



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION**

**Plan de capacitación en inteligencia emocional, para mejorar el  
desempeño laboral de los colaboradores - Gerencia Sub Regional  
Jaén**

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

**AUTORA:**

Br. Monteza Facho Silvia María (0000-0001-9876-5412)

**ASESOR:**

Dra. Flores Fernández Mileydi (0000-0002-6257-1795)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

GESTION DE ORGANIZACIONES

**CHICLAYO – PERÚ**

**2021**

## **Dedicatoria**

A **Dios**, por darme la oportunidad de vivir, estar conmigo en todo momento de mi vida, y regalarme sabiduría e inteligencia.

A **mi esposo** por haber sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

A **mis hijos** por su comprensión y aliento que me ayudaron a terminar este pasó de mi vida.

*Silvia María*

## **Agradecimiento**

A Dios mi agradecimiento infinito por darme fuerzas y valor para lograr culminar esta gran etapa de mi vida.

A mi esposo y a mis hijos por su apoyo absoluto durante el desarrollo de mis estudios universitarios, por ayudarme en todo momento y demostrarme siempre su apoyo incondicional.

A mis Padres por haberme proporcionado la mejor educación y lecciones de vida.

A todas las demás personas que con su ayuda permitieron que pueda hacer realidad este proyecto.

*Silvia María*

## Índice

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice .....	iv
RESUMEN.....	v
ABSTRACT.....	vi
I. INTRODUCCION .....	7
1.1. Realidad Problemática.....	7
1.2. Trabajos Previos.....	9
1.3. Marco Teórico.....	11
1.4. Formulación al Problema .....	21
1.5. Justificación del Estudio.....	21
1.6. Hipótesis.....	22
1.7. Objetivos .....	22
II. METODO .....	23
2.1. Diseño de Investigación .....	23
2.2. Variables, Operacionalización .....	24
2.3. Población y Muestra.....	28
2.3.1. Población:.....	28
2.3.2. Muestra:.....	28
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, Validez y Confiabilidad.....	29
2.5. Métodos de Análisis de Datos .....	33
2.6. Aspectos Éticos .....	36
III. RESULTADOS.....	37
IV. DISCUSION .....	61
V. CONCLUSIONES .....	63
VI. RECOMENDACIONES .....	64
VII. PROPUESTA.....	65
ANEXOS: .....	79

## RESUMEN

La presente investigación titulada “Plan de capacitación en inteligencia emocional, para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores - Gerencia Sub Regional Jaén”, es un trabajo científico respaldado por Teorías de autores reconocidos e importantes relacionadas con las dos variables de la investigación.

El objetivo de la investigación fue: Plan de Capacitación en Inteligencia Emocional para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores - Gerencia Sub Regional Jaén, utilizando investigaciones previas, artículos, libros, aplicación de encuesta, análisis y propuesta para dar respuesta a cada uno de los objetivos de la investigación.

La metodología empleada en la investigación es no experimental de tipo descriptivo, propositivo-explicativo.

En los Resultados se realizaron análisis estadísticos a la información recogida en la aplicación del cuestionario a los colaboradores de la Gerencia Regional Jaén por cada variable del estudio, determinado que la Inteligencia Emocional si influye en el desempeño laboral de los trabajadores, motivo por el cual en el capítulo IX se ha desarrollado la Propuesta de un Plan de Capacitación en Inteligencia Emocional que va a mejorar el desempeño laboral de todos los trabajadores de le Gerencia Regional del Jaén.

**Palabras Clave:** Inteligencia Emocional, Plan de Capacitación, Desempeño Laboral, Institución.

## **ABSTRACT**

This research entitled "Design of a plan of training in emotional intelligence, to improve the labor performance of the workers of the Sub Regional Management Jaén", is a scientific work supported by Theories of recognized and important authors related to the two variables Of the investigation.

The objective of the research was: Training Plan in Emotional Intelligence to improve the work performance of the collaborators - Sub Regional Management Jaen, using previous research, articles, books, survey application, analysis and proposal to respond to each one of the research objectives.

The methodology used in the research is experimental or descriptive, propositive - explanatory.

In the Results statistical analyzes were made to the information collected in the application of the questionnaire to the workers of the Regional Jaén Sub-Department for each variable of the study, determined that the Emotional Intelligence does influence the workers' work performance, which is why In Chapter IX the Proposal for an Emotional Intelligence Training Plan has been developed that will improve the work performance of all the employees of the Regional Sub-Division of Jaén.

**KEYWORDS:** Emotional Intelligence, Training Plan, Work Performance, Institution.