



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Inteligencia emocional como estrategia para mejorar el
desempeño laboral de los colaboradores de Mibanco, Agencia
Ferreñafe**

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

AUTOR(ES):

Oliva Mayanga Juan Antonio (0000-0003-4990-7490)

Ynga Díaz Jenny Magaly (0000-0001-7166-0338)

ASESOR(A):

Dra. Colunche Campos Teonila (0000-0002-3318-6628)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de Organizaciones

CHICLAYO - PERÚ

2020

Dedicatoria

Dedico esta investigación a Dios por la salud que actualmente tengo, por el bienestar de mi familia; así mismo, a mi padres, esposa e hijo, por la fortaleza y consejos que me brindan para poder seguir adelante. Además, dedico esta investigación a mi universidad y todas las personas que no dudaron en mí.

Oliva Mayanga Juan Antonio

Así mismo, dedico esta tesis a mi Dios por el estado de salud que me brinda a mí y a cada uno de mis familiares. Por su parte, dedico esta investigación a mis padres, esposo e hijo que nunca dejaron de apoyarme para culminar esta etapa de crecimiento y que siempre confiaron en el cumplimiento de este logro.

Ynga Díaz Jenny Magaly

Agradecimiento

Agradezco a Dios por guiarme por el buen camino y brindarme la oportunidad de poder realizar un logro más; así mismo, a cada uno de mis familiares, abuelos, primos, entre otros que siempre confiaron y siempre me apoyaron.

Oliva Mayanga Juan Antonio

Así mismo, agradezco a Dios por un día más de vida y poder vivir esta hermosa experiencia académica; además agradezco por el apoyo moral y económico de mi familia para cumplir con este logro académico.

Ynga Díaz Jenny Magaly

Tabla de contenido

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Tabla de contenido.....	iv
INDICE DE TABLAS.....	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
Resumen	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	9
II. MARCO TEÓRICO.....	14
III. METODOLOGÍA	25
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	25
3.2. Variables y operacionalización	26
3.3. Población, muestra y muestreo	27
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	28
3.5. Procedimientos	30
3.6. Método de análisis de datos.....	30
3.7. Aspectos éticos	30
IV. RESULTADOS	31
V. DISCUSIÓN	47
VI. CONCLUSIONES	50
VII. RECOMENDACIONES.....	52
VIII. PROPUESTA	53
8.2. Título	53
8.2. Presentación	53
8.3. Resumen	53
8.4. Introducción.....	53
8.5. Problema	54
8.5.1. <i>Formulación del problema</i>	54
8.6. Justificación.....	54
8.7. Objetivo de la propuesta.....	54
8.8. Desarrollo de la propuesta	55
Referencias	62
ANEXOS.....	65

Índice de tablas

Tabla 1. Colaboradores de la financiera MiBanco - Ferreñafe.....	28
Tabla 2. Validez del cuestionario	29
Tabla 3. Alfa de Cronbach del cuestionario.....	29
Tabla 4: DIMENSIÓN: AUTOCONOCIMIENTO (Agrupada).....	31
Tabla 5: DIMENSIÓN: AUTORREGULACION (Agrupada)	32
Tabla 6: DIMENSIÓN: MOTIVACIÓN (Agrupada)	33
Tabla 7: DIMENSIÓN: EMPATIA (Agrupada)	34
Tabla 8: DIMENSIÓN: HABILIDAD SOCIAL (Agrupada).....	35
Tabla 9: VARIABLE TOTAL: INTELIGENCIA EMOCIONAL (Agrupada).....	37
Tabla 10: DIMENSIÓN: INICIATIVA (Agrupada).....	39
Tabla 11: DIMENSIÓN: CALIDAD DE TRABAJO (Agrupada).....	40
Tabla 12: ORIENTACIÓN A RESULTADOS (Agrupada)	41
Tabla 13: DIMENSIÓN: TRABAJO EN EQUIPO (Agrupada).....	42
Tabla 14: DIMENSIÓN: CONDICIONES DE TRABAJO (Agrupada).....	43
Tabla 15: DIMENSIÓN: MOTIVACION (Agrupada)	44
Tabla 16: CAPACITACIÓN (Agrupada)	44
Tabla 17: VARIABLE TOTAL: DESEMPEÑO LABORAL (Agrupada)	46

Índice de gráficos y figuras

Ilustración 1.....	32
Ilustración 2.....	33
Ilustración 3.....	34
Ilustración 4.....	35
Ilustración 5.....	36
Ilustración 6.....	37
Ilustración 7.....	39
Ilustración 8.....	40
Ilustración 9.....	41
Ilustración 10	42
Ilustración 11	43
Ilustración 12	44
Ilustración 13	45
Ilustración 14	46

Resumen

El objetivo de la investigación fue proponer estrategias basadas en inteligencia emocional para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de Mibanco Ferreñafe. La metodología de investigación es cuantitativo de tipo proyectivo y diseño no experimental - transversal, la muestra fue de 36 colaboradores de la financiera Mibanco.

La técnica que se utilizó fue la encuesta y el cuestionario como instrumento, la validez se realizó mediante juicios de expertos, la confiabilidad alcanzó un coeficiente de 0.819, se utilizó el SPSS V. 25 como herramienta de análisis estadístico.

Los resultados de la variable inteligencia emocional fueron de nivel medio 50%, nivel bajo 28% y solo 22% nivel alto, deduciendo que la financiera no ha venido desarrollando estrategias adecuadas para fortalecer la inteligencia emocional. En cuanto a la variable Desempeño laboral, se obtuvo un nivel medio de 44%, un nivel bajo de 33% y solo un nivel alto de 22%, corroborando que la financiera no ha venido desarrollando estrategias adecuadas en materia de gestión del desempeño laboral.

Se concluye que la financiera debe ejecutar la propuesta para mejorar los niveles desfavorables en los que se encuentran los colaboradores y así fortalecer el desempeño laboral de los colaboradores de Mibanco, Ferreñafe.

Palabras Clave: Inteligencia emocional, desempeño laboral.

Abstract

The objective of the research was to propose strategies based on emotional intelligence to improve the work performance of Mibanco Ferreñafe employees. The research methodology is quantitative of a projective type and non-experimental - cross-sectional design, the sample consisted of 36 employees of the financial company Mibanco.

The technique that was used was the survey and the questionnaire as an instrument, the validity was made through expert judgments, the reliability reached a coefficient of 0.819, the SPSS V. 25 was used as a statistical analysis tool.

The results of the emotional intelligence variable were of medium level 50%, low level 28% and only 22% high level, deducing that the financial company has not been developing adequate strategies to strengthen emotional intelligence. Regarding the variable Labor performance, an average level of 44% was obtained, a low level of 33% and only a high level of 22%, corroborating that the finance company has not been developing adequate strategies in terms of job performance management.

It is concluded that the finance company must execute the proposal to improve the unfavorable levels in which the collaborators are found and thus strengthen the work performance of the collaborators of Mibanco, Ferreñafe.

Key Words: Emotional intelligence, job performance