



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**COMPETENCIAS EMOCIONALES Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA
AGENCIA SCOTIABANK - LINCE, 2017**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORA

KARLA MERCEDES APONTE CLAVIJO

ASESORA

MSc. PETRONILA LILIANA MAIRENA FOX

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

LIMA, PERÚ

2017

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (ña) **APONTE CLAVIJO, KARLA MERCEDES** cuyo título es: "**COMPETENCIAS EMOCIONALES Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA AGENCIA SCOTIABANK – LINCE, 2017.**"

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: **18 (Dieciocho)**.

Lima, 17 de diciembre del 2017



.....
Dr. Edwin Arce Álvarez
PRESIDENTE



.....
MSc. Petronila Liliana Mairena Fox
SECRETARIA



.....
Dr. Cesar Eduardo Jiménez Calderón
VOCAL

Elaboro	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------

DEDICATORIA

A Dios por estar conmigo en cada paso que doy, dándome sabiduría, inteligencia y fortaleza para cumplir con mí objetivo.

A mis padres, Carlos Aponte Ramírez y Pilar Clavijo Preciado por el apoyo incondicional que me brindaron en todo este tiempo, de no ser así esto no fuese posible.

AGRADECIMIENTO

Infinitas gracias a mis padres, que han sido mi soporte en estos cinco años, por darme la oportunidad de ser una profesional y confiar en mí, gracias por sus consejos y guiarme por el mejor camino.

Un agradecimiento especial a mí asesora, Msc. Petronila Mairena Fox por la colaboración, paciencia, apoyo y sobre todo por brindarme de sus conocimientos, sus orientaciones ya que su manera de trabajar, su persistencia y su entrega ha sido fundamental para mi formación como investigador.

A mi casa de estudio, la Universidad César Vallejo por ser parte de mi formación profesional, y brindarme sus servicios para lograr mi objetivo.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo Karla Mercedes Aponte Clavijo con DNI N° 71422133, 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 autentica.

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.

Lima, 17 de diciembre del 2017.



Karla Mercedes Aponte Clavijo

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Competencias emocionales y desempeño laboral en la Agencia Scotiabank - Lince, 2017”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas.

Karla Mercedes Aponte Clavijo.

ÍNDICE

Página de jurado.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaración de autenticidad.....	v
Presentación.....	vi
Índice.....	vii
Índice de tablas Resumen.....	ix
Resumen.....	x
Abstract.....	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1. Realidad problemática.....	1
1.2. Trabajos previos.....	2
1.2.1. Antecedentes internacionales.....	2
1.2.2. Antecedentes nacionales.....	3
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	4
1.3.1. Competencias emocionales.....	5
1.3.2. Desempeño laboral.....	7
1.4. Formulación del problema.....	10
1.4.1. Problema general:.....	10
1.4.2. Problema específico.....	10
1.5. Justificación del estudio.....	11
1.5.1. Justificación teórica.....	11
1.5.2. Justificación metodológica.....	11
1.5.3. Justificación practica.....	12
1.6. Hipótesis.....	12
1.6.1. Hipótesis general.....	12
1.6.2. Hipótesis específicos.....	12
1.7. Objetivos.....	12
1.7.1. Objetivo general.....	12
1.7.2. Objetivos específicos.....	13
II. MÉTODO.....	14
2.1. Diseño de investigación.....	14
2.1.1. Método.....	14

2.1.2.	Nivel de estudio	14
2.1.3.	Tipo de estudio	14
2.1.4.	Diseño	15
2.2.	Variables, operacionalización.....	15
2.2.1.	Variables.....	15
2.2.2.	Operacionalización	16
2.3.	Población y muestra.....	17
2.3.1.	Población.....	17
2.3.2.	Muestra.....	17
2.3.3.	Muestreo.....	17
2.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	18
2.4.1.	Técnicas de recolección	18
2.4.2.	Instrumento de recolección.....	18
2.4.3.	La validez.....	18
2.4.4.	La confiabilidad.....	19
2.5.	Métodos de análisis de datos.....	21
2.6.	Aspectos éticos	21
III.	RESULTADOS	22
3.1.	Prueba de normalidad	22
3.2.	Contrastación de Hipótesis.....	23
3.2.1.	Hipótesis general	23
3.2.2.	Hipótesis específicas 1	24
3.2.3.	Hipótesis Específicas 2.....	25
3.2.4.	Hipótesis Específicas 3.....	26
3.3.	Resultados del test por variable	27
3.4.	Resultados del test por dimensión	29
IV.	DISCUSIÓN.....	36
V.	CONCLUSIÓN.....	39
VI.	RECOMENDACIONES	40
	REFERENCIAS	41
	ANEXOS	43

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 2.2.1.1. Variables en estudio	21
Tabla 2.2.2.1. Operacionalización de las variables	22
Tabla 2.4.3.1. Validación de Expertos	25
Tabla 2.6.1. Criterios éticos de la investigación	27
Tabla 3.1.1. Prueba de normalidad	28
Tabla 3.2.1. Escala de correlación	29
Tabla 3.2.1.1. Competencias emocionales en relación con el desempeño laboral	30
Tabla 3.2.2.1. Competencias emocionales en relación con la eficacia	31
Tabla 3.2.3.1. Competencias Emocionales en relación con la Eficiencia	32
Tabla 3.2.4.1. Competencias Emocionales en relación con la Motivación	33
Tabla 3.3.1. Nivel de competencias emocionales de los trabajadores de la Agencia Lince de Scotiabank Lima, 2017	34
Tabla 3.3.2. Nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la Agencia Lince de Scotiabank Lima, 2017	34
Tabla 3.4.1. Nivel de autoconciencia de los trabajadores de la Agencia Lince de Scotiabank Lima, 2017	35
Tabla 3.4.2. Nivel de autodominio de los trabajadores de la Agencia Lince de Scotiabank Lima, 2017	37
Tabla 3.4.3. Nivel de automotivación de los trabajadores de la Agencia Lince de Scotiabank Lima, 2017	37
Tabla 3.4.4. Nivel de eficacia de los trabajadores de la Agencia Lince de Scotiabank Lima, 2017	38
Tabla 3.4.5. Nivel de eficiencia de los trabajadores de la Agencia Lince de Scotiabank Lima, 2017	39
Tabla 3.4.6. Nivel de motivación de los trabajadores de la Agencia Lince de Scotiabank Lima, 2017	40

RESUMEN

En los últimos años se habló mucho de cómo las emociones pueden afectar a una persona, no solo en lo personal, sino también en lo laboral y las causas que pueden provocar ya sea de manera positiva o negativa. Muchas organizaciones se interesan mucho en este aspecto ya que pueden verse afectadas en la producción de las mismas, por tal motivo la presente investigación tiene como objetivo general: Determinar la relación entre las competencias emocionales y el desempeño laboral en la Agencia Scotiabank-Lince, 2017. La investigación se realizó con una población de 15 colaboradores de la empresa, se consideró una muestra censal de toda la población. Como técnica para recolectar los datos utilizamos la encuesta, y el instrumento de recolección fue el cuestionario con 32 preguntas en medición de escala de Likert, siendo el cuestionario validado por los expertos. Luego de ello estos resultados fueron procesados, analizados y estudiados mediante el programa estadístico SPSS, gracias a este programa se obtuvo el nivel de confiabilidad de las preguntas mediante el Alfa de Cronbach. Teniendo como conclusión que Las Competencias Emocionales no se relacionan con el Desempeño Laboral en la Agencia Scotiabank-Lince, 2017.

Palabras clave: Competencia, competencia emocional, desempeño, desempeño laboral

ABSTRACT

In recent years, much has been said about how emotions can affect the character of One, not one, but also personal in the workplace, and the causes that can cause a positive or negative character. Many organizations are very interested in this aspect, because for this reason they may be affected by the production of them. This study has a common objective: to determine the impact of emotional competences on the productivity of the employees of the Lynx agency of Scotiabank Lima, 2017. The study was conducted with a population of 15 employees of the company, which was considered a census sample of the entire population. As a method of data collection, we use the survey, and the Collection Tool is a questionnaire with 32 numbers of Likert scale measurement, one assay version, confirmed by experts. after this, these results were processed, analyzed and studied through the statistical program SPSS, thanks to this program the reliability level of the questions was obtained through the alpha version of Cronbach. Taking as conclusion that the emotional competences do not affect the results of the work of the workers of the Scotiabank Lince Lima Agency, 2017.

Keywords: Competence, emotional competence, performance, work performan

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Varias normas dentro las empresas, grupos laborales, etc. han cambiado. Anteriormente, cuando estábamos laborando en una organización o incluso cuando nos presentábamos a un empleo siempre tomaban en cuenta nuestra preparación o experiencia. Actualmente se nos juzga por normas nuevas: como nos manejamos con nosotros mismos y con las personas de nuestro alrededor. De esto va a depender nuestro puesto de trabajo, el ser contratado, si podemos ascender, a quien se retiene y a quien se deja ir.

En estos tiempos ningún puesto de trabajo está asegurado, tenemos que cultivar ciertas aptitudes que serán requisitos fundamentales para que podamos mantenernos en un puesto o en todo caso obtener uno. Esto no solo significa ser empático o dar rienda suelta a los sentimientos, significa saber manejarlos, encontrar equilibrio y de esta forma poder expresarlos de una manera adecuada, para así lograr que las personas trabajen unidas, sin roces y se pueda lograr la meta que tienen en común. (Goleman, 2006)

Ahora, es necesario tomar en cuenta como las personas (estudiantes, trabajadores, etc.) desarrollan sus competencias emocionales, como las manejan y de qué forma las relacionan ya que de esto dependerá su desempeño laboral dentro de la organización. Pero para ello es necesario el interés por parte de sus superiores, ya sea un director, gerente, jefe, entre otros.

La Agencia Lince de Scotiabank muchas veces se ha visto afectada por el bajo rendimiento en sus colaboradores, esto muchas veces ha sido por la inestabilidad de las emociones de los colaboradores, lo cual no les ha permitido en ocasiones poder cumplir al 100% con las metas trazadas.

En esta investigación daremos a conocer el nivel de competencias emocionales y del desempeño laboral en la Agencia Scotiabank, Lince 2017.

1.2. Trabajos previos

1.2.1. Antecedentes internacionales

Pereira (2012) se planteó de qué manera puede influir la inteligencia emocional en el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Servipuertas S.A. de la ciudad de Quetzaltenango; lo cual tuvo como resultado que la inteligencia emocional no es una parte esencial dentro del desempeño laboral de dichos trabajadores, sino que existen otro tipo de elementos que debemos encontrar dentro de la organización que también pueden intervenir.

Araujo y Leal (2007) buscaron identificar si es que existe alguna relación en cuanto la inteligencia emocional y el desempeño laboral a nivel directivo en instituciones públicas del estado en Trujillo. En conclusión, dieron a conocer que, si existe una alta relación entre ambas variables, inteligencia emocional y desempeño laboral, y mientras más tediosa sea la labor vamos a requerir mayor inteligencia emocional.

Cruz y Vargas (2017) indicaron que su objetivo era describir la relación que existe entre la inteligencia emocional, entendida básicamente como percepción emocional, comprensión de sentimiento y regulación emocional y el desempeño de los docentes del Gimnasio “Nueva América”. En conclusión, indicaron que si existe una relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral, pero no es tan significativa para la investigación que se deseaba encontrar.

Marroquín (2011) nos menciona que su objetivo principal de esta investigación fue explicar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de Burger King, a su vez reconocer los niveles del clima organizacional que posee la empresa. Llegando a la terminación que el clima organizacional de los colaboradores es beneficioso para la empresa y que las acciones designadas son positivas para el desempeño laboral.

1.2.2. Antecedentes nacionales

Horacio (2013), responde al problema de si existe una relación entre las competencias emocionales y la actitud académica en aquellos alumnos. Luego de haber analizado el contexto de la situación con el objetivo de ver mejorías y cambios en ella concluye que la variable de competencias emocionales se relaciona con la variable de actitud académica.

Paredes (2016) nos plantea como determinar la relación de la inteligencia emocional con el desempeño laboral, el tipo de investigación que se utilizó fue básica, diseño no experimental, descriptivo correlacional-transversal. En conclusión, se determina que la inteligencia emocional se enlaza con el desempeño laboral en sus trabajadores del hospital Hermilio Valdizan.

Trujillo (2017) se propuso como objetivo identificar la relación entre la inteligencia emocional y la motivación de logro académico, para lo cual se tomó como muestra a 260 estudiantes que se encontraban entre tercer y cuarto año de secundaria. Se concluyó que los estudiantes que tenían niveles altos de desarrollo en su inteligencia emocional, presentaban bajos niveles de motivación de logro académico. Estos resultados se pueden asociar a la influencia que tiene la inteligencia emocional respecto a otros causales, por lo tanto, en este caso la motivación de logro académico no estaría siendo observada como una causa de interés para los estudiantes.

Orué (2010) quien presentó el de tema "*Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de una empresa peruana*", con el fin de definir cuál es el vínculo entre los niveles de inteligencia emocional de los trabajadores de una empresa peruana y su desempeño laboral, empleó el método de investigación descriptiva-explicativa y se aplicó una encuesta a 187 trabajadores de diferentes áreas de diversas empresas, abarcó cuatro variables: autoconocimiento, automotivación, autocontrol y relaciones interpersonales. Se concluyó que los colaboradores de las diferentes áreas graves de las empresas, como fusión, poseen un bajo nivel de inteligencia emocional a comparación de las empresas de construcción metálicas, cuyo nivel de inteligencia emocional es considerable mayor.

1.3. Teorías relacionadas al tema

Teoría de Condicionamiento operante

Skinner citado por García (2012) afirma que la conducta de los individuos parte del reforzamiento, con esto quiere decir que el comportamiento está influenciado por el entorno mas no por las actitudes, sentimientos, emociones, esperanzas, anhelos que puede haber dentro de los individuos.

Podemos indicar que el comportamiento es la respuesta de diferentes acciones que se pueden adquirir del exterior, así es como los individuos obtiene ciertas acciones que también va a depender de reforzadores y cualquier resultado que se obtenga vendrá acompañado de una respuesta la cual va aumentar la probabilidad que se repita esa conducta.

Un administrador debe tener motivados a sus empleados para lograr que adquieran comportamientos deseados, es decir, recompensando el compromiso y el buen desempeño de los mismos, y cuan productivos puedan ser con sus tareas; y no motivarlos a adquirir comportamientos negativos como las faltas injustificadas, la disminución del desempeño y la ineficiencia.

Existen dos tipos de reforzadores: los positivos, que están conformados por las diversas recompensas que puede recibir el colaborador por la labor que ha realizado y genera algún cambio en el comportamiento del individuo. Los negativos, que es donde el colaborador actúa de una forma con la cual busca detener un estímulo desfavorable; es decir que se aleja de una situación indeseable cuando está desarrollando un comportamiento no deseado.

1.3.1. Competencias emocionales

Definición de Competencia

El concepto de competencia es muy engorroso, esto se debe quizá a sus diversas categorías.

Bisquerra y Pérez (2007) en su artículo de competencias emocionales definen la competencia viene a ser cuan capaces pueden ser las personas para manejar correctamente un grupo de conocimientos, capacidades, habilidades y actitudes que se requieren para concretar diferentes labores con un cierto nivel de calidad y eficacia.

Gutiérrez (2010) establece que las competencias son peculiaridades que tiene cada individuo que permite diferenciarlas unas de otras; esas características que hacen que algunas personas sean más capaces, hábiles, idóneos que otras. Estas peculiaridades abarcan motivos, rasgos de personalidad, percepción y asunción del rol, habilidades y conocimientos que unas personas desarrollan más que otras.

Definición de Emoción

Robbins (2004) afirma que las emociones son sentimientos fuertes que se alinean a algo o alguien en específico. Las emociones no son un rasgo, sino una reacción a un objetivo y son específicas de éste. Uno da a notar sus emociones cuando se siente “feliz por algo, enojado con alguien, temeroso de algo”.

Por su parte Goleman (1998) nos define algo más complejo como la aptitud emocional y son capacidades que se aprenden, están basadas en la influencia emocional, y esto orina un desempeño laboral sobresaliente.

A su vez también Goleman da a conocer las principales emociones:

- Ira
- Tristeza
- Temor
- Placer
- Amor

- Sorpresa
- Disgusto
- Vergüenza

Competencia Emocional

Goleman (1998) citado por Belzunce et. al., (2011) afirma el concepto de competencia emocional de forma clara y directa:

“Es una habilidad que se aprende, la cual está conformada por la inteligencia emocional y da como resultado un rendimiento excepcional en el trabajo”.

(Jiménez, 2007) Nuestra inteligencia emocional nos indica la capacidad que tenemos para poder desarrollar habilidades prácticas y de rutina, pero el hecho de que podamos poseer un alto nivel de inteligencia emocional no quiere decir que tenemos o hayamos aprendido las competencias que serán necesarias para poder triunfar en nuestro trabajo, sino que vamos a poder desarrollarlas.

Bisquerra (2013) en su libro “Educación Emocional” aborda el tema de competencias emocionales respondiendo al problema de la dificultad que se tiene y el tiempo que se requiere para poder controlar ciertos impulsos en situaciones de ira (y prevenir la violencia), lo cual es uno de los retos de la educación emocional.

Concluye que es necesario tener unas sesiones de 45-60 minutos para poder controlarse durante todo el curso y a lo largo de todos los cursos.

Dimensiones de Competencia Emocional

Jiménez (2007) Siguiendo a los autores que han tratado la materia, existen veinticinco competencias emocionales que se pueden agrupar de la siguiente manera:

A. Dimensión1: Autoconciencia

Conformada por la conciencia emocional la cual consiste en conocer nuestras emociones positivas y negativas; y la confianza en uno mismo que abarca la seguridad de nuestra propia valía y capacidades.

B. Dimensión 2: Autodominio

Consiste de qué manera podemos controlar nuestros impulsos, estados de ánimo y recursos internos los cuales abarcan, el autocontrol, que quiere decir cuan capaces somos de manejar debidamente nuestras emociones e impulsos. Y también la adaptabilidad que quiere decir cuan flexibles somos para afrontar los cambios.

C. Dimensión 3: Automotivación

Definimos la automotivación como el grupo de tendencias que nos van a facilitar el logro de nuestros objetivos. Esta dimensión agrupa al compromiso que es cuan solidario puede mantenerse con el equipo u organización. Optimismo, cuan firme somos con la conclusión de los objetivos a pesar de las barreras y contratiempos.

1.3.2. Desempeño laboral

Definición de desempeño

Chiavenato (2002) define el desempeño como:

Que tan eficaz pueden ser los empleados dentro de las empresas, lo cual es indispensable para que el colaborador realice una gran labor y obtenga satisfacción laboral. En sí, el desempeño es la combinación del comportamiento del individuo y el resultado que se obtenga, por lo cual se deberá renovar primeramente lo que se haga con el fin de poder medir y visualizar la acción.

El desempeño tiene como fin la rentabilidad laboral, es decir, ese talento que tiene todo individuo para producir, hacer, elaborar, acabar y generar labor en menos tiempo, con menos afán y mejor calidad, con dirección a la evaluación la cual dará como resultado su desenvolvimiento.

Chiavenato (2004) afirma que el desempeño laboral es el esfuerzo para que se pueda lograr el objetivo trazado, y esto dependerá de las diferentes habilidades, del papel que desempeña y las capacidades, en conclusión, es el trabajo eficaz y eficiente.

Dimensiones del desempeño laboral

Para definir las dos primeras dimensiones Fernández y Sánchez (1997) nos mencionan:

A. Dimensión 1: Eficacia

La eficacia se refiere a la conexión entre el rendimiento y el sistema de significados. Tales frutos son positivos siempre y cuando cumplan conseguir lo que se pretende.

En términos económicos Chiavenato (1989) citado por Fernández y Sánchez (1997) nos menciona que la eficacia es la capacidad de complacer los deseos y necesidades de las personas, de los seres humanos, de la sociedad a través de abastecimiento de productos, bienes y servicios.

1. Cumplimiento de objetivos

Es primordial que el colaborador este comprometido con la empresa y sepa que es lo que la empresa espera del el, solo así podrá cumplir con los objetivos que se establezcan, adicional a ello se sentirá a gusto con el trabajo que realiza.

2. Resultados

Hace referencia al efecto o consecuencia de algún acto, acción, un proceso, etc. independientemente del rubro a donde se aplique, el resultado tendrá la misma respuesta siempre.

B. Dimensión 2: Eficiencia

La eficiencia es la capacidad que tiene una organización para cumplir un objetivo determinado, obtener productos con menos recursos, pero haciendo bien las cosas, siempre se tiene relación con términos como costo/beneficio, costo/productos, costo/tiempo.

A diferencia de la eficacia, la eficiencia se caracteriza por hacer las cosas correctas, lo mejor posible, de la mejor manera y bien ejecutadas.

1. Productividad

López (2012) afirma que la productividad es la capacidad que se tiene para producir la mayor velocidad posible, transformar recursos, objetos; es la capacidad de poder crear arte y poder generar trabajo intelectual y físico.

2. Condiciones de trabajo

Para que un trabajador pueda realizar un trabajo excepcional, la empresa debe brindar un puesto de trabajo con todo lo necesario para que le pueda facilitar las labores del día a día, esto abarca infraestructura y todos los implementos que necesite para realizar cada una de sus funciones.

C. Dimensión 3: Motivación

Según Maslow en su teoría de la motivación (1991), la Pirámide de Maslow es la más representativa y esta se divide en 5 niveles. El primer escalón son las carencias primarias que son comer, vestir, etc., en el aspecto laboral lo vinculamos con la remuneración y las cláusulas laborales mínimas. El segundo escalón hace mención a una carencia de cuidado y seguridad, y en el aspecto laboral lo vinculamos con la solidez en el trabajo, estabilidad comunitaria y un salario mayor al mínimo. El tercer escalón hace referencia a las carencias sociales, como cariño, afecto, apego, etc., y en aspecto laboral las podemos relacionar con el afecto en las relaciones profesionales, como podemos interactuar con otras personas. El cuarto escalón menciona a las carencias de simpatía y el de mantener un status, y en el entorno laboral sería poder alcanzar algún tipo de logro y compromiso, reconocimientos, estímulo. Y en el escalón más alto involucra la autorrealización personal que en el ámbito laboral hace

referencia a poder utilizar potencialmente sus capacidades, habilidades y su creatividad (p.21).

1. Incentivos

Lusthaus (2002) nos menciona que los incentivos son parte importante de la motivación dentro de la organización y son indispensables si se desea saber o diagnosticar las fuerzas motrices de la organización. Los incentivos pueden animar o desanimar el comportamiento de los colaboradores o del grupo laboral.

2. Apoyo e intereses por el personal

Echezarreta (2007) afirma que para obtener buenos resultados la empresa y los de mayor cargo o en todo caso los encargados deben evitar que exista algún tipo de conflicto que no estuviera en circunstancias de superar, tienen que estar al pendiente de ellos, y capacitarlos.

1.4. Formulación del problema

1.4.1. Problema general:

¿Qué relación existe entre las competencias emocionales y el desempeño laboral en la Agencia Scotiabank-Lince, 2017?

1.4.2. Problema específico

¿Las competencias emocionales tienen relación con la eficacia en la Agencia Scotiabank-Lince, 2017?

¿Las competencias emocionales tienen relación con la eficiencia en la Agencia Scotiabank-Lince, 2017?

¿Las competencias emocionales tienen relación con la motivación en la Agencia Scotiabank-Lince, 2017?

1.5. Justificación del estudio

1.5.1. Justificación teórica

La importancia de esta indagación radica en determinar la influencia de las competencias emocionales en el desempeño laboral de los trabajadores de la agencia Lince de Scotiabank, respondiendo al problema de un desempeño laboral deficiente, lo cual afecta en el desarrollo de las tareas del día a día de los trabajadores en general.

Su propósito es aplicar una evaluación a cada uno de los trabajadores, con el fin de colaborar con el desarrollo de la organización, que redundara en la mejora del trabajador y a su vez poder crear un mejor ambiente de trabajo; mejorar y obtener una estabilidad de las competencias emocionales de los trabajadores de la agencia Lince para que no se vean afectados en su desempeño laboral en el día a día, y a su vez puedan alcanzar y cumplir con las metas individuales y grupales establecidas por la empresa para poder ser una agencia destacada y competitiva dentro de la zona; ellos como empleados también podrán ser reconocidos al alcanzar las metas lo cual será bien visto dentro de la empresa ya que generan más rentabilidad.

1.5.2. Justificación metodológica

Para el estudio se realizó una encuesta a 15 colaboradores de la Agencia Lince de Scotiabank, se realizó un cuestionario con 32 preguntas que fue evaluado por expertos en la materia, todo esto con el fin de saber si las competencias emocionales influyen en el desempeño laboral de los mismos. Luego de haber recolectado los datos, los ingresamos al programa estadístico SPSS para conseguir los productos numéricos, en porcentaje y poder analizarlos.

1.5.3. Justificación practica

Esperamos que este estudio sea útil como fuente de consulta y ayuda a las distintas organizaciones que se encuentren con un problema similar. Este estudio también podrá ser de ayuda a personas que estén investigando sobre el tema y organizaciones que estén en busca de soluciones e información respecto a las competencias emocionales y su influencia en el desempeño laboral.

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis general

Existe relación entre las competencias emocionales y el desempeño laboral en la Agencia Scotiabank-Lince, 2017

1.6.2. Hipótesis específicos

Las competencias emocionales tienen relación con la eficacia en la Agencia Scotiabank-Lince, 2017.

Las competencias emocionales tienen relación con la eficiencia en la Agencia Scotiabank-Lince, 2017.

Las competencias emocionales tienen relación con la motivación en la Agencia Scotiabank-Lince, 2017.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general

Determinar la relación entre las competencias emocionales y el desempeño laboral en la Agencia Scotiabank-Lince, 2017.

1.7.2. Objetivos específicos

Determinar la relación entre las competencias emocionales y la eficacia en la Agencia Scotiabank-Lince, 2017.

Determinar la relación entre las competencias emocionales y la eficiencia en la Agencia Scotiabank-Lince, 2017.

Determinar la relación entre las competencias emocionales y la motivación en la Agencia Scotiabank-Lince, 2017.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

2.1.1. Método

Hemos utilizado el método hipotético- deductivo ya que partimos de un problema, creamos una hipótesis del mismo, deducimos consecuencias de la hipótesis y finalmente contrastamos si se acepta o se rechaza. Sampieri, R., Fernandez, C., Baptista, P. (2006) nos mencionan que el método hipotético-deductivo contiene varios pasos fundamentales: observar el suceso en su contexto, crear una hipótesis para revelar dicho suceso, deducir las secuelas más esenciales para la propia hipótesis y finalmente comprobar la verdad de los enunciados; se combina la reflexión racional con la realidad. Y de enfoque cuantitativo porque se emplea la recolección y el análisis de datos para responder las interrogantes de investigación, demostrar las hipótesis que se establecieron anteriormente y se cree en una medición numérica, el conteo y la estadística para constituir con precisión las guías del comportamiento de la población.

2.1.2. Nivel de estudio

Se ubica en el nivel de investigación explicativa causal, debido a que no solo buscamos explicar el problema, sino que también buscamos las causas que ocasionan el mismo. Según Valbuena (2015) indica que el fin de toda investigación explicativa causales hacer efectivo el convencimiento de que tal causa, produce determinado efecto. Aquella que subsume a la explicación direccionada sobre alguna ley causal, la cual pertenece a alguna teoría de casualidad.

2.1.3. Tipo de estudio

Es de tipo aplicada porque se ha plasmado conocimientos que hemos ido adquiriendo, se requiere de un marco teórico. Ávila (2001) menciona que este tipo de estudio busca entender el problema para desarrollar, para actuar,

construir y hacer modificaciones, se interesa por realizar una aplicación inmediata sobre una realidad existente. Este tipo de investigación es más usada por los egresados universitarios, para conocer la realidad ya sea social, policía, económica y cultural de su ámbito y realizar una solución concreta y necesaria.

2.1.4. Diseño

Hemos utilizado el diseño no experimental, ya que a que no estamos manoseando las variables. Los fenómenos se observan de la misma forma que en su ambiente natural, para posteriormente poder examinarlos (Hernández et al., 2010), y de corte transversal; porque recolectan datos en un solo momento, son datos acumulados en un tiempo único (Hernández et al., 2010).

2.2. Variables, operacionalización

2.2.1. Variables

A continuación damos a conocer en la Tabla 2.2.1.1 las variables a desarrollar en la presente investigación:

Tabla 2.2.1.1. Variables en estudio

VARIABLE	
Variable 1	Competencias Emocionales
Variable 2	Desempeño Laboral

Fuente: Elaboración propia

2.2.2. Operacionalización

Tabla 2.2.2.1

“Competencias emocionales y desempeño laboral en la Agencia Scotiabank - Lince, 2017”

	VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	NIVELES	ESCALA DE DIMENSIÓN
INDEPENDIENTE	COMPETENCIAS EMOCIONALES	Las competencias emocionales juegan un papel importante en nuestra vida, de no ser así van a generar frustraciones profundas las cuales intervienen en nuestras acciones y pensamientos. Debemos actuar de manera inteligente para construir buenas relaciones con los demás y a su vez transmitir emociones positivas para formar un ambiente agradable. (Codina,2010, p.160)	La variable independiente se mide a través de un cuestionario que contiene 17 ítems, donde se tiene en cuenta los siguientes indicadores para su realización.	Autoconciencia	Emociones	1,2,3	1=TOTAL DESACUERDO, 2= DESACUERDO 3= INDIFERENTE, 4= DE ACUERDO y 5= TOTAL ACUERDO	ORDINAL
					Confianza	4,5,6		
					Autocontrol	7,8,9		
				Autodominio	Adaptabilidad	10,11,12		
					Optimismo	13,14		
DEPENDIENTE	DESEMPEÑO LABORAL	Talento de una persona para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad, estando dirigido a la valoración la cual dará como producto su desarrollo. (Chiavenato, 2002, p. 236).	La variable dependiente se mide a través de un cuestionario de 15 ítems, donde se tiene en cuenta los siguientes indicadores para su realización.	Automotivación	Compromiso	15,16,17		
				Eficacia	Cumplimiento de objetivos	18,19		
					Resultados	20, 21		
				Eficiencia	Productividad	22, 23, 24		
					Condiciones de trabajo	25, 26, 27		
	Incentivos	28, 29						
	Motivación	Apoyo e intereses por el personal	30, 31, 32					

2.3. Población y muestra

2.3.1. Población

La población foco de estudio estuvo conformada por 15 trabajadores de la Agencia Lince de Scotiabank, según Chávez (2003) menciona que la población de estudio es el orbe de la investigación, sobre el cual se procura globalizar los resultados. Está conformada por cualidades o extractos que le permiten diferenciar los individuos unos de otros.

2.3.2. Muestra

Para la presente investigación la muestra se califica censal porque se escogió al 100% de la población que en este caso es de 15 trabajadores de la Agencia Lince de Scotiabank. Ramírez (1997) considera que dicha muestra es aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas muestra. Según Sabino (2002), afirma que la muestra es un grupo de unidades, una porción total que representa la conducta del orbe. Una muestra es un sentido amplio. No es más que eso, una parte al todo conformado por el grupo llamado orbe.

2.3.3. Muestreo

Para la presente investigación hemos empleado el muestreo no probabilístico, el cual no es el resultado de un proceso de selección aleatoria a diferencia del probabilístico, lo que hace es seleccionar en función a la factibilidad y al criterio de la persona que está investigando.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

2.4.1. Técnicas de recolección

La técnica de recolección que hemos utilizado para esta investigación es la encuesta, según Díaz (2001) es una indagación ordenada de información donde el investigador realiza preguntas a los seleccionados para dicha investigación sobre los datos en los que está interesado, y luego junta estos datos individuales para alcanzar durante la evaluación datos agregados.

2.4.2. Instrumento de recolección

El instrumento que se aplicó fue el cuestionario, el cual está compuesto por 32 ítems medidas con la escala de Likert.

Según García (2002), nos dice que es “una serie de preguntas claras y racionales, que tienen que estar de forma ordenada y coherente, en los diferentes puntos de vista (lógicos y psicológicos), tienen que estar diseñadas con un lenguaje sencillo para que el encuestado pueda entender dichas preguntas, mayormente se responden por escrito y no es necesario que intervenga un encuestador. (p.29)

2.4.3. La validez

El proceso de validación se realizó por medio del discernimiento de maestros, que contestaron al cuestionario de consulta que investiga sobre la validez del instrumento mencionado anteriormente.

Los maestros para validar el instrumento fueron tres docentes universitarios, quienes pertenecen a la Universidad Cesar Vallejo, son responsables y cuentan con profesionalismo para poder realizar el juicio respectivo.

Tabla 2.4.3.1*Validación de Expertos*

N°	Experto	Calificación Instrumento	Especialidad
Experto 1	Casma Zarate, Carlos	Sí cumple	Magister
Experto 2	Costilla Castillo, Pedro	Sí cumple	Doctor
Experto 3	Aliaga Correa, David	Sí cumple	MBA

Fuente: Elaboración propia

2.4.4. La confiabilidad

Fue demostrada por la prueba de cuestionario de escala de Likert, se realizó una prueba piloto a los 20 trabajadores de la Agencia Lince de Scotiabank, luego se aplicó coeficiente de Alfa de Cronbach con la ayuda del software estadístico SPSS.

Resumen de procesamiento de casos

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

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,809	32

Se aprecia en la tabla que el Alfa de Cronbach que se obtuvo es de 0,809 lo cual indica que existe un 80% de confiabilidad aplicado al instrumento, entonces revela un **coeficiente de correlación positiva alta**. Esta confiabilidad está basada en 32 preguntas formuladas a la muestra que se evaluó.

Coeficiente Estandarizado de Correlaciones

VALOR	SIGNIFICADO
-1	Correlación negativa grande y perfecta
(-0.9 a -0.99)	Correlación negativa muy alta
(-0.7 a -0.89)	Correlación negativa alta
(-0.4 a -0.69)	Correlación negativa moderada
(-0.2 a -0.39)	Correlación negativa baja
(-0.01 a -0.19)	Correlación positiva muy baja
0	Nula
(0.0 a 0.19)	Correlación positiva muy baja
(0.2 a 0.39)	Correlación positiva baja
(0.4 a 0.69)	Correlación positiva moderada
(0.7 a 0.89)	Correlación positiva alta
(0.9 a 0.99)	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Hernández, S. y Fernández, C. y baptista, P. 2010, p.238

2.5. Métodos de análisis de datos

Hemos usado el método cuantitativo, la estadística descriptiva, la cual agrupa tablas de frecuencias para visualizar el comportamiento de las dos variables: competencias emocionales y desempeño laboral, y el Alfa de Cronbach, para concluir la confiabilidad del instrumento.

2.6. Aspectos éticos

Los criterios éticos que se tomaran en la presente investigación están detallados en la Tabla 2.6.1:

Tabla 2.6.1

Criterios éticos de la investigación

CRITERIOS	CARACTERÍSTICAS ÉTICAS DEL CRITERIO
Consentimiento informado	Los individuos se encontraron conformes con ser comunicadores e identificaron sus derechos y responsabilidades.
Confidencialidad	Se les dio a conocer la tranquilidad y protección de su identidad como comunicadores importantes de la presente investigación.
Observación participante	Los investigadores trabajaron con cordura durante todo el proceso de recolección de los datos, afrontaron su responsabilidad ética para todos los efectos y resultados puedan presentarse del intercambio establecido con los sujetos participantes del estudio.

III. RESULTADOS

3.1. Prueba de normalidad

Si $N < 50$ entonces usamos Shapiro – Wilk

Tabla 3.1.1

Prueba de normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.
COMPETENCIAS EMOCIONALES	,823	15	,007
DESEMPEÑO LABORAL	,603	15	,000

1. Hipótesis

Hipótesis nula H_0 : distribución de los datos de competencias emocionales es normal

Hipótesis alterna H_1 : distribución de los datos de competencias emocionales no es normal.

2. Regla de decisión

Si : sig. Es menor o igual a 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula

3. Resultado:

Sig.=0.007

0.007 es menor que 0.05

Entonces se rechaza la hipótesis nula.

4. Conclusión

La distribución de los datos de competencias emocionales no es normal.

3.2. Contrastación de Hipótesis

Tabla 3.2.1

Escala de correlación

RANGO	RELACIÓN
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

3.2.1. Hipótesis general

HG: Las competencias emocionales tienen relación con el desempeño laboral en la Agencia Scotiabank-Lince, 2017.

Ho: No existe correlación entre las competencias emocionales y el desempeño laboral de los trabajadores de la Agencia Lince de Scotiabank Lima, 2017.

H1: Si existe correlación entre las competencias emocionales y el desempeño laboral de los trabajadores de la Agencia Lince de Scotiabank Lima, 2017.

Tabla 3.2.1.1*Competencias emocionales en relación con el desempeño laboral*

			COMPETENCIAS EMOCIONALES	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	COMPETE	Coeficiente de correlación	1,000	,387
	NCIAS			
	EMOCIONA	Sig. (bilateral)	.	,154
	LES			
	N		15	15
	DESEMPE	Coeficiente de correlación	,387	1,000
	ÑO			
	LABORAL	Sig. (bilateral)	,154	.
	N			
			15	15

Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos, nos muestran un nivel de significancia (bilateral) con el valor de sig. = 0.154 es mayor a 0.05, es decir se acepta la Ho (hipótesis nula) y se rechaza la H1 (hipótesis alterna). Por lo tanto no existe correlación entre las competencias emocionales y el desempeño laboral.

3.2.2. Hipótesis específicas 1

HE1: Las competencias emocionales tienen relación con la eficacia en la Agencia Scotiabank-Lince, 2017.

Ho: No existe correlación entre las competencias emocionales y la eficacia de los trabajadores de la Agencia Lince de Scotiabank Lima, 2017.

H1: Si existe correlación entre las competencias emocionales y la eficacia de los trabajadores de la Agencia Lince de Scotiabank Lima, 2017.

Tabla 3.2.2.1*Competencias emocionales en relación con la eficacia*

			COMPETENCIAS EMOCIONALES	EFICACIA
Rho de Spearman	COMPETE	Coeficiente de	1,000	,194
	NCIAS	correlación		
	EMOCION	Sig. (bilateral)	.	,489
	ALES	N	15	15
	EFICACIA	Coeficiente de	,194	1,000
		correlación		
		Sig. (bilateral)	,489	.
		N	15	15

Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos, nos muestran un nivel de significancia (bilateral) con el valor de sig. = 0.489 es mayor a 0.05, es decir se acepta la Ho (hipótesis nula) y se rechaza la H1 (hipótesis alterna). Por lo tanto no existe correlación entre las competencias emocionales y la eficacia en la Agencia Scotiabank-Lince, 2017.

3.2.3. Hipótesis Específicas 2

HE2: Las competencias emocionales tienen relación con la eficiencia en la Agencia Scotiabank-Lince, 2017.

Ho: No existe correlación entre las competencias emocionales y la eficiencia en la Agencia Scotiabank-Lince, 2017.

H1: Existe correlación entre las competencias emocionales y la eficiencia en la Agencia Scotiabank-Lince, 2017.

Tabla 3.2.3.1*Competencias Emocionales en relación con la Eficiencia*

			COMPETENCIAS EMOCIONALES	EFICIENCIA
Rho de Spearman	COMPETE NCIAS EMOCION ALES	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 15	,000 1,000 15
	EFICIENCI A	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,000 1,000 15	1,000 . 15

Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos, nos muestran un nivel de significancia (bilateral) con el valor de sig. = 1.000 es mayor a 0.05, es decir se acepta la Ho (hipótesis nula) y se rechaza la H1 (hipótesis alterna). Por lo tanto no existe correlación entre las competencias emocionales y la eficiencia en la Agencia Scotiabank-Lince, 2017.

3.2.4. Hipótesis Especificas 3

HE3: Las competencias emocionales tienen relación con la motivación en la Agencia Scotiabank-Lince, 2017.

Ho: No existe correlación entre las competencias emocionales y la motivación en la Agencia Scotiabank-Lince, 2017.

H1: Existe correlación entre las competencias emocionales y la motivación en la Agencia Scotiabank-Lince, 2017.

Tabla 3.2.4.1*Competencias Emocionales en relación con la Motivación*

			COMPETENCIAS EMOCIONALES	MOTIVACIÓN
Rho de Spearman	COMPETE NCIAS EMOCIONA LES	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 15	,183 ,514 15
	MOTIVACI ON	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,183 ,514 15	1,000 . 15

Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos, nos muestran un nivel de significancia (bilateral) con el valor de sig. = 0.514 es mayor a 0.05, es decir se acepta la Ho (hipótesis nula) y se rechaza la H1 (hipótesis alterna). Por lo tanto no existe correlación entre las competencias emocionales y la motivación en la Agencia Scotiabank Lince, 2017.

3.3. Resultados del test por variable**Tabla 3.3.1:**

Nivel de competencias emocionales de los trabajadores de la Agencia Lince de Scotiabank Lima, 2017

	TD	D	I	A	TA	TOTAL
Competencias Emocionales	0 0%	0 0%	4 27%	7 46%	4 27%	15 100%

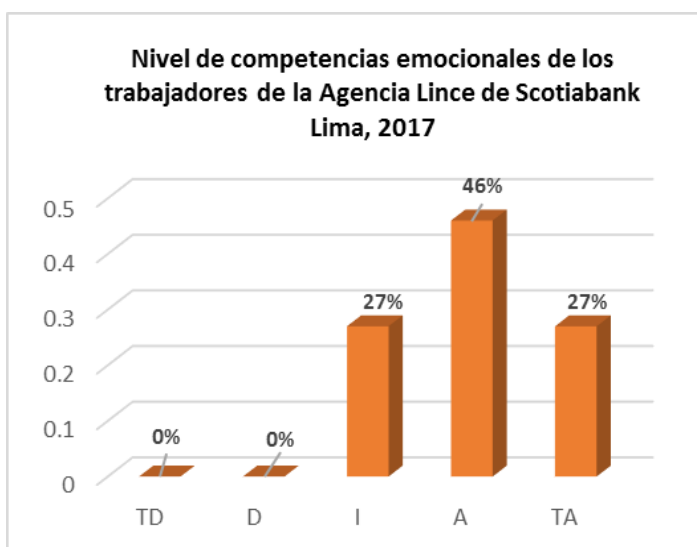


Figura 3.3.1.: El 73% de los encuestados manifestó estar en total acuerdo (TA) y acuerdo (A) respecto al buen manejo que tienen de sus competencias emocionales lo cual hace que puedan desempeñar una buena labor dentro de la organización y el 27% se mostró indiferente (I) con respecto a las competencias emocionales, es decir existe una parte de los trabajadores que aún no maneja correctamente sus emociones.

Análisis:

Se determina que el 73% de los trabajadores de la Agencia Lince tienen un buen manejo de sus competencias emocionales dentro de la organización. Jiménez (2007) nos menciona que tener un alto nivel de competencias emocionales no quiere decir que hayamos aprendido las competencias para triunfar, pero si vamos a poder desarrollarlas. Entonces al desarrollar sus competencias emocionales dentro de la organización tiene también la capacidad de poder desarrollar nuevas habilidades prácticas y de rutina.

Tabla 3.3.2:

Nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la Agencia Lince de Scotiabank Lima, 2017

	TD	D	I	A	TA	TOTAL
Desempeño Laboral	0	0	0	10	5	15
	0%	0%	0%	67%	33%	100%

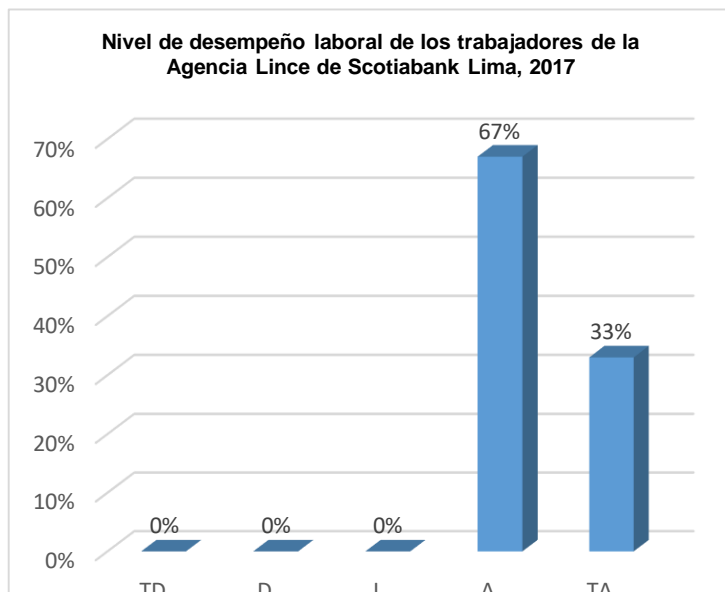


Figura 3.3.2.: El 100% de los encuestados manifestó estar en total acuerdo (TA) y acuerdo (A) de que la Agencia Lince de Scotiabank se preocupa por que cada uno de los trabajadores puede tener un buen desempeño laboral en cada una de las actividades que estos puedan desempeñar en el día a día, y a su vez facilita información y herramientas para cumplirlo.

Análisis:

Se determina que el 100% de los trabajadores de la Agencia Lince tienen un buen desempeño laboral dentro de la organización. Chiavenato (2002) nos indica que el desempeño de los individuos es la mezcla del comportamiento de las mismas con el producto que puedan obtener. Es decir que el personal en primera instancia ha modificado lo que está haciendo actualmente con el fin de obtener mejores resultados, esto siempre con el respaldo del jefe inmediato que con sus aportes ha hecho que mejore el desempeño laboral.

3.4. Resultados del test por dimensión

Tabla 3.4.1:

Nivel de autoconciencia de los trabajadores de la Agencia Lince de Scotiabank Lima, 2017

	TD	D	I	A	TA	TOTAL
Autoconciencia	0	0	2	10	3	15
	0%	0%	13%	67%	20%	100%

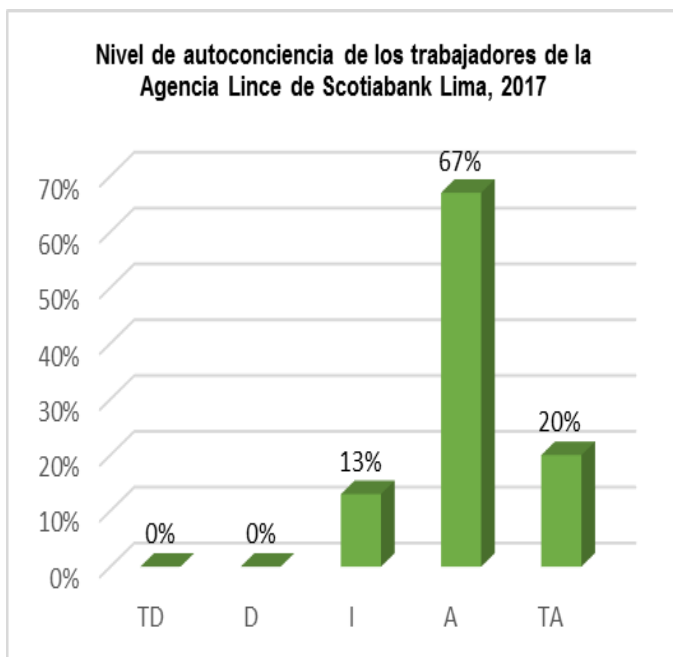


Figura 3.4.1.: El 87% de los encuestados manifestó estar en total acuerdo (TA) y acuerdo (A) en que ellos saben reconocer sus emociones positivas y negativas, adicional a ello conocen sus limitaciones y tienen seguridad y capacidad para las mismas, asimismo 13% se mostró indiferente (I) con respecto a su autoconciencia, es decir aún no están seguros de reconocer las diferentes emociones que puedan manifestar.

Análisis:

Se determina que el 87% de los trabajadores de la Agencia Lince se encuentra de acuerdo con el nivel de autoconciencia que se tiene de sí mismos. Jiménez (2007) menciona que la autoconciencia tiene que ver con la conciencia emocional de sí mismos, una adecuada valoración y sobre todo la confianza que puedan tenerse. Si los colaboradores generan autoconciencia de sí mismos, quiere decir que reconocen sus emociones en cualquier tipo de situación, conocen sus puntos fuertes y débiles lo cual genera seguridad de sus capacidades.

Tabla 3.4.2:

Nivel de autodominio de los trabajadores de la Agencia Lince de Scotiabank Lima, 2017

	TD	D	I	A	TA	TOTAL
Autodominio	0	0	6	8	1	15
	0%	0%	40%	53%	7%	100%

Análisis:

Se determina que el 60% de los trabajadores de la Agencia Lince está conforme con el nivel de autodominio que manejan de sí mismos. Jiménez (2007) menciona que el autodominio consiste en cómo podemos manejar nuestros impulsos, nuestros estados y recursos internos. Podemos afirmar que más de la mitad de los colaboradores maneja correctamente sus impulsos conflictivos, tienen la amplitud de aceptar la responsabilidad de su propio desempeño y adicional a ello son flexibles al cambio.

Nivel de autodominio de los trabajadores de la Agencia Lince de Scotiabank Lima, 2017

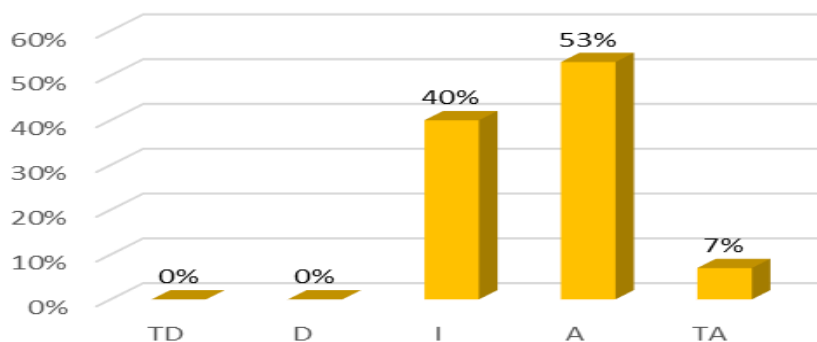


Figura 3.4.2.: El 60% de los encuestados manifestó estar en total acuerdo (TA) y acuerdo (A) en que ellos controlan correctamente sus emociones y tienen la capacidad de manejarlas, asimismo 40% se mostró indiferente (I) con respecto a su autoconciencia, es decir que en ocasiones no controlan sus impulsos y no son tan flexibles para afrontar los cambios

Tabla 3.4.3:

Nivel de automotivación de los trabajadores de la Agencia Lince de Scotiabank Lima, 2017

	TD	D	I	A	TA	TOTAL
Automotivación	0	0	1	9	5	15
	0%	0%	7%	60%	33%	100%

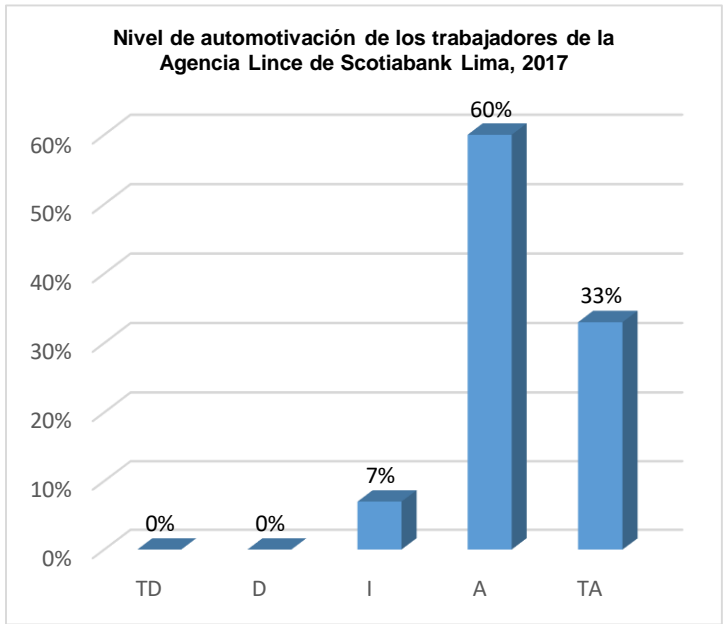


Figura 3.4.3.: El 93% de los encuestados manifestó estar en total acuerdo (TA) y acuerdo (A) en que ellos pueden automotivarse tomando la iniciativa, siendo comprometidos con los objetivos del equipo, asimismo 7% se mostró indiferente (I) respecto a la automotivación, esto quiere decir que en ocasiones no tienen interés por mejorar o satisfacer un determinado nivel de excelencia.

Análisis:

Se determina que el 93% de los trabajadores de la Agencia Lince están automotivados. Jiménez (2007) define la automotivación como un conjunto de preferencias emocionales que permitan el logro de nuestros objetivos. Si los colaboradores permanecen automotivados van a tener mayor interés por satisfacer un determinado nivel de excelencia, tendrán iniciativa para actuar cuando se presente la ocasión, y actuarán con más firmeza al cumplir los objetivos a pesar de los obstáculos y contratiempos.

Tabla 3.4.4:

Nivel de eficacia de los trabajadores de la Agencia Lince de Scotiabank Lima, 2017

	TD	D	I	A	TA	TOTAL
Eficacia	0	0	0	10	5	15
	0%	0%	0%	67%	33%	100%

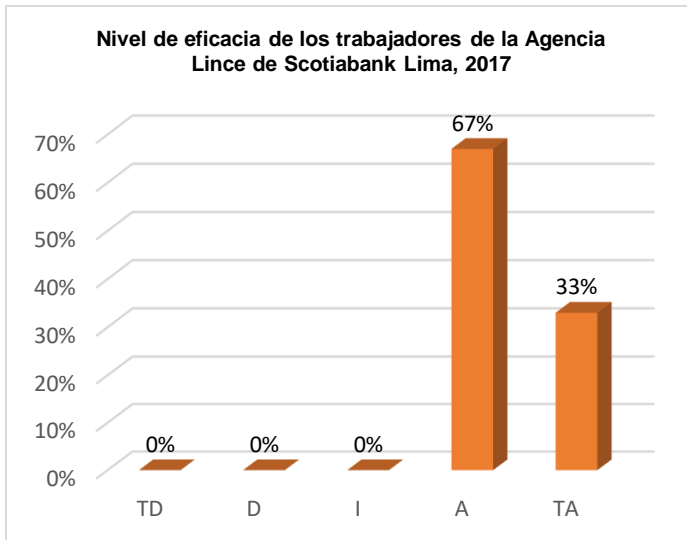


Figura 3.4.4.: El 100% de los encuestados manifestó estar en total acuerdo (TA) y acuerdo (A) en que los directivos de la Agencia Lince evalúan los procesos y resultados que se obtienen para mejorarlos y obtener logros eficaces en la gestión de la organización, es decir que se preocupan por cumplir con las metas trazadas.

Análisis:

Se determina que el 100% de los trabajadores de la Agencia Lince son muy eficaces en el trabajo que realizan día a día. Chiavenato (1989) indica que la eficacia se refiere a la amplitud de satisfacer deseos, necesidades que tengan los seres humanos o la sociedad a través de un bien o servicio. Si los trabajadores son eficaces no solo se están cumpliendo con los objetivos sino también se obtienen buenos resultados, esto también se debe a que los directivos identifican y analizan los procesos y se preocupan por el cumplimiento de metas.

Tabla 3.4.5:

Nivel de eficiencia de los trabajadores de la Agencia Lince de Scotiabank Lima, 2017

	TD	D	I	A	TA	TOTAL
Eficiencia	0	0	0	9	6	15
	0%	0%	0%	60%	40%	100%

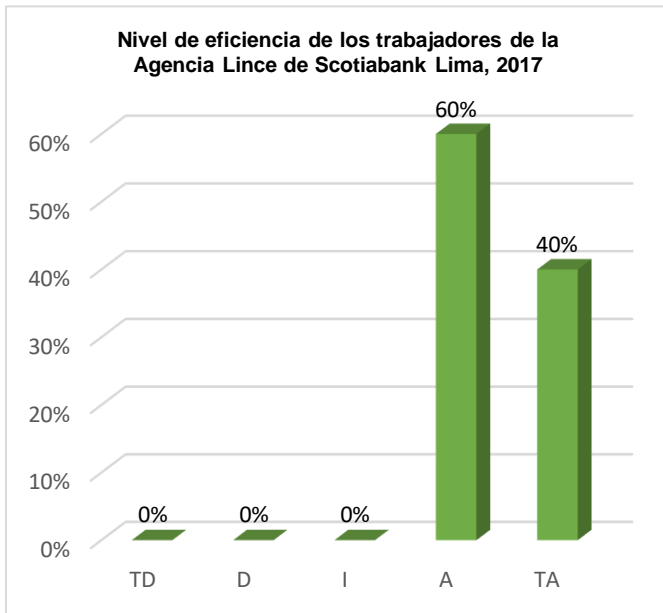


Figura 3.4.5.: El 100% de los encuestados manifestó estar en total acuerdo (TA) y acuerdo (A) con que se obtienen resultados eficientes cuando se trabaja en equipo y cuando son gestionadas a través de un proceso, y consideran que el área de trabajo en la cual se encuentran es apropiada para realizar su laboral y se encuentra en óptimas condiciones.

Análisis:

Se determina que el 100% de los trabajadores de la Agencia Lince son eficaces con el trabajo que realizan dentro de la organización. Fernández y Sánchez (1997) define a la eficiencia como que tiene una organización para cumplir con un objetivo establecido, con el mínimo de recursos pero haciendo bien las cosas. Si los trabajadores trabajan de manera eficiente las cosas están siendo bien ejecutadas, se están realizando de la mejor manera y lo mejor posible, están demostrando productividad en las actividades que desarrollan.

Tabla 3.4.6:

Nivel de motivación de los trabajadores de la Agencia Lince de Scotiabank Lima, 2017

	TD	D	I	A	TA	TOTAL
Motivación	0	0	0	7	8	15
	0%	0%	0%	47%	53%	100%

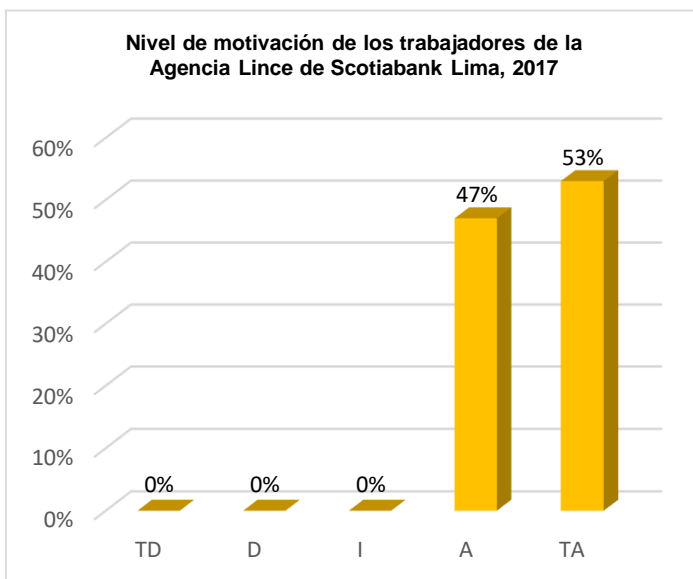


Figura 3.4.6.: El 100% de los encuestados manifestó estar en total acuerdo (TA) y acuerdo (A) con los premios e incentivos que se les brinda cuando realizan un excelente trabajo, o cualquier tipo de reconocimiento por el buen desempeño de sus funciones. Adicional a ello reconocen que se les facilita capacitaciones y que su jefe inmediato está pendiente de ellos.

Análisis:

Se determina que los trabajadores de la Agencia Lince se encuentran motivados. Maslow (1991) nos menciona que la motivación varía dependiendo la necesidad de cada persona, el nivel en el cual se encuentre (primarias, secundarias, de status, etc.). Si en la Agencia Lince siguen motivando a los colaboradores como lo vienen haciendo se va a conseguir un mejor desempeño y porque no decir que se incrementará la productividad y producción de la Agencia.

IV. DISCUSIÓN

Hipótesis general

Como hipótesis general se determinó que las competencias emocionales tienen relación con el desempeño laboral en la Agencia Scotiabank-Lince, 2017. Se tuvo como objetivo determinar la relación entre las competencias emocionales y el desempeño laboral de la Agencia Scotiabank-Lince, 2017. Mediante la Prueba de Rho de Spearman se demostró que con un nivel de significancia (bilateral) con el valor de sig. = 0.154 es mayor a 0.05, es decir se acepta la hipótesis nula. Dichos resultados tienen coherencia con la tesis de Pereira (2012) donde concluye que la inteligencia emocional no se define como parte principal en el desempeño laboral de los trabajadores, por lo que se deben reconocer otros componentes que puedan participar. Por tal motivo lo contrasté con mis tesis ya que como resultado nos arroja que las competencias emocionales no tienen relación con el desempeño laboral, ya que el hecho de que los colaboradores tengan las competencias emocionales relativamente desarrolladas también requieren de otros factores para destacar en su trabajo como, incentivos, capacitaciones, premios, bonos, los cuales les brinda la empresa actualmente y esto hace que el desempeño en su trabajo se excepcional.

Dichos resultados tienen coherencia también con lo que menciona Chiavenato (2007), el cual indica que el desempeño laboral va a depender de varios factores que no siempre serán los mismos en todas las personas porque sabemos que no todos podemos poseer las mismas habilidades y capacidades, muchas veces esto también va a depender del puesto de trabajo en el cual se encuentren, pero lo que más influye son las recompensas que puedan recibir lo cual hará que pongan de su parte para lograr el objetivo, aquí lo que más entra a tallar viene a ser la motivación que se les brinda a los colaboradores.

Hipótesis Específica 1

Como hipótesis específica 1 se determinó que las competencias emocionales tienen relación con la eficacia en la Agencia Scotiabank-Lince, 2017. Se tuvo como objetivo determinar la relación entre las competencias emocionales y la eficacia en la Agencia Scotiabank-Lince, 2017. Mediante la Prueba de Rho de Spearman se demostró que con un nivel de significancia (bilateral) con el valor de sig. = 0.489 es mayor a 0.05, es decir se acepta la hipótesis nula. Orué (2010) concluye que los colaboradores de las diferentes áreas críticas de las empresas, como fundición, tienen un bajo nivel de inteligencia emocional a comparación de las empresas de construcción metálicas, cuyo nivel de inteligencia emocional es considerable mayor. Este artículo tiene similitud con mi tesis debido a que como resultado se obtuvo que las competencias emocionales no tienen relación con la eficacia, esto debido a que en este aspecto influyen los procesos y la gestión que pueda haber dentro de la organización de esto dependerá que se puedan obtener mejores resultados, esto varía en distintas empresas ya que no todas manejan los mismos procesos, ni el mismo ambiente de trabajo, ni las condiciones de él.

Hipótesis Específica 2

Como hipótesis específica 2 se determinó que las competencias emocionales tienen relación con la eficiencia en la Agencia Scotiabank-Lince, 2017. Se tuvo como objetivo determinar la relación de las competencias emocionales y el desempeño laboral en la Agencia Scotiabank-Lince, 2017. Mediante la Prueba de Rho de Spearman se demostró que con un nivel de significancia (bilateral) con el valor de sig. = 1.000 es mayor a 0.05, es decir se acepta el H_0 (hipótesis nula). Por lo tanto, no existe correlación entre las competencias emocionales y la eficiencia en la Agencia Scotiabank-Lince, 2017.

Hipótesis Específica 3

Como hipótesis específica 3 se determinó que las competencias emocionales tienen relación con la motivación en la Agencia Scotiabank-Lince, 2017. Se tuvo como objetivo determinar la relación entre las competencias emocionales y la motivación en la Agencia Scotiabank-Lince, 2017. Mediante la Prueba de Rho de Spearman se demostró que con un nivel de significancia (bilateral) con el valor de sig. = 0.514 es mayor a 0.05, es decir se acepta la hipótesis nula. Trujillo (2017), concluyó que los estudiantes que presentan niveles altos con relación al progreso de su inteligencia emocional, a la vez presentaron bajos niveles de motivación en el ámbito académico. Estos resultados se pueden asociar al dominio que tiene la inteligencia emocional en relación a diferentes factores, por lo tanto, en este caso la motivación de logro académico no estaría dando a notar con un factor de interés para los estudiantes. Estos resultados se asemejan a los resultados de mi tesis ya que las competencias emocionales no tienen relación en la motivación de los trabajadores de la Agencia Lince de Scotiabank, esto como lo menciona a las competencias emociones influyen en otros factores no directamente a la motivación, si bien es cierto ambas tesis se encuentran en diferentes escenarios uno es escuela y el otro organización, en primera instancia se menciona que al tener nivel desarrollado de la inteligencia emocional con esto no quiere decir que siempre estará motivado, sino que la motivación va a tallar al momento que se realice o se obtengan buenos resultados y por ello se otorgue incentivos, premios, bonos en el caso de una organización.

De igual forma Chiavenato (2002), nos dice que la motivación es el producto de la combinación del individuo y la situación que lo envuelve. Dependiendo de la posición en que se encuentre la persona en ese momento y de cómo la pueda estar viviendo, habrá una relación entre él y aquella situación que hará que se sienta motivado o, todo lo contrario.

V. CONCLUSIÓN

Primero:

Se determinó que no existe relación entre las competencias emocionales y el desempeño laboral; ya que los emocionales no un factor importante ni determinante para un buen desempeño sino más bien la motivación que el personal pueda tener por parte del jefe o persona que se encuentre a cargo de cada uno de ellos; sin embargo observamos que las desviaciones estándar de las preguntas 6, 9, 8 son muy altas (desde 0.9 hasta 1.35), lo que significa una alta dispersión en las respuestas de los entrevistados, es decir que hay poca precisión en la respuesta.

Segundo:

No existe relación entre las competencias emocionales y la eficacia en la Agencia Scotiabank-Lince; al no interferir se concluye que los colaboradores van a lograr los resultados que la organización tiene que en este caso viene a ser satisfacer a la sociedad a través del servicio que ellos brindan y los productos que ofrecen.

Tercero:

Se determinó que las Competencias Emocionales no tienen relación con la Eficiencia de los Trabajadores de la Agencia Lince de Scotiabank; al no interferir se concluye que los trabajadores están enfocados en el objetivo que se ha trazado la Agencia minimizando recursos, pero haciendo las cosas bien y de forma correcta.

Cuarto:

Se determinó que las competencias emocionales no tienen relación con la motivación en la Agencia Scotiabank-Lince; al no interferir se concluye que la forma de motivar a los trabajadores en la actualidad es muy buena, los trabajadores se sienten a gusto con los incentivos, premios y bonos que se les brinda cuando alcanzan los objetivos que se les traza.

VI. RECOMENDACIONES

En función a los resultados que hemos obtenido, daremos a conocer algunas recomendaciones no solo para la Agencia Lince de Scotiabank sino también para otras investigaciones.

Primera sugerencia:

Capacitar a los trabajadores con respecto al manejo de situaciones diarias, para que puedan controlar diferentes estímulos, como manejo de ira, manejo y control de emociones y que no se vean perjudicados en su desempeño laboral.

Segunda sugerencia:

Implementar un nuevo sistema, más moderno, para agilizar el trabajo de los colaboradores y a su vez minimizar el tiempo de espera de los clientes, de esta forma evitaremos que se generen largas colas en la Agencia.

Tercera sugerencia:

Entrenar a los trabajadores para poder ofrecer un servicio de primera de esta manera lograremos clientes satisfechos, a su vez ofrecer capacitaciones sobre los productos del Banco para conocer sus beneficios y poder ofrecerlos, así fidelizamos a los clientes y ganamos nuevos clientes.

Cuarta sugerencia:

Seguir motivando a los colaboradores con los diferentes tipos de incentivos y bonos dependiendo el nivel de desempeño que ellos puedan tener, y dependiendo también el puesto que puedan ocupar, porque no todos tenemos las mismas necesidades.

REFERENCIAS

- Ávila, R. (2001). *Metodología de la Investigación*. Lima: estudios y ediciones R.A.
- Balvuela, R. (2015). *La investigación científica avanzada*. Venezuela: Primera Edición
- Bisquerra, R. (2003). *Educación emocional y competencias emocionales básicas para la vida*. Barcelona: Parxis
- Bisquerra, A. (2007). *Competencias emocionales y resolución de conflictos interpersonales en el aula. Tesis Doctoral Sustentada en la Universidad de Barcelona pag. 50*.
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del Talento Humano*. (3era edición). México D.F.: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos: El capital humano de las organizaciones*. México D.F.: Mc Graw Hill.
- Echezarreta, C. (2007). *La concurrencia de intereses del trabajador y la empresa*. Recuperado de: <https://estudioechezarreta.wordpress.com/2007/07/23/la-concurrencia-de-intereses-del-trabajador-y-la-empresa/>
- Fernández, M y Sánchez, J. (1997). *Eficacia Organizacional: Concepto, desarrollo y evaluación*. Madrid: Díaz de Santos
- García, V. (2012). "La Motivación Laboral. Estudio Descriptivo de Algunas Variables. Grado en relaciones laborales y recursos humanos. España. Universidad de Valladolid.
- Gardner, H. (1995). *La inteligencia múltiple*. Paidós: España pp. 27
- Goleman, D. (1996). *La inteligencia emocional*. Buenos Aires: Javier Vergara

- Goleman, D. (1999). *La práctica de la inteligencia emocional*. Buenos Aires: Kairós
- González, F. (2014). *Competencias Emocionales y Estilos de Aprendizaje de Estudiantes de la Especialidad de Ciencias Sociales y Turismo de la Universidad "José Faustino Sánchez Carrión"- Huacho 2013*. (Tesis de Doctorado).
- Hernández, R y Baptista, L. (2010). Metodología de la investigación. Investigación / metodología/ investigación – metodología / proyectos de investigación. 5° Ed. México: Mc Graw. (p. 130)
- Horacio, C. (2013). *Las Competencias Emocionales y La Actitud Académica en los Alumnos de Sexto Grado de Primaria de las Instituciones Educativas Publicas de la Red N°1 de San Juan de Lurigancho 2013*. (Tesis de Titulación).
- Lopez, J. (2012). *Productividad*. Estados Unidos: Palibro.
- Lusthaus, C. (2002). *Evaluación Organizacional: marco para mejorar el desempeño*. Washington: Banco Interamericano de desarrollo.
- Marroquín, S. (2011). "El Clima Organizacional y su Relación con el Desempeño Laboral en los Trabajadores de Burger King". Tesis para optar al título de licenciada en psicología. Guatemala. Universidad de San Carlos Guatemala.
- Maslow, A. (1991). *Motivación y Personalidad*. Madrid: Díaz de Santos.
- Ross, D. (2013). *Administración de Personal y del Desempeño*. Trillas.
- Tamayo, L. (2010). Metodología de la Investigación Científica. Argentina: Limusa

ANEXOS

CUESTIONARIO SOBRE COMPETENCIAS EMOCIONALES Y DESEMPEÑO LABORAL
ENCUESTA A: TRABAJADORES DE LA AGENCIA CAMANA DE SCOTIABANK
A. INTRODUCCIÓN:

Estimado colaborador, el presente cuestionario es parte de un proyecto de investigación que tiene por finalidad la obtención de información, acerca de las competencias emocionales y el desempeño laboral.

B. INDICACIONES:

- Este cuestionario es ANÓNIMO. Por favor, responde con sinceridad.
- Lea detenidamente cada ítem. Cada uno tiene cinco posibles respuestas. Contesta a las preguntas marcando con una "X"

El significado de las letras es: 1=TOTALMENTE EN DESACUERDO, 2= EN DESACUERDO 3= INDIFERENTE, 4=ACUERDO y 5= TOTALMENTE DE ACUERDO

DIMENSIONES	ITEMS	1	2	3	4	5
COMPETENCIAS EMOCIONALES						
Autoconciencia	1. ¿Presta mucha atención a sus emociones?					
	2. ¿Reconoce sus sentimientos positivos?					
	3. ¿Reconoce sus sentimientos negativos?					
	4. ¿Controla sus emociones a la hora de tomar decisiones?					
	5. ¿Es capaz de asumir nuevos retos?					
	6. ¿Le da importancia a la opinión que los demás tienen sobre usted?					
Autodominio	7. ¿Controla adecuadamente sus emociones?					
	8. ¿Actúa sin pensar, impulsivamente?					
	9. ¿Controla su mal humor e ira?					
	10. ¿Se adapta fácilmente a las situaciones imprevistas?					
	11. ¿Le gusta realizar nuevos proyectos en el aspecto laboral?					
	12. Cree que es innovador, inventivo y creativo en su centro de trabajo					
Automotivación	13. Mantiene una actitud positiva ante la vida					
	14. Es optimista y anima siempre a sus compañeros					
	15. Sabe lo que se espera de Ud. en el trabajo					
	16. Los objetivos de la organización hace que tu trabajo sea importante					
	17. Tus compañeros de trabajo se comprometen hacer un trabajo de calidad					
DESEMPEÑO LABORAL						
Eficacia	18. La alta dirección identifica y evalúa los procesos de la organización en relación a la eficiencia del servicio.					

	19. Los directivos de la empresa se preocupan en cumplir con las metas trazadas					
	20. Se ha conseguido logros eficaces en la gestión de la organización					
	21. Cree usted que se debe tomar otras medidas en los procesos para obtener mejores resultados					
Eficiencia	22. Demuestra productividad en las actividades que se desarrollan en la organización					
	23. Cree usted que se consiguen mejores resultados cuando las actividades son gestionadas como un proceso					
	24. El trabajo en equipo ha permitido lograr un servicio más eficiente para el desarrollo de las actividades					
	25. Las condiciones de trabajo de los colaboradores son óptimas					
	26. Cree que su ambiente de trabajo es el apropiado					
	27. El ambiente de trabajo reúne las condiciones mínimas de seguridad					
Motivación	28. Se otorgan premios e incentivos al trabajador por el buen desempeño de sus funciones					
	29. Las recompensas (remuneraciones, bonos, reconocimientos, etc.) influyen en el logro de las metas de la organización					
	30. Mi jefe me ayuda si tengo inconvenientes en el trabajo					
	31. Mi jefe me hace participar en capacitaciones para mejorar mi desempeño					
	32. Se programan capacitaciones para mejorar las competencias de los trabajadores					

¡Muchas gracias por su colaboración!

Anexo 2: Validación de cuestionario a juicio de expertos

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS							
Título de la investigación: "Influencia de las Competencias Emocionales en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Agencia Camaná de Scotiabank Lima, 2017"							
Apellidos y nombres del investigador: Aponte Clavijo Karla Mercedes							
Apellidos y nombres del experto: <u>ALVAGA CORREA DAVID FERNANDO MBA,</u>							
ASPECTO POR EVALUAR				OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSEERACIONES / SUGERENCIAS
Competencias Emocionales	Autoconciencia	Emociones	1. ¿Presta mucha atención a sus emociones?	1=NUNCA, 2=CASI NUNCA, 3= A VECES, 4= CASI SIEMPRE, 5= SIEMPRE	<input checked="" type="checkbox"/>		
			2. ¿Reconoce sus sentimientos positivos?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			3. ¿Reconoce sus sentimientos negativos?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Confianza	4. ¿Controla sus emociones a la hora de tomar decisiones ?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			5. ¿Es capaz de asumir nuevos retos ?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			6. ¿Le da importancia a la opinión que los demás tienen sobre usted ?		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Autodominio	Autocontrol	7. ¿Controla adecuadamente sus emociones ?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			8. ¿Actúa sin pensar, impulsivamente ?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			9. ¿Controla su mal humor e ira?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Adaptabilidad	10. ¿Se adapta fácilmente a las situaciones imprevistas ?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			11. ¿Le gusta realizar nuevos proyectos en mi aspecto laboral?		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Automotivación	Optimismo	12. ¿Cree que es innovador, inventivo y creativo en su centro de trabajo ?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			13. ¿Mantiene una actitud positiva ante la vida?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Compromiso	14. ¿Es optimista y anima siempre a sus compañeros ?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			15. ¿Sabe lo que se espera de Ud. en el trabajo ?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			16. ¿ Los objetivos de la organización hace que tu trabajo sea importante ?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			17. ¿Tus compañeros de trabajo se comprometen hacer un trabajo de calidad ?		<input checked="" type="checkbox"/>		
Desempeño Laboral	Eficacia	Cumplimiento de objetivos	18. ¿La alta dirección identifica y evalúa los procesos de la organización en relación a la eficiencia del servicio?	<input checked="" type="checkbox"/>			
			19. ¿Los directivos de la empresa se preocupan en cumplir con las metas trazadas?	<input checked="" type="checkbox"/>			
		Resultados	20. ¿ Se ha conseguido logros eficaces en la gestión de la organización?	<input checked="" type="checkbox"/>			
			21. ¿Cree usted que se debe tomar otras medidas en los procesos para obtener mejores resultados?	<input checked="" type="checkbox"/>			
	Eficiencia	Productividad	22. ¿ Demuestra productividad en las actividades que se desarrollan en la organización?	<input checked="" type="checkbox"/>			
			23. ¿Cree usted que se consiguen mejores resultados cuando las actividades son gestionadas como un proceso?	<input checked="" type="checkbox"/>			
		Condiciones de trabajo	24. ¿ El trabajo en equipo ha permitido lograr un servicio mas eficiente para el desarrollo de las actividades?	<input checked="" type="checkbox"/>			
			25. ¿ Las condiciones de trabajo de los colaboradores son óptimas?	<input checked="" type="checkbox"/>			
	Motivación	Incentivos	26. ¿ Cree que su ambiente de trabajo es el apropiado?	<input checked="" type="checkbox"/>			
			27. ¿ El ambiente de trabajo reúne las condiciones mínimas de seguridad?	<input checked="" type="checkbox"/>			
			28. ¿Se otorgan premios e incentivos al trabajador por el buen desempeño de sus funciones?	<input checked="" type="checkbox"/>			
		Apoyo e interés por el personal	29. ¿ Las recompensas (remuneraciones, bonos, reconocimientos, etc.) influyen en el logro de las metas de la organización?	<input checked="" type="checkbox"/>			
			30. ¿ Mi jefe me ayuda si tengo inconvenientes en el trabajo?	<input checked="" type="checkbox"/>			
			31. ¿ Mi jefe me hace participar en capacitaciones para mejorar mi desempeño?	<input checked="" type="checkbox"/>			
Firma del experto			Fecha: <u>23-06-2017</u>				

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "Influencia de las Competencias Emocionales en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Agencia Camaná de Scotiabank Lima, 2017"

Apellidos y nombres del Investigador: Aponte Clavijo Karla Mercedes


Apellidos y nombres del experto: DA. VEDADO CASILLAS CASILLAS

VARIABLES		DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OPINIÓN DEL EXPERTO OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
Competencias Emocionales	Autoconciencia	Emociones	1. ¿Presta mucha atención a sus emociones?		1=NUNCA, 2=CASI NUNCA, 3=A VECES, 4= CASI SIEMPRE, 5=SIEMPRE	/		
			2. ¿Reconoce sus sentimientos positivos?			/		
			3. ¿Reconoce sus sentimientos negativos?			/		
		Confianza	4. ¿Controla sus emociones a la hora de tomar decisiones ?			/		
			5. ¿Es capaz de asumir nuevos retos ?			/		
			6. ¿Le da importancia a la opinión que los demás tienen sobre usted ?			/		
	Autodominio	Autocontrol	7. ¿Controla adecuadamente sus emociones ?			/		
			8. ¿Actúa sin pensar, impulsivamente ?			/		
			9. ¿Controla su mal humor e ira?			/		
		Adaptabilidad	10. ¿Se adapta fácilmente a las situaciones imprevistas ?			/		
			11. ¿Le gusta realizar nuevos proyectos en el aspecto laboral?			/		
			12. ¿Cree que es innovador, inventivo y creativo en su centro de trabajo ?			/		
Automotivación	Optimismo	13. ¿Mantiene una actitud positiva ante la vida?		/				
		14. ¿Es optimista y anima siempre a sus compañeros ?		/				
		15. ¿Sabe lo que se espera de Ud. en el trabajo ?		/				
	Compromiso	16. ¿ Los objetivos de la organización hace que tu trabajo sea importante ?		/				
		17. ¿ Tus compañeros de trabajo se comprometen hacer un trabajo de calidad ?		/				
		18. ¿ La alta dirección identifica y evalúa los procesos de la organización en relación a la eficiencia del servicio?		/				
Desempeño Laboral	Eficacia	Cumplimiento de objetivos	19. ¿ Los directivos de la empresa se preocupan en cumplir con las metas trazadas?		/			
			20. ¿ Se ha conseguido logros eficaces en la gestión de la organización?		/			
		Resultados	21. ¿ Cree usted que se debe tomar otras medidas en los procesos para obtener mejores resultados?		/			
			22. ¿ Demuestra productividad en las actividades que se desarrollan en la organización?		/			
	Eficiencia	Productividad	23. ¿ Cree usted que se consiguen mejores resultados cuando las actividades son gestionadas como un proceso?		/			
			24. ¿ El trabajo en equipo ha permitido lograr un servicio mas eficiente para el desarrollo de las actividades?		/			
		Condiciones de trabajo	25. ¿ Las condiciones de trabajo de los colaboradores son óptimas?		/			
			26. ¿ Cree que su ambiente de trabajo es el apropiado?		/			
	Motivación	Incentivos	27. ¿ El ambiente de trabajo reúne las condiciones mínimas de seguridad?		/			
			28. ¿ Se otorgan premios e incentivos al trabajador por el buen desempeño de sus funciones?		/			
		Apoyo e interés por el personal	29. ¿ Las recompensas (remuneraciones, bonos, reconocimientos, etc.) influyen en el logro de las metas de la organización?		/			
			30. ¿ Mi jefe me ayuda si tengo inconvenientes en el trabajo?		/			
Firma del experto		31. ¿ Mi jefe me hace participar en capacitaciones para mejorar mi desempeño?		/				
		32. ¿ Se programan capacitaciones para mejorar las competencias de los trabajadores?		/				
				Fecha: 21/06/17				

corrección

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la Investigación: "Influencia de las Competencias Emocionales en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Agencia Camaná de Scotiabank Lima, 2017"							
Apellidos y nombres del investigador: Aponte Clavijo Karla Mercedes							
Apellidos y nombres del experto: Carlos Casma Zarete							
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ASPECTO POR EVALUAR	ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO		OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
			ITEM /PREGUNTA		SI CUMPLE	NO CUMPLE	
Competencias Emocionales	Autoconciencia	Emociones	1. ¿Presta mucha atención a sus emociones?	1=NUNCA, 2=CASI NUNCA, 3=A VECES, 4= CASI SIEMPRE, 5=SIEMPRE	<input checked="" type="checkbox"/>		
			2. ¿Reconoce sus sentimientos positivos?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			3. ¿Reconoce sus sentimientos negativos?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Confianza	4. ¿Controla sus emociones a la hora de tomar decisiones ?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			5. ¿Es capaz de asumir nuevas retos ?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			6. ¿Le da importancia a la opinión que los demás tienen sobre usted ?		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Autodominio	Autocontrol	7. ¿Controla adecuadamente sus emociones ?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			8. ¿Actúa sin pensar, impulsivamente ?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Adaptabilidad	9. ¿Controla su mal humor e ira?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			10. ¿Se adapta fácilmente a las situaciones imprevistas ?		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Automotivación	Optimismo	11. ¿Le gusta realizar nuevos proyectos en mi aspecto laboral?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			12. ¿Cree que es innovador, inventivo y creativo en su control de trabajo ?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Compromiso	13. ¿Mantiene una actitud positiva ante la vida?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			14. ¿Es optimista y anima siempre a sus compañeros ?		<input checked="" type="checkbox"/>		
Desempeño Laboral	Eficacia	Cumplimiento de objetivos	15. ¿Sabe lo que se espera de Ud. en el trabajo ?	<input checked="" type="checkbox"/>			
			16. ¿ Los objetivos de la organización hace que tu trabajo sea importante ?	<input checked="" type="checkbox"/>			
			17. ¿Tus compañeros de trabajo se comprometen hacer un trabajo de calidad ?	<input checked="" type="checkbox"/>			
		Resultados	18. ¿La alta dirección identifica y evalúa los procesos de la organización en relación a la eficiencia del servicio?	<input checked="" type="checkbox"/>			
			19. ¿Los directivos de la empresa se preocupan en cumplir con las metas trazadas?	<input checked="" type="checkbox"/>			
			20. ¿ Se ha conseguido logros eficaces en la gestión de la organización?	<input checked="" type="checkbox"/>			
	Eficiencia	Productividad	21. ¿Cree usted que se debe tomar otras medidas en los procesos para obtener mejores resultados?	<input checked="" type="checkbox"/>			
			22. ¿ Demuestra productividad en las actividades que se desarrollan en la organización?	<input checked="" type="checkbox"/>			
			23. ¿Cree usted que se consiguen mejores resultados cuando las actividades son gestionadas como un proceso?	<input checked="" type="checkbox"/>			
		Condiciones de trabajo	24. ¿ El trabajo en equipo ha permitido lograr un servicio mas eficiente para el desarrollo de las actividades?	<input checked="" type="checkbox"/>			
			25. ¿ Las condiciones de trabajo de los colaboradores son óptimas?	<input checked="" type="checkbox"/>			
			26. ¿ Cree que su ambiente de trabajo es el apropiado?	<input checked="" type="checkbox"/>			
	Motivación	Incentivos	27. ¿ El ambiente de trabajo reúne las condiciones mínimas de seguridad?	<input checked="" type="checkbox"/>			
			28. ¿Se otorgan premios e incentivos al trabajador por el buen desempeño de sus funciones?	<input checked="" type="checkbox"/>			
			29. ¿ Las recompensas (remuneraciones, bonos, reconocimientos, etc.) influyen en el logro de las metas de la organización?	<input checked="" type="checkbox"/>			
		Apoyo financiero por el personal	30. ¿ Mi jefe me ayuda si tengo inconvenientes en el trabajo?	<input checked="" type="checkbox"/>			
			31. ¿ Mi jefe me hace participar en capacitaciones para mejorar mi desempeño?	<input checked="" type="checkbox"/>			
			32. ¿ Se programan capacitaciones para mejorar las competencias de los trabajadores?	<input checked="" type="checkbox"/>			
Firma del experto			Fecha:	20/06/17			


Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

Planeamiento del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología		
P. General	O. General	H. General	V.INDEP.					
¿Cómo influyen las competencias emocionales en el desempeño laboral de los trabajadores de la agencia Lince de Scotiabank Lima, 2017?	Identificar la influencia de las competencias emocionales en el desempeño laboral de los trabajadores de la agencia Lince de Scotiabank Lima, 2017.	Las competencias emocionales influyen de manera positiva en el desempeño laboral de los trabajadores de la Agencia Lince de Scotiabank Lima, 2017.	COMPETENCIAS EMOCIONALES	Autoconciencia	Emociones	TIPO DE ESTUDIO Aplicada		
					Confianza			
				Autodominio	Autocontrol		NIVEL DE ESTUDIO Explicativa Causal	
					Adaptabilidad			
				Automotivación	Optimismo			DISEÑO DE ESTUDIO No experimental-transversal
					Compromiso			
P. Específicos	O. Específicos	H. Específicos	V.DEPEN.			TIPO DE MUESTRA Censal		
¿Cómo influyen las competencias emocionales en la eficacia de los trabajadores de la agencia Lince de	Determinar la influencia de las competencias emocionales en la eficacia de los trabajadores de la agencia Lince de	Las competencias emocionales influyen de manera positiva en la eficacia de los trabajadores de la agencia Lince de Scotiabank Lima, 2017.	DESEMPEÑO LABORAL	Eficacia	Cumplimiento de objetivos			
					Resultados			

<p>Scotiabank Lima, 2017? ¿Cómo influyen las competencias emocionales en la eficiencia de los trabajadores de la agencia Lince de Scotiabank Lima, 2017? ¿Cómo influyen las competencias emocionales en la motivación de los trabajadores de la agencia Lince de Scotiabank Lima, 2017?</p>	<p>Scotiabank Lima, 2017. Determinar la influencia de las competencias emocionales en la eficiencia de los trabajadores de la agencia Lince de Scotiabank Lima, 2017. Determinar la influencia de las competencias emocionales en la motivación de los trabajadores de la agencia Lince de Scotiabank Lima, 2017.</p>	<p>Las competencias emocionales influyen de manera positiva en la eficiencia de los trabajadores de la agencia Lince de Scotiabank Lima, 2017. Las competencias emocionales influyen de manera positiva en la motivación de los trabajadores de la agencia Lince de Scotiabank Lima, 2017.</p>		<p>Eficiencia</p> <p>Motivación</p>	<p>Productividad</p> <p>Condiciones de trabajo</p> <p>Incentivos</p> <p>Apoyo e intereses por el personal</p>	
---	---	--	--	-------------------------------------	---	--

Feedback Studio - Mozilla Firefox
 https://iv.turnitin.com/app/carta/es/?o=1184264700&u=1055284563&lang=es&s=1

feedback studio Karla_Mercedes_Aponte_Clavijo.docx /0



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUOLA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

COMPETENCIAS EMOCIONALES Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA
AGENCIA SCOTIABANK - LINCE, 2017


TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA
KARLA MERCEDES APONTE CLAVIJO

ASESORA
MRS. PETRONILA LILIANA MARENA FOX

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

LIMA, PERÚ
2017



Resumen de coincidencias

27 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

1	repositorio.ucv.edu.pe <small>Fuente de internet</small>	14 %
2	Entregado a Universida... <small>Trabajo del estudiante</small>	9 %
3	Entregado a Universida... <small>Trabajo del estudiante</small>	1 %
4	repositorio.uss.edu.pe <small>Fuente de internet</small>	<1 %
5	Entregado a Pontificia ... <small>Trabajo del estudiante</small>	<1 %
	biblio3 url.edu.gt	<1 %

Página: 1 de 41 Número de palabras: 6965 Text-only Report High Resolution Apagado

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo, **Msc. PETRONILA LILIANA MAIRENA FOX**, docente de la Facultad de **Ciencias Empresariales** y Escuela Profesional de **Administración** de la Universidad César Vallejo **Filial - Lima Los Olivos**, revisora de la tesis titulada:

“COMPETENCIAS EMOCIONALES Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA AGENCIA SCOTIABANK – LINCE, 2017.” de la estudiante **KARLA MERCEDES APONTE CLAVIJO** constato que la investigación tiene un índice de similitud de **27%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

La suscrita analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender **EL INFORME DE INVESTIGACIÓN** cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, 01 de Octubre de 2019




MSc. PETRONILA LILIANA MAIRENA FOX

DNI: 16631152

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------



**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE
TESIS EN REPOSITORIO
INSTITUCIONAL UCV**

Código : F08-PP-PR-02.02
Versión : 10
Fecha : 10-06-2018
Página : 1 de 1

Yo **KARLA MERCEDES APONTE CLAVIJO**, identificada con DNI N° **71422133**, egresada de la Escuela Profesional de **Administración** de la Universidad César Vallejo, autorizo (**x**), No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado **"COMPETENCIAS EMOCIONALES Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA AGENCIA SCOTIABANK – LINCE, 2017"**; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derechos de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:




KARLA MERCEDES APONTE CLAVIJO

DNI: **71422133**

FECHA: 01 de Octubre de 2019

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Conste por el presente el visto bueno que otorga la encargada de investigación de la escuela profesional de administración-sede lima norte a la versión final del trabajo de investigación que presento la estudiante

Srta. KARLA MERCEDES APONTE CLAVIJO

Trabajo de investigación titulado:

COMPETENCIAS EMOCIONALES Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA AGENCIA SCOTIABANK - LINCE, 2017.

Para obtener el Grado de Académico y/o título profesional:

LICENCIADA EN ADMINISTRACION

SUSTENTADO EN FECHA: 17 de diciembre del 2017

NOTA O MENCIÓN: 18 (Dieciocho)

Lima, 01 de octubre del 2019



MSc. MATRENA FOX PETRONILA LILIANA

Coordinadora de Investigación de la EP de Administración