profesional de los empleados de las instituciones del estado financiero de la ciudad de la amistad, pues las personas que demostraron en la encuesta un mejor desempeño laboral fueron aquellas que mayores índices de inteligencia emocional tenían en las respuestas que brindaron.

Para la variable inteligencia emocional, se emplearon como dimensiones la autorregulación, la motivación y la empatía. Sánchez (2021) manifestó en el estado emocional de los docentes, quienes son estables emocionalmente, manejan situaciones y sobre todo tienen control del estrés y la ansiedad, estas habilidades les permiten actuar de manera responsable, calmada y tranquila en el desarrollo de las actividades programadas. Estos productos diferentes a los identificados porque los empleados manifiestan una cualidad asertiva e ímpetu de mejorar en su labor ocupacional y rendimientos profesional.

VI. CONCLUSIONES

1. La inteligencia emocional se relaciona con el desempeño laboral, con un nivel de correlación considerable (Rho 0,586 y p-valor 0,000). Es decir que a mayor inteligencia emocional va a existir un alto desarrollo de desempeño laboral.
2. La dimensión intrapersonal se relaciona con el desempeño laboral, con un nivel de correlación moderado (Rho 0,329 y p-valor 0,005). Es decir que a una mayor dimensión intrapersonal va a ver un alto desempeño laboral.
3. La dimensión interpersonal se relaciona con el desempeño laboral, con un nivel de correlación moderado (Rho 0,398 y p-valor 0,001). Es decir, mientras exista una mayor dimensión interpersonal, el desempeño laboral será más alto.
4. La dimensión adaptabilidad se relaciona con el desempeño laboral, con un nivel de correlación moderado (Rho 0,365 y p-valor 0,002). Es decir, mientras exista una mayor dimensión de adaptabilidad, el desempeño laboral será más alto.
5. La dimensión manejo de estrés se relaciona con el desempeño laboral, con un nivel de correlación moderado (Rho 0,435 y p-valor 0,000). Es decir, mientras exista un mayor manejo del estrés, va a existir un alto desarrollo de desempeño laboral.
6. La dimensión estados de ánimo se relaciona con el desempeño laboral, con un nivel de correlación moderado (Rho 0,429 y p-valor 0,000). Es decir, mientras exista un mayor estado de ánimo, el desempeño laboral será mas alto.

VII. RECOMENDACIONES

1. A los funcionarios de la Financiera Confianza S.A.A., Chachapoyas, fortalecer los recursos humanos con los que cuentan, con la finalidad de que sus colaboradores desarrollen sus emociones e inteligencia emocional, permitiendo de esta manera desarrollar un alto rendimiento ocupacional en los propósitos y proyectos de la institución.
2. A los funcionarios de la Financiera Confianza S.A.A., Chachapoyas, realizar jornadas de coaching profesional, con la finalidad de que sus colaboradores desarrollen y reconozcan sus emociones y sentimientos intrapersonales, manejándolas de forma asertiva, en aras del generar un alto desempeño laboral en las actividades realizadas y propias del cargo.
3. A los funcionarios de la Financiera Confianza S.A.A., Chachapoyas, desarrollar jornadas de interacción interpersonal entre sus colaboradores, permitiendo desarrollar competencias que les permitan relacionarse consigo mismo y los demás, buscando alcanzar empáticamente un alto desempeño laboral dentro de la institución.
4. A los funcionarios de la Financiera Confianza S.A.A, Chachapoyas, formular normas de convivencia, que le permita a sus colaboradores generar un clima de adaptabilidad dentro de la sede institucional, generando de esta manera que su desempeño laboral refleje un nivel alto, a consecuencia de la autoconfianza generada.
5. A los funcionarios de la Financiera Confianza S.A.A., Chachapoyas, generar espacios de descanso y dialogo con sus colaboradores, con la finalidad de manejar el estrés generado en la realización de funciones, buscando que su desempeño laboral, se genere se desarrolle bajo condiciones labores optimas.
6. A los colaboradores de la Financiera Confianza S.A.A, Chachapoyas, controlar sus estados de ánimo, percibiendo sus emociones y conociendo sus defectos, con la finalidad de generar aun alto desempeño laboral.

REFERENCIAS

- Alles, M. (2005) *Desempeño por competencias*. Buenos Aires, Granica.
- Antunes, C. (2006). *Educación de las emociones: Nuevas estrategias para el desarrollo de las inteligencias múltiples*. Buenos Aires, Argentina: SB
- Araujo, M y Leal, M. (2007) Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas *CICAG: Revista del Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales*, ISSN- e 1856-6189, Vol. 4, Nº. 2, 2007, pp. 132-147.
Recuperado:
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3218188>
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación*. (3ª. ed.). Ciudad de México: Grupo Editorial Patria.
- Bar-On, R. (2006). The Bar-On Model of Emotional-Social Intelligence (ESI). *Psicothema*, 18, supl., 13-25. Recuperado: <https://www.unioviado.es/reunido/index.php/PST/article/view/8415>
- Barrera, A y Tavera, R (2020) *Relación de la inteligencia emocional en el desempeño laboral del talento humano en las principales entidades financieras, Tarapoto* (Tesis de maestría) Universidad Peruana Unión.
- Benavides, V y Flores, R (2019) La importancia de las emociones para la neurodidáctica *Wimblu, Rev. Estud. de Psicología UCR*, 14(1) 2019 (Enero-Junio): 25-53 /ISSN: 1659-2107. Recuperado: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6794283.pdf>
- Bradberry, T. (5 de agosto de 2016). Seis tipos de relaciones tóxicas que deberías evitar en el lugar de trabajo. Obtenido de Huffington Post: https://www.huffingtonpost.es/dr-travis-bradberry/relaciones-toxicas-trabajo_b_9793082.html

- Bisquerra, R., (2012). *¿Cómo educar las emociones?: La inteligencia Emocional en la infancia y adolescencia* (6ª ed.). Barcelona: Gráfica Compás.
- Cajas, M y Tapia, P (2018) *Inteligencia emocional y su relación con desempeño laboral en los empleados de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Quito* (Tesis de maestría) Universidad de las Fuerzas Armadas, Quito, Ecuador.
- Carmona, P; Vargas, J; Rosas, R (2015). Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral *Sapienza Organizacional*, vol. 2, núm. 3, enero-junio, pp. 53-68 Universidad de los Andes Mérida, Venezuela. Recuperado: <https://www.redalyc.org/pdf/5530/553056601004.pdf>
- Carrión, S. (2001). *Inteligencia Emocional con PNL*. Guía práctica para conseguir: Salud, Inteligencia, y bienestar Emocional. Editorial EDAF, S.A. Madrid, España.
- Ceballos, J., Solarte, M., & Hurtado, A. (2017). Influencia de la inteligencia emocional sobre las competencias laborales. Recuperado: <http://www.redalyc.org/pdf/1806/180617822001.pdf>
- Cooper, R. y Sawaf, A. (2004). *La inteligencia emocional aplicada al liderazgo ya las organizaciones*. Colombia. Grupo Editorial Norma.
- Cuadrado, S. y Guajala, S. (2017). *La importancia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral*. (Tesis de maestría) Universidad de Especialidades Espíritu Santo, Guayaquil, Ecuador
- Ferrer, M. (2017) *Gestión administrativa y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Cajamarca* (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo.
- Fiori, M., & Vesely-Maillefer, A. (2018). Emotional intelligence as an ability: Theory, challenges, and new directions. In K. Keefer, J. Parker, & D.

- Saklofske (Eds.), *Emotional intelligence in education* (pp. 23–47). New York, NY: Springer.
- Franklin, E, & Krieger M. (2011). *Comportamiento organizacional: enfoque para América Latina*. Pearson Educación.
- García, C. (2014). *Motivación en el trabajo: teoría y práctica*. España: ESIC.
- Gardner, H. (1983) *Frames of Mind. The Theory of Multiple Inteligences* . Basic Books, división de Harper Collins Publisher Inc., Nueva York.
- Gardner, H. (1998) *Inteligencias Múltiples: la Teoría en la Práctica*. Barcelona: Paidós.
- Goleman, D. (1998). *La Inteligencia emocional*. España: Kairós S.A.
- Goleman D., Cherniss C., Bennis W. (2005). “*Inteligencia Emocional en el trabajo, como selección y mejorar la Inteligencia Emocional en individuos, grupos y organizaciones*”. Kairós, S. A. Barcelona: España.
- Guerrero, J. (2017) *La inteligencia emocional y el desempeño laboral en los empleados del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, Lima, 2017* (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo.
- Hera, C., Antonio, M., Amparo, O., & Gabriela, T. (2012). *Psicología del trabajo*. Editorial UNED.
- Hernández, B. (2012). *La selección del personal*. España: Aedipe.
- Hernández, R. & Mendoza, C (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: Editorial Mc Graw Hill Education, ISBN: 978-1-4562-6096-5, 714 p.
- Inga, J y Dávila, D (2018) *Inteligencia emocional para el desempeño laboral de los colaboradores en la institución Financiera Mi Banco, Sucursal Balta, Chiclayo* (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo.

- Joseph, D., Jin, J., Newman, D., & O'Boyle, E. (2015). Why does self-reported emotional intelligence predict job performance? A meta-analytic investigation of mixed EI. *Journal of Applied Psychology*, 100(2), 298–342. doi: <http://dx.doi.org/10.1037/a0037681>
- López, M y Gonzáles, F. (2003) *Inteligencia emocional; pasos para elevar el potencial*. Editorial México, Grupo Dimas Ediciones.
- Mendoza, A. (2018) *Relación entre los niveles de inteligencia emocional y el desempeño laboral en el área de matricería de la empresa Plasticaucho Industrial S.A., de la ciudad de Ambato* (Tesis de maestría) Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Mondy, W. (2010). *Administración de recursos humanos*. (11ª ed.). México: Pearson Educación.
- Normas APA. (25 de mayo de 2021). Normas APA 7a Edición. Recuperado: <https://normas-apa.org/wp-content/uploads/Guia-Normas-APA-7ma-edicion.pdf>
- Organización Panamericana de la Salud (2020) Coronavirus y su prevención. Recuperado: <https://cba.ucb.edu.bo/la-organizacion-panamericana-de-salud-nos-informa-sobre-el-coronavirus-y-su-prevencion/>
- Palomino, P. & Almenara, C. (2019). *Inteligencia Emocional en Estudiantes de Comunicación: Estudio Comparativo bajo el Modelo de Educación por Competencias*. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 13(1), 1-16. *Rev. Digit. Invest. Docencia Univ.* vol.13 no.1 Lima ene./jun. 2019 Recuperado: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2223-5162019000100002&script=sci_arttext
- Palaci, F. (2005) *Psicología organizacional*. Editorial Thompson. México.
- Pedraza, E. (2010) *Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad*

del Zulia. Revista de Ciencias Sociales (Ve), vol. XVI, núm. 3, septiembre-diciembre, 2010, pp. 493-505 Universidad del Zulia Maracaibo, Venezuela. Recuperado: <https://www.redalyc.org/pdf/280/28016320010.pdf>.

Petrides, K., Sanchez-Ruiz, M., Siegling, A., Saklofske, D., & Mavroveli, S. (2018). Emotional intelligence as personality: Measurement and role of trait emotional intelligence in educational contexts. In K. V Keefer, J. Parker, & D. Saklofske (Eds.), *Emotional intelligence in education* (pp. 49–81). New York, NY: Springer.

Porret, M. (2012). *Gestión de personas*. Madrid: ESIC.

Pulido, J. (2018). *Percepción de la satisfacción laboral de los empleados de Cedimec, y su relación con el desempeño laboral*. (Tesis de maestría) Universidad Externado de Colombia, Bogotá, Colombia.

Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson.

Rodríguez, E. (2016). El clima organizacional presente en una empresa de servicio. *Revista Educación en Valores. Universidad de Carabobo*, Año 2016 / Vol. 2 / No. 24. Julio – diciembre 25, 3-28. <http://servicio.bc.uc.edu.ve/multidisciplinarias/educacion-en-valores/v2n24/vol2n242015.pdf>

Saldaña, J. (2020) *Inteligencia emocional y desempeño laboral en los colaboradores de una consultora internacional de Lima* (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo.

Salovey, P.& Mayer, J. (1990). *Emotions and emotional inteligencio for educators*. En I. Eloff y L. Ebersohn (Eds.), *Introduction to educational psychology*. Kenwyn, South África: Juta.

Senge, P. (2000). *La quinta disciplina. El arte y la práctica de la organización abierta al aprendizaje*. Granica, España.

Shapiro, L. (1997) *La Inteligencia Emocional de los Niños*. Buenos Aires:

Javier Vergara.

Stanton W., Etzel M. y Walker B. (2007). *Fundamentos de Marketing*. (14ª ed.). México: McGraw-Hill.

Tobón, S y Díaz, C.(2020). Inteligencia emocional y práctica clínica en tiempos de pandemia *CES Med. vol.34 no.spe Medellín Dec. 2020 Epub Aug 31* Recuperado: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-87052020000400059

Valero-Cedeño, N., Mina-Ortiz, J., Veliz-Castro, T., Merchán, M., & Perozo-Mena, A. (2020). COVID-19: La nueva pandemia con muchas lecciones y nuevos retos. *Revisión Narrativa. Kasmera*, 48. Recuperado: <https://revistas.uta.edu.ec/erevista/index.php/enfi/article/view/913>

Velázquez, G. (2013). *Gestión administrativa en las organizaciones del siglo XXI. Una visión empresarial de la administración*. España: Editorial Academia Española.

Wukmir, V. (1967). *Emoción y Sufrimiento*. Barcelona: Labor. Recuperado en:http://www.biopsychology.org/biopsicologia/articulos/que_es_la_emocion.htm

Yabar, K. (2016) *Niveles de inteligencia emocional y desempeño laboral en el personal de salud administrativo de la Micro Red la Molina - Cieneguilla* [Tesis de maestría] Universidad San Martín de Porres]

ANEXOS

ANEXO N° 01: Matriz de Operacionalización de Variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
Inteligencia emocional	Son sentimientos y el manejo de los mismos sin alteración de estados de ánimos (Goleman, 1995)	Se operacionalizó de acuerdo cuestionario de Ugarriza y Pajarez a BarOn (2001) adaptado se ha considerado 5 dimensiones: Componente intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo del estrés y estado de ánimo en general compuesto por 30 preguntas, con escalas de Likert y niveles y rangos	Componente intrapersonal	Comprensión de sí mismo. Asertividad Autoconcepto Autorrealización Independencia Empatía			
			Componente interpersonal	Empatía Relaciones interpersonales Responsabilidad social.	1 al 7		
			Componente adaptabilidad	Solución de problemas Prueba de la realidad Flexibilidad	8 al 13	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Baja (30-70) Media (71-111) Alta (112-150)
			Componente del manejo del estrés	Tolerancia al estrés Control de impulsos	14 al 19		
				Felicidad Optimismo	20 al 24		
			Componente del estado de ánimo en general		25 al 30		

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
Desempeño laboral	Desempeño laboral, son las acciones que realizan los trabajadores y guardan relación con los objetivos institucionales (Robbins y Judge ,2013).	Se operacionalizó de acuerdo cuestionario de Ferrer (2017) adaptado por el sentido se ha considerado 3 dimensiones: Eficacia y eficiencia, motivación y evaluación el investigador elaboró un cuestionario compuesto por 20 preguntas, con escalas de Likert y niveles y rangos	Eficacia y eficiencia	Recursos Resultados Dedicación laboral Ambiente	1 al 8	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Malo (20-46)
			Motivación	Compromiso Metas Incentivos	9 al 14		Regular (47-73)
			Evaluación	Medición Supervisión Calificación	15 al 20		Bueno (74-100)

ANEXO N° 02: Instrumentos

INVENTARIO EMOCIONAL BARON ICE

INSTRUCCIONES: Estimado trabajador, a continuación, tienes 30 preguntas sobre inteligencia emocional, para lo cual debes marcar con el número de la tabla la opción que consideras correcta.

SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	CASI NUNCA	NUNCA
5	4	3	2	1

N°	ÍTEMS	ESCALA				
		5	4	3	2	1
	COMPONENTE INTRAPERSONAL					
1	Se siente seguro(a) de las acciones que realiza.					
2	Se siente capaz de responder preguntas difíciles					
3	Le agrada su apariencia física					
4	Expresa sus sentimientos privados					
5	Puede expresarse con facilidad					
6	Es sincero (a) con los que le rodean					
7	Se siente conforme consigo mismo (a)					
	COMPONENTE INTERPERSONAL					
8	Intenta no herir a las personas					
9	Intenta dar un consejo cuando un compañero(a) esta triste					
10	Piensa que es importante los sentimientos de una persona					
11	Piensa que es importante tener amigos (as)					
12	Le agrada ayudar a los demás					
13	Detecta cuando la persona está molesta con usted					
	COMPONENTE DE ADAPTABILIDAD					
14	Intenta dar soluciones ante un problema					
15	Piensa que hay maneras de resolver problemas					
16	Piensa antes de actuar cuando se molesta					
17	Se rinde ante situaciones difíciles					
18	Se adapta ante situaciones nuevas					
19	Piensa bien de las personas y no las juzga antes de conocerlas					
	COMPONENTE DEL MANEJO DEL ESTRÉS					
20	Ha tenido mucho estrés en el trabajo					
21	Es una persona con mal carácter					
22	Busca maneras de estar tranquilo(a)					
23	Es una persona conflictiva					
24	Es de molestarse con facilidad					
	COMPONENTE DEL ESTADO DE ÁNIMO EN GENERAL					
25	Disfruta con sus trabajos realizados					
26	Encuentra motivos para estar bien					
27	Sonríe con facilidad					
28	Se considera una persona entusiasta					
29	Disfruta de sus vacaciones					
30	Siente que es una persona optimista en sus labores					

CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

INSTRUCCIONES: Estimado TRABAJADOR, a continuación, tienes 20 preguntas sobre desempeño laboral, para lo cual debes marcar con el número de la tabla la opción que consideras correcta.

SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	CASI NUNCA	NUNCA
5	4	3	2	1

N°	ÍTEM	ESCALA				
		5	4	3	2	1
	DIMENSIÓN 1: EFICACIA Y EFICIENCIA					
1	Busca la eficacia en su desempeño laboral y desarrollo profesional.					
2	Busca la eficacia en el empleo de estrategias y recursos para mejorar su desempeño.					
3	Busca la eficacia en sus resultados laborales.					
4	Se fomenta el trabajo en equipo para mejorar la eficiencia de las actividades laborales en la Financiera Confianza S.A.A.					
5	Es eficiente en la labor que realiza en la Financiera Confianza S.A.A.					
6	Demuestra dedicación y esfuerzo para mejorar su desempeño laboral.					
7	Emplea estrategias eficaces para mejorar su desempeño laboral en la Financiera Confianza S.A.A.					
8	Toma decisiones oportunas para mejorar su desempeño en la Financiera Confianza S.A.A.					
	DIMENSIÓN 2: MOTIVACIÓN					
9	Se toma en cuenta sus necesidades laborales en la Financiera Confianza S.A.A.					
10	Se siente contento con las actividades laborales que realiza dentro de la Financiera Confianza S.A.A.					
11	Demuestra deseos de superación y ascenso laborales.					
12	Se siente comprometido con mejorar la calidad de servicio que brinda en la Financiera Confianza S.A.A.					
13	Percibe incentivo económico en mérito a su eficiente desempeño.					
	DIMENSIÓN 3: EVALUACIÓN					
14	Se evalúa su desempeño laboral en la Financiera Confianza S.A.A.					
15	Se comunica oportunamente los resultados de la evaluación de desempeño en la Financiera Confianza S.A.A.					
16	Se le orienta sobre las fortalezas y debilidades de su desempeño.					
17	Se interesa por mejorar su desempeño laboral y profesional.					
18	Recibe retroalimentación de los criterios evaluativos que requiere mejorar en su desempeño.					
19	Se realiza reajustes necesarios para mejorar su desempeño laboral.					
20	Se fomenta una cultura evaluativa entre los trabajadores para que mejoren sus desempeños en la Financiera Confianza S.A.A.					

ANEXO N° 03: Ficha de Validación

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Inteligencia emocional y desempeño laboral en la Financiera Confianza S.A.A, Chachapoyas, 2021

II. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de Inteligencia emocional

III. TESISTA:

Br. Morey Mirano, Segundo Francisco

IV. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad. (esto lo redacta en experto en función a LA PROPUESTA DE LA INVESTIGACIÓN con su conocimiento teórico, experiencia profesional, y aplicabilidad, construyendo un escenario en función a la trilogía de teoría, practica y resultados)

OBSERVACIONES: NINGUNA

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 23 de OCTUBRE de 2021

Mg. CRISTHIAN ANDRE YUMPO BRUNO
Código de registro de Sunedu: 0000426379
Centro de labores: Gobierno Regional Amazonas
N° de celular: 942056134

Firma: 

EXPERTO

FICHA DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTOS.

TÍTULO DE LA TESIS: Inteligencia emocional y desempeño laboral en la Financiera Confianza S.A.A, Chachapoyas, 2021

VARIABLE INTELIGENCIA EMOCIONAL	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS Solamente detallar la pregunta, las opciones de respuesta se observan en el cuestionario adjunto.	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEM		RELACIÓN ENTRE EL ITEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)			
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
DIMENSIÓN 1 Componente Intrapersonal		Indicador 1 Comprensión de si mismo	1. Se siente seguro(a) de las acciones que realiza. 2. Se siente capaz de responder preguntas difíciles 3. Le agrada su apariencia física	X		X		X		X			
				X		X		X		X			
				X		X		X		X			
				X		X		X		X			
				X		X		X		X			
DIMENSIÓN 1 Componente Intrapersonal		Indicador 2 Autoconcepto	4. Expresa sus sentimientos privados 5. Puede expresarse con facilidad	X		X		X		X			
				X		X		X		X			

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Inteligencia emocional y desempeño laboral en la Financiera
Confianza S.A.A, Chachapoyas, 2021

II. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de Desempeño laboral

III. TESISTA:

Br. Morey Mirano, Segundo Francisco

IV. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad. (esto lo redacta en experto en función a LA PROPUESTA DE LA INVESTIGACIÓN con su conocimiento teórico, experiencia profesional, y aplicabilidad, construyendo un escenario en función a la trilogía de teoría, práctica y resultados)

OBSERVACIONES: NINGUNA

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 23 de OCTUBRE del 2021

Mg. LUZ MARINA GONZALES VILCHEZ

Código de registro de Sunedu: CÓDIGO VIRTUAL 0000426341

Centro de labores: Gobierno Regional Amazonas

N° de celular: 937740720

Firma  _____
EXPERTO

FICHA DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTOS.

TÍTULO DE LA TESIS: Inteligencia emocional y desempeño laboral en la Financiera Confianza S.A.A, Chachapoyas, 2021

VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS Solamente detallar la pregunta, las opciones de respuesta se observan en el cuestionario adjunto.	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)			
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
	DIMENSIÓN 1 EFICACIA Y EFICIENCIA	Indicador 1 Resultados	<ol style="list-style-type: none"> Busca la eficacia en su desempeño laboral y desarrollo profesional. Busca la eficacia en el empleo de estrategias y recursos para mejorar su desempeño. Busca la eficacia en sus resultados laborales. 	X		X		X		X			
				X		X		X		X			
				X		X		X		X			

ANEXO N° 05: Análisis de Confiabilidad

confiabilidad inteligencia emocional.sav [ConjuntoDatos4] - IBM SPSS Statistics Editor de datos



19 :

	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20	I21	I22	I23	I24	I25	I26	I27	I28	I29	I30
1	1	1	2	5	1	5	5	2	5	1	4	5	2	1	3	4	5	3	3	1	1	5	2	3	1	2	1	4	1	1
2	3	3	1	1	1	5	3	2	1	3	3	2	1	2	4	4	3	2	3	3	1	2	4	5	1	3	3	3	1	1
3	1	1	4	1	1	3	2	1	5	1	1	2	4	5	3	1	5	3	4	2	1	2	1	5	4	5	4	1	1	1
4	1	2	1	3	2	4	4	2	5	5	3	4	5	1	4	2	2	1	5	3	4	1	2	3	2	5	4	3	2	1
5	2	2	2	3	1	1	5	5	3	2	2	4	5	2	2	2	4	1	3	4	5	5	3	2	3	2	1	2	1	1
6	2	3	3	3	4	5	4	3	5	5	1	2	1	3	1	2	3	5	3	4	3	5	3	3	5	1	4	1	2	1
7	1	2	3	1	1	5	3	4	5	2	2	2	2	5	1	5	2	1	1	2	5	1	4	5	5	4	4	1	3	2
8	3	2	3	1	3	4	3	1	2	4	4	2	3	1	5	4	3	3	4	2	4	2	2	1	3	2	4	4	3	3
9	2	3	5	1	3	3	1	2	1	5	4	1	2	4	2	1	4	2	1	1	2	5	2	5	5	2	1	4	2	2
10	2	2	5	3	4	1	2	3	4	4	5	1	3	2	3	2	5	5	5	4	3	1	4	2	3	1	4	3	3	3
11	1	3	5	1	3	5	2	5	5	1	2	3	2	3	2	3	2	4	3	3	3	2	2	4	1	5	4	4	3	2
12	1	2	2	3	3	4	5	2	5	4	1	4	3	2	1	4	3	4	3	2	3	5	4	4	1	4	2	1	4	2
13	5	4	5	3	4	5	1	2	1	4	4	3	1	2	3	4	3	1	2	3	1	1	2	5	5	2	3	4	4	2
14	4	4	4	4	4	5	2	4	3	2	4	5	2	4	5	3	4	3	2	4	4	3	1	3	5	4	2	1	4	3
15	2	3	4	2	4	4	4	4	1	5	5	4	4	4	1	2	4	5	2	5	4	5	5	3	1	5	2	5	5	3
16	4	3	1	4	5	3	1	4	2	3	4	4	1	5	3	4	4	4	4	4	2	4	1	5	1	2	3	3	4	3
17	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	1	4	4	4	4	3	4	4	5	3	5	4	5	4
18	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	3	5	5	5	4
19	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	3	4	3	3	5	3	3	3	5	5	5	4	3	4	4	3	5	4
20	4	3	3	4	5	5	3	5	4	3	5	4	4	4	3	4	5	5	3	5	3	4	5	5	5	3	3	5	3	4

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,855	30



33:117

	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20
1	3	1	1	4	5	1	1	2	3	2	1	5	2	4	5	1	1	3	2	2
2	5	1	5	5	1	5	3	2	2	4	1	5	2	2	4	5	4	3	1	1
3	2	2	1	3	5	1	1	1	1	4	2	3	1	4	4	1	1	2	1	1
4	3	1	1	3	1	2	4	3	2	2	2	1	1	5	5	1	2	1	5	2
5	2	1	1	1	3	3	2	5	4	1	2	4	3	1	3	1	2	2	5	3
6	2	1	1	1	1	4	2	5	5	5	2	1	1	2	1	1	4	3	4	5
7	3	5	5	5	3	3	2	3	4	4	2	4	5	4	4	5	3	5	3	1
8	5	3	5	5	4	5	4	5	1	1	2	5	5	1	3	5	4	4	5	5
9	5	2	5	2	3	5	4	5	1	1	3	2	3	2	4	5	2	3	5	4
10	5	5	5	2	4	3	5	5	4	4	3	5	3	5	5	5	2	5	5	5
11	2	1	1	4	1	1	2	2	1	2	4	4	4	1	1	1	2	5	3	4
12	3	3	5	2	5	5	2	3	1	1	4	3	5	2	4	5	3	4	2	1
13	4	2	5	3	4	3	4	1	4	4	4	3	5	2	2	5	5	4	2	3
14	5	4	5	4	4	5	4	2	3	3	4	1	2	2	5	5	4	3	5	5
15	3	3	1	2	1	2	2	1	4	1	5	4	1	5	1	1	1	4	4	2
16	2	4	1	5	1	4	1	4	1	1	5	3	1	4	1	1	2	4	4	5
17	2	5	1	2	1	3	5	2	2	4	5	2	1	5	5	1	3	2	2	1
18	4	4	1	1	3	2	5	4	1	1	5	3	1	1	1	1	3	4	4	5
19	3	2	5	5	5	5	5	3	5	1	5	3	3	5	1	5	3	5	2	2
20	5	4	5	1	5	5	4	4	2	5	5	4	1	1	2	5	2	2	4	4

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,738	20

Inteligencia emocional																															
N°	Componente intrapersonal							Componente interpersonal						Componente de adaptabilidad						Componente del manejo del estrés					Componente del estado de ánimo en general						
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	
1	1	1	2	5	1	5	5	2	5	1	4	5	2	1	3	4	5	3	3	1	1	5	2	3	1	2	1	4	1	1	
2	3	3	1	1	1	5	3	2	1	3	3	2	1	2	4	4	3	2	3	3	1	2	4	5	1	3	3	3	1	1	
3	1	1	4	1	1	3	2	1	5	1	1	2	4	5	3	1	5	3	4	2	1	2	1	5	4	5	4	1	1	1	
4	1	2	1	3	2	4	4	2	5	5	3	4	5	1	4	2	2	1	5	3	4	1	2	3	2	5	4	3	2	1	
5	2	2	2	3	1	1	5	5	3	2	2	4	5	2	2	2	4	1	3	4	5	5	3	2	3	2	1	2	1	1	
6	2	3	3	3	4	5	4	3	5	5	1	2	1	3	1	2	3	5	3	4	3	5	3	3	5	1	4	1	2	1	
7	1	2	3	1	1	5	3	4	5	2	2	2	2	5	1	5	2	1	1	2	5	1	4	5	5	4	4	1	3	2	
8	3	2	3	1	3	4	3	1	2	4	4	2	3	1	5	4	3	3	4	2	4	2	2	1	3	2	4	4	3	3	
9	2	3	5	1	3	3	1	2	1	5	4	1	2	4	2	1	4	2	1	2	5	2	5	5	2	1	4	2	2	2	
10	2	2	5	3	4	1	2	3	4	4	5	1	3	2	3	2	5	5	5	4	3	1	4	2	3	1	4	3	3	3	
11	1	3	5	1	3	5	2	5	5	1	2	3	2	3	2	3	2	4	3	3	3	2	2	4	1	5	4	4	3	2	
12	1	2	2	3	3	4	5	2	5	4	1	4	3	2	1	4	3	4	3	2	3	5	4	4	1	4	2	1	4	2	
13	5	4	5	3	4	5	1	2	1	4	4	3	1	2	3	4	3	1	2	3	1	1	2	5	5	2	3	4	4	2	
14	4	4	4	4	4	5	2	4	3	2	4	5	2	4	5	3	4	3	2	4	4	3	1	3	5	4	2	1	4	3	
15	2	3	4	2	4	4	4	4	1	5	5	4	4	4	1	2	4	5	2	5	4	5	5	3	1	5	2	5	5	3	
16	4	3	1	4	5	3	1	4	2	3	4	4	1	5	3	4	4	4	4	4	2	4	2	4	1	5	1	2	3	4	3
17	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	1	4	4	4	4	3	4	4	5	3	5	4	5	4	
18	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	3	5	5	5	5	4	
19	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	3	4	3	5	3	3	3	3	5	5	5	4	3	4	4	3	5	4	
20	4	3	3	4	5	5	3	5	4	3	5	4	4	4	3	4	5	5	3	5	3	4	5	5	5	3	3	5	3	4	
21	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	2	2	4	4	1	3	3	2	3	3	2	3	1	3	3	3	3	2	1	
22	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1
23	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	1	2
24	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1
25	4	4	2	2	4	3	4	1	3	2	4	4	4	2	4	3	2	4	4	2	4	3	3	4	4	2	3	4	4	3	2
26	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2
27	3	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	5	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1
28	1	2	4	5	2	2	5	2	4	4	1	1	3	4	3	3	1	4	2	5	4	1	4	1	5	3	1	4	1	3	
29	3	4	1	5	4	5	3	4	4	4	3	4	5	4	4	4	1	1	4	3	3	2	3	1	4	5	5	5	1	5	
30	1	5	4	4	1	3	3	1	3	3	3	1	5	4	1	2	3	1	1	5	2	2	1	3	2	1	1	3	5	3	
31	1	5	1	3	4	1	5	5	1	5	4	1	1	2	5	2	4	1	4	4	1	2	1	1	2	2	3	3	3	1	
32	4	5	2	5	2	2	1	3	3	3	4	2	2	2	4	4	2	2	2	2	4	2	4	2	3	1	4	1	5	3	
33	1	1	3	1	5	5	3	2	3	1	1	3	2	1	1	5	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3
34	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	1	2	3	3
35	3	4	4	3	5	5	5	1	5	3	3	5	1	1	5	5	5	2	4	5	3	3	4	2	2	5	1	5	4	3	
36	4	4	2	3	3	5	3	2	1	5	5	1	4	1	4	1	4	2	1	5	1	5	3	2	3	5	4	1	3	4	1
37	3	5	4	5	5	5	5	2	3	3	4	1	4	4	3	3	1	5	1	4	5	5	1	3	5	2	2	2	2	5	
38	4	3	2	1	4	4	2	1	4	2	2	4	1	4	2	3	3	2	4	2	1	5	2	1	3	2	2	2	3	1	
39	3	5	1	1	5	5	4	2	5	2	4	1	3	5	4	4	2	2	5	2	2	1	3	2	2	2	2	4	2	3	
40	5	1	1	5	4	3	2	3	1	2	4	5	5	5	3	4	3	2	5	2	1	1	1	4	4	2	1	1	5	2	
41	4	1	5	2	4	1	3	2	3	5	5	2	4	2	4	3	2	5	3	5	1	2	1	2	1	4	5	4	5	2	
42	5	5	5	3	1	3	2	4	5	4	1	1	5	4	5	1	5	5	4	4	1	1	1	2	4	1	3	5	3	4	
43	1	3	5	3	2	3	5	4	2	4	2	4	5	4	3	5	1	4	2	4	3	3	5	5	2	1	1	2	2	3	
44	3	4	1	3	1	3	1	4	4	4	1	5	1	2	5	5	3	3	4	4	5	2	5	5	5	5	3	2	5	3	
45	5	1	2	2	2	4	4	1	1	2	4	1	2	4	1	1	2	3	5	2	3	3	4	3	1	3	4	1	2	2	
46	3	5	4	2	2	4	2	3	3	2	2	1	1	3	5	3	1	5	2	4	1	5	4	5	1	5	2	2	2	5	
47	3	5	4	2	4	5	5	4	3	4	1	5	5	1	3	1	5	3	5	2	1	4	1	2	3	5	3	5	5	2	
48	2	3	1	1	4	2	2	2	4	5	4	2	3	2	1	2	3	3	2	2	3	3	2	2	1	2	3	3	2	1	
49	1	3	2	2	1	3	2	5	4	5	1	3	1	1	3	4	3	3	3	2	3	4	2	5	5	4	4	1	3	1	
50	3	2	4	2	4	4	2	4	1	5	5	3	5	4	2	4	5	4	5	3	3	5	4	3	3	2	3	2	5	4	
51	3	2	4	1	1	5	2	5	5	1	5	4	1	3	1	1	3	4	5	5	2	2	3	4	2	5	3	5	1	5	
52	3	2	1	3	1	2	1	2	1	2	2	5	4	1	3	4	1	2	1	3	1	1	3	3	4	5	3	2	1	1	
53	1	1	5	1	2	4	3	5	3	1	3	4	3	4	2	4	4	5	5	3	2	3	1	1	5	4	5	4	4	4	
54	5	5	3	3	5	2	4	3	4	5	2	5	5	5	3	3	5	2	1	2	1	2	4	5	1	4	2	1	2	5	
55	4	3	3	3	5	5	1	3	5	3	4	1	5	3	2	2	2	2	5	1	5	1	5	1	3	1	1	1	3	1	
56	4	3	4	1	5	3	3	2	1	2	3	1	3	2	5	1	1	5	5	4	5	3	5	5	4	3	5	3	1	2	
57	1	4	2	4	5	2	4	4	5	1	3	5	1	4	3	2	2	1	2	2	5	1	1	4	5	1	1	2	5	2	
58	5	3	3	3	3	1	4	2	5	2	4	2	4	4	1	2	4	3	5	3	3	5	2	3	4	5	4	5	4	4	
59	4	2	2	4	2	5	3	5	5	5	2	3	5	3	4	3	2	1	2	4	1	3	3	2	3	4	3	5	2	2	
60	4	4	2	5	1	5	3	3	3	1	5	1	3	4	1	2	4	5	2	1	5	5	5	3	2	3	1	5	1	3	
61	5	2	3	2	1	1	1	2	2	5	1	2	1	1	3	3	4	3	5	2	5	1	4	5	5	3	4	1	3	2	
62	3	1	5	4	5	3	4	3	1	3	1	1	2	4	4	3	3	2	1	1	3	1	4	1	3	3	3	4	5	5	
63	2	2	2	4	2	2	5	4																							

Desempeño laboral																					
N°	Eficacia y eficiencia								Motivación					Evaluación							
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	
1	3	1	1	4	5	1	1	2	3	2	1	5	2	4	5	1	1	3	2	2	
2	2	2	5	3	5	1	1	1	1	4	2	3	1	4	4	2	1	2	1	1	
3	2	5	1	2	1	3	5	2	2	4	5	2	1	5	5	3	3	2	2	1	
4	2	1	4	4	1	1	2	2	1	2	4	4	4	1	1	5	2	5	3	4	
5	3	3	5	2	5	5	2	3	1	1	4	3	5	2	4	3	3	4	2	1	
6	3	1	2	3	1	2	4	3	2	2	2	1	1	5	5	4	2	1	5	2	
7	3	3	5	2	1	2	2	1	4	1	5	4	1	5	1	2	1	4	4	2	
8	2	1	2	1	1	4	2	5	5	5	2	1	1	2	1	5	4	3	4	5	
9	2	1	3	1	3	3	2	5	4	1	2	4	3	1	3	4	2	2	5	3	
10	2	4	1	5	1	4	1	4	1	1	5	3	1	4	1	2	2	4	4	5	
11	5	2	3	2	3	5	4	5	1	1	3	2	3	2	4	5	2	3	5	4	
12	5	1	5	5	1	5	3	2	2	4	1	5	2	2	4	5	4	3	1	1	
13	4	2	2	3	4	3	4	1	4	4	4	3	5	2	2	1	5	4	2	3	
14	4	4	1	1	3	2	5	4	1	1	5	3	1	1	3	3	4	4	5	5	
15	3	2	4	5	5	5	5	3	5	1	5	3	3	5	1	1	3	5	2	2	
16	5	4	2	4	4	5	4	2	3	3	4	1	2	2	5	1	4	3	5	5	
17	5	4	5	1	5	5	4	4	2	5	5	4	1	1	2	5	2	2	4	4	
18	3	5	3	5	3	3	2	3	4	4	2	4	5	4	4	4	3	5	3	1	
19	5	3	4	5	4	5	4	5	1	1	2	5	5	1	3	5	4	4	5	5	
20	5	5	3	2	4	3	5	5	4	4	3	5	3	5	5	2	2	5	5	5	
21	2	1	1	2	1	3	1	5	1	1	2	3	5	4	3	4	1	1	2	4	
22	3	2	1	3	2	2	1	2	1	3	1	4	1	1	1	4	4	1	1	3	
23	3	3	1	1	2	3	1	1	1	2	3	3	4	1	2	2	2	3	2	1	
24	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	5	2	4	3	
25	2	3	2	3	2	2	4	2	3	2	5	2	2	2	1	4	2	3	2	2	
26	1	1	3	1	3	1	1	2	2	1	3	1	3	3	2	3	1	3	1	3	
27	1	2	3	1	3	3	1	3	1	3	2	1	1	1	2	2	3	1	3	1	
28	1	1	3	1	1	2	5	1	1	2	1	4	4	1	1	1	1	1	1	1	
29	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	3	4	3	1	2	1	1	
30	2	1	1	4	4	2	1	2	2	1	2	5	1	3	2	3	1	3	1	2	
31	3	2	2	2	1	2	2	2	2	1	4	2	3	1	3	2	1	3	3	1	
32	3	2	3	1	1	1	3	1	3	1	2	1	2	2	3	4	4	4	3	3	
33	1	3	1	2	1	4	5	1	1	1	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	
34	2	4	3	2	2	2	1	1	1	5	4	2	1	1	2	4	3	2	1	4	
35	3	4	4	4	1	2	1	4	2	1	3	1	5	2	5	1	5	5	4	3	
36	2	2	4	4	4	5	4	1	2	4	2	2	5	4	4	4	1	4	5	1	
37	1	3	5	1	5	5	1	2	4	1	5	3	1	4	2	3	1	4	3	1	
38	3	5	3	4	5	1	5	2	1	4	1	5	3	1	2	4	3	5	2	5	
39	5	1	2	5	3	3	3	4	3	1	2	5	1	5	2	5	3	5	5	1	
40	4	5	3	4	1	3	2	3	5	3	4	1	4	1	5	5	3	3	2	3	
41	4	1	1	1	5	5	1	2	1	2	5	5	2	5	1	3	2	4	4	5	
42	4	2	2	2	1	2	5	4	4	4	4	4	1	5	5	3	4	5	3	4	
43	5	5	1	2	4	4	5	2	2	1	4	2	3	4	2	3	1	3	3	5	
44	3	4	2	2	2	1	1	2	5	5	2	4	5	4	5	1	5	3	4	5	
45	1	2	4	1	3	5	4	3	1	3	5	1	3	4	4	1	4	4	3	5	
46	3	1	1	4	4	2	2	3	5	5	5	1	1	4	3	5	2	4	3	1	
47	2	5	3	4	3	5	1	4	1	5	2	5	5	5	1	4	5	2	5	2	
48	1	3	1	3	4	2	3	5	1	2	3	4	3	3	3	2	1	1	4	4	
49	1	2	5	2	2	3	4	1	5	1	3	4	4	1	1	2	4	5	1	3	
50	4	5	1	2	5	3	2	5	2	3	4	4	2	2	2	5	2	5	1	2	
51	1	5	2	2	2	1	1	1	5	4	2	3	4	4	3	1	2	2	2	5	
52	3	4	1	2	5	4	4	1	4	1	4	1	5	5	1	5	4	3	4	3	
53	5	1	4	1	1	2	4	4	1	2	1	5	4	1	4	2	1	1	1	3	
54	1	1	1	4	4	4	5	3	5	2	4	2	4	2	1	4	5	2	2	3	
55	1	4	4	5	2	1	3	4	3	1	2	1	4	2	1	3	5	3	3	4	
56	5	2	2	2	5	1	2	3	1	5	3	5	5	5	3	5	2	4	1	3	
57	5	2	1	4	1	2	4	1	1	4	2	1	1	4	5	4	5	3	4	5	
58	2	4	4	3	5	5	3	4	4	2	4	5	5	4	3	3	5	3	1	2	
59	5	5	1	5	3	5	5	5	1	5	1	1	1	2	2	2	5	4	2	4	
60	1	3	1	3	3	1	2	5	2	1	4	1	2	3	5	3	2	5	4	4	
61	2	1	3	1	5	1	3	5	4	2	4	2	5	2	2	4	3	1	2	2	
62	2	5	4	3	5	2	4	5	1	3	4	1	2	1	4	5	5	5	3	3	
63	1	3	3	1	1	3	4	3	5	4	1	5	3	4	4	3	2	2	1	2	
64	5	2	4	4	5	3	5	3	3	3	2	1	1	2	2	1	5	1	3	1	
65	5	4	4	5	5	5	3	3	5	5	5	5	4	3	3	4	3	4	4	4	
66	5	4	4	4	4	5	2	4	3	3	5	5	5	5	5	3	3	4	4	3	
67	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	5	4	1	4	4	5	4	1	4	5	
68	4	4	4	5	5	4	5	4	2	4	1	4	3	4	3	5	4	1	4	4	
69	3	4	1	5	1	5	3	2	5	2	4	4	5	5	4	4	3	3	5	4	
70	2	2	4	5	4	5	2	1	4	4	3	4	3	5	2	1	3	4	5	2	
71	1	3	4	3	5	2	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	5	1	2	
72	5	3	3	5	4	5	4	3	5	4	5	4	4	3	4	1	2	4	2	5	

ANEXO N° 06: Autorización de la aplicación del trabajo en empresa



“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

Chiclayo, 26 de octubre de 2021

Dra. Mercedes Alejandrina Collazos Alarcón
Jefe de escuela de Posgrado
Universidad Cesar Vallejo
Presente.

Tengo el honor de dirigirme a Usted, para saludarla muy cordialmente y al mismo tiempo manifestar lo siguiente:

Que la empresa FINANCIERA CONFIANZA S.A.A., **AUTORIZA** al **Bach. Segundo Francisco Morey Mirano**, alumno de la escuela de Posgrado del III ciclo de la Maestría en Administración de Negocios - MBA, de su digna universidad, para la aplicación de su proyecto de tesis titulado: **Inteligencia emocional y desempeño laboral en la Financiera Confianza S.A.A, Chachapoyas, 2021.**

Esperamos que nuestro aporte pueda contribuir en el desarrollo profesional de la alumna, así mismo para vuestra casa de estudios, para mejorar nuestra empresa y para la transformación de nuestro país.

Atentamente. -

Julio Calla Q.
Gerente de Corredor Nor Andino 6
Financiera Confianza S.A.A.
Fundación BBVA Microfinanzas

ANEXO N° 07: Autorización de la empresa para la publicación



AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20228319768
FINANCIERA CONFIANZA S.A.A.	
Nombre del Titular o Representante legal: Gerente de Corredor Nor Andino 6	
Nombres y Apellidos Julio Calla Quevedo	DNI: 41036934

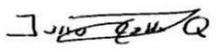
Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7°, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo ⁽¹⁾, autorizo [X], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Inteligencia emocional y desempeño laboral en la Financiera Confianza S.A.A, Chachapoyas, 2021.	
Nombre del Programa Académico: Maestría en Administración de Negocios - MBA	
Autor: Nombres y Apellidos Segundo Francisco Morey Mirano	DNI: 46008422

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Chiclayo, diciembre 21 del 2021

Firma: 

Julio Calla Quevedo

Gerente de Corredor Nor Andino 6

ANEXO N° 08: Matriz de Consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variable 1: Inteligencia emocional				
¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en la Financiera Confianza S.A.A., Chachapoyas, 2021?	Determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral en la Financiera Confianza S.A.A., Chachapoyas. 2021	La inteligencia emocional se relaciona con el desempeño laboral en la Financiera Confianza S.A.A, Chachapoyas. 2021	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles y rangos
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Componente intrapersonal	Comprensión de sí mismo. Asertividad Autoconcepto Autorrealización Independencia Empatía	1 al 7	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Baja (30-70) Media (71-111) Alta (112-150)
			Componente interpersonal				
			Componente de adaptabilidad	Empatía Relaciones interpersonales Responsabilidad social.	8 al 13		
			Componente de manejo del estrés	Solución de problemas Prueba de la realidad Flexibilidad	14 al 19		
¿Cuál es la relación entre el componente intrapersonal y el desempeño laboral en la Financiera Confianza S.A.A., Chachapoyas, 2021?	Determinar la relación entre el componente intrapersonal y el desempeño laboral en la Financiera Confianza S.A.A, Chachapoyas. 2021	El componente intrapersonal se relaciona con el desempeño laboral en la Financiera Confianza S.A.A, Chachapoyas. 2021	Componente del estado de ánimo en general	Tolerancia al estrés Control de impulsos	20 al 24		
¿Cuál es la relación entre el componente interpersonal y el desempeño laboral en la Financiera Confianza S.A.A., Chachapoyas, 2021?	Determinar la relación entre el componente interpersonal y el desempeño laboral en la Financiera Confianza S.A.A, Chachapoyas. 2021	El componente interpersonal se relaciona con el desempeño laboral en la Financiera Confianza S.A.A, Chachapoyas. 2021		Felicidad Optimismo	25 al 30		
¿Cuál es la relación entre el componente de adaptabilidad y el	Determinar la relación entre el componente de adaptabilidad y el	El componente de adaptabilidad se relaciona con el desempeño laboral en la Financiera Confianza S.A.A, Chachapoyas. 2021					

<p>¿Cuál es la relación entre el componente de adaptabilidad y el desempeño laboral en la Financiera Confianza S.A.A, Chachapoyas. 2021?</p>	<p>desempeño laboral en la Financiera Confianza S.A.A, Chachapoyas. 2021</p>	<p>El componente de manejo del estrés se relaciona con el desempeño laboral en la Financiera Confianza S.A.A, Chachapoyas. 2021</p>					
<p>¿Cuál es la relación entre el componente de manejo del estrés y el desempeño laboral en la Financiera Confianza S.A.A, Chachapoyas. 2021?</p>	<p>Determinar la relación entre el componente de manejo del estrés y el desempeño laboral en la Financiera Confianza S.A.A, Chachapoyas. 2021</p>	<p>El componente de estado de ánimo en general se relaciona con y el desempeño laboral en la Financiera Confianza S.A.A, Chachapoyas. 2021</p>					
<p>¿Cuál es la relación entre el componente de estado de ánimo en general y el desempeño laboral en la Financiera Confianza S.A.A, Chachapoyas. 2021?</p>	<p>Determinar la relación entre el componente de estado de ánimo en general y el desempeño laboral en la Financiera Confianza S.A.A, Chachapoyas. 2021</p>						
Variable 2: Desempeño laboral							
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles y rangos			

			Eficacia y eficiencia	Recursos	1 al 8	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Malo (26-61) Regular (62-97) Bueno: (98-130)
			Motivación	Resultados Dedicación laboral Ambiente	9 al 14		
			Evaluación	Compromiso Metas Incentivos	15 al 20		
				Medición Supervisión Calificación			
NIVEL-DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS		ESTADÍSTICA A UTILIZAR			
Diseño: No experimental de corte transversal Nivel: Descriptivo-correlacional Tipo: Básico Método: Hipotético-deductivo Enfoque: Cuantitativo	Población censal: 72 trabajadores de la Financiera Confianza S.A.A, Chachapoyas.	Variable 1: Inteligencia Emocional Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Autor: Reuven Bar-On según Ugarriza y Pajares Año: 2001 Adaptación: Morey (2021) Ámbito de Aplicación: Financiera Confianza S.A.A, Chachapoyas Forma de Administración: Colectiva		Descriptiva: -Tablas de frecuencia -Figuras estadísticas Inferencial: Para la prueba de hipótesis se utilizó el Rho de Spearman			
		Variable 2: Desempeño docente Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Autor: Ferrer Año: 2017 Adaptación: Morey (2021) Ámbito de Aplicación: Financiera Confianza S.A.A, Chachapoyas Forma de Administración: Colectiva					

ANEXO N° 09: Figuras estadísticas

Figura 2

Niveles de percepción de la variable inteligencia emocional

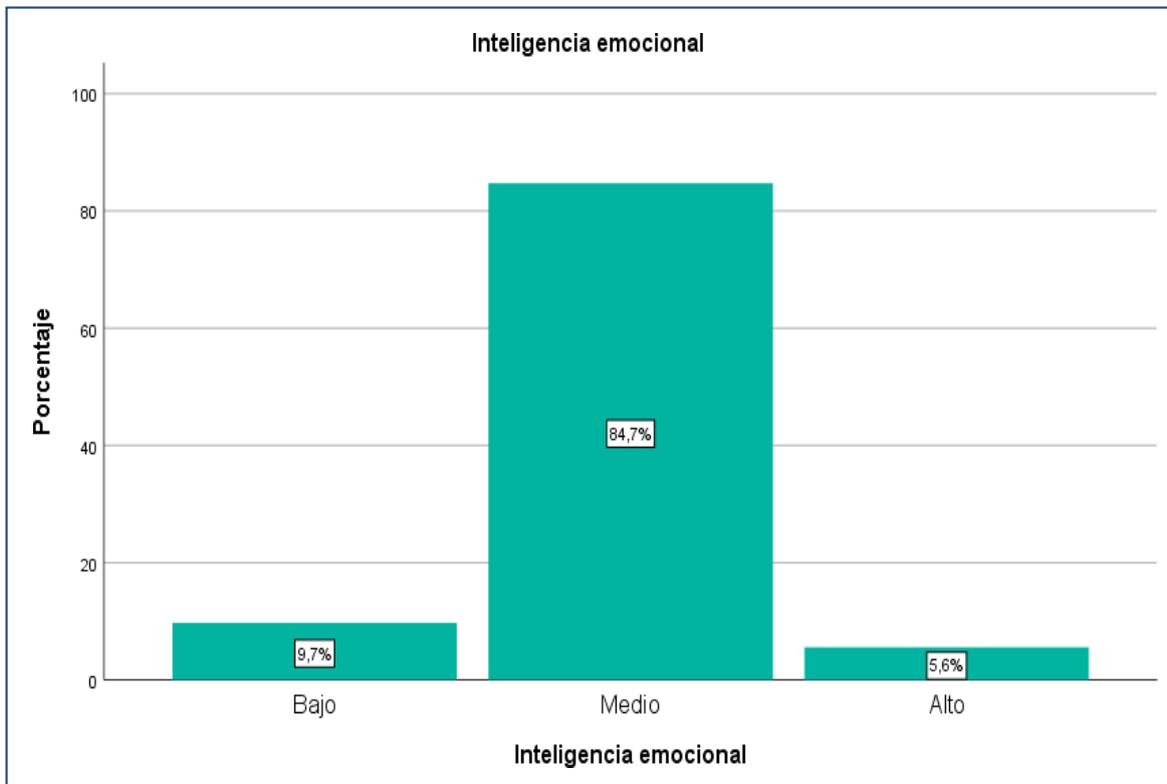


Figura 3

Niveles de inteligencia emocional por dimensiones

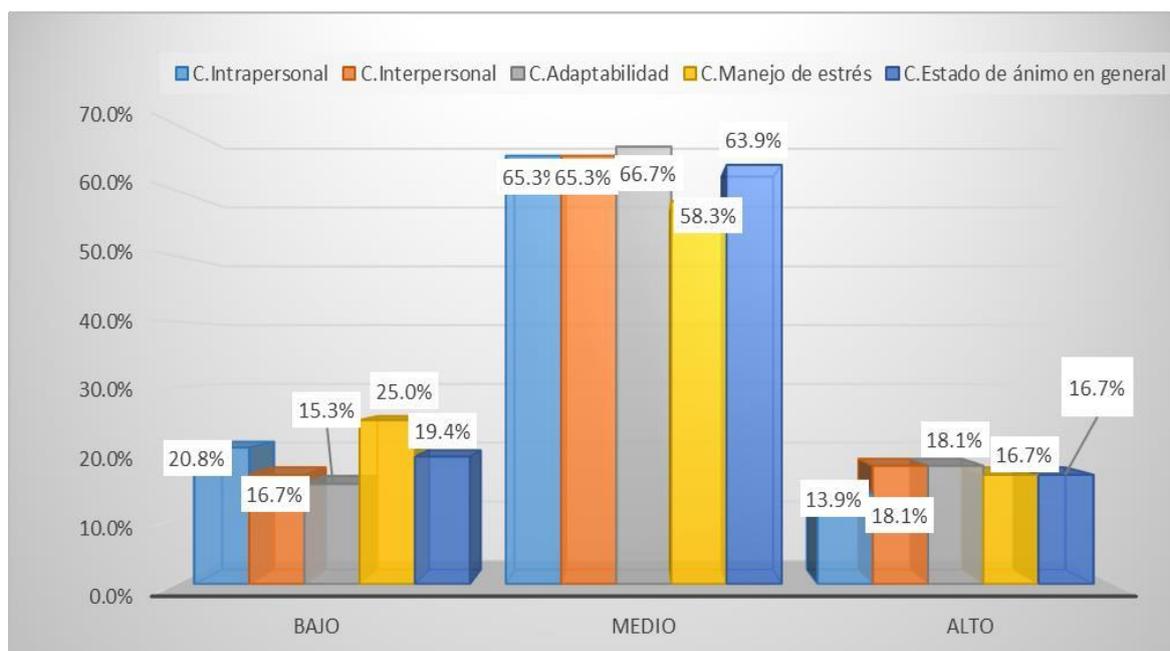


Figura 4
Niveles de la variable desempeño laboral

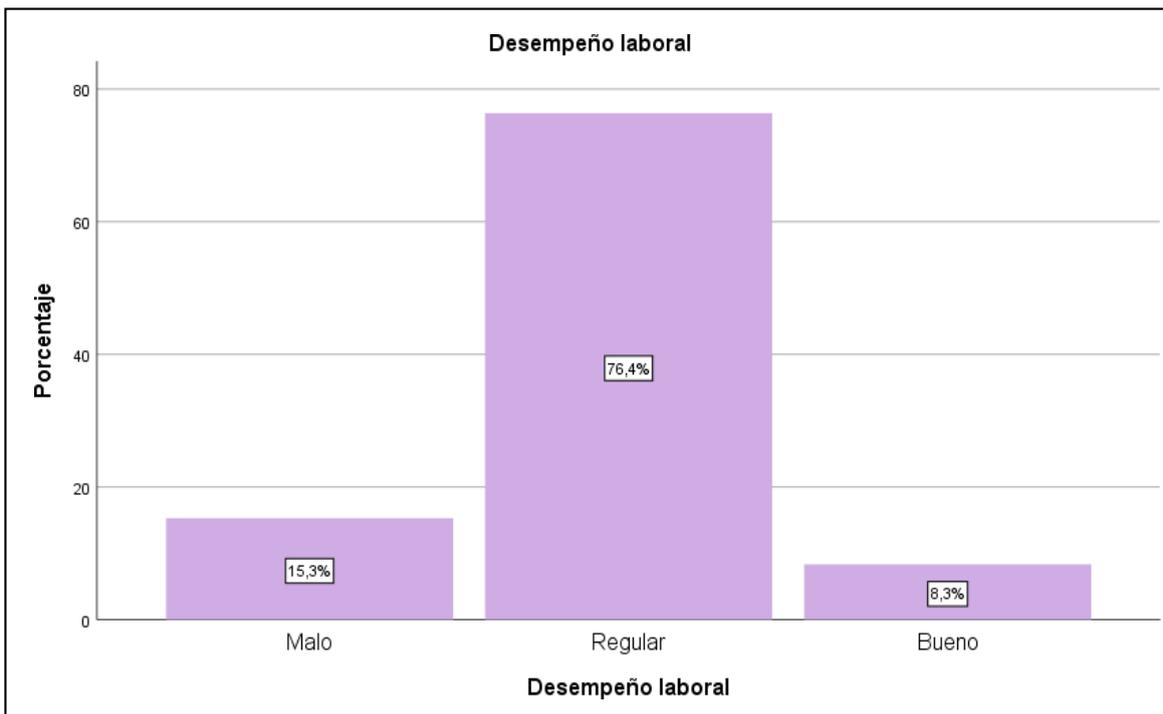


Figura 5
Niveles del desempeño laboral por dimensiones

