



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Inteligencia emocional y desempeño laboral de los colaboradores de la
empresa Servician S.A.C., Rímac 2020

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Arquinigo Nieto, Yulissa Marysol (ORCID: 0000-0002-3422-0250)

ASESOR:

Dr. Navarro Tapia, Javier Félix (ORCID: 0000-00031061-5300)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

Lima – Perú

2020

Dedicatoria

A Dios por ser mi guía en cada paso que doy, a mi esposo por ser mi motivación constante y a mis padres por ser mi inspiración.

Agradecimiento

A dios por acompañarme en todo momento, a la universidad cesar vallejo por la oportunidad, a toda su plana docente y de manera muy especial a nuestro asesor por la paciencia en todo el proceso, y por último a la empresa Servician SAC por las facilidades.

Índice de contenido

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	¡Error! Marcador no definido.
Abstract	viii
I. INTRODUCCION.....	1
II. MARCO TEORICO	6
III. METODOLOGÍA.....	17
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	17
3.2. Variables y operacionalización	18
3.3. Población y muestra	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	19
3.5. Procedimientos	25
3.6. Método de análisis de datos	25
3.7. Aspectos éticos.....	26
IV. RESULTADOS	27
V. DISCUSIÓN.....	39
VI. CONCLUSIONES	42
VII. RECOMENDACIONES.....	44
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	45

Índice de tablas

Tabla 1: <i>Categoría de variables</i>	18
Tabla 2: <i>Validación por expertos variables inteligencia emocional</i>	21
Tabla 3: <i>Validación por expertos variables desempeño laboral</i>	22
Tabla 4: <i>Validez de expertos</i>	23
Tabla 5: <i>Niveles de confiabilidad</i>	23
Tabla 6: <i>Confiabilidad de las variables inteligencia emocional y desempeño laboral</i>	24
Tabla 7: <i>Confiabilidad de la variable inteligencia emocional</i>	24
Tabla 8: <i>Confiabilidad de la variable desempeño laboral</i>	24
Tabla 9: <i>Variable inteligencia emocional</i>	27
Tabla 10: <i>Variable desempeño laboral</i>	28
Tabla 11: <i>Dimensión autoconocimiento</i>	29
Tabla 12: <i>Dimensión autorregulación</i>	30
Tabla 13: <i>Dimensión conciencia social</i>	31
Tabla 14: <i>Dimensión relaciones interpersonales</i>	32
Tabla 15: <i>Prueba de normalidad</i>	33
Tabla 16: <i>Baremo de estimación del coeficiente de correlación Rho Spearman</i>	33
Tabla 17: <i>Correlación entre las variables inteligencia emocional y desempeño laboral</i>	34
Tabla 18: <i>Correlación entre la dimensión autoconocimiento y variable desempeño laboral</i>	35
Tabla 19: <i>Correlación entre la dimensión autorregulación y variable desempeño laboral</i>	36
Tabla 20: <i>Correlación entre la dimensión conciencia social y variable desempeño laboral</i>	37
Tabla 21: <i>Correlación entre la dimensión relaciones interpersonales y variable desempeño laboral</i>	38

Índice de figuras

Figura 1: Variable inteligencia emocional	27
Figura 2: Variable desempeño laboral.....	28
Figura 3: Dimensión autoconocimiento	29
Figura 4: Dimensión autorregulación.....	30
Figura 5: Dimensión conciencia social	31
Figura 6: Dimensión relaciones interpersonales.....	32

RESUMEN

El presente estudio planteó como objetivo general conocer la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Servician S.A.C, Rímac 2020. Respecto al diseño metodológico empleado, la investigación tuvo un enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, de nivel relacional, no experimental de corte transversal. La población y muestra de estudio estuvo conformada por 40 colaboradores de la empresa Servician S.A.C. Para la recolección de los datos se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario que fue validado por tres expertos y obtuvo una alta confiabilidad con un coeficiente de alfa de Cronbach de 0.919.

La investigación concluye que entre las variables inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Servician S.A.C, Rímac 2020 existe una relación significativa con un sig. bilateral 0.000 y se obtuvo una correlación positiva considerable con un Rho de Spearman de 0,745, a lo que se atribuye que mientras lo colaboradores desarrollan y fortalecen su inteligencia emocional contribuyen a optimizar su desempeño laboral

Palabras Clave: inteligencia emocional, desempeño laboral, autoconocimiento, relaciones interpersonales.

ABSTRACT

The present study proposed as a general objective to know the relationship between emotional intelligence and work performance of the employees of the company Servician SAC, Rímac 2020. Regarding the methodological design used, the research had a quantitative approach, applied, relational level, non-experimental cross-sectional. The population and study sample was made up of 40 employees of the company Servician S.A.C. For data collection, the survey technique was used and the questionnaire as an instrument was validated by three experts and obtained high reliability with a Cronbach's alpha coefficient of 0.919.

The research concludes that between the variables emotional intelligence and the work performance of the employees of the company Servician S.A.C, Rímac 2020 there is a significant relationship with a sig. bilateral 0.000 and a considerable positive correlation was obtained with a Spearman Rho of 0.745, to which it is attributed that while the collaborators develop and strengthen their emotional intelligence they contribute to optimizing their work performance.

Key Words: emotional intelligence, job performance, self-knowledge, interpersonal relationships.