

**UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN**  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
Escuela Profesional de Administración



**Inteligencia emocional y el desempeño laboral individual en  
colaboradores de una entidad financiera**

Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciados en Administración con  
Mención en Gestión Empresarial

**Autores:**

Geyden Junior Montalván Dominguez

Kevin Alvarado Chacon

**Asesor:**

Mtro. David Troya Palomino

Tarapoto, junio de 2024

## DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA DE TESIS

Yo, David Troya Palomino, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: **“INTELIGENCIA EMOCIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL INDIVIDUAL EN COLABORADORES DE UNA ENTIDAD FINANCIERA”** de los autores Geyden Junior Montalván Dominguez y Kevin Alvarado Chacon tiene un índice de similitud de 15. % verificable en el informe del programa Turnitin, y fue realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponde ante cualquier falsedad u omisión de los documentos como de la información aportada, firmo la presente declaración en la ciudad de Tarapoto, a los 11 días del mes de junio del año 2024.



---

David Troya Palomino



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En San Martín, Tarapoto, Morales, a los 11 día(s) del mes de junio del año 2021 siendo las 08:00 horas, se reunieron los miembros del jurado en la Universidad Peruana Unión Filial Tarapoto, bajo la dirección del (de la) presidente (a): Dr. Godofredo Apaza Romero secretario(a): Mtra. Carmen Dorli Guiriro Chocan y los demás miembros Mtra. Kelita Guillen Lopez, Mtra. Ruth M. Gonzales C. y el (la) asesor(a): Mtro. David Troya Palomino con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de la tesis titulado "Inteligencia emocional y el desempeño laboral individual en colaboradores de una entidad financiera."

- del(los) bachilleres: a) Geyden Junior Montalván Domínguez b) Kevin Alvarado Chacón c)

conducente a la obtención del título profesional de: Licenciado en Administración - Mención Gestión Empresarial (Denominación del Título Profesional)

El Presidente inició el acto académico de sustentación invitando al (a la) / a (los) (las) candidato(a)s hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del jurado a efectuar las preguntas, y aclaraciones pertinentes, las cuales fueron absueltas por al (a la) / a (los) (las) candidato(a)s. Luego, se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del jurado.

Posteriormente, el jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente: Bachiller (a): Geyden Junior Montalván Domínguez

Table with 4 columns: CALIFICACIÓN, ESCALAS (Vigesimal, Literal, Cualitativa), Mérito. Row 1: APROBADO, 15, B-, BUENO, MUY BUENO

Table with 4 columns: CALIFICACIÓN, ESCALAS (Vigesimal, Literal, Cualitativa), Mérito. Row 1: APROBADO, 15, B-, BUENO, MUY BUENO

Table with 4 columns: CALIFICACIÓN, ESCALAS (Vigesimal, Literal, Cualitativa), Mérito. Row 1: Empty cells

(\*) Ver parte posterior Finalmente, el Presidente del jurado invitó al (a la) / a (los) (las) candidato(a)s a ponerse de pie, para recibir la evaluación final y concluir el acto académico de sustentación procediéndose a registrar las firmas respectivas.

Signature lines for Presidente/a, Asesor/a, Bachiller (a), Secretario/a, Miembro, Bachiller (b), Miembro, Bachiller (c)

# INTELIGENCIA EMOCIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL INDIVIDUAL EN COLABORADORES DE UNA ENTIDAD FINANCIERA

## EMOTIONAL INTELLIGENCE AND INDIVIDUAL WORK PERFORMANCE IN EMPLOYEES OF A FINANCIAL ENTITY

Geyden Junior Montalván Domínguez  
Universidad Peruana Unión  
geydenmontalvan@upeu.edu.pe  
<https://orcid.org/0000-0002-5570-2785>

Kevin Alvarado Chacón  
Universidad Peruana Unión  
kevinalvarado@upeu.edu.pe  
<https://orcid.org/0000-0002-7968-4139>

David Troya Palomino  
Universidad Peruana Unión  
[davidtroya@upeu.edu.pe](mailto:davidtroya@upeu.edu.pe)  
<https://orcid.org/0000-0003-3630-8122>

### RESUMEN

La inteligencia emocional se refiere a la capacidad de reconocer, comprender y gestionar tanto nuestras propias emociones como las de los demás, con el fin de facilitar el manejo efectivo de situaciones y relaciones interpersonales, su percepción favorable lograr un buen desempeño laboral. Este estudio determinó la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral individual de una entidad financiera, este estudio se desarrolló bajo un tipo de investigación básica, enfoque cuantitativo, nivel descriptivo correlacional y de diseño no experimental. Se contó con la participación de 125 trabajadores tomados de un muestreo no probabilístico, a quienes se les aplicó una encuesta como método para recolectar los datos. Los resultados encontrados luego de aplicado el análisis estadístico Rho Spearman indican una relación positiva media entre las variables. Se llegó a concluir que los esfuerzos que se realicen en la institución con el fin de propiciar una mejor aplicación de la inteligencia emocional esto se verá reflejado en el desempeño laboral individual.

**Palabras Clave:** Inteligencia emocional, desempeño laboral individual, objetivo organizacional, entidad financiera.

**Abstract**

Emotional intelligence refers to the ability to recognize, understand, and manage both our own emotions and those of others, in order to facilitate effective handling of situations and interpersonal relationships, achieving favorable perceptions and enhancing individual job performance. This study determined the relationship between emotional intelligence and individual job performance in a financial institution. The research was conducted using a basic type of investigation, with a quantitative approach, descriptive-correlational level, and non-experimental design. 125 employees participated in the study, selected through non-probabilistic sampling, and a survey was used to collect data. The results, analyzed using Spearman's Rho statistical analysis, indicate a moderate positive relationship between the variables. It was concluded that efforts made within the institution to promote better application of emotional intelligence will be reflected in individual job performance.

**Keywords:** Emotional intelligence, individual job performance, organizational objective, financial institution.