



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
ESCUELA DE POSTGRADO

TESIS

**GESTIÓN DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA EL
DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES EN LA
INSTITUCIÓN FINANCIERA MI BANCO, SUCURSAL BALTA,
CHICLAYO.**

**PARA OBTENER EL GRADO DE MAESTRO
EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

AUTORES

Br. DÁVILA CHICOMA, DIANA FIORELLA

Br. INGA ALTAMIRANO, JEORDY LUIS.

ASESOR

DR. DIOS CASTILLO, CHRISTIAN ABRAHAM.

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
GERENCIA DEL TALENTO HUMANO.**

CHICLAYO – PERÚ

2018

PÁGINA DE JURADO

Mg. Tania Yasely Mendoza Banda
Presidente.

Dr. Christian Abraham Dios Castillo.
Vocal.

Mg. Manuel Igor Ríos Incio
Secretario.

DECLARACIÓN JURADA

Yo, **Dávila Chicoma, Diana Fiorella** egresado del Programa de Maestría (x) Doctorado () en Maestría en **Administración de Negocios** de la Universidad César Vallejo SAC. Chiclayo, identificado con DNI N°44443568.

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor de la tesis titulada: **GESTIÓN DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES EN LA INSTITUCIÓN FINANCIERA MI BANCO, SUCURSAL BALTA, CHICLAYO**. La misma que presento para optar el grado de: Magíster en Administración de Negocios.
2. La tesis presentada es auténtica, siguiendo un adecuado proceso de investigación, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
3. La tesis presentada no atenta contra derechos de terceros.
4. La tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
5. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis así como por los derechos sobre la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causa en la tesis presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello. Así mismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido de la tesis.

De identificarse algún tipo de falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo S.A.C. Chiclayo; por lo que, LA UNIVERSIDAD podrá suspender el grado y denunciar tal hecho ante las autoridades competentes, ello conforme a la Ley 27444 del Procedimiento Administrativo General.

Pimentel, 03 de Marzo de 2018.

Firma

Nombres y apellidos: Dávila Chicoma, Diana Fiorella.

DNI: 44443568.

DECLARACIÓN JURADA

Yo, **Inga Altamirano, Jeordy Luis** egresado del Programa de Maestría (x) Doctorado () en Maestría en **Administración de Negocios** de la Universidad César Vallejo SAC. Chiclayo, identificado con DNI N°47868904.

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor de la tesis titulada: **GESTIÓN DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES EN LA INSTITUCIÓN FINANCIERA MI BANCO, SUCURSAL BALTA, CHICLAYO**. La misma que presento para optar el grado de: Magíster en Administración de Negocios.
2. La tesis presentada es auténtica, siguiendo un adecuado proceso de investigación, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
3. La tesis presentada no atenta contra derechos de terceros.
4. La tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
5. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis así como por los derechos sobre la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causa en la tesis presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello. Así mismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido de la tesis.

De identificarse algún tipo de falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo S.A.C. Chiclayo; por lo que, LA UNIVERSIDAD podrá suspender el grado y denunciar tal hecho ante las autoridades competentes, ello conforme a la Ley 27444 del Procedimiento Administrativo General.

Pimentel, 03 de Marzo de 2018.

Firma

Nombres y apellidos: Inga Altamirano, Jeordy Luis.

DNI: 47868904.

DEDICATORIA

“CON TODO CARIÑO A NUESTROS PADRES QUE DÍA A DÍA NOS BRINDAN SU APOYO INCONDICIONAL HACIA LOGRO DE NUESTRAS METAS, POR MOTIVARNOS CON UNA PALABRA DE ALIENTO PARA NO DEJARNOS VENCER POR NINGÚN OBSTÁCULO EN LA VIDA, A USTEDES GRACIAS POR ESTAR SIEMPRE A NUESTRO LADO”.

Los autores.

AGRADECIMIENTO

AGRADECEMOS A DIOS POR DARNOS LA VIDA, LA FUERZA EN CADA PASO QUE DAMOS.

A TODAS LAS PERSONAS QUE CONTRIBUYERON PARA LOGRAR LA CULMINACIÓN DE LOS ESTUDIOS DE MAESTRÍA Y DEL PRESENTE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.

Los autores.

PRESENTACIÓN

A los Señores Miembros del Jurado de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, Filial Chiclayo, presentamos la Tesis titulada: “GESTIÓN DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES EN LA INSTITUCIÓN FINANCIERA MI BANCO, SUCURSAL BALTA, CHICLAYO”; en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo; para obtener el grado de: Magíster en Administración de Negocios.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Los autores.

ÍNDICE

PÁGINA DE JURADO	ii
DECLARACIÓN JURADA.....	iii
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
PRESENTACIÓN	vii
ÍNDICE	viii
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xii
RESUMEN.....	xiv
ABSTRACT	xv
I. INTRODUCCIÓN.....	16
1.1. Realidad Problemática:	17
1.2. Trabajos previos:	21
1.3. Teorías relacionadas al tema:	29
1.3.1 Inteligencia emocional:	29
1.3.2 Desempeño laboral	35
1.4.- Formulación del Problema:	43
1.5.- Justificación del estudio:	43
1.6. Hipótesis:	45
1.7. Objetivos:	45
II: MÉTODO.....	46
2.1. Diseño de Investigación:	47
1.6. Población y Muestra:	50
III: RESULTADOS.....	53
3.1. Resultados	54
IV: DISCUSIÓN.....	82
4.1. Discusión de resultados	83
V: CONCLUSIONES	876
VI: RECOMENDACIONES.....	88
VII: PROPUESTA	910
VI. FASES DEL PROGRAMA FORMATIVO:	93

VIII: REFERENCIAS	98
ANEXOS	104

ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla N° 1. Operacionalización de la variable Independiente</i>	48
--	----

<i>Tabla N° 2. Operacionalización de la variable dependiente</i>	<i>49</i>
<i>Tabla N° 3. ¿Cuenta usted con el perfil profesional acorde al puesto donde se desempeña?.....</i>	<i>54</i>
<i>Tabla N°4. ¿Conoce las funciones que se requieren en su puesto de trabajo? ...</i>	<i>55</i>
<i>Tabla N°5: ¿Desarrolla de manera óptima sus competencias profesionales en el puesto laboral donde se desempeña?</i>	<i>55</i>
<i>Tabla N°6: ¿Cumple a tiempo con las funciones asignadas en su puesto laboral?</i>	<i>56</i>
<i>Tabla N°7: ¿Su nivel de productividad está acorde con las metas establecidas? 57</i>	
<i>Tabla N°8: ¿Sus metas son cumplidas dentro del cronograma establecido?</i>	<i>58</i>
<i>Tabla N°9: ¿Logra desarrollar sus funciones en el tiempo que le han asignado? 59</i>	
<i>Tabla N°10: ¿Se siente motivado usted con el trabajo que realiza?</i>	<i>60</i>
<i>Tabla N°11: ¿Cómo califica usted su nivel de motivación en la empresa?</i>	<i>61</i>
<i>Tabla N°12: ¿Cumple usted con los objetivos establecidos en la Institución Financiera Mi Banco?.....</i>	<i>62</i>
<i>Tabla N°13: ¿Luego de realizar su trabajo obtiene usted los resultados que esperaba?</i>	<i>63</i>
<i>Tabla N°14: ¿Las instalaciones de la Institución Financiera Mi Banco contribuyen de manera favorable en el desempeño de su trabajo?</i>	<i>64</i>
<i>Tabla N°15: ¿Logra cumplir sus metas con la menor cantidad de recursos?</i>	<i>65</i>
<i>Tabla N°16: ¿Considera apropiada la distribución de recursos materiales y equipos dentro de la empresa?</i>	<i>66</i>
<i>Tabla N°17: ¿Luego de haber realizado su trabajo se siente satisfecho con lo alcanzado?.....</i>	<i>67</i>
<i>Tabla N°18: ¿Cómo califica la relación laboral con sus compañeros de trabajo? 68</i>	
<i>Tabla N°19: ¿En su condición de colaborador que podría mejorarse dentro de la institución?</i>	<i>69</i>
<i>Tabla N°20: ¿Con que frecuencia usted ha manejado conflictos de manera adecuada?.....</i>	<i>70</i>
<i>Tabla N°21: ¿Cuál es su índice de identificación con la Institución Financiera Mi Banco?</i>	<i>71</i>
<i>Tabla N°22: ¿Se siente usted comprometido con el trabajo que realiza dentro de la Institución Financiera Mi Banco?.....</i>	<i>72</i>

<i>Tabla N°23: ¿Considera que la remuneración que percibe responde a las funciones que cumple dentro de la Institución Financiera Mi Banco?</i>	<i>73</i>
<i>Tabla N°24: ¿La remuneración que percibe logra satisfacer sus necesidades personales?.....</i>	<i>74</i>
<i>Tabla N°25: En un año, ¿Cuántas capacitaciones recibe?</i>	<i>75</i>
<i>Tabla N°26: ¿Usted participa en las actividades que promueve la Institución Financiera Mi Banco?.....</i>	<i>76</i>
<i>Tabla N°27: En el último año, ¿Cuántos reconocimientos por su trabajo (Beca de capacitación, resolución, una carta de felicitación, entre otros) ha recibido de la Institución Financiera Mi Banco?.....</i>	<i>77</i>
<i>Tabla N°28: ¿Actualmente como considera su desempeño laboral dentro de la Institución Financiera Mi Banco?.....</i>	<i>78</i>
<i>Tabla N° 29. Cronograma del programa de capacitación.....</i>	<i>95</i>
<i>Tabla N° 30. Presupuesto de Implementación</i>	<i>96</i>
<i>Tabla N° 31. Matriz de consistencia</i>	<i>132</i>

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura N° 1. ¿Cuenta usted con el perfil profesional acorde al puesto donde se desempeña?.....</i>	<i>54</i>
<i>Figura N°2 ¿Conoce las funciones que se requieren en su puesto de trabajo?... 55</i>	<i>55</i>
<i>Figura N°3: ¿Desarrolla de manera óptima sus competencias profesionales en el puesto laboral donde se desempeña?</i>	<i>56</i>
<i>Figura N°4: ¿Cumple a tiempo con las funciones asignadas en su puesto laboral?</i>	<i>57</i>
<i>Figura N°5: ¿Su nivel de productividad está acorde con las metas establecidas?58</i>	<i>58</i>
<i>Figura N°6 : ¿Sus metas son cumplidas dentro del cronograma establecido?</i>	<i>59</i>
<i>Figura N°7: ¿Logra desarrollar sus funciones en el tiempo que le han asignado?60</i>	<i>60</i>
<i>Figura N°8: ¿Se siente motivado usted con el trabajo que realiza?</i>	<i>61</i>
<i>Figura N°9: ¿Cómo califica usted su nivel de motivación en la empresa?</i>	<i>62</i>
<i>Figura N°10: ¿Cumple usted con los objetivos establecidos en la Institución Financiera Mi Banco?.....</i>	<i>63</i>
<i>Figura N°11: ¿Luego de realizar su trabajo obtiene usted los resultados que esperaba?</i>	<i>64</i>
<i>Figura N°12: ¿Las instalaciones de la Institución Financiera Mi Banco contribuyen de manera favorable en el desempeño de su trabajo?</i>	<i>65</i>
<i>Figura N°13: ¿Logra cumplir sus metas con la menor cantidad de recursos?</i>	<i>66</i>
<i>Figura N°14: ¿Considera apropiada la distribución de recursos materiales y equipos dentro de la empresa?</i>	<i>67</i>
<i>Figura N°15: ¿Luego de haber realizado su trabajo se siente satisfecho con lo alcanzado?</i>	<i>68</i>
<i>Figura N°16: ¿Cómo califica la relación laboral con sus compañeros de trabajo?69</i>	<i>69</i>
<i>Figura N°17: ¿En su condición de colaborador que podría mejorarse dentro de la institución?</i>	<i>70</i>
<i>Figura N°18: ¿Con que frecuencia usted ha manejado conflictos de manera adecuada?.....</i>	<i>71</i>
<i>Figura N°19: ¿Cuál es su índice de identificación con la Institución Financiera Mi Banco?</i>	<i>72</i>

Figura N°20: <i>¿Se siente usted comprometido con el trabajo que realiza dentro de la Institución Financiera Mi Banco?</i>	73
Figura N°21: <i>¿Considera que la remuneración que percibe responde a las funciones que cumple dentro de la Institución Financiera Mi Banco?</i>	74
Figura N°22: <i>¿La remuneración que percibe logra satisfacer sus necesidades personales?</i>	75
Figura N°23: <i>En un año, ¿Cuántas capacitaciones recibe?</i>	76
Figura N°24: <i>¿Usted participa en las actividades que promueve la Institución Financiera Mi Banco?</i>	77
Figura N°25: <i>En el último año, ¿Cuántos reconocimientos por su trabajo (Beca de capacitación, resolución, una carta de felicitación, entre otros) ha recibido de la Institución Financiera Mi Banco?</i>	78
Figura N°26: <i>¿Actualmente como considera su desempeño laboral dentro de la Institución Financiera Mi Banco?</i>	79

RESUMEN

La presente investigación tiene como título: “GESTIÓN DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES EN LA INSTITUCIÓN FINANCIERA MI BANCO, SUCURSAL BALTA, CHICLAYO”, la misma que tuvo como objetivo proponer un plan de gestión basado en inteligencia emocional para incrementar en la Institución Financiera Mi Banco.

La presente investigación es de tipo no experimental, descriptiva con una propuesta; donde la técnica que se aplicó para recolectar los datos fue la encuesta, a través de su instrumento que es el cuestionario a una muestra conformada por treinta y cinco (35) colaboradores de la Institución Financiera Mi Banco, con el objeto de diagnosticar la situación actual de desempeño laboral; se les aplicó una encuesta; cuyos datos fueron procesados y tabulados donde se observó que el 49% indicó que a veces cumple sus metas dentro del cronograma establecido; por otro lado, el 40% manifestó que casi nunca la remuneración que percibe responde a las funciones que desarrolla dentro de la Institución Financiera Mi Banco.

Palabras Claves: Inteligencia Emocional, habilidades, desempeño Laboral.

ABSTRACT

The present investigation has the title: "MANAGEMENT OF THE EMOTIONAL INTELLIGENCE FOR THE LABOR PERFORMANCE OF THE COLLABORATORS IN THE INSTITUCIÓN FINANCIERA MI BANCO, SUCURSAL BALTA, CHICLAYO", the same one that had as objective to propose a management plan based on emotional intelligence to increase at the Institution Financiera Mi Banco. The present investigation is of non experimental type, descriptive with a proposal; where the technique used to collect the data was the survey, through its instrument that is the questionnaire to a sample consisting of thirty-five (35) employees of Institution Financiera Mi Banco, in order to diagnose the current situation of work performance; they were given a survey; whose data were processed and tabulated where it was observed that 49% indicated that they sometimes meet their goals within the established schedule; On the other hand, 40% said that almost never the remuneration that they receive responds to the functions that they develop within the Institution Financiera Mi Banco.

Key words: Emotional Intelligence, skills, work performance.

I. INTRODUCCIÓN

I: INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática:

Ámbito Internacional

En la actualidad, debido a la globalización y al comercio internacional, es indispensable que las empresas sean competitivas para poder contrarrestar la alta competitividad que surge en el mercado; por lo que las empresas deben contar con profesionales que tengan el perfil adecuado para poder desarrollar sus funciones de manera eficaz y eficiente, dado que estos resultados se percibirán en la productividad y rentabilidad de la organización; asimismo se debe tener presente la gestión de la inteligencia emocional de estos colaboradores debido a que sus resultados se reflejarán en el desempeño laboral.

Se registra que la inseguridad que actualmente aqueja al mundo en general, ha direccionado impacto en Potosí – Guadalajara, tal en el caso, que tiene repercusiones negativas en el desempeño laboral de los trabajadores, según estudio realizado por Manuel Pando Moreno, quien detalla que producto de la inseguridad la gente vive estresada, y un colaborador estresado desperdicia materia prima, asimismo se incrementa el grado de errores que puede llegar a cometer, esto también puede repercutir en su salud, ocasionando enfermedades y posteriormente ausentismo en la empresa y esto se refleja en los bajos niveles de productividad; por lo tanto no cumple el dicho, de que los problemas se quedan en la empresa y no deben ser llevados al domicilio; esto es señalado por (Pacheco, R., 2018) en Pulso: Diario de San Luis; por otro lado, en Puerto Rico, Aida Díaz quien es la

presidenta de la Asociación de Maestros refirió que debido a los problemas de desempeño laboral que presentan las instituciones públicas, el gobierno ha lanzado un nuevo proyecto donde propone que la administración de las escuelas públicas sea privatizada, debido a la alza que presenta la deserción en un 40%, donde los estudiantes abandonan la escuela, no obteniendo acreditación estudiantil, según menciona (Figueroa, 2018).

Ámbito Nacional

La empresa Crocs, con sede en Perú apertura nueva tienda de calzado en Mall Plaza de Bellavista, con el objeto de modificar la red de tiendas que tiene en la actualidad, cambiando el modelo estructural debido a las pérdidas que ha presentado que ascendieron a 44,5 millones de dólares; debido al mal desempeño laboral de los colaboradores que fueron representados en la productividad laboral de la empresa y repercutidos en los resultados financieros finales del emporio, tal como se detalla en (Becerra, 2018); por otro lado, el Director de la Asociación de Buenos Empleadores (ABE) el Señor Ernesto Núñez Prado, quien manifiesta que cuando no existe la presencia de un líder en una organización los perjudicados son los trabajadores en un 70%; considerando que muchas veces puede surgir equivocaciones o errores por parte de los trabajadores en la empresa, es importante que sean los jefes quien de manera asertiva le indiquen cuales fueron las deficiencias que presentó y a su vez le manifiesten las posibles opciones de mejora, con la finalidad de que les quede claro, que en lo que la empresa requiere de ellos, y cuanto más es la capacidad que poseen y que puede brindar a la organización; muchas empresas presentan altos índices

de problemas con el desempeño de sus colaboradores y no observan mejoras en ello, y esto es debido a que no tienen procesos de retroalimentación con sus colaboradores, según (Diario GESTIÓN, 2017)

Ámbito Regional

La región de Lambayeque no es ajena, a los problemas que se presentan frente al desempeño laboral de los colaboradores dentro de las organizaciones, tal es el caso, que mediante previo estudio, se ha logrado identificar el problema de obesidad está aquejando a la población económicamente activa, el estudio fue aplicado a las instituciones educativas: Manuel Iturrégui, Santa Ángela, Beata Imelda, Santa María Reina, el COAR – Colegio de Alto Rendimiento; así también se aplicó el estudio a las empresas: Agroindustrial Pomalca y anexos, Plantaciones El Sol; Damper, Agro Ayala, Agroindustrial AIB; por otro lado, las entidades públicas, Municipalidad de Chiclayo, Municipalidad de Reque, Gerencia de Salud, Sunarp; conformando una muestra total de ocho mil trescientos setenta y uno (8371) trabajadores y cuarenta y ocho (48) instituciones públicas o privadas; lo que permitió poder llegar a la conclusión que, mil trescientos cuarenta y cinco (1345) trabajadores presentaban abdomen elevado; seguido de seiscientos ochenta (680) con problemas de hiperglicemia, luego mil doscientos cincuenta y siete (1257) con triglicéridos elevados; por consiguiente, seiscientos setenta (670) con problemas de colesterol y finalmente, trescientos trece (313) trabajadores con hipertensión; lo cual afecta el desempeño laboral que tienen en sus organizaciones respectivas; según se percibe (RPP , 2018).

Ámbito Institucional

El entorno de las instituciones financieras se ha caracterizado por importantes cambios y tendencias que han afectado los sistemas sociales que se encuentran dentro de un ambiente cambiante y que interactúan con él constantemente.

La institución financiera Mi Banco se dedica a la otorgación de préstamos, ahorro de dinero, compra y venta de dólares, entre otros servicios, cuenta con un personal altamente calificado y capacitado, pero no es suficiente para que todos los colaboradores obtengan un incremento de desempeño laboral de manera constante; ya que no perciben la empatía de que quieren lograr en la Institución, esto se debe a que no tienen claro las políticas y normas de la institución. Las actividades de cada área de Mi Banco, se da de manera sectorizada, por lo que se percibe que esto trae como consecuencia la problemática en su gestión, y generando en los colaboradores un nivel menos del promedio en sus actividades de lo cual exigiría un extenso análisis de inteligencia emocional, la falta de motivación en los colaboradores lo que impacta en el desempeño de sus funciones o actividades asignadas; por otro lado en cuanto al nivel de empatía que muestran con los clientes, se observa que se desarrolla de manera regular, dado que influye el compromiso del trabajador en la conservación de su empleo dentro de la Institución; y por último las relaciones sociales; se deben dan de manera regular; dado que la existencia de varias sucursales no permite el estrechamiento a las interrelaciones sociales entre los miembros o colaboradores de la Institución Financiera Mi Banco; motivo por el cuál se ha emprendido la presente

investigación con la finalidad de proponer un plan de gestión laboral basado en la inteligencia emocional para incrementar el desempeño laboral de los colaboradores en mencionada institución.

1.2. Trabajos previos:

Ámbito Internacional

Según López (2016) en su investigación titulada: *“Relación entre inteligencia emocional y satisfacción del cliente de la Municipalidad de la Democracia, Departamento de Escuintla”*, año 2016. (Tesis de Pregrado) Universidad Rafael Landívar. Escuintla, Guatemala. Este estudio tuvo como objetivo la determinación de la relación existente entre la inteligencia emocional de los colaboradores y la satisfacción que adquieren los clientes por los servicios que ofrece la Municipalidad de la Democracia en el departamento de Escuintla; siendo una investigación cuantitativa, descriptiva correlacional, realizada a veinticinco (25) trabajadores de la municipalidad y 25 clientes, haciendo una muestra total de cincuenta (50) individuos, a los cuáles se le aplicó una encuesta, lo que le permitió concluir, que se evidencia una moderada relación entre la satisfacción de los clientes y la inteligencia emocional que poseen los colaboradores de la Municipalidad, adicionando a esto que los clientes identificaron factores de inteligencia emocional en los colaboradores, siendo estos, en un 19.3% el poseen conocimientos; seguido del 19.1% que presentan autorregulación; por consiguiente, 21.9% manifestó automotivación; asimismo 19.5% muestra empatía y finalmente, el 20.2%

posee habilidades sociales; por lo que consideran un nivel medio alto a óptimo de inteligencia emocional en los trabajadores de la Municipalidad de la Democracia.

Comentario: Esta investigación es relevante, debido a que resalta la importancia que representa para el nivel de inteligencia emocional que posean los colaboradores en una institución, si los trabajadores saben desarrollar y controlar sus emociones adecuadamente, va a permitir que se desempeñen óptimamente logrando percibirse clientes satisfechos.

Morales (2016) en su investigación titulada: "*Empoderamiento y desempeño laboral*", año 2016. (Tesis de Pregrado). Universidad Rafael Landívar. Quetzaltenango, Guatemala. Este estudio, tuvo como objetivo el establecimiento del nivel de empoderamiento en el desempeño laboral que presentaban los colaboradores en el Colegio Cristiano Nueva Nación de la ciudad de Quetzaltenango; siendo una investigación descriptiva correlacional; con una muestra de treinta y cuatro colaboradores de la Institución, que a su vez se subdividía en catorce (14) hombres y veinte (20) mujeres a los cuáles se le aplicó una encuesta con medición en Escala de Likert; lo que le permitió al autor poder concluir que, los colaboradores de la Institución presentan un nivel de empoderamiento bajo, dado que su administración se encuentra centralizada, lo que limita al colaborador a presentar iniciativas y tomar decisiones en su área de trabajo; lo que corrobora que el desempeño laboral de un empoderado trabajador supera

las expectativas de la institución y de los clientes, por lo que es importante el empoderamiento en el desempeño laboral.

Comentario: Esta investigación fue considerada debido a que resalta la importancia del empoderamiento en el desempeño laboral del colaborador dentro de una organización, siendo relevante que éste se sienta identificado y valora por la empresa donde labora.

Meléndez (2015) en su tesis titulada: *"Relación entre el clima laboral y el desempeño de los servidores de la Subsecretaría Administrativa Financiera del Ministerio de Finanzas, en el periodo 2013 - 2014"*, año 2015. (Tesis de Maestría). Universidad Tecnológica Equinoccial. Quito, Ecuador. Esta investigación tuvo como objetivo la determinación de la incidencia del clima laboral en el desempeño laboral de los colaboradores en la Subsecretaría Administrativa Financiera del Ministerio de Finanzas, siendo una investigación cuantitativa, descriptiva, explicativa y correlacional, a través de la aplicación de un test de clima organizacional y un test de desempeño laboral a la muestra de estudio conformada por treinta (30) trabajadores en mencionada área del establecimiento; esto le permitió al autor llegar a la conclusión que, es fundamental el desempeño laboral en el desarrollo de actividades, siendo resaltante la capacidad que aprendizaje que manifiesta cada colaborador debido a que presenta un valor constante en la calificación del desempeño laboral.

Comentario: Esta investigación ha sido considerada debido a que manifiesta la importancia del desempeño laboral en la ejecución de funciones del colaborador dentro de la institución; asimismo refleja la relevancia que posee

la capacidad de aprendizaje que tiene el colaborador en la valoración de su desempeño laboral.

Ámbito Nacional:

Silva & Pérez (2016) en su investigación titulada: *“Relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Novedades B&V S.A.C. de la ciudad de Trujillo en el periodo 2016”*, año 2016. (Tesis de Pregrado). Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo, Perú. Esta investigación tuvo como objetivo la determinación de la relación existente entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa en mención; esta investigación fue de diseño descriptivo correlacional; aplicando una encuesta a una muestra conformada por veintidós (22) colaboradores; lo que le facultó al autor poder llegar a la conclusión que existe una relación directa y significativa entre ambas variables de estudio, asimismo se evidenció que el nivel de inteligencia emocional de los trabajadores en la institución es bajo, dado que no presentan autoconfianza, ni automotivación, tampoco muestran iniciativa y no se adaptan a los cambios en la empresa; por otro lado, se registro un nivel bajo de desempeño laboral, originado por la no identificación del colaborador con la empresa, no conocen los objetivos de la organización por lo que no cumplen con las tareas que les asignan, ni tampoco con el tiempo establecido; no se da trabajo en equipo; tampoco una apropiada distribución de los recursos materiales y equipos, lo que tiene impacto de manera directa en la productividad de la organización.

Comentario: Mencionada investigación se consideró como guía para el desarrollo de la presente investigación, debido a que analizó a la inteligencia emocional y desempeño laboral, que son las variables en estudio.

Según Salirrosas & Rodríguez (2015) en su investigación titulada: *“Estrés laboral y desempeño de los asesores de banca por teléfono del Banco de Crédito del Perú, distrito de La Esperanza – año 2015”*, año 2015. (Tesis de Pregrado). Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo, Perú. Esta investigación tuvo como objetivo el establecimiento de relación que existe entre el estrés y desempeño laboral de los asesores de banca por teléfono de mencionada institución financiera; constituyéndose un estudio descriptivo correlacional donde se aplicó una encuesta a los ciento veintiuno (121) asesores de banca telefónica; lo que al autor le facultó poder concluir que, que entre el estrés y desempeño laboral existe una relación inversa significativa; es decir que a mayor nivel de estrés menor es el desempeño laboral que proporcionarán los colaboradores; destacando asimismo la influencia de la sobre carga en el trabajo, ineficiente comunicación y el trato hostil dentro de la organización, por lo que sugiere que se implemente el trabajo en equipo con los asesores de banca telefónica.

Comentario: Esta investigación ha sido tomada en cuenta para el desarrollo del presente estudio, dado que manifiesta que el desempeño laboral es importante para la productividad de la organización, por lo cuál es importante poder identificar a tiempo los factores que incidan en ocasionar deficiencias en el mismo, tal es el caso, del estrés en los trabajadores.

Guevara & Tafur (2015) a través de su trabajo de investigación titulado: *“Influencia del clima laboral en el desempeño de los trabajadores de la Empresa Kentucky Fried Chicken Sede Real Plaza en la ciudad de Trujillo”*, año 2015. (Tesis de Pregrado). Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo, Perú. Esta investigación tuvo como objetivo la determinación del índice de influencia que tiene el clima en el desempeño laboral de los colaboradores de mencionada empresa; siendo un estudio descriptivo correlacional, a través del cuál se aplicó a una muestra conformada por diecisiete (17) colaboradores que a su vez se subdividía en catorce (14) trabajadores y tres (03) jefes en mencionada organización; con lo cuál el autor llegó a la conclusión que, existe una influencia positiva dentro de la empresa, en cuanto al clima laboral y el desempeño laboral de los colaboradores, evidenciándose dentro de la empresa que el 65% registró resultados positivos en lo que corresponde a la capacidad y desenvolvimiento laboral, dimensiones del desempeño laboral en el estudio realizado.

Comentario: Esta investigación proporciona información en cuanto a la relación existente del clima y desempeño laboral dentro de una empresa, dado que si una se manifiesta de manera positiva refleja un impacto positivo también en la segunda variable de estudio.

Ámbito Local:

Calderon & Inga (2014) en su tesis titulada: *“Análisis de la motivación para la mejora del desempeño laboral de los colaboradores en el Museo Nacional*

Arqueológico Bruning Lambayeque 2014”, año 2014. (Tesis de Pregrado). Universidad Señor de Sipán. Chiclayo, Perú. Mencionada investigación tuvo como objetivo la determinación de la relación existente entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores en especificada institución; constituyéndose un estudio descriptivo correlacional, donde se aplicó una encuesta a la muestra de estudio conformada por diecinueve (19) trabajadores de la institución; esto les facultó a los autores poder determinar que la institución donde se realizó el estudio la motivación de los colaboradores se encuentra en nivel bajo; por lo tanto esto influye de manera proporcional en el desempeño laboral de los mismos.

Comentario: Se consideró mencionada investigación dado que brinda información previa sobre el análisis realizado al desempeño laboral de los colaboradores del Museo Nacional Arqueológico Bruning Lambayeque, lo cuál guía el desarrollo del presente estudio.

García & Meléndez (2015) en su investigación titulada: *“Propuesta de mejora del proceso de evaluación del desempeño en Edpyme Raíz en la ciudad de Chiclayo”*, año 2015. (Tesis de Pregrado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo, Perú. Esta investigación tuvo como objetivo la elaboración de una propuesta de mejora del proceso de evaluación del desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Edpyme Raíz; siendo una investigación descriptiva propositiva, donde se aplicó una encuesta con medición por Escala de Likert a la muestra de estudio conformada por veinticuatro (24) colaboradores de mencionado establecimiento, lo que le permitió a los autores llegar a la conclusión que, el proceso de evaluación

actualmente en la empresa es realizado directamente de la central en Lima, por lo que se encuentra muy sesgada con la realidad dentro de la oficina, por lo tanto, se omite también el proceso de retroalimentación, motivo por el cual, el trabajador desconoce cuáles son los índices en los que está resaltando y en donde está fallando, no se le muestra ni informa los resultados de las evaluaciones; por otro lado, se registró también que la cantidad de capacitaciones y reconocimientos que se le brinda a los colaboradores es bajo o no muy frecuente; por lo tanto los factores mencionados influyen de manera directa en los resultados del desempeño laboral.

Comentario: Mencionada investigación ha sido considerada dado que muestra los factores que influyen en la evaluación del desempeño laboral, por otro lado, detalla la propuesta de la mejora en el proceso de evaluación que se debe considerar en una organización; basada en la corrección o solución de los problemas detallados dado que son los más frecuentes e influyen de manera directa en el desempeño laboral.

Según Barón (2013) en su tesis titulada: *“Factores motivacionales en el desempeño laboral de las enfermeras del primer nivel de atención Red Chiclayo – Minsa 2012”*, año 2013. (Tesis de Pregrado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo, Perú. Esta investigación tuvo como objetivo la determinación y descripción de los factores motivacionales en el desempeño de las enfermeras; siendo una investigación de tipo cuantitativa con diseño descriptivo; donde se aplicó una encuesta a las cincuenta y cuatro (54) enfermeras en estudio; lo que le llevo a la conclusión que, los factores motivacionales se dividen en dos grandes grupos: intrínsecos y

extrínsecos; donde los primeros están conformados por el trabajo que desarrollan, los reconocimientos que le brinda la empresa donde labora y los logros que obtiene como colaborador; por otro lado, los factores extrínsecos, hacen énfasis al entorno donde labora, la seguridad que percibe en el mismo ambiente, las supervisiones que se le realiza y la remuneración que percibe en cuanto al trabajo que realiza; ambos factores influyen en los resultados del desempeño laboral.

Comentario: Mencionada investigación fue considerada, dado que proporciona un listado de factores que influyen en los resultados que se obtienen en cuanto al desempeño laboral de los colaboradores en una organización, y serán considerados en el desarrollo del presente estudio.

1.3. Teorías relacionadas al tema:

1.3.1 Inteligencia emocional:

1.3.1.1 Definición de Inteligencia Emocional:

Según Goleman (2012) manifiesta que la Inteligencia Emocional es complemento perfecto para la Inteligencia académica, la cuál es medida por el coeficiente intelectual es decir, que adicional a los conocimientos que pueda tener o adquirir un ser humano, existe también dentro de él, las habilidades y aptitudes que le facilitarán motivarse y realizar un autocontrol de las emociones que posee; por lo que la Inteligencia Emocional está conformada por la agrupación de competencias, capacidades y habilidades no cognitivas que también tiene relación directa con el tener éxito de un ser humano, así como lograr hacer frente a las presiones que requiera su trabajo y presiones del medio ambiente; y esto será posible por

el adecuado direccionamiento y control de sus emociones; existe una paradoja dentro del ámbito laboral concerniente a estos dos aspectos que posee cada ser humano, muchas veces, colaboradores con alto índice de coeficiente intelectual pero nulo índice de inteligencia emocional terminan siendo subordinados de colaboradores con bajo coeficiente intelectual pero alto nivel de inteligencia emocional; por lo que es esencial que todo ser humano trabaje de manera equitativa estos dos aspectos.

Salovey y Mayer (1990) Definieron:

1.3.1.2 Componentes de la inteligencia emocional

Según Daniel Goleman en su libro: *"Inteligencia emocional"* manifiesta que existe cinco (05) componentes principales de la Inteligencia Emocional, que son: *el autoconocimiento emocional, la autorregulación o autocontrol emocional, la automotivación, la empatía o reconocimiento de emociones ajenas y las habilidades sociales o relaciones interpersonales*. Para mayor detalle a continuación:

- **El autoconocimiento emocional**

Habilidad que posee el ser humano para poder entender e identificar sus emociones. Dentro del autoconocimiento emocional se puede identificar los siguientes indicadores, que facilitarán el proceso de identificación de emociones al ser humano:

- *Nivel de confiabilidad en si mismo*: La confianza que tenga el ser humano en si mismo es fundamental para su desarrollo, y para hacer frente a diversas situaciones; ello se refuerza en lo mencionado por (Sanz, 2018) quien expresa que con la finalidad de que el ser humano logre incrementar su nivel de confianza en si mismo, debe eliminar todos los pensamientos negativos que lo aborden; asimismo, debe proyectar expectativas positivas para el logro de sus objetivos; luego, debe reducir o minimizar sus niveles de inseguridad, basándose en sus conocimientos, habilidades y actitudes positivas frente a este tipo de situaciones.

- *Establecimiento de una autoevaluación:* El ser humano debe realizarse una autoevaluación personal, con la finalidad de conocer cuales son sus virtudes y defectos; poder identificar a través de este medio, cuáles son los aspectos limitantes que posee, así como los puntos fuertes y capacidades que lo hacen ser único y competitivos en la sociedad; de esta manera lograrán optimizar y fortalecer los aspectos positivos, y eliminar o mejorar los aspectos que requieren cambios (Goleman, 2014).

- *Índice de sentido del humor autocrítico:* El ser humano debe rescatar el aspecto humorístico en su vida, debido a que en muchas personas, con el tiempo se va deteriorando hasta perderse en su totalidad; cabe resaltar lo indicado por (Leininger, 2016) quien, a través de los estudios realizados, logró determinar el sentido del humor tiene incidencia en la salud del ser humano, coopera con la activación de los mecanismos de defensa del cuerpo humano para hacer frente a las enfermedades; por otro lado, el sentido del humor facilita el direccionamiento de las ansiedades o emociones; siendo asimismo importante, que el ser humano aprenda a reírse de sí mismo; con el objeto de fortalecer su nivel de autoestima y participación con el entorno que lo rodea.

- **La autorregulación o autocontrol emocional**

Es la capacidad que tiene el ser humano para poder controlar sus emociones, lograr redireccionar sus emociones y estados de ánimo, eliminar los prejuicios y poder pensar antes de actuar. Para poder comprender de manera asertiva este procedimiento, se debe tener en consideración:

- *Capacidad de manejo de emociones:* Es importante que el ser humano logre identificar sus emociones con la finalidad de facilitar el manejo de las mismas, saber direccionar sus emociones y

sentimientos en la diversas situaciones que atraviere, esto evidencia lo mencionado por (Vera, 2016) quien refiere que las emociones son estímulos que logran visualizarse, para ello se destaca la presencia de la percepción emocional, donde señala que las emociones son un tipo de lenguaje, mediante expresiones que emite el ser humano en respuesta al entorno que lo rodea.

- **La automotivación**

Es el apasionamiento que tiene el ser humano en la realizaciones de su trabajo, esto no presenta vinculación por el sueldo que percibirá o el ascenso que se promoverá; tiene pasión por cumplir cada una de las metas trazadas sus satisfacción personal, para que ello, invierte esfuerzos de manera persistente.

Para determinación el ser humano debe considerar los siguientes indicadores:

- *Nivel de impulso hacia el logro de metas:* El ser humano debe encontrarse motivado para realizar metas y cumplir objetivos trazados con la finalidad que esto le proporcione autorealización en la vida; para ello, se destaca lo mencionado por (PNUD, 2014) que debido a la gran competitividad que se vive actualmente, es importante que los seres humanos logren cumplir las metas trazadas, para ello, es fundamental que surja un incentivo o impulso que facilite el logro de las metas asignadas.
- *Compromiso organizacional:* Es el estado o el grado en que un colaborador se siente identificado con la organización, según menciona (Ruíz de Alba, 2013) el compromiso esta conformado por tres dimensiones, en primer lugar de continuidad, dado que el colaborador se siente comprometido con realizar su trabajo debido a que percibe una remuneración por él; en segundo lugar, la dimensión afectiva, dado que el colaborar presenta sentimientos de afecto y pertenencia por la labor que realiza dentro de la empresa; y finalmente, la dimensión normativa, constituida por la

lealtad que tiene el colaborador con la empresa, adicional a ello, manifiesta un sentido de obligación para el cumplimiento de sus funciones.

- *Nivel de optimismo:* Representa la actitud positiva del colaborador frente a las situaciones adversas que se presentan en el trabajo; esto refuerza lo expresado por (Giménez, 2005) quien señala que el colaborador optimista es visionario junto con lo que se proyecta la empresa, considerando la realidad en sí, tanto con las cosas positivas y negativas que surjan, actuando de manera optimista cuando se evidencie conflictos dentro de la organización o problemas que afecten la productividad de la misma; para ello el colaborador optimista, debe identificar los aspectos positivos que lo rodean, con el objeto de tomar de poder contrarrestar esa situación y hacer frente a los problemas, tomando decisiones de manera asertiva.

- **La empatía o reconocimiento de emociones ajenas**

Capacidad que tiene el ser humano para tratar a las personas considerando las reacciones emocionales que tengan, entendiendo cada una de las reacciones emocionales en otras personas. Para claridad en la empatía en una persona, es importante lograr identificar:

- *Nivel de sensibilidad intercultural:* Según (Baudino, 2014) quien menciona que el Modelo de desarrollo de sensibilidad intercultural (DMIS) de Bennett, Milton; refiere que los seres humanos a diario lidian con diversas culturas que poseen los individuos; por lo que divide a especificado modelo en tres etapas: en primer lugar, la negación de la diferencia; seguido de la defensa en contra de la diferencia y finalmente, la minimización de los índices de diferencia; por lo que se considera relevante que el ser humano presente sensibilidad frente a la interculturalidad que existe en

nuestro mundo; para ello, debe mostrarse empático con la personas que lo acompañan.

- *Calidad en la atención al cliente:* El cliente es la razón de ser de las empresas, por tal motivo, es importante que se les brinde una atención de calidad, lo cuál diferenciará a la empresa de su competencia, convirtiendo a la calidad de atención en una ventaja competitiva que le permitirá poder hacer frente a las demandas que surjan en el mercado de una manera sostenible, obteniendo mayor rentabilidad, según manifiesta (Pérez, 2006)

- **Las habilidades sociales o relaciones interpersonales:**

Abarca las capacidades relevantes en un ser humano es generar simpatía con su entorno, estableciendo redes de comunicación e interrelación con el medio que lo rodea, de esta manera construye lazos sociales sostenibles en el tiempo. Se debe considerar lo siguiente en el proceso de observación:

- *Capacidad para persuadir:* Valora la capacidad de persuasión que debe tener el ser humano hacia otras personas, por lo que debe manifestarle argumentos segmentados que cumplan con el objeto de ganar ganar, tal como lo fundamenta (Alles, 2015).
- *Establecimiento de redes de relaciones sociales:* Destaca que el colaborador debe poseer habilidades sociales para poder establecer vínculos interrelacionales con los compañeros de trabajo y con los clientes de manera asertiva, lo cuál facilitará el proceso de toma de decisiones, el manejo de conflictos, la eficacia en las reuniones que se lleven a cabo dentro de la empresa, así como también la atención a los clientes; tal como expresa (Peñafiel & Serrano, 2010).

1.3.1.3 Importancia de la Inteligencia Emocional en el Trabajo

En la actualidad las organizaciones no sólo se preocupan por los clientes externos, sino también por los clientes internos los colaboradores, por lo que deciden invertir dinero en capacitar a los colaboradores no solo en nivel cognoscitivo sino también en inteligencia emocional, dado que esto le generará tener trabajadores altamente competitivos.

La inteligencia emocional es una herramientas fundamental que complementa al ser humano en su desarrollo laboral, personal y familiar, es decir que le permitirá a los individuos poder administrar de manera efectiva sus emociones en los diversos campos y aspectos de la vida; dado que anteriormente solo se valoraba a las personas por su coeficiente intelectual, hoy en día, eso no se ha desvalorizado, por el contrario es importante pero adicional a ello, se ha insertado la inteligencia emocional para el desarrollo de funciones de los colaboradores en las empresas; asegurando un buen desempeño laboral como el éxito del trabajador y la organización, tal como lo menciona (Martínez, 2014)

1.3.2 Desempeño laboral

1.3.2.1 Definición de Desempeño Laboral

El Desempeño Laboral está constituido por el rendimiento en sus funciones y tareas designadas que tienen los colaboradores dentro de una Organización; es la percepción de las competencias que posee el trabajador y que hacen posible la

obtención de los resultados, tal como lo expresa (EcuRed, 2015); por otro lado, según (Stephen & Coulter, 2005) refiere que el desempeño laboral está conformado por todos los resultados que se han obtenido producto de la realización de las funciones y tareas asignadas a los colaboradores, de la misma forma, se toma en consideración el direccionamiento de los gerentes o jefes encargados de los colaboradores en estudio.

Según estas definiciones, se puede afirmar que el desempeño laboral es el comportamiento del empleado encaminado a lograr el objetivo propuesto, también se puede plasmar que el desempeño refleja el resultado que ha obtenido el colaborador con su trabajo.

1.3.2.2 Dimensiones del Desempeño Laboral

Según la teoría de D'Alessio (2008) las dimensiones del desempeño laboral, esta basadas en seis (06), en primer lugar, la productividad laboral, donde se estimará la optimización de las competencias del personal profesional, así como el cumplimiento de las tareas asignadas incluyendo la motivación del trabajador; en segundo lugar, eficacia laboral, donde se considerará el cumplimiento de los objetivos institucionales, como obtención de los resultados y las condiciones físicas de la institución; en tercer lugar, se valoró, la eficiencia laboral, que constituye la obtención de metas con menor cantidad de recursos, así como la utilización apropiada de los materiales e insumos y el índice de satisfacción laboral; en cuarto lugar, se ubicó el liderazgo, conformado por la realización del trabajo en equipo, la capacidad de persuasión y comunicación asertiva; en quinto lugar, identidad institucional, que abarca el índice de identificación del colaborador con la empresa

donde labora, así como el nivel de compromiso con su trabajo y la percepción de la remuneración, y finalmente, en sexto lugar, se encuentra la formación y desarrollo, donde se consideró la cantidad de capacitaciones, la participación del colaborador en actividades de la empresa y la cantidad de reconocimientos por su trabajo realizado son:

1. Productividad laboral: Se hace la medición basada en las asignaciones de funciones que se le han brindado al colaborador, teniendo en consideración los resultados que se han obtenido en relación a los insumos o materiales utilizados para dicho fin. Generalmente se representa con la siguiente fórmula:

$$Productividad = \frac{\text{Productos}}{\text{Insumos}} = \frac{\text{Resultados}}{\text{Recursos}}$$

- *Optimización de competencias profesionales del colaborador:* Alles (2007) resalta la importancia que un colaborador se encuentre en el puesto adecuado a su perfil profesional, dado que esto le permitirá optimizar sus competencias y destrezas con las cuáles fue instruido, esto también le permitirá al colaborador obtener logros y resultados positivos lo que constituirá una motivación para continuar esforzándose.
- *Cumplimiento de las funciones asignadas:* Se valora el cumplimiento que tiene el trabajador frente al total de tareas asignadas en un tiempo determinado; este indicador es fundamental para poder medir el desempeño de los trabajadores;

dado que es importante resaltar, que la empresas altamente competitivas y éxitos se deben al buen equipo de trabajo que tienen, cumpliendo con los objetivos establecidos, tal como manifiesta (Cristancho, 2016)

- *Nivel de motivación del colaborador:* Valora la importancia que es para la organización que sus empleados se encuentren motivados, debido a que esto tendrá un impacto de manera directa en los resultados de su productividad y rentabilidad; por lo que en la actualidad hacen mucho énfasis en mantener a sus colaboradores motivados (EOI, 2013).

2. Eficacia laboral: La eficacia laboral, considerando lo que menciona (Chiavenato, 2006) es la medición de los resultados obtenidos; por otro lado, (Stephen & Coulter, 2005) manifiesta que la eficacia es cumplir con los objetivos establecidos por la empresa, en relación a los resultados obtenidos.

- *Cumplimiento de los objetivos institucionales:* Resalta la importancia de que los colaboradores logren cumplir con los objetivos establecidos por la institución donde labora, dado que ello mantiene relación con la misión y visión institucional, (Chiavenato, 2006)

- *Obtención de los resultados propuestos:* Constituye la medición que debe realizar el trabajador en cuanto a las metas establecidas y los resultados que ha obtenido en su gestión, de acuerdo al tiempo establecido; con la finalidad de tomar medidas correctivas (Stephen & Coulter, 2005)

 - *Condiciones físicas de la institución:* Destacan tres variables que determinan el ambiente de trabajo; el primer lugar el medio ambiente o el ambiente en físico, donde se observa la ventilación, iluminación, termorregulación, ruido, entre otros factores; en segundo lugar, las tareas que concierne a los esfuerzos, las posturas en como desarrolla sus actividades y la manipulación de materiales y en tercer lugar, la organización; que constituye el tiempo asignado para realizar un trabajo, el salario que va a percibir y el estilo de liderazgo de sus jefes, tal como lo detalla (UGT, 2017)
3. Eficiencia laboral: La eficiencia laboral constituye la ejecución de manera adecuada de las actividades por parte del colaborador, logrando generar la mínima cantidad de errores, en resumen, es realizar un excelente trabajo; para ejecutar su medición se deben considerar las competencias que posee en relación a las que requiere su puesto laboral, tal como lo menciona (Cristancho, 2016).

- *Obtención de metas con menor cantidad de recursos:* Las metas deben quedar de manera clara y muy bien entendida por el colaborador, con la finalidad de garantizar la ejecución de las mismas; según (Cristancho, 2016) sugiere que las metas personas deben ser relacionadas con las metas estratégicas de la empresa, con la finalidad de plasmar una sola ruta de cumplimiento, donde al obtener los resultados se sienta satisfecho de manera personal y profesional.

- *Utilización apropiada de los recursos:* Los recursos deben ser optimizados con la finalidad de cumplir la mayor cantidad de objetivos propuestos, por lo que dentro de la organización se debe desarrollar una gestión basada en prioridades, de esta manera se podrá lograr mayor cantidad de resultados con la menor cantidad de recursos, como lo considera (Antonio, 2015).

- *Índice de satisfacción laboral:* Refleja el nivel de conformidad que tiene el colaborador en relación al medio ambiente donde se desarrolla y bajo las cláusulas laborales en las que se encuentra inmerso; cabe mencionar que ello abarca las relaciones laborales que exista dentro de la empresa, las recompensas, incentivos y remuneración que perciba por el trabajo que desempeña (EDEN, 2016).

4. Liderazgo

- *Realización de trabajo en equipo:* Conformado por la agrupación de los colaboradores que tienen las mismas características, poseen similar experiencia laboral, igual formación profesional y otros aspectos idénticos que garantizarían el cumplimiento de los objetivos y la obtención de los resultados esperados (Enciclopedia Financiera, 2014)
- *Capacidad de persuasión:* Consiste en la descripción convincente y adecuada de los beneficios que posee un producto o servicio con la finalidad de poder garantizar la ejecución terminada de las actividades o funciones del colaborador (Universia.com, 2017).
- *Comunicación asertiva:* Constituye una herramienta importante dentro de la organización, que garantiza la captación de información de manera oportuna por el colaborador y sus compañeros, por tal motivo, resulta fundamental la existencia de esta herramienta para facilitar la ejecución de funciones laborales (DDF, 2017).

5. Identidad institucional: Abarca el conjunto de características que tiene la empresa, desde su fundación o historia, misión, visión, los valores, los objetivos institucionales, la cultura y clima organizacional, el marco legal bajo el que se encuentra normado, entre otros atributos resaltantes que permiten al colaborador que se sienta parte de la empresa (DGC, 2018).

- *Índice de identificación del colaborador:* Es importante que la empresa invierta esfuerzos, en lograr que sus colaboradores se sientan identificados con la empresa donde laboran debido a que esto facilitará el proceso de control y estandarización de los procedimientos uniformes dentro de la organización, enfocándolos en obtener el mejor desempeño laboral (Capta.com, 2015).
 - *Nivel de compromiso:* El nivel de compromiso del colaborador se enmarca en el índice de lealtad que esté presente frente al trabajo que desarrolla dentro de la empresa y la forma en como lo efectúa (Thinking People Consultores Recursos Humanos, 2017).
 - *Percepción de remuneración:* Concierno a la conformidad que presente el colaborador respecto a la remuneración que percibe dentro de la empresa, si ésta responde al trabajo que realiza.
6. Formación y desarrollo: Constituye los cursos de formación y desarrollo para los colaboradores con la finalidad de enriquecer sus conocimientos y habilidades profesionales; este tipo de actividades se realiza con el objetivo de optimizar el desempeño laboral que ellos desarrollan dentro de la organización (Cristancho, 2016).
- *Cantidad de capacitaciones:* Debido a los requerimientos que se presenta en el mercado, actualmente las empresas están invirtiendo en capacitar a sus colaboradores, dado que estudios

demuestras que un colaborador capacitado realizado de manera sofisticada su trabajo (Ace Project, 2016).

- *Participación del colaborador:* Es relevante que el trabajador sienta que es considerado en la toma de decisiones, que se delegue funciones adicionales como retos a cumplir, esto permitirá al colaborador dirigir sus esfuerzos y dotes a la gestión dentro de la empresa, por lo cual se incrementará el nivel de participación del mismo (Jobandtalent.com, 2013).
- *Cantidad de reconocimiento de trabajo:* El reconocimiento no económico laboral para los trabajadores representa una motivación para incrementar su nivel de esfuerzo en el logro de los resultados y objetivos de la empresa, estudios han comprobado que en un 42% adicional se incrementa la productividad de aquellas empresas donde los líderes brindan reconocimientos a sus colaboradores en gratitud por el trabajo y gestión que vienen realizando (Jacobis, 2016).

1.4.- Formulación del Problema:

¿Cómo incrementar el desempeño laboral de los colaboradores en la Institución Financiera Mi Banco – Sucursal Balta, Chiclayo?

1.5.- Justificación del estudio:

Justificación Teórica

El Proyecto está justificado teóricamente en la limitación de estudios de un plan de gestión basado en la inteligencia emocional para incrementar el desempeño laboral de los colaboradores. De tal forma que esta investigación determine el inicio de los problemas que se encuentran actualmente reflejados en los colaboradores, problemática en su gestión, estrés laboral y deslealtad de los colaboradores hacia la organización.

Justificación Metodológica

La investigación científica sobre el plan de gestión que tiene como base la inteligencia emocional para incrementar el desempeño laboral de los colaboradores, permitirá enaltecer su nivel de desempeño, no obstante brindar condiciones motivadoras generando así una mejora tanto en los colaboradores y usuarios que acceden a la entidad financiera Mi Banco, entonces los colaboradores proyectará un adecuado funcionamiento y una mayor calidad de servicio.

Justificación Práctica

Esta investigación despertará el interés de la alta gerencia de la entidad financiera Mi Banco para brindar condiciones motivadoras y de esta manera incrementar el desempeño y compromiso de los colaboradores hacia la institución.

Así mismo es necesario dar a conocer a la institución la importancia de un plan de gestión que tiene como base la inteligencia emocional para ayudar a

mejorar el Desempeño Laboral en los colaboradores, y mejorar el servicio a sus clientes.

1.6. Hipótesis:

La Implementación de un Plan de Gestión basado en Inteligencia Emocional permitirá incrementar el Desempeño Laboral de los colaboradores de la Institución Financiera Mi Banco.

1.7. Objetivos:

Objetivo General

Proponer un Plan de Gestión basado en Inteligencia Emocional para incrementar desempeño Laboral en la Institución Financiera Mi Banco.

Objetivos Específicos

1.-Diagnosticar la situación actual de desempeño laboral de los colaboradores en la Institución Financiera Mi Banco.

2.-Identificar los factores que influyen en el desempeño laboral de los colaboradores en la Institución Financiera Mi Banco

3.- Validar la propuesta del plan de gestión de personal basado en inteligencia emocional para Incrementar desempeño laboral de los colaboradores en la Institución Financiera Mi Banco.

II: MÉTODO

2.1. Diseño de Investigación:

Según Hernández, Fernández & Baptista (2014), la presente Investigación es de tipo no experimental cuantitativo, dado que no se manipularán de forma liberada las variables en estudio; con un diseño descriptivo - propositivo, porque se describirán cada una de las variables para dar origen a una propuesta de Plan de gestión basado en la inteligencia emocional para incrementar el desempeño laboral de los colaboradores en la Institución Financiera Mi Banco.

2.2.- Variables, Operacionalización:

2.2.1.- Definición Conceptual:

Variable Independiente (X):

Plan De Gestión Basado En
Inteligencia Emocional

Variable Dependiente (Y):

Desempeño laboral

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Operacionalización de la Variable Independiente: plan de gestión basado en Inteligencia Emocional

DIMENSIONES	SUB DIMENSIONES	TECNICA	FUENTES O INFORMANTE
El autoconocimiento emocional	<i>Nivel de confiabilidad en si mismo</i> <i>Establecimiento de una autoevaluación</i> <i>Índice de sentido del humor autocrítico</i>	Propuesta	Validación de Juicio de expertos.
Autorregulación	<i>Capacidad de manejo de emociones</i>		
Automotivación	<i>Nivel de impulso hacia el logro de metas</i> <i>Compromiso organizacional</i>		
Empatía	<i>Nivel de optimismo</i> <i>Nivel de sensibilidad intercultural</i> <i>Calidad en la atención al cliente</i>		
Las habilidades sociales	<i>Capacidad para persuadir</i> <i>Establecimiento de redes de relaciones sociales:</i>		

Tabla N° 1. Operacionalización de la variable Independiente

Operacionalización de la Variable Dependiente: Desempeño Laboral

DIMENSIONES	INDICADORES	PREGUNTAS	ECUACION	CATEGORIA	TECNICA	ÍTEM
Productividad Laboral	Optimización de competencias profesionales del colaborador	¿Cuenta usted con el perfil profesional acorde al puesto donde se desempeña? ¿Conoce las funciones que se requieren en su puesto de trabajo? ¿Desarrolla de manera óptima sus competencias profesionales en el puesto laboral donde se desempeña?	Total de metas logrado / total de metas establecido	Cuantitativo continuo de 0 a 1	Encuesta	1, 2 y 3
	Cumplimiento de las funciones asignadas	¿Cumple a tiempo con las funciones asignadas en su puesto laboral? ¿Su nivel de productividad está acorde con las metas establecidas? ¿Sus metas son cumplidas dentro del cronograma establecido? ¿Logra desarrollar sus funciones en el tiempo que le han asignado?				4, 5, 6 y 7
	Nivel de motivación del colaborador	¿Se siente motivado usted con el trabajo que realiza? ¿Cómo califica usted su nivel de motivación en la empresa?				8 y 9
Eficacia Laboral	Cumplimiento de los objetivos institucionales	¿Cumple usted con los objetivos establecidos en la Institución Financiera Mi Banco?	Total de metas logrado / total de metas establecido	Cuantitativo Continuo de 0 a 1		10,
	Obtención de los resultados propuestos	¿Luego de realizar su trabajo obtiene usted los resultados que esperaba?				11
	Condiciones físicas de la institución	¿Las instalaciones de la Institución Financiera Mi Banco contribuyen de manera favorable en el desempeño de su trabajo?				12
Eficiencia Laboral	Obtención de metas con menor cantidad de recursos	¿Logra cumplir sus metas con la menor cantidad de recursos?	Total de metas logrado / total de metas establecido	Cuantitativo continuo de 0 a 1		13
	Utilización apropiada de los recursos	¿Considera apropiada la distribución de recursos materiales y equipos dentro de la empresa?				14
	Índice de satisfacción laboral	¿Luego de haber realizado su trabajo se siente satisfecho con lo alcanzado?				15
Liderazgo	Realización de trabajo en equipo	¿Cómo califica la relación laboral con sus compañeros de trabajo?	Total de metas logrado / total de metas establecido	Cuantitativo continuo de 0 a 1		16
	Capacidad de persuasión	¿En su condición de colaborador que podría mejorarse dentro de la institución?				17
	Comunicación asertiva	¿Con que frecuencia usted ha manejado conflictos de manera adecuada?				18
Identidad institucional	Índice de identificación del colaborador	¿Cuál es su índice de identificación con la Institución Financiera Mi Banco?	Total de metas logrado / total de metas establecido	Cuantitativo continuo de 0 a 1		19
	Nivel de compromiso	¿Se siente usted comprometido con el trabajo que realiza dentro de la Institución Financiera Mi Banco?				20
	Percepción de remuneración:	¿Considera que la remuneración que percibe responde a las funciones que cumple dentro de la Institución Financiera Mi Banco? ¿La remuneración que percibe logra satisfacer sus necesidades personales?				21 y 22
Formación y desarrollo	Cantidad de capacitaciones	de En un año, ¿Cuántas capacitaciones recibe?	Total de metas logrado / total de metas establecido	Cuantitativo continuo de 0 a 1		23
	Participación del colaborador	del ¿Usted participa en las actividades que promueve la Institución Financiera Mi Banco?				24
	Cantidad de reconocimiento de trabajo	de En el último año, ¿Cuántos reconocimientos por su trabajo (Beca de capacitación, resolución, una carta de felicitación, entre otros) ha recibido de la Institución Financiera Mi Banco? de ¿Actualmente como considera su desempeño laboral dentro de la Institución Financiera Mi Banco?				25 y 26

Tabla N° 2. Operacionalización de la variable dependiente

1.6. Población y Muestra:

La población del presente Proyecto de Investigación está conformada por 35 colaboradores de la Institución Financiera Mi Banco, sucursal Balta.

Según Hernández, Fernández & Baptista (2014) la muestra es de tipo probabilística, bajo una modalidad aleatoria; dado que la muestra está conformada por la misma población, por ser un número pequeño de individuos.

2.4.- Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos, Validez y Confiabilidad

TÉCNICAS

Fuentes Primarias

Para nuestras fuentes primarias como técnicas, se utilizara la encuesta, la cual se aplicará a los treinta y cinco (35) colaboradores en estudio, con el fin de recopilar la información que se requiere para esta investigación, y la observación que se realizará en la Institución financiera Mi Banco.

Fuentes Secundarias

Para nuestras fuentes secundarias como técnicas, se utilizara libros y documentos en general que nos ayuden a obtener información sobre la problemática de la Institución Financiera Mi Banco.

INSTRUMENTOS

Para nuestras fuentes primarias como instrumentos, se utilizara el cuestionario.

Para nuestras fuentes secundarias como instrumento, se utilizará la recolección de datos.

2.5.- Métodos de Análisis de Datos:

Método Analítico

Este método fue utilizado en el estudio de los antecedentes y la base teórica considerada en la presente investigación, asimismo en la manipulación de los datos recopilados mediante la aplicación de la encuesta.

Método Inductivo

Para extraer conclusiones de carácter general, mediante la observación.

Método Deductivo

Debido a que se emprendió desde la totalidad de la información hacia la elaboración de la propuesta que se encuentra fundamentada en la base teórica presentada.

2.6.- Aspectos Éticos:

Credibilidad

Utilizada mediante la transformación de los datos recopilados, dado que las provienen de fuentes fidedignas, es decir, de la manifestación de los colaboradores en estudio, que pertenecen a la Institución Financiera Mi Banco.

Consistencia

Constituya la estructura de la presente investigación, que puede servir de guía y soporte para el emprendimiento de estudios de otros investigadores, utilizando los mismos métodos de estudio.

Validez

Los instrumentos y la propuesta fueron sometidos a la prueba de juicio de expertos antes de su aplicación lo que garantiza la viabilidad de los mismos en la recopilación de la información provenientes de los treinta y cinco (35) colaboradores de la Institución Financiera Mi Banco.

III: RESULTADOS

3.1. Resultados

Objetivo específico 1: Diagnosticar la situación actual de desempeño laboral de los colaboradores en la Institución Financiera Mi Banco.

Para cumplir con mencionado objetivo, se aplicó una encuesta a los treinta y cinco colaboradores de la Institución Financiera Mi Banco, donde se obtuvieron los siguientes datos:

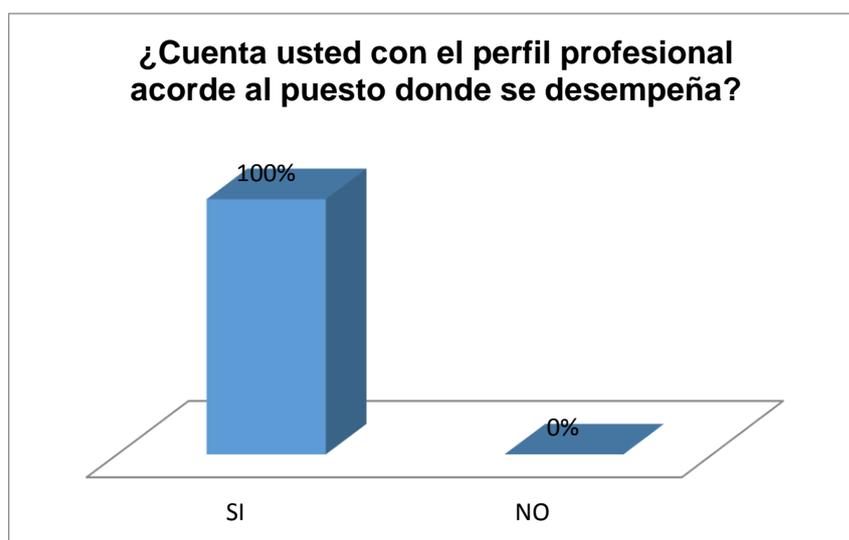
DIMENSIÓN 1: PRODUCTIVIDAD LABORAL

ÍNDICADOR: Optimización de competencias profesionales del colaborador

Tabla N° 3. ¿Cuenta usted con el perfil profesional acorde al puesto donde se desempeña?

ESCALA	VALORES N°	VALORES %
SI	35	100%
NO	0	0%
TOTAL	35	100%

Figura N° 1. ¿Cuenta usted con el perfil profesional acorde al puesto donde se desempeña?

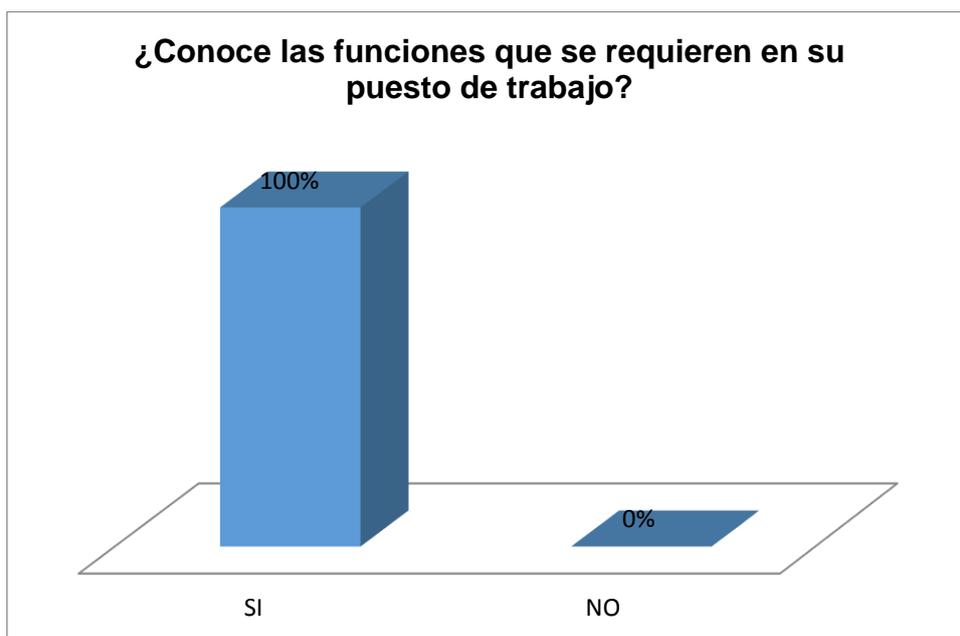


Interpretación: Según la tabla N° 3 y Figura N° 1; del total de encuestados, el 100% manifestó que si se encuentra su perfil profesional acorde con el puesto donde se desempeña.

Tabla N°4. ¿Conoce las funciones que se requieren en su puesto de trabajo?

ESCALA	VALORES N°	VALORES %
SI	35	100%
NO	0	0%
TOTAL	35	100%

Figura N°2 ¿Conoce las funciones que se requieren en su puesto de trabajo?

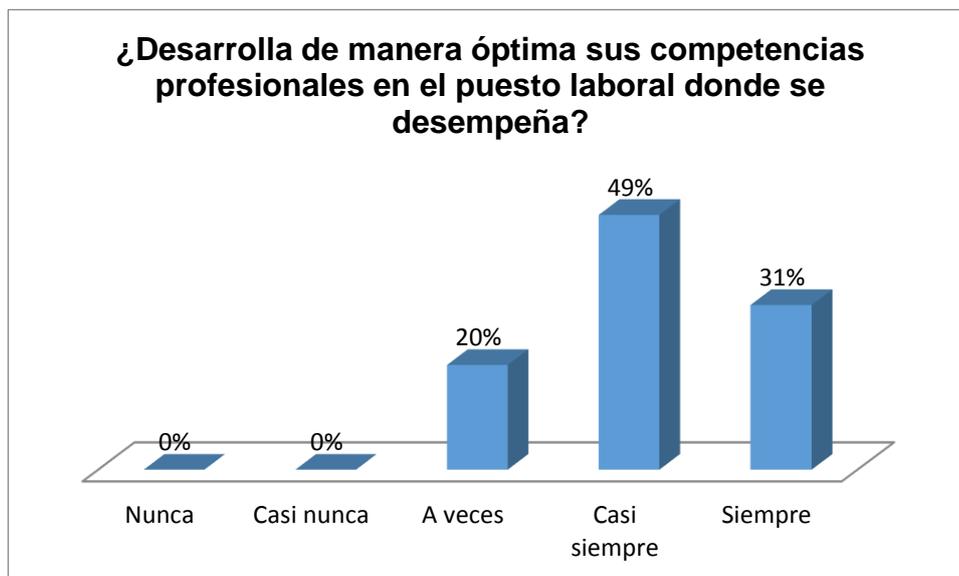


Interpretación: Según la tabla N° 4 y Figura N° 2; del total de encuestados, el 100% manifestó que si conoce las funciones que se requieren en su puesto de trabajo.

Tabla N°5: ¿Desarrolla de manera óptima sus competencias profesionales en el puesto laboral donde se desempeña?

ESCALA	VALORES N°	VALORES %
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
A veces	7	20%
Casi siempre	17	49%
Siempre	11	31%
TOTAL	35	100%

Figura N°3: ¿Desarrolla de manera óptima sus competencias profesionales en el puesto laboral donde se desempeña?

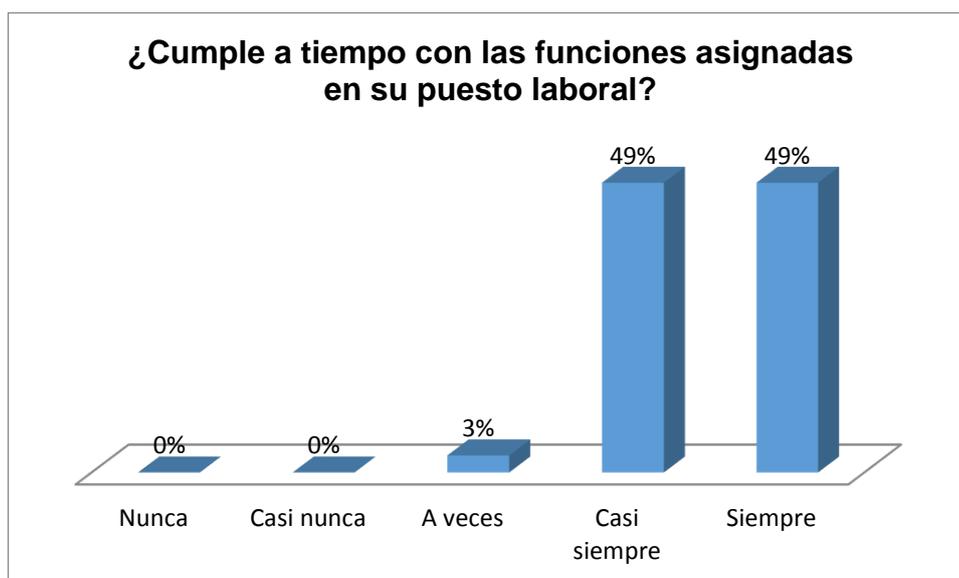


Interpretación: Según la tabla N° 5 y Figura N° 3; del total de encuestados, el 20% a veces desarrolla de manera óptima sus competencias profesionales en el puesto laboral, seguido del 31% y 49%.

Tabla N°6: ¿Cumple a tiempo con las funciones asignadas en su puesto laboral?

EMPRESA	VALORES N°	VALORES %
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
A veces	1	3%
Casi siempre	17	49%
Siempre	17	49%
TOTAL	35	100%

Figura N°4: ¿Cumple a tiempo con las funciones asignadas en su puesto laboral?

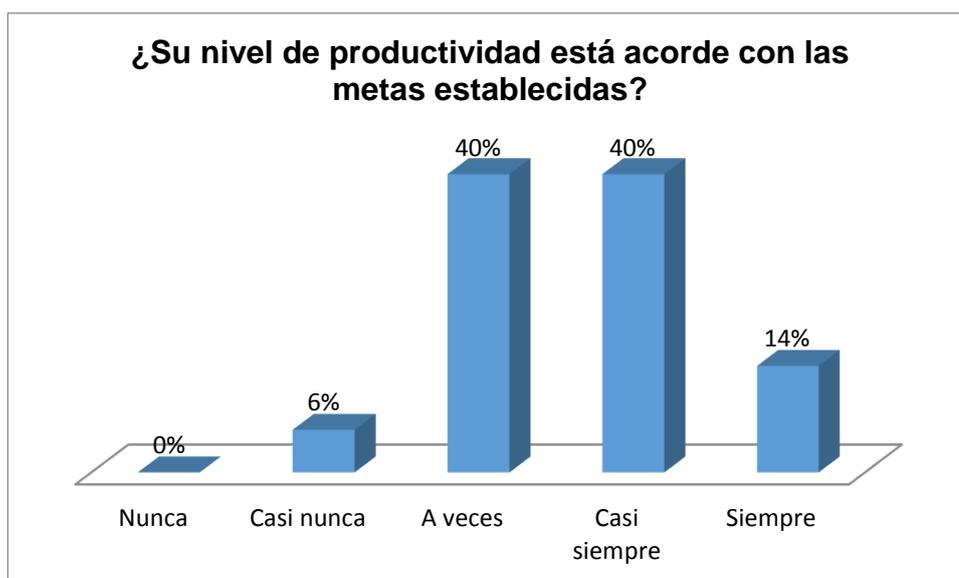


Interpretación: Según la tabla N° 6 y Figura N° 4; del total de encuestados, el 3% a veces cumple a tiempo con las funciones en su puesto laboral, seguido del 49% que lo realiza casi siempre y el 49% que lo hace siempre.

Tabla N°7: ¿Su nivel de productividad está acorde con las metas establecidas?

ESCALA	VALORES N°	VALORES %
Nunca	0	0%
Casi nunca	2	6%
A veces	14	40%
Casi siempre	14	40%
Siempre	5	14%
TOTAL	35	100%

Figura N°5: ¿Su nivel de productividad está acorde con las metas establecidas?



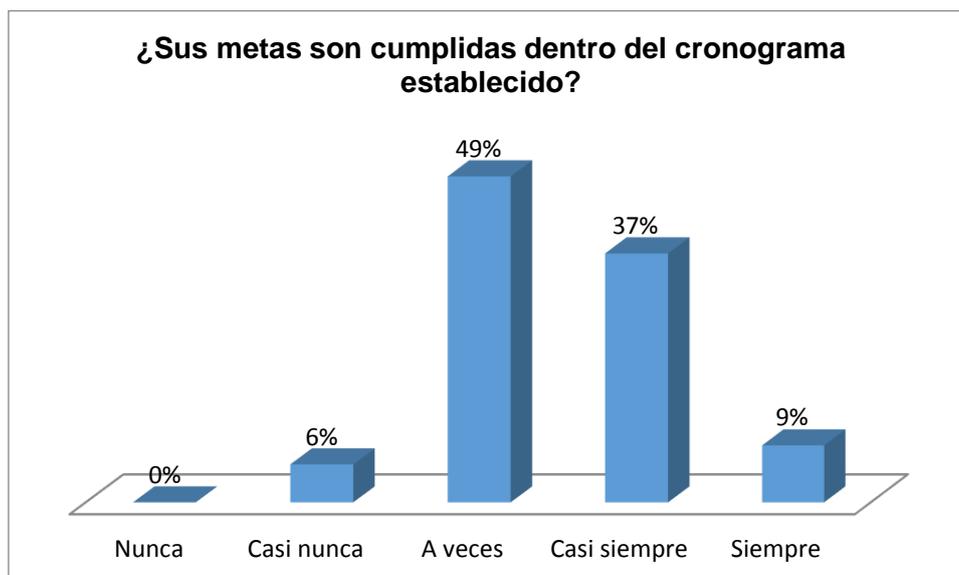
Interpretación: Según la tabla N° 7 y Figura N° 5; del total de encuestados, el 6% casi nunca su nivel de productividad está acorde con las metas establecidas, seguido del 14% que lo realiza siempre, el 40% que lo a veces y casi siempre.

INDICADOR: CUMPLIMIENTO DE LAS FUNCIONES ASIGNADAS

Tabla N°8: ¿Sus metas son cumplidas dentro del cronograma establecido?

ESCALA	VALORES N°	VALORES %
Nunca	0	0%
Casi nunca	2	6%
A veces	17	49%
Casi siempre	13	37%
Siempre	3	9%
TOTAL	35	100%

Figura N°6 : ¿Sus metas son cumplidas dentro del cronograma establecido?

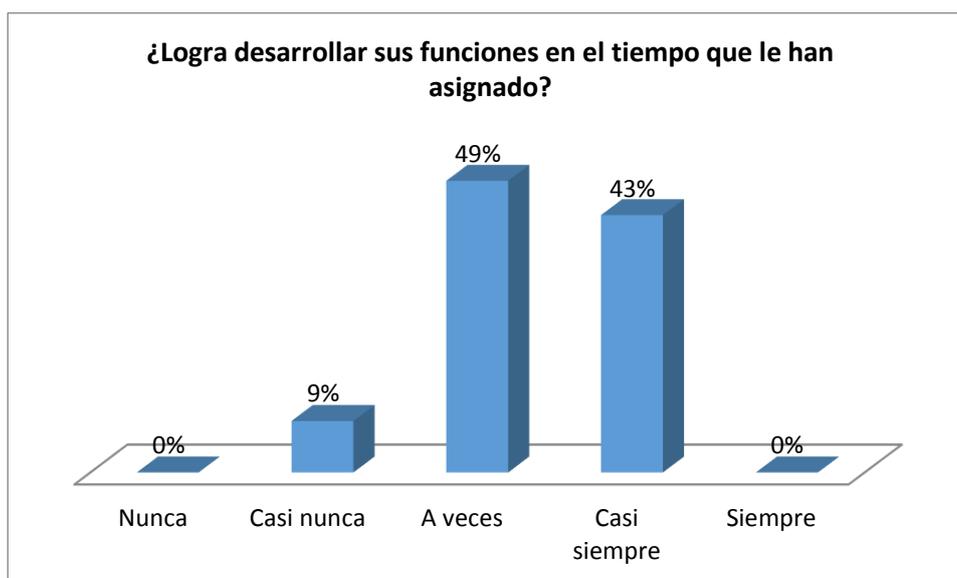


Interpretación: Según la tabla N° 8 y Figura N° 6; del total de encuestados, el 6% casi nunca sus metas son cumplidas dentro del cronograma establecido, seguido del 9% que lo realiza siempre, el 37% que lo casi siempre y el 49% a veces sus metas son cumplidas dentro del cronograma establecido.

Tabla N°9: ¿Logra desarrollar sus funciones en el tiempo que le han asignado?

ESCALA	VALORES N°	VALORES %
Nunca	0	0%
Casi nunca	3	9%
A veces	17	49%
Casi siempre	15	43%
Siempre	0	0%
TOTAL	35	100%

Figura N°7: ¿Logra desarrollar sus funciones en el tiempo que le han asignado?



Interpretación: Según la tabla N° 9 y Figura N° 7; del total de encuestados, el 9% casi nunca logra desarrollar sus funciones en el tiempo que le han asignado, seguido del 43% que logra desarrollar casi siempre y el 49% a veces.

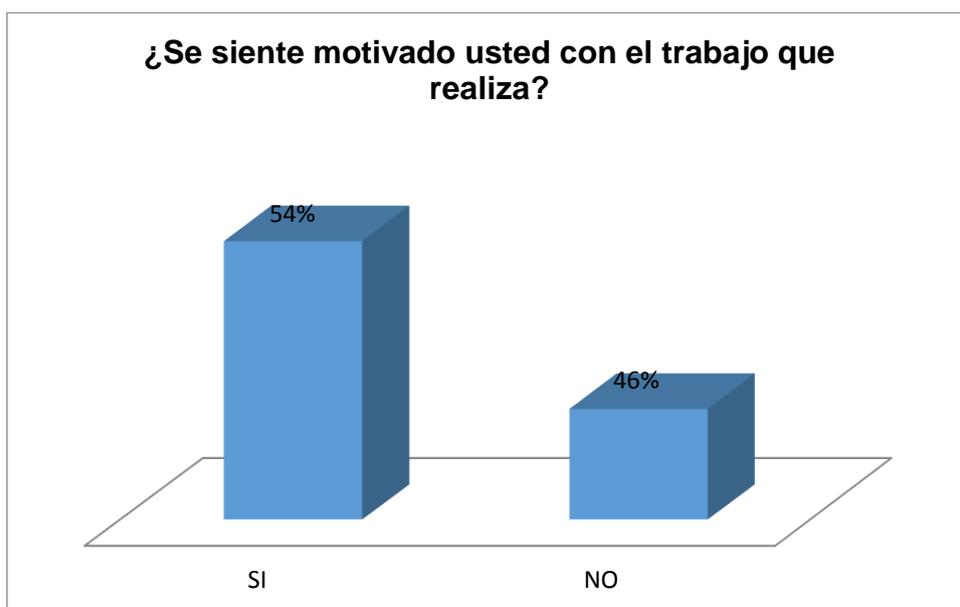
DIMENSIÓN: EFICACIA LABORAL

ÍNDICADOR: NIVEL DE MOTIVACIÓN DEL COLABORADOR

Tabla N°10: ¿Se siente motivado usted con el trabajo que realiza?

ESCALA	VALORES	
	N°	VALORES %
SI	19	54%
NO	16	46%
TOTAL	35	100%

Figura N°8: ¿Se siente motivado usted con el trabajo que realiza?

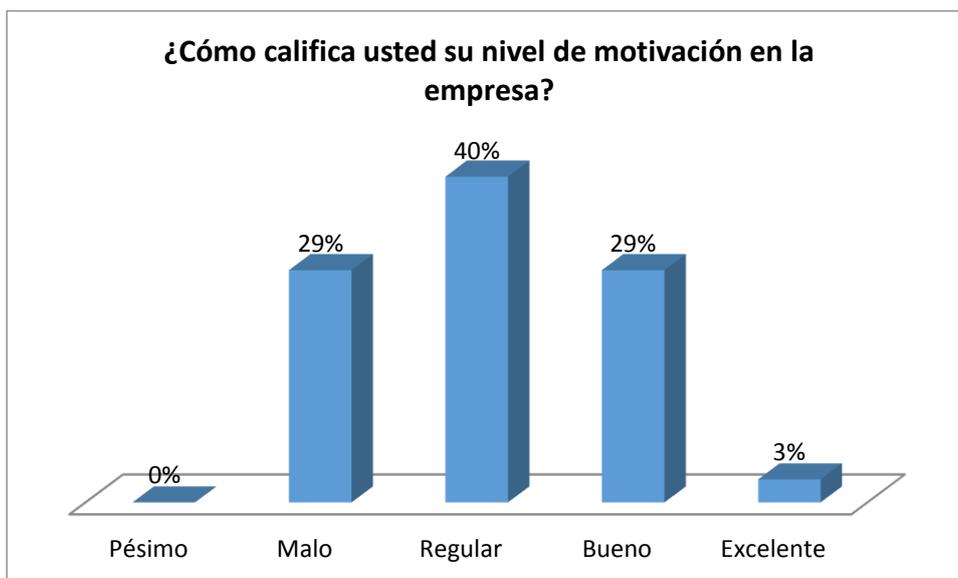


Interpretación: Según la tabla N° 10 y Figura N° 8; del total de encuestados, el 46% no se siente motivado con el trabajo que realiza, y el 54% que sí.

Tabla N°11: ¿Cómo califica usted su nivel de motivación en la empresa?

ESCALA	VALORES N°	VALORES %
Pésimo	0	0%
Malo	10	29%
Regular	14	40%
Bueno	10	29%
Excelente	1	3%
TOTAL	35	100%

Figura N°9: ¿Cómo califica usted su nivel de motivación en la empresa?



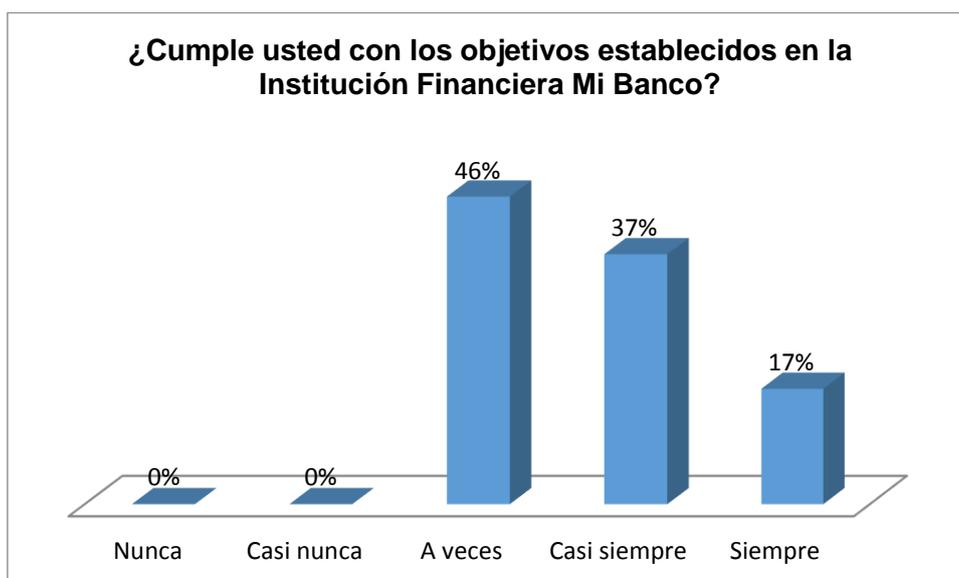
Interpretación: Según la tabla N° 11 y Figura N° 9; del total de encuestados, el 3% califica de manera excelente su nivel de motivación en la empresa; seguido del 29% que de manera respectiva califico como malo y bueno su nivel de motivación y finalmente el 49% lo calificó de manera regular su nivel de motivación con la empresa.

INDICADOR: CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS INSTITUCIONALES

Tabla N°12: ¿Cumple usted con los objetivos establecidos en la Institución Financiera Mi Banco?

ESCALA	VALORES N°	VALORES %
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
A veces	16	46%
Casi siempre	13	37%
Siempre	6	17%
TOTAL	35	100%

Figura N°10: ¿Cumple usted con los objetivos establecidos en la Institución Financiera Mi Banco?



Interpretación: Según la tabla N° 12 y Figura N° 10; del total de encuestados, el 17% siempre cumple con los objetivos establecidos en la institución Financiera Mi Banco, seguido del 37% que cumple casi siempre y el 46% a veces cumple los objetivos establecidos en la Institución Financiera Mi Banco.

INDICADOR: OBTENCIÓN DE LOS RESULTADOS PROPUESTOS

Tabla N°13: ¿Luego de realizar su trabajo obtiene usted los resultados que esperaba?

ESCALA	VALORES N°	VALORES %
Nunca	0	0%
Casi nunca	2	6%
A veces	20	57%
Casi siempre	11	31%
Siempre	2	6%
TOTAL	35	100%

Figura N°11: ¿Luego de realizar su trabajo obtiene usted los resultados que esperaba?



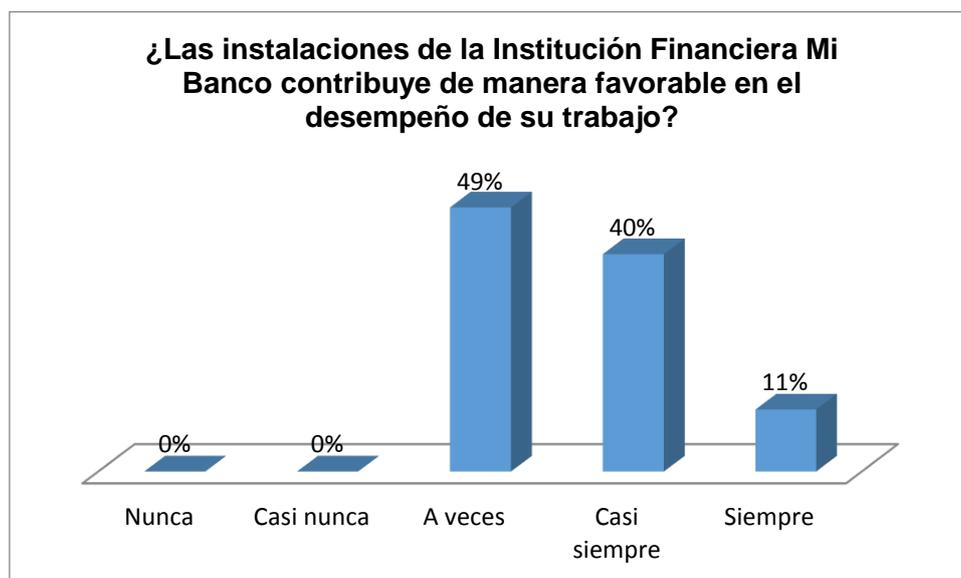
Interpretación: Según la tabla N° 13 y Figura N° 11; del total de encuestados, el 6% casi nunca obtiene los resultados que esperaba, seguido del 6% que lo obtiene siempre, el 31% casi siempre y el 57% a veces luego de realizar su trabajo obtiene los resultados que esperaba.

INDICADOR: CONDICIONES FÍSICAS DE LA INSTITUCIÓN

Tabla N°14: ¿Las instalaciones de la Institución Financiera Mi Banco contribuyen de manera favorable en el desempeño de su trabajo?

ESCALA	VALORES N°	VALORES %
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
A veces	17	49%
Casi siempre	14	40%
Siempre	4	11%
TOTAL	35	100%

Figura N°12: ¿Las instalaciones de la Institución Financiera Mi Banco contribuyen de manera favorable en el desempeño de su trabajo?



Interpretación: Según la tabla N° 14 y Figura N° 12; del total de encuestados, el 11% siempre las instalaciones de la institución Financiera Mi Banco contribuye de manera favorable al desempeño de su trabajo, seguido del 40% que casi siempre y el 49% a veces.

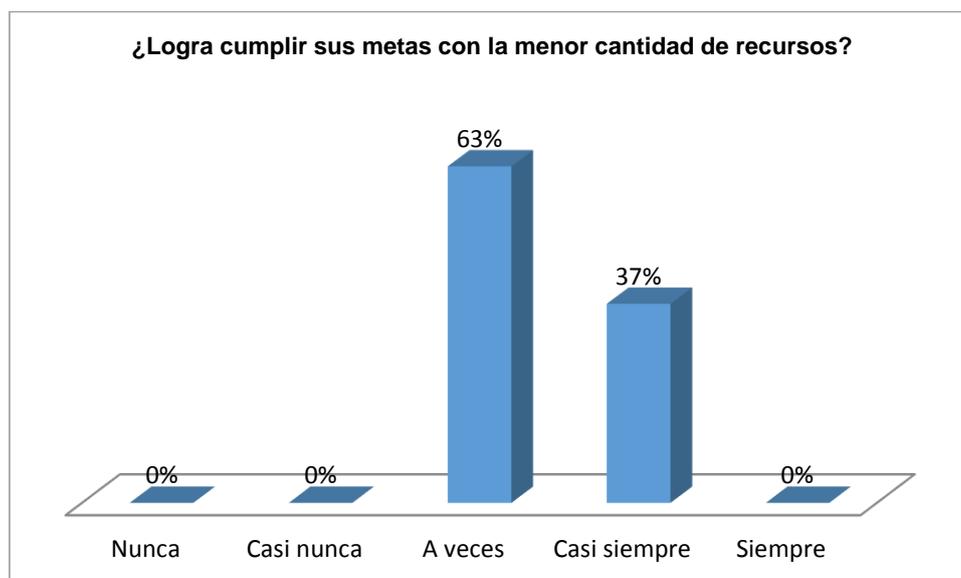
DIMENSIÓN: EFICIENCIA LABORAL

INDICADOR: OBTENCIÓN DE METAS CON MENOR CANTIDAD DE RECURSOS

Tabla N°15: ¿Logra cumplir sus metas con la menor cantidad de recursos?

ESCALA	VALORES N°	VALORES %
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
A veces	22	63%
Casi siempre	13	37%
Siempre	0	0%
TOTAL	35	100%

Figura N°13: ¿Logra cumplir sus metas con la menor cantidad de recursos?



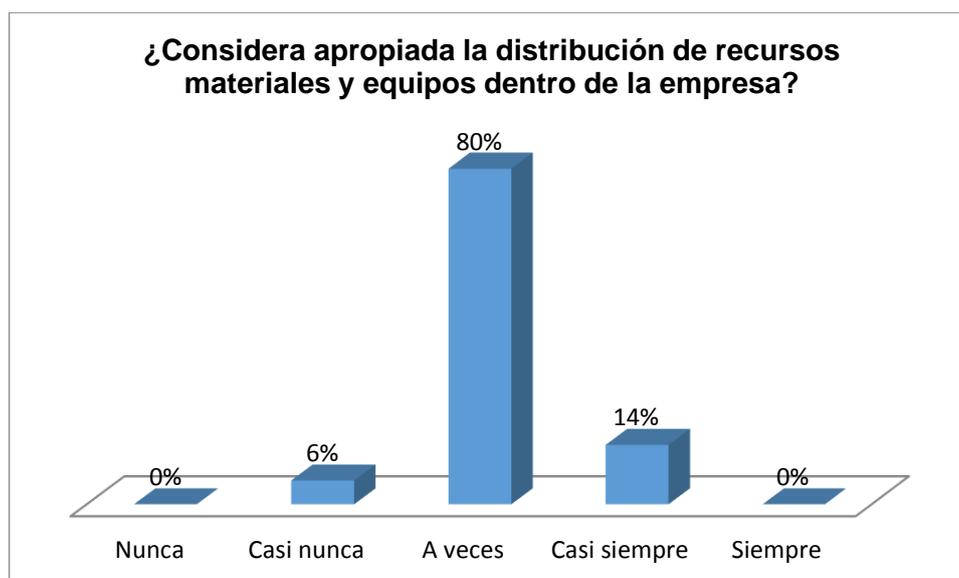
Interpretación: Según la tabla N° 15 y Figura N° 13; del total de encuestados, el 37% casi siempre logra cumplir sus metas con la menor cantidad de recursos, seguido del 37% que casi siempre logra cumplir y el 63% a veces cumple sus metas con la menor cantidad de recursos.

INDICADOR: UTILIZACIÓN APROPIADA DE LOS RECURSOS

Tabla N°16: ¿Considera apropiada la distribución de recursos materiales y equipos dentro de la empresa?

ESCALA	VALORES N°	VALORES %
Nunca	0	0%
Casi nunca	2	6%
A veces	28	80%
Casi siempre	5	14%
Siempre	0	0%
TOTAL	35	100%

Figura N°14: ¿Considera apropiada la distribución de recursos materiales y equipos dentro de la empresa?



Interpretación: Según la tabla N° 16 y Figura N° 14; del total de encuestados, el 6% casi nunca considera apropiado la distribución de recursos y equipos dentro de la empresa, seguido del 14% que casi siempre considera apropiado y el 80% a veces.

INDICADOR: ÍNDICE DE SATISFACCIÓN LABORAL

Tabla N°17: ¿Luego de haber realizado su trabajo se siente satisfecho con lo alcanzado?

ESCALA	VALORES N°	VALORES %
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
A veces	21	60%
Casi siempre	14	40%
Siempre	0	0%
TOTAL	35	100%

Figura N°15: ¿Luego de haber realizado su trabajo se siente satisfecho con lo alcanzado?



Interpretación: Según la tabla N° 17 y Figura N° 15; del total de encuestados, el 40% casi siempre se siente satisfecho con lo alcanzado, seguido del 60% que a veces se siente satisfecho.

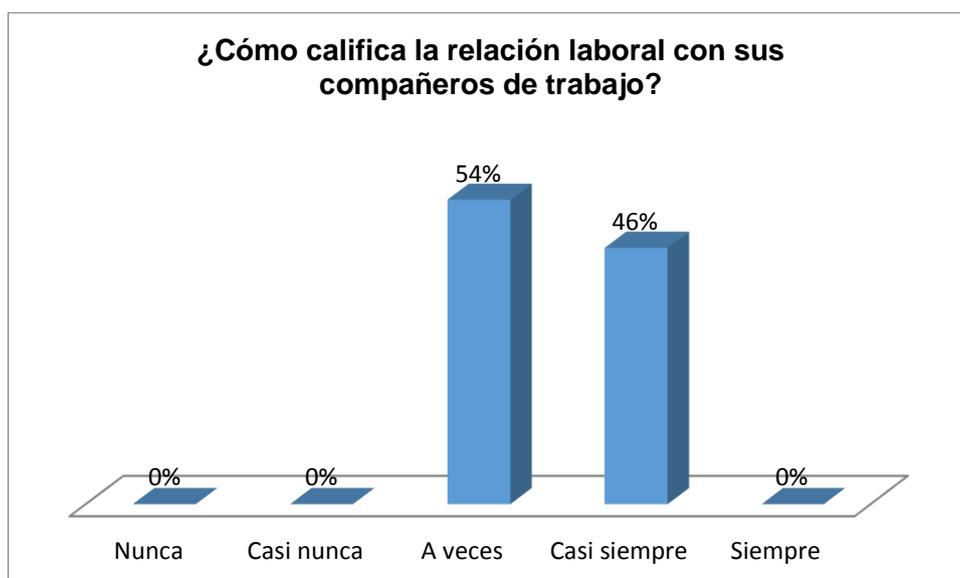
DIMENSIÓN: LIDERAZGO

INDICADOR: REALIZACIÓN DE TRABAJO EN EQUIPO

Tabla N°18: ¿Cómo califica la relación laboral con sus compañeros de trabajo?

ESCALA	VALORES N°	VALORES %
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
A veces	19	54%
Casi siempre	16	46%
Siempre	0	0%
TOTAL	35	100%

Figura N°16: ¿Cómo califica la relación laboral con sus compañeros de trabajo?



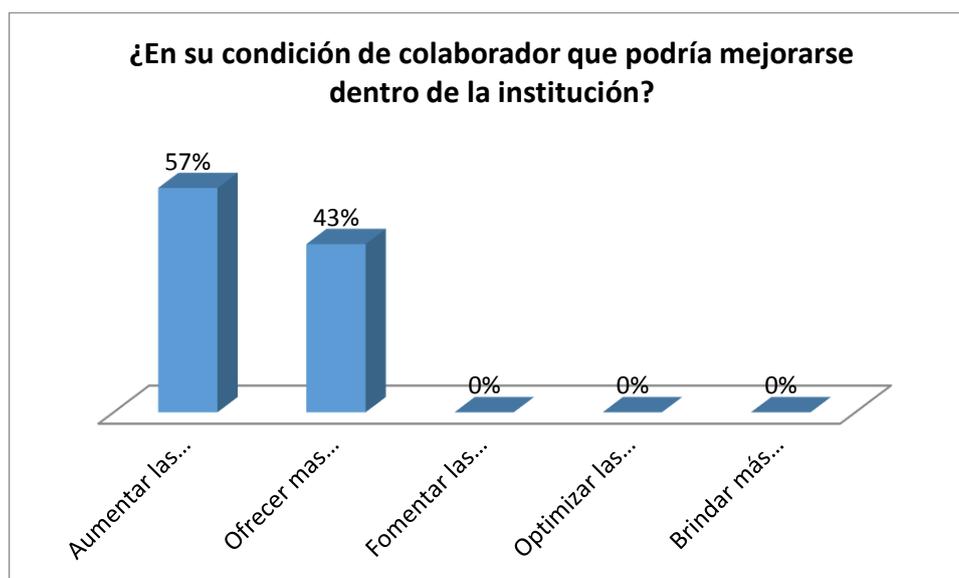
Interpretación: Según la tabla N° 18 y Figura N° 16; del total de encuestados, el 46% casi siempre tiene una buena relación laboral, seguido del 54% que a veces tiene buena relación laboral.

INDICADOR: CAPACIDAD DE PERSUASIÓN

Tabla N°19: ¿En su condición de colaborador que podría mejorarse dentro de la institución?

ESCALA	VALORES N°	VALORES %
Aumentar las comisiones laborales	20	57%
Ofrecer más reconocimientos laborales	15	43%
Fomentar las interrelaciones laborales entre agencias.	0	0%
Optimizar las condiciones físicas de trabajo.	0	0%
Brindar más capacitaciones.	0	0%
TOTAL	35	100%

Figura N°17: ¿En su condición de colaborador que podría mejorarse dentro de la institución?



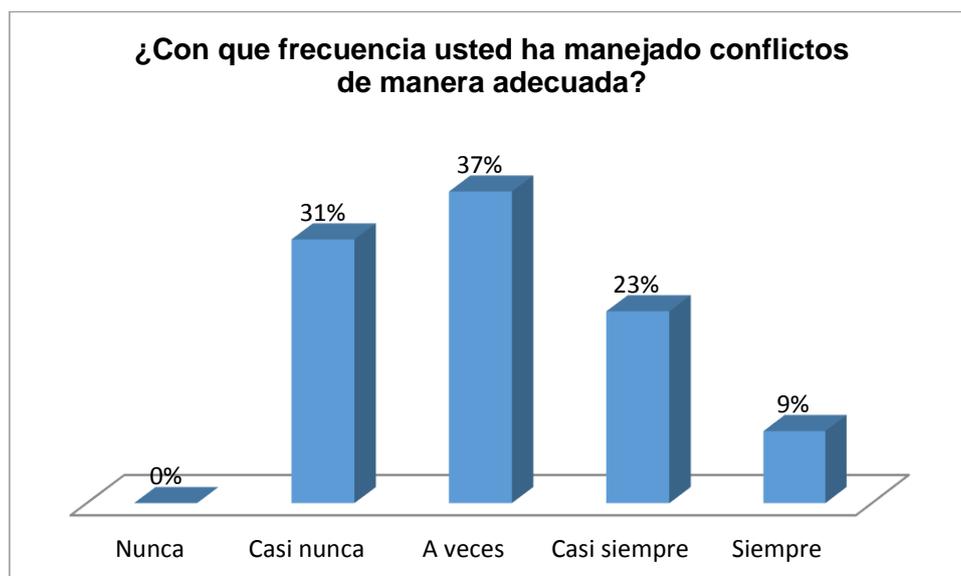
Interpretación: Según la tabla N° 19 y Figura N° 17; del total de encuestados, el 43% casi nunca podría mejorar dentro de la institución en condición de colaborador, seguido del 57% que nunca podría mejorar.

INDICADOR: COMUNICACIÓN ASERTIVA

Tabla N°20: ¿Con que frecuencia usted ha manejado conflictos de manera adecuada?

ESCALA	VALORES N°	VALORES %
Nunca	0	0%
Casi nunca	11	31%
A veces	13	37%
Casi siempre	8	23%
Siempre	3	9%
TOTAL	35	100%

Figura N°18: ¿Con que frecuencia usted ha manejado conflictos de manera adecuada?



Interpretación: Según la tabla N° 20 y Figura N° 18; del total de encuestados, el 9% siempre ha manejado conflictos de manera adecuada, seguido del 23% que casi siempre lo hace de manera adecuada, el 31% casi nunca lo realiza y el 37% a veces.

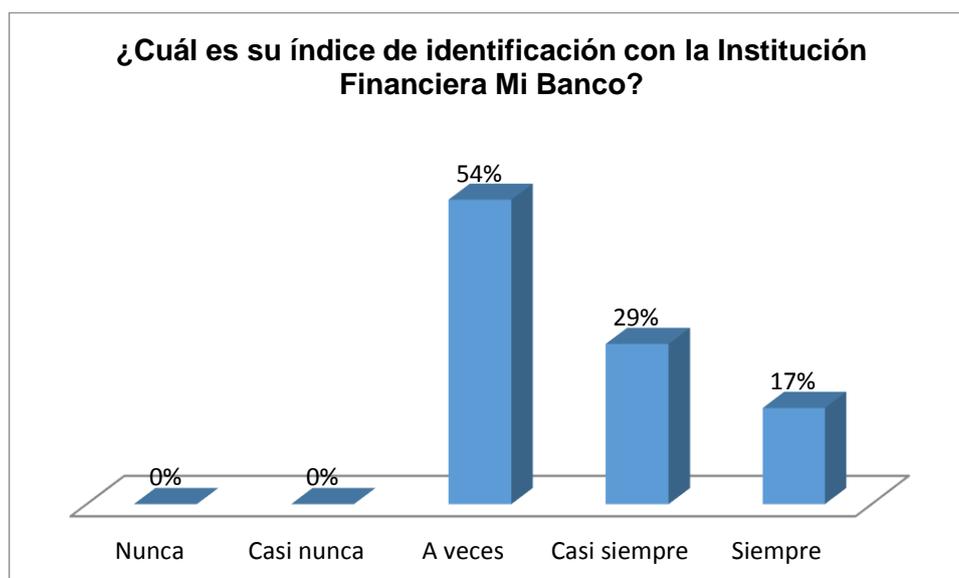
DIMENSIÓN: IDENTIDAD INSTITUCIONAL

INDICADOR: INDICE DE IDENTIFICACIÓN DEL COLABORADOR

Tabla N°21: ¿Cuál es su índice de identificación con la Institución Financiera Mi Banco?

ESCALA	VALORES N°	VALORES %
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
A veces	19	54%
Casi siempre	10	29%
Siempre	6	17%
TOTAL	35	100%

Figura N°19: ¿Cuál es su índice de identificación con la Institución Financiera Mi Banco?



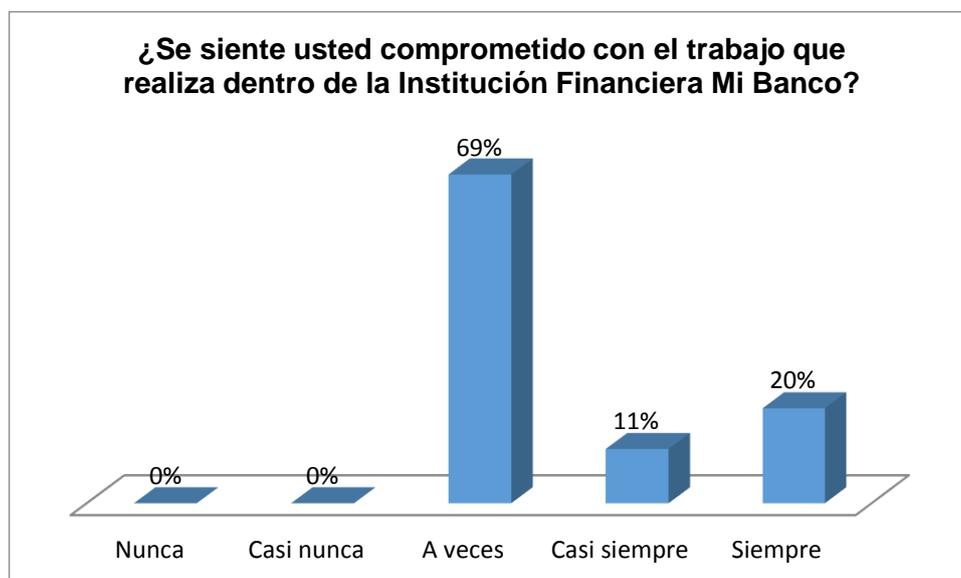
Interpretación: Según la tabla N° 21 y Figura N° 19; del total de encuestados, el 17% siempre se siente identificado con la institución financiera Mi Banco, seguido del 29% que casi siempre se identifica con la institución y 54% a veces se identifica.

INDICADOR: NIVEL DE COMPROMISO

Tabla N°22: ¿Se siente usted comprometido con el trabajo que realiza dentro de la Institución Financiera Mi Banco?

ESCALA	VALORES N°	VALORES %
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
A veces	24	69%
Casi siempre	4	11%
Siempre	7	20%
TOTAL	35	100%

Figura N°20: ¿Se siente usted comprometido con el trabajo que realiza dentro de la Institución Financiera Mi Banco?



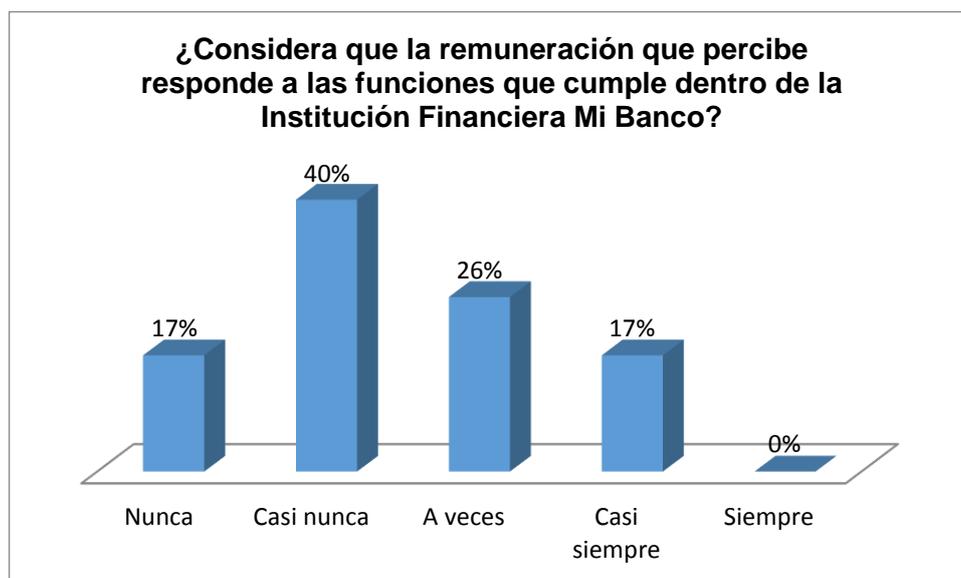
Interpretación: Según la tabla N° 22 y Figura N° 20; del total de encuestados, el 11% casi siempre se siente comprometido con el trabajo que realiza dentro de la institución Financiera Mi Banco, seguido del 20% que siempre se siente comprometido con la institución y 69% a veces se siente comprometido.

INDICADOR: PERCEPCIÓN DE REMUNERACIÓN

Tabla N°23: ¿Considera que la remuneración que percibe responde a las funciones que cumple dentro de la Institución Financiera Mi Banco?

ESCALA	VALORES N°	VALORES %
Nunca	6	17%
Casi nunca	14	40%
A veces	9	26%
Casi siempre	6	17%
Siempre	0	0%
TOTAL	35	100%

Figura N°21: ¿Considera que la remuneración que percibe responde a las funciones que cumple dentro de la Institución Financiera Mi Banco?

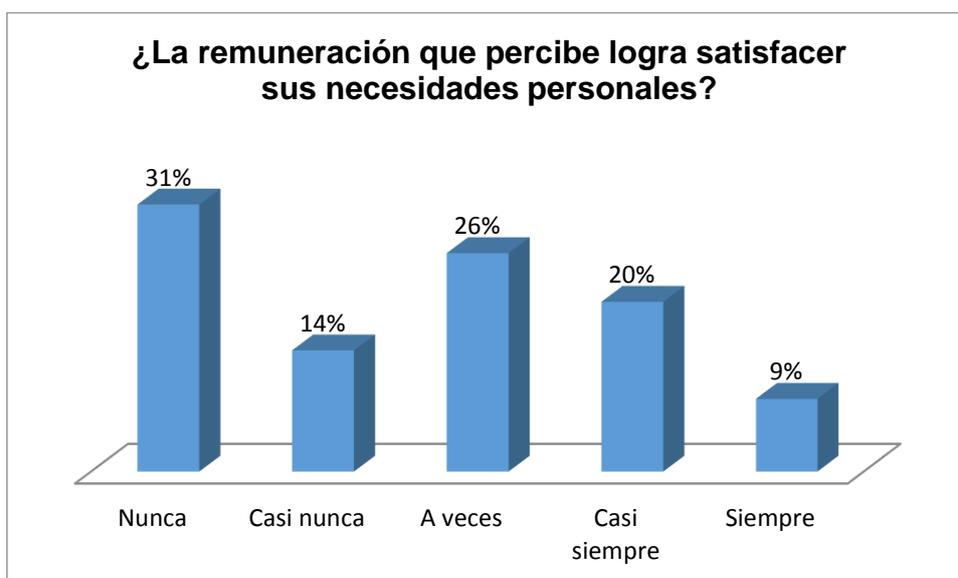


Interpretación: Según la tabla N° 23 y Figura N° 21; del total de encuestados, el 17% de manera respectiva indicó que nunca y casi siempre la remuneración que percibe responde a las funciones que cumple; seguido del 26% que indicó que a veces la remuneración corresponde al trabajo ejecutado y finalmente el 40% indico que casi nunca la remuneración percibida responde a las funciones que ha realizado dentro de la institución Financiera Mi Banco.

Tabla N°24: ¿La remuneración que percibe logra satisfacer sus necesidades personales?

ESCALA	VALORES N°	VALORES %
Nunca	11	31%
Casi nunca	5	14%
A veces	9	26%
Casi siempre	7	20%
Siempre	3	9%
TOTAL	35	100%

Figura N°22: ¿La remuneración que percibe logra satisfacer sus necesidades personales?



Interpretación: Según la tabla N° 24 y Figura N° 22; del total de encuestados, el 9% siempre percibe que la remuneración logra satisfacer sus necesidades personales, seguido del 14% que casi nunca logra satisfacer sus necesidades personales y el 20% casi siempre satisface sus necesidades, el 26% a veces y el 31% nunca la remuneración logra satisfacer sus necesidades personales.

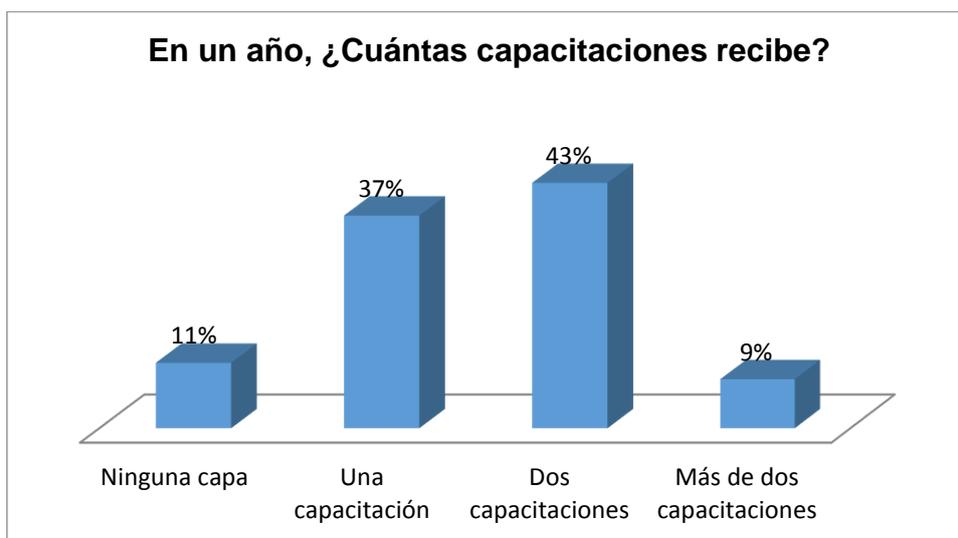
DIMENSIÓN: FORMACIÓN Y DESARROLLO

INDICADOR: CANTIDAD DE CAPACITACIONES

Tabla N°25: En un año, ¿Cuántas capacitaciones recibe?

ESCALA	VALORES N°	VALORES %
Ninguna capa	4	11%
Una capacitación	13	37%
Dos capacitaciones	15	43%
Más de dos capacitaciones	3	9%
TOTAL	35	100%

Figura N°23: En un año, ¿Cuántas capacitaciones recibe?



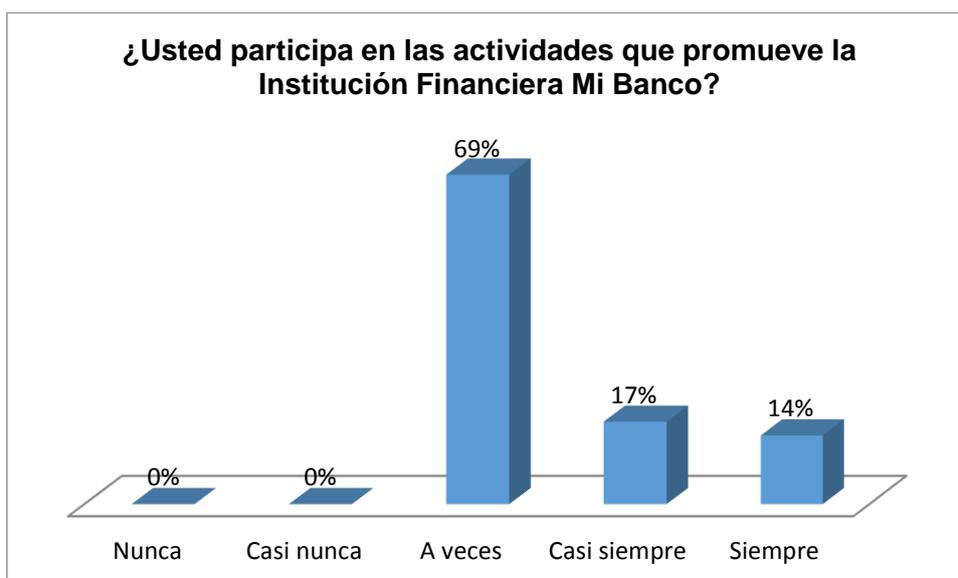
Interpretación: Según la tabla N° 24 y Figura N° 23; del total de encuestados, el 9% indicó que un año ha recibido más de dos capacitaciones, seguido del 11% que indicó que no ha recibido ninguna capacitación, por otro lado, el 37% refirió que ha recibido una capacitación y finalmente, el 43% expresó que ha recibido dos capacitaciones.

INDICADOR: PARTICIPACIÓN DEL COLABORADOR

Tabla N°26: ¿Usted participa en las actividades que promueve la Institución Financiera Mi Banco?

EMPRESA	VALORES N°	VALORES %
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
A veces	24	69%
Casi siempre	6	17%
Siempre	5	14%
TOTAL	35	100%

Figura N°24: ¿Usted participa en las actividades que promueve la Institución Financiera Mi Banco?



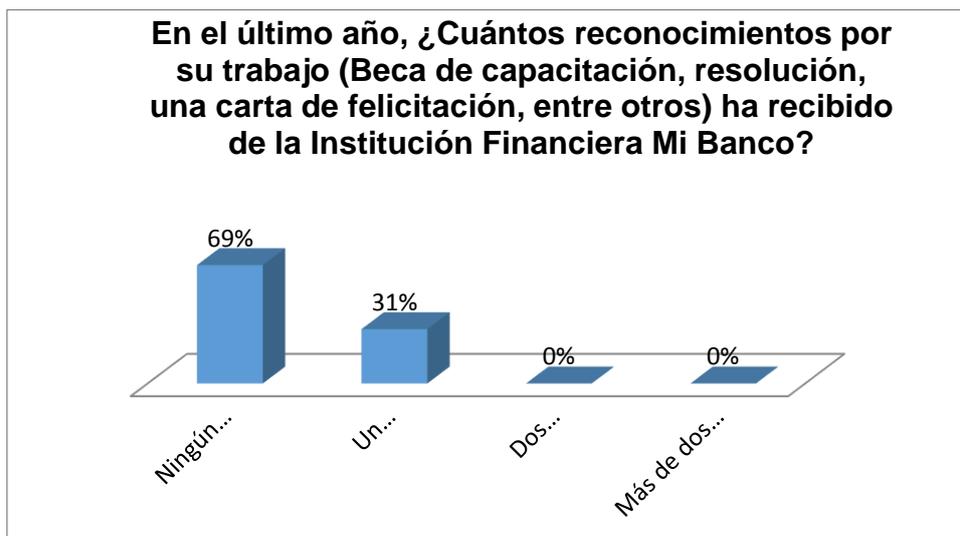
Interpretación: Según la tabla N° 26 y Figura N° 24; del total de encuestados, el 14% siempre participa en las actividades que promueve la Institución Financiera Mi Banco, seguido del 17% que casi siempre participa de las actividades de la institución y el 69% a veces participa.

INDICADOR: CANTIDAD DE RECONOCIMIENTO DEL TRABAJO

Tabla N°27: En el último año, ¿Cuántos reconocimientos por su trabajo (Beca de capacitación, resolución, una carta de felicitación, entre otros) ha recibido de la Institución Financiera Mi Banco?

ESCALA	VALORES N°	VALORES %
Ningún reconocimiento	24	69%
Un reconocimiento	11	31%
Dos reconocimientos	0	0%
Más de dos reconocimientos	0	0%
TOTAL	35	100%

Figura N°25: En el último año, ¿Cuántos reconocimientos por su trabajo (Beca de capacitación, resolución, una carta de felicitación, entre otros) ha recibido de la Institución Financiera Mi Banco?

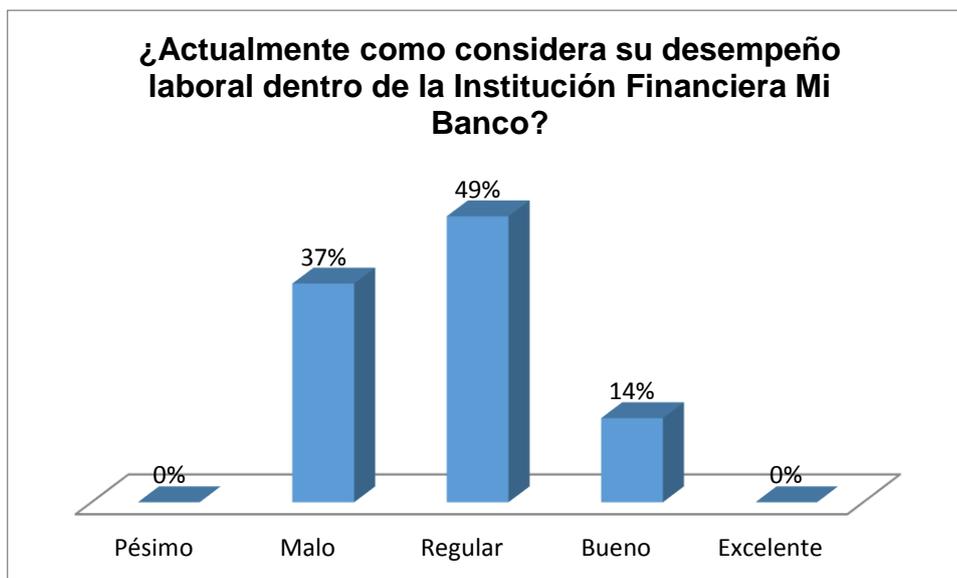


Interpretación: Según la tabla N° 27 y Figura N° 25; del total de encuestados, el 31% ha recibido un reconocimiento y el 69% restante, no ha recibido ningún reconocimiento por su trabajo realizado en la Institución Financiera Mi Banco.

Tabla N°28: ¿Actualmente como considera su desempeño laboral dentro de la Institución Financiera Mi Banco?

ESCALA	VALORES N°	VALORES %
Pésimo	0	0%
Malo	13	37%
Regular	17	49%
Bueno	5	14%
Excelente	0	0%
TOTAL	35	100%

Figura N°26: ¿Actualmente como considera su desempeño laboral dentro de la Institución Financiera Mi Banco?



Interpretación: Según la tabla N° 28 y Figura N° 26; del total de encuestados, el 14% señaló que considera bueno su desempeño laboral dentro de la empresa, seguido, del 37% que indicó que su desempeño es malo y por último 49% sostuvo que su desempeño lo realiza de manera regular dentro de la Institución Financiera Mi Banco.

Tabla N° 29: Estadísticas de fiabilidad del instrumento de medición del Plan de Gestión en Inteligencia Emocional para mejorar el Desempeño Laboral de los Colaboradores de la Institución Financiera Mi Banco.

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	35	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	35	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,777	13

Figura 29: Se observa el valor del alfa de Cronbach que mide la confiabilidad del instrumento de recolección aplicado en la investigación, analizando la fiabilidad de la escala de medición. Este valor encontrado es 0,777 (>0,6), por lo tanto es aceptable

Tabla 30: ANOVA

Análisis de varianza entre el Plan de Gestión basado en Inteligencia Emocional para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la Institución Financiera Mi Banco.

ANOVA ^a						
Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	136,553	1	136,553	117,801	,000^b
	Residuo	127,510	110	1,159		
	Total	264,063	111			

a. Variable dependiente: Desempeño Laboral

b. Predictores: (Constante) Plan de Gestión Basado en Inteligencia Emocional

Tabla 31: Análisis de la Prueba de Normalidad

Los valores de las respuestas del test deben tener distribución normal y se determina mediante la Prueba de Kolmogorov - Smirnov para una muestra y se detalla en las tablas que a continuación se muestran:

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra		
		VAR.
N		35
Parámetros normales ^{a,b}	Media	27,69
	Desviación estándar	4,607
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,120
	Positivo	,120
	Negativo	-,107
Estadístico de prueba		,120
Sig. asintótica (bilateral)		,200 ^{c,d}

Hipótesis probaremos:

Ho: Los valores del test tienen distribución normal

Ha: Los valores del test no tienen distribución normal

Estadística y región crítica de la prueba:

Si $p\text{-value} < \alpha$: rechazar Ho

Si $p\text{-value} > \alpha$: no rechazar Ho

$p\text{-value}$: 0,117

α : 0,05

Decisión:

Como el $p\text{-value}$ es mayor que α , entonces Ho no es rechazado y la conclusión es que los valores del test tienen distribución normal.

IV: DISCUSIÓN

1.6. Discusión de resultados

Para el objetivo específico 1: Diagnosticar la situación actual de desempeño laboral de los colaboradores en la Institución Financiera Mi Banco.

Para lograr determinar este objetivo, se realizó la aplicación de la encuesta a los treinta y cinco (35) colaboradores de la Institución Financiera Mi Banco, donde se obtuvo que el 49% indicó que a veces cumple sus metas dentro del cronograma establecido; por otro lado, el 40% manifestó que casi nunca la remuneración que percibe responde a las funciones que desarrolla dentro de la institución; ello corrobora lo mencionado por, (Silva & Pérez, 2016) en su investigación titulada: *“Relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Novedades B&V S.A.C. de la ciudad de Trujillo en el periodo 2016”*, año 2016. (Tesis de Pregrado). Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo, Perú., donde destacó que cuando los trabajadores no tienen conocimientos de las funciones que deben realizar o no han entendido con claridad la asignación de la tarea, le va resultar un poco limitado poder cumplirla; esto se basa en la teoría de (Stephen & Coulter, 2005) quien manifiesta que el desempeño laboral estará dado por los resultados que tengan de la gestión que realicen los colaboradores dentro de una organización con un plazo de tiempo determinado.

Para el objetivo específico 2: Identificar los factores que influyen en el desempeño laboral de los colaboradores en la Institución Financiera Mi Banco

Luego de haber realizado una exhaustiva investigación se logró percibir que el desempeño laboral, se ve influenciado de manera directa por seis (06) factores o dimensiones, en primer lugar, la productividad laboral, donde se estimará la optimización de las competencias del personal profesional, así como el cumplimiento de las tareas asignadas incluyendo la motivación del trabajador; en segundo lugar, eficacia laboral, donde se considerará el cumplimiento de los objetivos institucionales, como obtención de los resultados y las condiciones físicas de la institución; en tercer lugar, se valoró, la eficiencia laboral, que constituye la obtención de metas con menor cantidad de recursos, así como la utilización apropiada de los materiales e insumos y el índice de satisfacción laboral; en cuarto lugar, se ubicó el liderazgo, conformado por la realización del trabajo en equipo, la capacidad de persuasión y comunicación asertiva; en quinto lugar, identidad institucional, que abarca el índice de identificación del colaborador con la empresa donde labora, así como el nivel de compromiso con su trabajo y la percepción de la remuneración, y finalmente, en sexto lugar, se encuentra la formación y desarrollo, donde se consideró la cantidad de capacitaciones, la participación del colaborador en actividades de la empresa y la cantidad de reconocimientos por su trabajo realizado, esto es reforzado en la teoría de (D'Alessio, 2008).

Para el objetivo específico 3: Validar la propuesta del plan de gestión de personal basado en inteligencia emocional para Incrementar desempeño laboral de los colaboradores en la Institución Financiera Mi Banco.

La validación de la encuesta fue realizada mediante juicio de expertos, donde se solicitó a catedráticos renombrados que revisarán los instrumentos y plasmarán sus sugerencias, que fueron tomadas en cuenta para el perfeccionamiento de la encuesta, que posteriormente fue aplicada a los treinta y cinco (35) colaboradores de la Institución Financiera Mi Banco.

V: CONCLUSIONES

CONCLUSIONES

1. Luego de la aplicación de la encuesta se logró evidenciar que el 49% indicó que a veces cumple sus metas dentro del cronograma establecido; por otro lado, el 40% manifestó que casi nunca la remuneración que percibe responde a las funciones que desarrolla dentro de la Institución.
2. Se identificaron seis (06) factores que influyen en el desempeño laboral: en primer lugar, la productividad laboral, seguido de la eficacia laboral, en tercer lugar, se valoró, la eficiencia laboral, en cuarto lugar, se ubicó el liderazgo; en quinto lugar, identidad institucional, y finalmente, en sexto lugar, se encuentra la formación y desarrollo.
3. Se identificó una insatisfacción por parte de los colaboradores al dar a conocer que no se sienten cómodos trabajando en la Institución Financiera Mi Banco, ya que consideran que lo que perciben tanto en el aspecto lo económico como personal no está bien recompensado. La validación de la encuesta fue realizada mediante juicio de expertos, donde se requirió el apoyo de catedráticos universitarios, especialistas en la materia para la revisión y perfeccionamiento del instrumento.

VI: RECOMENDACIONES

RECOMENDACIONES

1. A los directivos de la Institución Financiera Mi Banco; aplicar la propuesta del Plan de Gestión de personal basado en la inteligencia emocional con el objeto de incrementar el desempeño laboral de los colaboradores de la Institución Financiera Mi Banco – Sucursal Balta, Chiclayo.
2. Al Jefe de Recursos Humanos, supervisar el cumplimiento de la propuesta y verificar los resultados obtenidos; brindando retroalimentación a los colaboradores para que tengan conocimiento en que deben mejorar su desempeño laboral.
3. A los futuros investigadores, tener en consideración este estudio, con la finalidad de continuar la investigación a profundidad, y lograr mantener en un estándar óptimo el desempeño laboral en la Institución Financiera Mi Banco – Sucursal Balta, Chiclayo.

VII: PROPUESTA

VII. PROPUESTA

PLAN DE GESTIÓN BASADO EN LA INTELIGENCIA EMOCIONAL

I. SÍNTESIS DE LA SITUACIÓN

La Institución Financiera Mi Banco es una entidad peruana, que se está expandiendo, a través de sucursales por todo el Perú, por tal motivo requieren de mayor personal laboral, los cuáles deben mostrar un desempeño laboral óptimo en la organización con el objeto de garantizar la sostenibilidad de la Financiera en el mercado, que actualmente es altamente competitivo.

II. MARCO LEGAL

- Ley N° 26702: Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros – SBS.
- La Ley de Protección al cliente en Materia de Servicios Financieros.
- Ley sobre la privacidad de datos informáticos.
- The Customer Protection Agency.
- Reglamento de Transparencia – SBS.

III. OBJETIVOS

Objetivo General

Incrementar el desempeño laboral de los colaboradores de la Institución Financiera Mi Banco.

Objetivos Específicos

Mejorar el nivel de inteligencia emocional de los colaboradores de la Institución Financiera Mi Banco.

IV. ESTRATEGIAS

Objetivo General: Incrementar el desempeño laboral de los colaboradores de la Institución Financiera Mi Banco.

Estrategia: *Aplicar la propuesta de Plan de Gestión basado en competencias en los colaboradores de la Institución Financiera Mi Banco.*

Objetivos Específicos

Mejorar el nivel de inteligencia emocional de los colaboradores de la Institución Financiera Mi Banco.

Estrategia: *Crear talleres formativos dirigidos a los colaboradores de la Institución Financiera Mi Banco para que adquieran conocimientos, técnicas, habilidades, valores y comportamientos para un mejor desempeño dentro de sus actividades laborales, lo que permitirá cumplir con los objetivos de la Empresa.*

V. PLAN DE ACCIÓN

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN

NOMBRE: PROGRAMA FORMATIVO PARA EL DESARROLLO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL, ORIENTADO A INCREMENTAR EL DESEMPEÑO LABORAL.

DIRIGIDO A: Los colaboradores de la institución financiera Mi Banco Sucursal Balta.

VI. FASES DEL PROGRAMA FORMATIVO:

FASE 1: Ejecución del autoconocimiento emocional

Temas a tratar:

- ¿Cómo identificar los tipos de inteligencia emocional que tengo?
- ¿Cómo desarrollar la inteligencia emocional en el ámbito laboral?
- ¿Cómo tener confianza en sí mismo?.

FASE 2: Adiestrar la Autorregulación

Temas a tratar:

- ¿Cómo manejo mis emociones?
- ¿Cómo controlo mis impulsos y arranques?
- ¿Cómo tratar con clientes impulsivos y/o agresivos?

FASE 3: Optimizar la Automotivación

Temas a tratar:

- ¿Cómo me automotivo?
- ¿Cómo potenciar mi compromiso organizacional?
- ¿Cómo incremento mi nivel de optimismo?

FASE 4: La empatía institucional

Temas a tratar:

- Comprensión y solidaridad entre compañeros de trabajo.
- Comprender, ayudar e influir. Persuasión y emoción.
- Empatía y escucha efectiva.

FASE 5: Desarrollo de habilidades para el liderazgo efectivo

Temas a tratar:

- Tipos de liderazgo.
- Herramientas prácticas del trabajo en equipo para la colaboración y cooperación.
- Manejo de personal.

V. CRONOGRAMA DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN

FASES	ACCIONES	TÉCNICAS DE APRENDIZAJE	TIEMPO PROGRAMADO	META (PARTICIPANTES)	RESPONSABLES	COSTOS
1. Ejecución del autoconocimiento emocional	Charlas informativas.	Lluvias de idea Corillos	1 meses 4 días 16 horas	35 colaboradores	Jefe de RRHH	S/. 3,000.00
2. Adiestrar la Autorregulación	Conferencias. Taller vivencial.	Discusión en grupos pequeños	2 meses 6 días 21 horas	35 colaboradores	Jefe de RRHH	S/. 3500.00
3. Optimizar la Automotivación	Seminarios. Charlas informativas.	Philips 66.	2 meses 6 días 24 horas	35 colaboradores	Jefe de RRHH	S/. 4,000.00
4. La empatía institucional.	Seminarios. Conferencias. Talleres vivenciales.	Role Play	2 meses 4 días 20 horas	35 colaboradores	Jefe de RRHH	S/. 4,500.00
5. Desarrollo de habilidades para el liderazgo efectivo	Charlas informativas. Seminario.	Participación individual	2 meses 6 días 36 horas	35 colaboradores	Jefe de RRHH	S/. 5,000.00

COSTO TOTAL DEL PROGRAMA: S/. 20,000.00

Tabla N° 29. Cronograma del programa de capacitación.

VI. PRESUPUESTO DE IMPLEMENTACIÓN

I.	RECURSOS	CANTIDADES				COSTOS S/.
		UNI	DOC	CEN	MILL	
RECURSO: MATERIAL	Papel Bond.	-	-	-	03	60.00
	Paquete de Folders	-	3	-	-	21.00
	Lapiceros	-	3	-	-	27.00
	Plumones	-	3	-	-	42.00
	Sub Total	-	-	-	-	150.00
RECURSO: EQUIPO	Laptop	03				6000.00
	Memoria Kingston : DTIG3/8GB 8 GB	02				60.00
	Sub Total					6060.00
RECURSO: HUMANO	Jefe de Recursos Humanos	01				5,000.00
	Sub Total	-				5,000.00
RECURSO: SERVICIOS	Aplicación de encuestas	35				150.00
	Charlas informativas	12				1000.00
	Conferencias	8				1000.00
	Seminarios	10				1000.00
	Talleres vivenciales	15				1000.00
	Sub total					4,150.00
TOTAL						15,360.00

Tabla N° 30. Presupuesto de Implementación

VII. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PROGRAMA FORMATIVO

La evaluación del programa formativo para el desarrollo de la inteligencia emocional será realizara a través de un examen donde se evaluara al participante, el mismo que contendrá preguntas de los temas tratados en la capacitación, así como también, se les aplicarán casos escritos sobre posibles situaciones que pueden presentarse durante su jornada diaria de trabajo, para que puedan analizar la situación y elegir la solución más adecuada.

VIII. FINANCIAMIENTO:

El Programa Formativo para incrementar el desempeño laboral mediante el desarrollo de las inteligencias emocionales, tendrá un costo total de s/. 20,000.00 nuevos soles.

VIII:

REFERENCIAS

REFERENCIAS

- Ace Project. (30 de Marzo de 2016). *Ace Project*. Recuperado el 01 de Febrero de 2018, de Ace Project: <http://aceproject.org/aces/topics/vo/voe/voe04/voe04a/voe04a02>
- Alles, M. (2007). *"Desarrollo del talento humano: Basado en competencias"*. México, México: Ediciones Granica S.A.
- Alles, M. (2015). *"Diccionario de competencias: La Trilogía - Las 60 competencias más utilizadas en Gestión por competencias"* (2 ed.). Buenos Aires, Argentina: Ediciones Granica México S.A. de C.V.
- Antonio, E. (24 de Junio de 2015). *Gestiopolis.com*. Recuperado el 01 de Febrero de 2018, de Gestiopolis.com: <https://www.gestiopolis.com/importancia-de-la-optimizacion-de-recursos-en-la-empresa-ensayo/>
- Barón, J. (2013). *"Factores motivacionales en el desempeño laboral de las enfermeras del primer nivel de atención Red Chiclayo - Minsa 2012"*. Tesis de Pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú.
- Baudino, M. (07 de Septiembre de 2014). *Iceberg.com*. Recuperado el 06 de Febrero de 2018, de Iceberg Cultural Intelligence: <http://www.icebergci.com/2014/09/07/cual-es-tu-nivel-de-sensibilidad-intercultural-etapas-etnocentricas/>
- Becerra, J. (12 de Enero de 2018). *América-Retail.com*. Recuperado el 29 de 01 de 2018, de América-Retail.com: <http://www.america-retail.com/peru/peru-crocs-sigue-a-contracorriente-en-latinoamerica/>
- Calderon, E. & Inga, J. (2014). *"Análisis De La Motivación para La Mejora Del Desempeño Laboral de los Colaboradores en el Museo Arqueológico Nacional Bruning Lambayeque 2014"*. Tesis de Pregrado, Universidad Señor de Sipán, Chiclayo.
- Capta.com. (10 de Abril de 2015). *Capta.com*. Recuperado el 01 de Febrero de 2018, de Capta.com: <http://www.capta.com.mx/identificacion-del-personal/>

- Chiavenato, I. (2006). *"Introducción a la teoría general de la administración"* (7 ed.). México, México: Mc Graw Hill Interamericana Editores S.A de C.V.
- Cristancho, F. (15 de Marzo de 2016). *Acsendo.com*. Recuperado el 02 de Febrero de 2018, de Acsendo.com: <http://blog.acsendo.com/3-evaluaciones-para-medir-el-desempeno-de-su-talento-human/>
- D'Alessio, F. (2008). *"El proceso estratégico: Un enfoque de gerencia"* (1 ed.). México, México: Pearson Educación de México S.A. de C.V.
- DDF. (30 de Agosto de 2017). *Divulgación Dinámica Formativa*. Recuperado el 01 de Febrero de 2018, de Divulgación Dinámica Formativa: <http://www.divulgaciondinamica.es/blog/tecnicas-comunicacion-asertiva/>
- DGC. (12 de Enero de 2018). *Dirección General de Comunicación - Universidad del Zulia*. Recuperado el 01 de Febrero de 2018, de Dirección General de Comunicación - Universidad del Zulia: <http://www.dgc.luz.edu.ve/index.php/unidad-de-identidad-institucional.html>
- Diario GESTIÓN. (25 de Mayo de 2017). "Clima laboral: ¿Cuánto deja de ganar una empresa por tener malos jefes inmediatos?". *Diario GESTIÓN*, pág. 8.
- EcuRed. (16 de Agosto de 2015). *EcuRed: Conocimiento con todos y para todos*. Recuperado el 04 de Febrero de 2018, de EcuRed: Conocimiento con todos y para todos: https://www.ecured.cu/Desempe%C3%B1o_laboral
- EDEN. (12 de Febrero de 2016). *Eden Springs Europa*. Recuperado el 02 de Febrero de 2018, de Eden Springs Europa: <https://www.aguaeden.es/blog/satisfaccion-laboral-factores-de-influencia-positivos-y-negativos>
- Enciclopedia Financiera. (23 de Octubre de 2014). *Enciclopedia Financiera*. Recuperado el 01 de Febrero de 2018, de Enciclopedia Financiera: <http://www.eltrabajoenequipo.com/introduccion.htm>
- EOI. (28 de Mayo de 2013). *Escuela de Organización Industrial*. Recuperado el 01 de Febrero de 2018, de Escuela de Organización Industrial: <http://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/05/21/la-motivacion-en-los-empleados/>
- Figuroa, A. (11 de Febrero de 2018). "La Asociación de Maestros activa Plan contra escuela charter". *ENDI*, pág. 5

- García, G. & Meléndez, C. (2015). *"Propuesta de mejora del proceso de evaluación del desempeño en Edpyme Raíz en la ciudad de Chiclayo"*. Tesis de Pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo.
- Giménez, M. (2005). *"Optimismo y pesimismo. Variables asociadas en el contexto escolar"*. Universidad de Alcalá, Madrid, España.
- Goleman, D. (2012). *"Inteligencia emocional"*. Barcelona, España.: Editorial Kairós S.A.
- Goleman, D. (2014). *Liderazgo: El poder de la inteligencia emocional* (1 ed.). Penguin Random House Grupo Editorial España.
- Guevara, F. & Tafur, A. (2015). *"Influencia del clima laboral en el desempeño de los trabajadores de la Empresa Kentucky Fried Chicken Sede Real Plaza en la ciudad de Trujillo 2015"*. Tesis de Pregrado, Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *"Metodología de la Investigación Científica"* (6 ed.). México, México: Mc Graw Hill Educación.
- Jacobis, I. (01 de Abril de 2016). *Entrepreneur*. Recuperado el 01 de Febrero de 2018, de Entrepreneur: <https://www.entrepreneur.com/article/294339>
- Jobandtalent.com. (04 de Julio de 2013). *Jobandtalent.com*. Recuperado el 01 de Febrero de 2018, de Jobandtalent.com: <https://blog.jobandtalent.com/la-importancia-de-la-participacion-de-los-trabajadores-en-la-empresa/>
- Leininger, G. (2016). *"La salud mediante el buen humor: 100 claves para recuperarlo"*. Editorial De Vecchi S.A.
- López, W. (2016). *"Relación entre inteligencia emocional y satisfacción del cliente de la Municipalidad de la Democracia, Departamento de Escuintla"*. Tesis de Pregrado, Universidad Rafael Landívar, Escuintla, Guatemala.
- Martínez, M. (2014). *"Importancia que reviste la inteligencia emocional para el buen desempeño de las empresas"*. Universidad Alejandro de Humboldt. Venezuela: Universidad Alejandro de Humboldt.

- Meléndez, R. (2015). *"Relación entre el clima laboral y el desempeño de los servidores de la Subsecretaría Administrativa Financiera del Ministerio de Finanzas, en el periodo 2013 - 2014"*. Tesis de Maestría, Universidad Tecnológica Equinoccial, Quito, Ecuador.
- Morales, E. (2016). *"Empoderamiento y desempeño laboral"*. Tesis de Pregrado, Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala.
- Pacheco, R. (18 de Enero de 2018). "Inseguridad afecta desempeño laboral de empleados, alerta experto. *Pulso: Diario de San Luis*, pág. 3.
- Peñafiel, E. & Serrano, C. (2010). *"Habilidades sociales"*. EDITEX.
- Peréz, V. (2006). *"Calidad Total en la Atención Al Cliente: Pautas para garantizar la excelencia en el servicio"* (1 ed.). Madrid, España: Ideaspropias Editorial.
- PNUD. (07 de Julio de 2014). *Programa de las naciones unidas para el desarrollo*. Recuperado el 04 de Febrero de 2018, de Programa de las naciones unidas para el desarrollo: <http://www.undp.org/content/undp/es/home/presscenter/pressreleases/2014/07/07/momentum-builds-to-achieve-more-millennium-development-goals-by-end-of-2015-un-report.html>
- RPP . (25 de Enero de 2018). *RPP Noticias*. Recuperado el 01 de Febrero de 2018, de RPP Noticias: <http://rpp.pe/peru/lambayeque/obesidad-es-la-enfermedad-mas-comun-que-afecta-la-masa-laboral-de-lambayeque-noticia-1101585>
- Ruíz de Alba, J. (15 de Junio de 2013). "El compromiso organizacional: un valor personal y empresarial en el marketing interno". *Dialnet*, 2(1), 20.
- Salirrosas, E. & Rodríguez, C. (2015). *"Estrés laboral y desempeño de los asesores de Banca por teléfono del Banco de Crédito del Perú, distrito de La Esperanza - año 2015"*. Tesis de Pregrado, Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú.
- Sanz, T. (05 de Febrero de 2018). *Habitualmente.com*. Recuperado el 09 de Febrero de 2018, de Habitualmente: Cambia tu mente, cambia tus hábitos, cambia tu vida: <https://habitualmente.com/confianza-en-uno-mismo/>

- Silva, K. & Pérez, J. (2016). *"Relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Novedades B&V S.A.C. de la ciudad de Trujillo en el periodo 2016"*. Tesis de Pregrado, Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú.
- Stephen, R. & Coulter, M. (2005). *Administración* (8 ed.). México, México: Pearson Educación.
- Thinking People Consultores Recursos Humanos. (13 de Agosto de 2017). *Thinking People Consultores Recursos Humanos: Lo importante son las personas*. Recuperado el 02 de Febrero de 2018, de Thinking People Consultores Recursos Humanos: Lo importante son las personas: <http://www.thinkingpeoplerecursoshumanos.es/es/desarrollo-de-rr-hh/compromiso-del-empleado/>
- UGT. (13 de Marzo de 2017). *Unión General de Trabajadores*. Recuperado el 01 de Febrero de 2018, de Unión General de Trabajadores: <http://portal.ugt.org/campanas/condicionesdetrabajo.pdf>
- Universia.com. (05 de Abril de 2017). *Universia.com*. Recuperado el 01 de Febrero de 2018, de Universia.com: <http://noticias.universia.com.ar/practicas-empleo/noticia/2017/04/05/1151266/8-consejos-mejorar-capacidad-persuasion.html>
- Vera, R. (2016). *"La inteligencia emocional en adultos con trastorno por déficit de atención con hiperactividad y la relación con su calidad de vida"*. Tesis de Doctorado, Universidad Complutense de Madrid, Madrid, España.

ANEXOS

ANEXOS

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS



ENCUESTA

Buen día, estimado(a) colaborador(a) de la Institución Financiera Mi Banco, reciba mi más cordial saludo y a su vez le solicito por favor responder en forma anónima las preguntas que se presentan. Esta encuesta tiene como objetivo analizar la situación actual de desempeño laboral de los colaboradores de la Institución Financiera Mi Banco.

Datos generales:

Sexo: Masculino () Femenino ()

Edad: años

Labor que desempeña: _____

Sírvase a marcar con una "X" donde corresponda según su preferencia:

1. ¿Cuenta usted con el perfil profesional acorde al puesto donde se desempeña?
Si () No ()
2. ¿Conoce las funciones que se requieren en su puesto de trabajo?
Si () No ()
3. ¿Desarrolla de manera óptima sus competencias profesionales en el puesto laboral donde se desempeña?
() Nunca () Casi nunca () A veces () Casi siempre () Siempre
4. ¿Cumple a tiempo con las funciones asignadas en su puesto laboral?

- Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre
5. ¿Su nivel de productividad está acorde con las metas establecidas?
 Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre
6. ¿Sus metas son cumplidas dentro del cronograma establecido?
 Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre
7. ¿Logra desarrollar sus funciones en el tiempo que le han asignado?
 Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre
8. ¿Se siente motivado usted con el trabajo que realiza?
Si () No ()
9. ¿Cómo califica usted su nivel de motivación en la empresa?
 Pésimo Malo Regular Bueno Excelente
10. ¿Cumple usted con los objetivos establecidos en la Institución Financiera Mi Banco?
 Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre
11. ¿Luego de realizar su trabajo obtiene usted los resultados que esperaba?
 Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre
12. ¿Las instalaciones de la Institución Financiera Mi Banco contribuye de manera favorable en el desempeño de su trabajo?
 Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre
13. ¿Logra cumplir sus metas con la menor cantidad de recursos?
 Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre
14. ¿Considera apropiada la distribución de recursos materiales y equipos dentro de la empresa?

- Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre
15. ¿Luego de haber realizado su trabajo se siente satisfecho con lo alcanzado?
 Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre
16. ¿Cómo califica la relación laboral con sus compañeros de trabajo?
 Pésimo Malo Regular Bueno Excelente
17. ¿En su condición de colaborador que podría mejorarse dentro de la institución?
 Aumentar las comisiones laborales.
 Ofrecer más reconocimientos laborales.
 Fomentar las interrelaciones laborales entre agencias.
 Optimizar las condiciones físicas de trabajo.
 Brindar más capacitaciones.
18. ¿Con que frecuencia usted ha manejado conflictos de manera adecuada?
 Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre
19. ¿Cuál es su índice de identificación con la Institución Financiera Mi Banco?
 Pésimo Malo Regular Bueno Excelente
20. ¿Se siente usted comprometido con el trabajo que realiza dentro de la Institución Financiera Mi Banco?
 Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre
21. ¿Considera que la remuneración que percibe responde a las funciones que cumple dentro de la Institución Financiera Mi Banco?
 Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre
22. ¿La remuneración que percibe logra satisfacer sus necesidades personales?
 Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre
23. En un año, ¿Cuántas capacitaciones recibe?
 Ninguna capacitación
 Una capacitación

- Dos capacitaciones
- Más de dos capacitaciones.

24. ¿Usted participa en las actividades que promueve la Institución Financiera Mi Banco?

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

25. En el último año, ¿Cuántos reconocimientos por su trabajo (Beca de capacitación, resolución, una carta de felicitación, entre otros) ha recibido de la Institución Financiera Mi Banco?

- Ningún reconocimiento.
- Un reconocimiento.
- Dos reconocimientos.
- Más de dos reconocimientos.

26. ¿Actualmente como considera su desempeño laboral dentro de la Institución Financiera Mi Banco?

- Pésimo
- Malo
- Regular
- Bueno
- Excelente

VALIDACIÓN DE EXPERTOS

ANEXO 02.- Ficha de evaluación por juicio de experto.

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FILIAL CHICLAYO

ESCUELA DE POST GRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

FICHA DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

“GESTIÓN DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA EL DESEMPEÑO
LABORAL DE LOS COLABORADORES EN LA INSTITUCIÓN FINANCIERA
MI BANCO – SUCURSAL BALTA”

AUTORES:

- DÁVILA CHICOMA, Diana Fiorella.
- INGA ALTAMIRANO, Jeordy Luis.

DATOS INFORMATIVOS DEL EXPERTO:

NOMBRE:

Elvard Sánchez Gamarra

TÍTULO

UNIVERSITARIO: Lic en Disciplina Académica Psicólogo Organizacional

POSTGRADO: Maestría en Psicología Educativa

OTRA FORMACIÓN:

Diplomado en Gestión de Talento Humano

OCUPACIÓN ACTUAL:

Docente Post Grado Universidad Pedro Ruiz Gallo

FECHA DE LA ENTREVISTA:

31 - 01 - 2018

Estimado(a) experto(a):

Con el objetivo de corroborar que la hipótesis de esta investigación es correcta, se le solicita realizar la evaluación siguiente:

1. ¿Considera adecuada y coherente la estructura de la propuesta?
Adecuada Poco adecuada ___ Inadecuada ___
2. ¿Considera que cada parte de la propuesta se orienta hacia el logro del objetivo planteado en la investigación?
Totalmente Un poco ___ Nada ___
3. ¿En la investigación se han considerado todos los aspectos necesarios para resolver el problema planteado?
Todos Algunos ___ Pocos ___ Ninguno ___
4. ¿Considera que la propuesta generará los resultados establecidos en la hipótesis?
Totalmente Un poco ___ Ninguno ___
5. ¿Cómo calificaría cada parte de la propuesta?

N	Aspecto/Dimensión/ Estrategia	Excelente	Buena	Regular	Inadecuada
1	El autoconocimiento Emocional	X			
2	Autoregulación Auto motivación	X X			
3	Empatía las habilidades Sociales	X X			

6. ¿Cómo calificaría a toda la propuesta?
Excelente Buena ___ Regular ___ Inadecuada ___

7. ¿Qué sugerencias le haría a los autores de la investigación para lograr los objetivos trazados en la investigación?

NINGUNA



Firma del entrevistado

ANEXO 03.- Ficha de evaluación por juicio de experto.

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POST GRADO

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

DATOS GENERALES DEL EXPERTO.

- Apellidos Sánchez Gamarra
- Nombres Elard
- Profesión Psicólogo Organizacional
- Grado académico Magister en Psicología Educativa
- Actividad laboral actual Docente post Grado en UNP R G
Docente Post Grado en UTP
Consultor Senior Scauper Perú

INDICACIONES AL EXPERTO.

En la tabla siguiente, se propone una escala del 1 al 5, que va en orden ascendente del desconocimiento al conocimiento profundo. Marque con una "X" conforme considere su conocimiento sobre el tema de la tesis evaluada.

1	2	3	4	5
Ninguno	Poco	Regular	Alto	Muy alto

3. Sírvase marcar con una "X" las fuentes que considere han influenciado en su conocimiento sobre el tema, en un grado alto, medio o bajo.

FUENTES DE ARGUMENTACIÓN	GRADO DE INFLUENCIA DE CADA UNA DE LAS FUENTES EN SUS CRITERIOS		
	A (ALTO)	M (MEDIO)	B (BAJO)
f) Análisis teóricos realizados. (AT)	X		
g) Experiencia como profesional. (EP)		X	
h) Trabajos estudiados de autores nacionales. (AN)	X		
i) Trabajos estudiados de autores extranjeros. (AE)	X		
j) Conocimientos personales sobre el estado del problema de investigación. (CP)	X		


 Firma del entrevistado

Anexo: Hoja de vida.



ELARD SÁNCHEZ GAMARRA

PERSONAL

Chiclayo, Avenida Pedro Ruiz Gallo, Urb. El Povero
+ 51972124
Edad 35 años | DNI: 41186070 |
E: elard.sanchez@gmail.com | E. Civil: Casado

EDUCACIÓN

2017
Design Thinking
CREATIVE LAB

2015 - 2016
Maestría en Psicología Educativa
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

2014
Diplomado en Gestión del Talento
UNIVERSIDAD DE PLURA

2002 - 2007
Licenciado en Psicología
UNIVERSIDAD INCA DE SPAIN

EXTRACTO

Psicólogo comunicador con experiencia tanto en el área de comunicación y marketing de la organización como en el área organizacional, desarrollando: evaluación, selección y capacitaciones en la gestión de personas como marca personal, design thinking, desarrollo de habilidades personales, etc.

EXPERIENCIA LABORAL

SCAMPER PERÚ | Agosto 2011 – Actualidad

Director Ejecutivo

Responsable de la coordinación y desarrollo del plan de comunicación corporativa.

Utilización y gestión de redes sociales para la promoción y marketing de los servicios de la empresa, además de la utilización canal social media para la captación de candidatos y hunting de puestos directivos.

Presentación de Proyectos de evaluación por competencias a los diferentes clientes.

CEMENTOS PACASMAYO | Enero - Julio 2011

Asistente de Selección Corporativa

Responsable de la gestión de atracción del talento, proceso de incorporación e inducción del personal.

MANPOWER | Julio 2009 – Septiembre 2010

Representante de Servicios Profesionales

Responsable de la consultoría para nuestros clientes en selección, evaluación, capacitación y desarrollo de personas.

EXPERIENCIA DOCENTE Y CAPACITACION

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL PERÚ | Feb - Actualidad 2018

Docente Tiempo Parcial en pregrado y COT

A cargo de los cursos de Psicología Organizacional, Gestión del Talento, Gestión humana en las organizaciones, Motivación y Emoción, Desarrollo de habilidades personales, Introducción a la Psicología.

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO | Junio 2017

Facilitador del curso técnicas proyectivas en la selección de personal

UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUÍZ GALLO | Mayo – Actualidad 2017

Docente Postgrado en la Maestría de Psicología Organizacional

Detalle del módulo de Psicología de las organizaciones y del Trabajo.

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO | Marzo 2013 – Dic 2016

Director Escuela de Psicología Organizacional

Responsable de las experiencias curriculares: Técnicas Proyectivas y Teorías y Sistemas de la Psicología, Técnicas de Entrevista, Psicología Organizacional, Selección y Evaluación de Personas, Gestión del Talento, Neuromarketing, Comportamiento del Consumidor.

MINISTERIO DE EDUCACIÓN | Abril - diciembre 2008

Psicólogo Capacitador

Responsable de las capacitaciones del programa PRONAPCAP para las zonas de Ica y Huacavelica.

Estimado(a) experto(a):

El instrumento de recolección de datos a validar es la encuesta, cuyo objetivo es recolectar información sobre el desempeño laboral de los colaboradores en la Institución Financiera Mi Banco, sucursal Balta, Chiclayo.

Con el objetivo de corroborar la validación del instrumento de recolección de datos, por favor le pedimos responda a las siguientes interrogantes:

1. ¿Considera pertinente la aplicación de este instrumento para conocer la dimensión e indicador que menciona?

Es pertinente: Poco pertinente: No es pertinente:

Por favor, indique las razones:

ABARCA TODAS LAS DIMENSIONES

2. ¿Considera que el instrumento formula las preguntas suficientes para conocer la dimensión e indicador que mide?

Son suficientes: Insuficientes:

Por favor, indique las razones:

3. ¿Considera que las preguntas están adecuadamente formuladas de manera tal que el entrevistado no tenga dudas en la elección y/o redacción de sus respuestas?

Son adecuadas: Poco adecuadas: Inadecuadas:

Por favor, indique las razones:

Mensaje al especialista:

En la Universidad César Vallejo – Filial Chiclayo, se está realizando una investigación dirigida a elaborar un plan de gestión basado en inteligencia emocional para incrementar el desempeño laboral en la Institución Financiera Mi Banco. Por tal motivo, se requiere de su reconocida experiencia, para corroborar que la propuesta de esta investigación genera los resultados establecidos en la hipótesis. Su información será estrictamente confidencial. Se agradece por el tiempo invertido.

1. En la tabla siguiente, se propone una escala del 1 al 5, que va en orden ascendente del desconocimiento al conocimiento profundo. Marque con una "X" conforme considere su conocimiento sobre el tema de la tesis evaluada.

1	2	3	4	5
Ninguno	Poco	Regular	Alto	Muy alto

2. Sírvase marcar con una "X" las fuentes que considere han influenciado en su conocimiento sobre el tema, en un grado alto, medio o bajo.

FUENTES DE ARGUMENTACIÓN	GRADO DE INFLUENCIA DE CADA UNA DE LAS FUENTES EN SUS CRITERIOS		
	A (ALTO)	M (MEDIO)	B (BAJO)
a) Análisis teóricos realizados. (AT)	X		
b) Experiencia como profesional. (EP)		X	
c) Trabajos estudiados de autores nacionales. (AN)	X		
d) Trabajos estudiados de autores extranjeros. (AE)	X		
e) Conocimientos personales sobre el estado del problema de investigación. (CP)	X		


Firma del entrevistado

Anexo: Hoja de vida.

Califique las preguntas según un criterio de precisión y relevancia para el objetivo del instrumento de recolección de datos.

Pregunta	Precisión			Relevancia			Sugerencias
	Muy precisa	Poco precisa	No es precisa	Muy relevante	Poco Relevante	Irrelevante	
1.	X			X			
2.	X			X			
3.	X			X			
4.	X			X			
5.	X			X			
6.	X			X			
7.	X			X			
8.	X			X			
9.	X			X			
10.	X			X			
11.	X			X			
12.	X			X			
13.	X			X			
14.	X			X			
15.	X			X			
16.	X			X			
17.	X			X			
18.	X			X			
19.	X			X			

20.	X			X			
21.	X			X			
22.	X			X			
23.	X			X			
24.	X			X			
25.	X			X			
26.	X			X			

4. ¿Qué sugerencias haría Ud. para mejorar el instrumento de recolección de datos?

NINGUNA

Le agradecemos por su colaboración.

Fecha de evaluación: 31-01-18


 Firma del Experto.

ANEXO 03.- Ficha de evaluación por juicio de experto.

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POST GRADO

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

DATOS GENERALES DEL EXPERTO.

- Apellidos Celis Sirlopú
- Nombres Cristina
- Profesión Ingeniera Química - Administradora
- Grado académico MBA - CENTRUM
- Actividad laboral actual Catedrática en Universidad
San Martín de Porres
Consultoría y Asesoría para PYMES
Jefa de Recursos Humanos en HOTELES ITALIA

INDICACIONES AL EXPERTO.

En la tabla siguiente, se propone una escala del 1 al 5, que va en orden ascendente del desconocimiento al conocimiento profundo. Marque con una "X" conforme considere su conocimiento sobre el tema de la tesis evaluada.

1	2	3	4	5
Ninguno	Poco	Regular	Alto	X Muy alto

3. Sírvase marcar con una "X" las fuentes que considere han influenciado en su conocimiento sobre el tema, en un grado alto, medio o bajo.

FUENTES DE ARGUMENTACIÓN	GRADO DE INFLUENCIA DE CADA UNA DE LAS FUENTES EN SUS CRITERIOS		
	A (ALTO)	M (MEDIO)	B (BAJO)
f) Análisis teóricos realizados. (AT)	X		
g) Experiencia como profesional. (EP)	X		
h) Trabajos estudiados de autores nacionales. (AN)	X		
i) Trabajos estudiados de autores extranjeros. (AE)	X		
j) Conocimientos personales sobre el estado del problema de investigación. (CP)	X		



Firma del entrevistado

Anexo: Hoja de vida.

HOJA DE VIDA CRISTINA CELIS SIRLOPÚ

Dirección: Condominio el Jockey Block – V – Dpto. 401

Teléfono: 074205401 / Cel.: 978724394- 979287031

@: cristina.celis@puccp.pe



RESUMEN

MBA (CENTRUM- Pontifice Universidad Católica del Perú), Ingeniera CIP, con experiencia en organizaciones de primer nivel en RRHH, marketing y gestión de procesos, con habilidades directivas y de liderazgo para el manejo del Capital humano, solvencia moral y disciplinada. Me motiva trabajar en empresas de gran renombre y con trayectoria consolidada.

Ex-MIEMBRO DIRECTIVO de la Asociación AHORA LAMBAYEQUE.

Miembro honorífico Beta Gamma Sigma (Quinto superior de MBA)

EXPERIENCIA PROFESIONAL (13 AÑOS)

↓ CONSULTORÍA Y ASESORÍA PARA MYPES	CHICLAYO 2017- ACTUAL
↓ HOTELES ITALIA <i>Jefe de Recursos Humanos</i>	CHICLAYO, PERÚ Marzo 2015 – Actual
↓ UNIVERSIDAD SAN MARTIN DE PORRES <i>Docente Facultad de Ciencias administrativas y RRHH</i>	CHICLAYO, PERÚ Marzo 2014 – Actual
↓ UNIVERSIDAD SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO <i>Docente de la Escuela de Administración Y Adm. Hotelera</i>	CHICLAYO, PERÚ Marzo 2016– Dic. 2016
↓ COLEGIO SAN AGUSTIN <i>Docente de Gestión Empresarial –Bachillerato internacional</i>	CHICLAYO, PERÚ Febrero 2013 – 2015
↓ VISION GERENCIAL SAC <i>Coordinadora de marketing y publicidad</i>	CHICLAYO, PERÚ Julio 2003 – Dic. 2015
↓ ELECTROKASA SAC <i>Administradora de Tienda</i>	CHICLAYO, PERÚ Junio 2012 – Dic.2012
↓ INMOBILIARIA LOS PORTALES SA <i>Coordinadora de Ventas</i>	CHICLAYO, PERÚ ENERO2010–SEPT. 2010
↓ SODIMAC <i>Supervisora de Cajas</i>	CHICLAYO, PERÚ Enero 2004 – Dic. 2005

EDUCACIÓN

Especialización Dirección Estratégica de las Organizaciones Pontifice Universidad Católica del Perú – CENTRUM	2015
MBA Gerencial Administración Estratégica de Negocios- Quinto superior Pontifice Universidad Católica del Perú – CENTRUM	2009 – 2012
Ingeniero Químico e Industrias Alimentarias Universidad Nacional. Pedro Ruiz Gallo	Colegiada 2000 – 2004
Instituto Peruano de Acción Empresarial Diplomado en Recursos Humanos	2008 – 2009
Instituto Peruano de Acción Empresarial Administración de Empresas	2008

CONOCIMIENTOS TÉCNICOS

- MS Office Professional
- Linux
- SGI (Sistema de Gestión Inmobiliaria)
- SGH (Sistema de Gestión de mallas de turnos y Horarios)
- Inglés intermedio

REFERENCIAS LABORALES

Giovanny Mocarro Aguilar
Directora COAR
Celular: 949 646140

Julio León Tolentino
Gerente VISION GERENCIAL SAC
Celular: 99 66 55 930

Alejandro Miano Montero
Director de facultad de CCEE y RRHH USMP
Celular: 997 262887

DATA PERSONAL

Fecha de nacimiento	:	05/06/1983
Años	:	34
Hijos	:	02 niñas
Estado Civil	:	Casada
DNI	:	41964053
Pasaporte	:	5665346
Licencia de conducir	:	A41964053
CIP	:	166944

Estimado(a) experto(a):

El instrumento de recolección de datos a validar es la encuesta, cuyo objetivo es recolectar información sobre el desempeño laboral de los colaboradores en la Institución Financiera Mi Banco, sucursal Balta, Chiclayo.

Con el objetivo de corroborar la validación del instrumento de recolección de datos, por favor le pedimos responda a las siguientes interrogantes:

1. ¿Considera pertinente la aplicación de este instrumento para conocer la dimensión e indicador que menciona?

Es pertinente: Poco pertinente: No es pertinente:

Por favor, indique las razones:

Contiene Todas las Dimensiones

2. ¿Considera que el instrumento formula las preguntas suficientes para conocer la dimensión e indicador que mide?

Son suficientes: Insuficientes:

Por favor, indique las razones:

Pertenece a los Indicadores

3. ¿Considera que las preguntas están adecuadamente formuladas de manera tal que el entrevistado no tenga dudas en la elección y/o redacción de sus respuestas?

Son adecuadas: Poco adecuadas: Inadecuadas:

Por favor, indique las razones:

Contiene las ideas precisas.

Califique las preguntas según un criterio de precisión y relevancia para el objetivo del instrumento de recolección de datos.

Pregunta	Precisión			Relevancia			Sugerencias
	Muy precisa	Poco precisa	No es precisa	Muy relevante	Poco Relevante	Irrelevante	
1.	X			X			
2.	X			X			
3.	X			X			
4.	X			X			
5.	X			X			
6.	X			X			
7.	X			X			
8.	X			X			
9.	X			X			
10.	X			X			
11.	X			X			
12.	X			X			
13.	X			X			
14.	X			X			
15.	X			X			
16.	X			X			
17.	X			X			
18.	X			X			
19.	X			X			

20.	X			X			
21.	X			X			
22.	X			X			
23.	X			X			
24.	X			X			
25.	X			X			
26.	X			X			

4.¿Qué sugerencias haría Ud. para mejorar el instrumento de recolección de datos?

NINGUNA

Le agradecemos por su colaboración.

Fecha de evaluación: 29-01-18



Firma del Experto.

ANEXO 03.- Ficha de evaluación por juicio de experto.

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POST GRADO

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

DATOS GENERALES DEL EXPERTO.

- Apellidos Arbuló Rivera
- Nombres Luis Guillermo
- Profesión Lic. en Administración
- Grado académico Magíster en Administración
- Actividad laboral actual Catedrático en la Universidad
San Martín de Porres

INDICACIONES AL EXPERTO.

En la tabla siguiente, se propone una escala del 1 al 5, que va en orden ascendente del desconocimiento al conocimiento profundo. Marque con una "X" conforme considere su conocimiento sobre el tema de la tesis evaluada.

1	2	3	4	5 X
Ninguno	Poco	Regular	Alto	Muy alto

3. Sírvase marcar con una "X" las fuentes que considere han influenciado en su conocimiento sobre el tema, en un grado alto, medio o bajo.

FUENTES DE ARGUMENTACIÓN	GRADO DE INFLUENCIA DE CADA UNA DE LAS FUENTES EN SUS CRITERIOS		
	A (ALTO)	M (MEDIO)	B (BAJO)
f) Análisis teóricos realizados. (AT)	X		
g) Experiencia como profesional. (EP)	X		
h) Trabajos estudiados de autores nacionales. (AN)	X		
i) Trabajos estudiados de autores extranjeros. (AE)	X		
j) Conocimientos personales sobre el estado del problema de investigación. (CP)	X		



Firma del entrevistado

Anexo: Hoja de vida.



Mg. Luis Guillermo Arbulú Rivera

Correo: lgarbulur@gmail.com

Dirección: Calle Bolívar 312-Chiclayo.

Celular: 979907840

Educación:

- Licenciado en Administración en la Universidad Pedro Ruiz Gallo con Maestría en Administración mención en Gerencia Empresarial.

Estudios Realizados:

- Diplomado en Marketing en la Universidad de Chiclayo.
- Diplomado en Desarrollo Local y Turismo en la Universidad de Alicante.
- Diplomado en Producción de la Investigación Científica en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Diplomado en Investigación de la Universidad de San Martín de Porres.

Experiencia Profesional:

- Profesor en la Universidad de Chiclayo, Universidad Pedro Ruiz Gallo, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo y actualmente en la Universidad de San Martín de Porres.
- Profesor y Facilitador en Seminarios, Talleres y Diplomados en el Instituto Peruano de Acción Empresarial – ZEGEL IPAE.
- Con experiencia laboral en organizaciones del sector distribución y venta, merchandising, servicios especializados y administración universitaria.
- Consultor, asesor y capacitador en temas de Planeamiento Estratégico, Organización, Comercialización, Recursos Humanos, Liderazgo, Gestión del Cambio y Atención al Cliente; en organizaciones tales como: Electro Norte SA - ENSA, Proyecto Olmos Tinajones – PEOT, Beneficencia Pública de Chiclayo, Cementos Pacasmayo, Grupo Induamérica, Corporación Peruana de Turismo, Clínica Odontológica San Antonio, Avícola San Nicolás, La Romana, Laboratorios MEDIFARMA, entre otros.

Estimado(a) experto(a):

El instrumento de recolección de datos a validar es la encuesta, cuyo objetivo es recolectar información sobre el desempeño laboral de los colaboradores en la Institución Financiera Mi Banco, sucursal Balta, Chiclayo.

Con el objetivo de corroborar la validación del instrumento de recolección de datos, por favor le pedimos responda a las siguientes interrogantes:

1. ¿Considera pertinente la aplicación de este instrumento para conocer la dimensión e indicador que menciona?

Es pertinente: X Poco pertinente: No es pertinente:

Por favor, indique las razones:

ABORDA TODAS LAS DIMENSIONES

2. ¿Considera que el instrumento formula las preguntas suficientes para conocer la dimensión e indicador que mide?

Son suficientes: X Insuficientes:

Por favor, indique las razones:

CORRESPONDEN A LAS INDICACIONES

3. ¿Considera que las preguntas están adecuadamente formuladas de manera tal que el entrevistado no tenga dudas en la elección y/o redacción de sus respuestas?

Son adecuadas: X Poco adecuadas: Inadecuadas:

Por favor, indique las razones:

SON FÁCILES DE ENTENDER

Califique las preguntas según un criterio de precisión y relevancia para el objetivo del instrumento de recolección de datos.

Pregunta	Precisión			Relevancia			Sugerencias
	Muy precisa	Poco precisa	No es precisa	Muy relevante	Poco Relevante	Irrelevante	
1.	X			X			
2.	X			X			
3.	X			X			
4.	X			X			
5.	X			X			
6.	X			X			
7.	X			X			
8.	X			X			
9.	X			X			
10.	X			X			
11.	X			X			
12.	X			X			
13.	X			X			
14.	X			X			
15.	X			X			
16.	X			X			
17.	X			X			
18.	X			X			
19.	X			X			

20.	X			X			
21.	X			X			
22.	X			X			
23.	X			X			
24.	X			X			
25.	X			X			
26.	X			X			

4. ¿Qué sugerencias haría Ud. para mejorar el instrumento de recolección de datos?

NINGUNA

Le agradecemos por su colaboración.

Fecha de evaluación: 29-01-18


Firma del Experto.

MATRIZ DE CONSISTENCIA

AUTORES: DAVILA CHICOMA, DIANA FIORELLA

INGA ALTAMIRANO, JEORDY LUIS

TITULO	FORMULACION DE PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS Y VARIABLES	POBLACION	DISEÑO
Gestión de la inteligencia emocional para el desempeño laboral de los colaboradores en la Institución Financiera Mi Banco, sucursal Balta, Chiclayo.	¿Cómo incrementar el desempeño laboral de los colaboradores en la Institución Financiera Mi Banco – Sucursal Balta, Chiclayo?	<p>Objetivo General Proponer un plan de gestión de personal basado en inteligencia emocional para Incrementar desempeño laboral en Institución Financiera Mi Banco.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Diagnosticar la situación actual de desempeño laboral de los colaboradores en la Institución Financiera Mi Banco. 2. Identificar los factores que influyen en el desempeño laboral de los colaboradores en la Institución Financiera Mi Banco 3. Validar la propuesta del plan de gestión de personal basado en inteligencia emocional para Incrementar desempeño laboral de los colaboradores en la Institución Financiera Mi Banco. 	<p>La implantación de un plan de negocios basado en inteligencia emocional permitirá incrementar el desempeño laboral de los colaboradores de la institución financiera mi banco – sucursal balta</p> <p>VARIABLE INDEPENDIENTE</p> <p>Inteligencia emocional</p> <p>VARIABLE DEPENDIENTE</p> <p>Desempeño laboral</p>	La población del presente Proyecto de Investigación está conformada por 35 colaboradores	Diseño de investigación es no experimental, descriptivo – propositivo.

Tabla N° 31. Matriz de consistencia