

UCV
UNIVERSIDAD
CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
COLABORADORES DE LA SRBM TARAPOTO 2014**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR:

JESSICA MILUSKA LOZADA GARCIA

ASESOR:

ING. FERNANDO RUIZ SAAVEDRA

LINEA DE INVESTIGACIÓN

CLIMA ORGANIZACIONAL

TARAPOTO – PERÚ

2014

PAGINA DEL JURADO

Ing. Fernando Ruiz Saavedra

Lic. Roger Burgos Bardales

Lic. Karla Martell Alfaro

DEDICATORIA

A Dios, por ser nuestro creador, amparo y fortaleza, cuando más lo necesitamos, y por hacer palpable su amor a través de cada uno de los que nos rodea.

A mis padres, mis hermanas, mis tíos, mi abuelita, amigos, y profesores, que sin esperar nada a cambio, han sido pilares en nuestro camino y así, forman parte de este logro que nos abre puertas inimaginables en nuestro desarrollo profesional.

Jessica Miluska Lazada García.

AGRADECIMIENTO

A la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO Y A LA ESCUELA DE CIENCIAS EMPRESARIALES Por ser la institución que nos brindaron la base de nuestros conocimientos.

A nuestro Director de Escuela por guiarnos en el proceso.

A nuestro asesor Ing. Fernando Ruiz y a los profesores que contribuyeron con sus sabias enseñanzas para la realización de esta investigación.

Pero sobre todo a un agradecimiento especial a la SUB REGIÓN BAJO MAYO y al Gerente, Señor Marzoliny García Trigozo, por su confianza y apoyo.

A los Ingenieros Carlos Arévalo, Timoteo Reque, Joel Padilla, Miguel Maldonado, por sus consejos y sus palabras alentadoras.

A mis amigos y Compañeros de trabajo, la Señorita Genma, Mae; a José Arteaga y Eisten, por su apoyo incondicional y cariño.

A mi familia y amigos en general que me acompañan cada día y creen en mí.

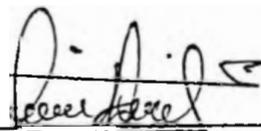
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Jessica Miluska Lozada García con DNI Nº 45739870, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, Diciembre 2014



Jéssica Milu ka Lozada García

Código de alumno: 1000256361

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

De conformidad y en cumplimiento con los requisitos establecidos en el Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad César Vallejo Filial Tarapoto, pongo a su disposición la presente Tesis titulada **“INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA SRBM TARAPOTO 2014”**.

Esperando que la presente investigación sea evaluada y considerada conforme a sus conocimientos, y así mismo sirva de guía para los demás estudiantes en bien de ampliar sus conocimientos y el deseo de superación que estos puedan tener, poniendo en claro que hoy en día las empresas valoran el capital humano que poseen.

Jéssica Miluska Lozada García.

INDICE

| | |
|--|-----------|
| PAGINA DEL JURADO..... | ii |
| DEDICATORIA..... | iii |
| AGRADECIMIENTO..... | iv |
| DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD..... | v |
| PRESENTACIÓN..... | vi |
| INDICE | 7 |
| RESUMEN | 8 |
| ABSTRACT | 9 |
| I. INTRODUCCIÓN | 10 |
| 1.1 PROBLEMA | 32 |
| 1.2 HIPÓTESIS | 33 |
| 1.3 OBJETIVOS | 34 |
| <i>Objetivo General</i> | 34 |
| <i>Objetivos Específicos</i> | 34 |
| II. MARCO METODOLÓGICO | 35 |
| 2.1 VARIABLES..... | 35 |
| 2.2 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES..... | 36 |
| 2.3 METODOLOGÍA..... | 38 |
| 2.4 TIPO DE ESTUDIO | 38 |
| 2.5 DISEÑO..... | 38 |
| 2.6 POBLACIÓN Y MUESTRA..... | 39 |
| <i>Población:</i> | 39 |
| <i>Muestra:</i> | 39 |
| 2.7 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS..... | 40 |
| 2.8 MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS | 40 |
| 2.9 ASPECTOS ÉTICOS..... | 40 |
| III. RESULTADOS | 41 |
| IV. DISCUSIÓN DE RESULTADOS..... | 56 |
| V. CONCLUSIONES | 58 |
| VI. RECOMENDACIONES | 59 |
| VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 60 |
| VII. ANEXOS | 62 |

RESUMEN

Esta tesis se trata de la Inteligencia Emocional y la relación que existe con el Desempeño Laboral, el cual permitirá medir e influir sobre las condiciones, comportamientos y una serie de resultados relacionados con el colaborador, con el fin de descubrir en qué medida es productivo y así mejorar su rendimiento a futuro.

En el **Capítulo I** de la investigación, trata sobre los antecedentes utilizados para poder sustentar la teoría, tomando en cuenta temas relacionados con la presente investigación, que permite tener base para continuar y complementar la información requerida; así también poder definir la problemática y formula la hipótesis el cual nos servirá de pilar para descubrir que tan cerca a la realidad se encuentra la investigación, lo cual por medio de objetivos tanto general como específicos se podrá plantear soluciones.

El Capítulo II, trata sobre el Marco Metodológico, el cual involucra las variables a emplearse, así como la operacionalización de estas con sus respectivas dimensiones e indicadores, que ayudan a medir la relación con la investigación, la metodología utilizada para recoger la información, el tipo de estudio y el diseño empleado que puedan describir gráficamente las características, la población y muestra necesaria que consta de 35 colaboradores dentro de la Institución tanto nombrados como contratados por la modalidad del CAS, así como las Técnicas e Instrumentos utilizados.

En el **Capítulo III**, se tomará en cuenta los resultados obtenidos a través del cuestionario realizado, el cual consta de gráficos con los porcentajes establecidos, adicionalmente los resultados obtenidos indicaron que sí existe la influencia de la inteligencia emocional como factor importante dentro de la Institución no sólo en el ámbito de su comportamiento y ambiente laboral sino también el desarrollo de sus actividades y por ende en el desempeño laboral.

En el **Capítulo IV**, se establece la discusión de resultados.

En el **Capítulo V**, se determina las conclusiones.

En el **Capítulo VI**, se plantea las recomendaciones.

En el **Capítulo VII**, se toma en cuenta las referencias bibliográficas.

En el **Capítulo VIII**, se encuentran los anexos.

ABSTRACT

This thesis is Emotional Intelligence and the relationship with the Labor Performance which will measure and influence the conditions, behaviors and a number of results related to the Contributor, in order to discover to what extent it is productive and well improve performance in the future.

In **Chapter I** of the research is on the background information used to support the theory, taking into account related to this research, which allows basis to continue and complete the required information items; well to define the problem and hypothesizes which will serve as pillars to discover how close to reality the investigation is, which through both general and specific objectives may propose solutions.

Chapter II discusses the methodological framework, which involves the variables to be used, and the operationalization of these with their respective dimensions and indicators that help to measure the connection with the investigation, the methodology used to collect information, Type of Study and design employee that can graphically describe the characteristics necessary Population and Sample consisting of 35 staff within the institution both appointed and contracted by the mode of CAS, as well as techniques and instruments used.

In **Chapter III** the results obtained through the questionnaire conducted, consisting of charts with established percentages will be considered further the results indicated that there exists the influence of emotional intelligence as an important factor within the institution not only in the field of behavior and work environment but also the development of its activities, and therefore the work performance.

In **Chapter IV** the discussion of results is established.

Chapter V is determined conclusions.

Chapter VI presents the recommendations.

Chapter VII is taken into account References.

In **Chapter VIII** are the annexes.