

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Administración



Una Institución Adventista

**Relación de la inteligencia emocional en el desempeño laboral
del talento humano en las principales entidades financieras,
Tarapoto, 2020**

Trabajo de Investigación para obtener el Grado Académico de Bachiller en
Administración y negocios internacionales

Autor:

Aída Barrera Reyna
Ruth Patricia Tavera Silva

Asesor:

José Tarrillo Paredes

Tarapoto, diciembre del 2020

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

José Tarrillo Paredes, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: **“Relación de la inteligencia emocional en el desempeño laboral del talento humano en las principales entidades financieras, Tarapoto, 2020”** constituye la memoria que presenta el (la) / los estudiante(es) Aída Barrera Reyna y Ruth Patricia Tavera Silva para obtener el Grado Académico de Bachiller en Administración y negocios internacionales, cuyo trabajo de investigación ha sido realizado en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en la ciudad de Morales, a los 27 días del mes de diciembre del año 2020.



José Tarrillo Paredes

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

En San Martín, Tarapoto, Morales, a 13 día(s) del mes de diciembre del año 2020 siendo las 10:00 horas se reunieron los miembros del jurado en la Universidad Peruana Unión Campus Tarapoto, bajo la dirección del (de la) Dr. Mario Manuel Silos Nates presidente(a), Mtra. Kelita Guillen Lopez secretario(a) y los demás miembros Mtro. Jhin Ciro Shanduy Salazar.



..... y el (la) asesor (a)

..... con el propósito de administrar el acto académico de sustentación del trabajo de investigación titulado: "Relación de la inteligencia emocional en el desempeño laboral de talento humano en las principales entidades financieras, Tarapoto 2020."

de los (las) egresados (as): a) Aida Barrera Reyna
b) Ruth Patricia Tavora Silva

..... conducente a la obtención del grado académico de Bachiller en

Administración y Negocios Internacionales
(Denominación del Grado Académico de Bachiller)

El Presidente inició el acto académico de sustentación bajo la modalidad semipresencial invitando a 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 los 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:

Candidato/a (a): Aida Barrera Reyna

| CALIFICACIÓN | ESCALAS | | | Mérito |
|-----------------|-----------|-----------|------------------|----------------------|
| | Vigesimal | Literal | Cualitativa | |
| <u>Aprobada</u> | <u>17</u> | <u>B+</u> | <u>Muy Bueno</u> | <u>Sobresaliente</u> |

Candidato/a (b): Ruth Patricia Tavora Silva

| CALIFICACIÓN | ESCALAS | | | Mérito |
|-----------------|-----------|-----------|------------------|----------------------|
| | Vigesimal | Literal | Cualitativa | |
| <u>Aprobada</u> | <u>17</u> | <u>B+</u> | <u>Muy Bueno</u> | <u>Sobresaliente</u> |

(*) Ver parte posterior

Finalmente, el Presidente del jurado invitó a 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.

Presidente/a

Kelita Guillen Lopez
Secretaria

Asesor/a

Miembro

Miembro

Candidato/a (a)

Candidato/a (b)

Esta sustentación fue realizada de manera virtual y online sincrónica, conforme al Reglamento General de Grados y Títulos

Relación de la inteligencia emocional y el desempeño laboral del talento humano en las principales entidades financieras, Tarapoto, 2020

Aida Barrera Reyna ^{a1}, Ruth Patricia Tavera Silva ^a

^aEP. Administración, Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad Peruana Unión

Resumen

Nuestra investigación tuvo como objetivo, comprobar cómo se relaciona la variable inteligencia emocional y la variable desempeño laboral del talento humano en las principales entidades financieras: Interbank, Scotiabank, BBVA, Banco de Crédito del Perú y Mibanco; el cual pertenece a un enfoque de investigación correlacional, con un diseño no experimental - transversal, y una muestra no probabilística ya que se realizó sin manipular variables. Habiendo utilizado la técnica de la encuesta con una población compuesta por 400 colaboradores conformada por hombres y mujeres de diferentes edades, estado civil, entidad donde labora, pero aplicando sólo a una muestra de 124 colaboradores. Teniendo como resultado que si existe relación medianamente con el desempeño con un coeficiente de Rho Spearman $>0,467$ (correlación positiva media).

Palabras clave: inteligencia emocional; desempeño laboral

Abstract

The objective of our research was to verify how the emotional intelligence variable is related to the variable work performance of human talent in the main financial institutions: Interbank, Scotiabank, BBVA, Banco de Crédito del Perú and Mibanco; which belongs to a correlational research approach, with a non-experimental - transversal design, and a non-probabilistic sample since it was carried out without manipulating variables. Having used the survey technique with a population of 400 collaborators made up of men and women of different ages, marital status, and the entity where they work, but applying it only to a sample of 124 collaborators. Having as a result that if there is a medium relationship with the performance with a coefficient of Rho Spearman >0.467 (medium positive correlation).

Keywords: Emotional intelligence; job performance

¹ Aida Barrera Reyna; Ruth Patricia Tavera Silva
Jr. San Miguel 258 – Banda de Shilcayo; Jr. Dos de Mayo 113 - Morales
Tel.: +51-954450770; +51-949020638
E-mail: aidabarrera@upeu.edu.pe, ruthtavero@upeu.edu.pe

Introducción

La inteligencia emocional (IE) es un tema que se viene estudiando en diversas áreas de las ciencias sociales, llegando inclusive a tener una notoria importancia en su relación dentro del entorno empresarial. Esta correlación se encuentra estrictamente vinculada a factores como el desempeño laboral y la toma de decisiones, las mismas que tienen un diseño de interdependencia con otras disciplinas como la psicología laboral, el comportamiento organizacional, sociología, neurociencia y medicina.

En este sentido, la presente investigación indicó como sustento teórico que, según Mayer y Salovey (1990), mencionan sobre la inteligencia emocional que “es la capacidad para percibir con exactitud, apreciar y manifestar emoción; la habilidad de permitir y/o causar sentimientos cuando proporcionan pensamientos; la capacidad de intuir la emoción y la comprensión emotiva; y la técnica a fin de homogenizar las emociones para estimular al crecimiento emocional e intelectual”. Asimismo, el autor Goleman (1996) definió la inteligencia emocional como “la potestad de dar la razón a nuestros propios sentimientos de los demás, motivándolos y sabiendo aplicar apropiadamente la frecuencia que conservamos con los demás individuos y con nosotros mismos”.

No obstante, para Mehrabian (1996), la inteligencia emocional es un tema específico de mucha importancia en la vida de los individuos porque nos permite tener un control de nuestras emociones y sobre todo nos enseña a adaptarnos a los constantes cambios empresariales: tecnología y la globalización. Elera (2016)

Las dimensiones de la inteligencia emocional según Goleman (2004) en su libro “¿Qué hace un líder? define en tal sentido indicamos las dimensiones de autoconciencia, autocontrol, motivación, empatía, relaciones interpersonales.

Así también, según Chiavenato (1999), la importancia del desempeño laboral recae en los trabajadores, que logren comprender cuáles son sus funciones, los procedimientos que deben seguir, las políticas a obedecer y los propósitos que deben efectuar. Una excelente forma de perfeccionar el desempeño laboral es que exista la motivación constante, y hacia ello se debe emplear diversas técnicas de tal como que, al delegarles una mayor autoridad, significativas responsabilidades, condecorar los logros obtenidos e invitar a un buen clima laboral.

Fajardo (2017), manifiesta que la importancia de esta perspectiva habita en que constituye la posición más notable con la que cuenta una empresa. Pues claro está, que los elementos que acompañan al desempeño, están determinados por las actitudes interpersonales que desempeñan las personas, en aras de crear condiciones que fortalezcan los aspectos de rendimiento, productividad, buen clima laboral; pero, sobre todo, que tenga una función exclusivamente unilateral.

Sin embargo, para Chiavenato (1999), las dimensiones del desempeño laboral se tomaron de tres maneras, las cuales tienen funciones distintas pero que se encuentran al mismo tiempo interrelacionados, los cuales son la aptitud, habilidad y cognición.

White (2007) en su libro “Emotions controlled by reason and consciousness”— nos dice que la potestad de la verdad compensara y nos ayudara a saber soportar y confortar

en toda adversidad. El culto a Cristo nos manifiesta su indiscutible valor al capacitar a quien la tiene para derrotar el desconsuelo. Coloca a los deseos, las efusiones y las emociones sometido al dominio de la conciencia y de la razón, y disciplina de la inteligencia para que circulen por canales saludables. Y en aquel momento el dialecto no quedará desamparado para denigrar a Dios por intermedio de palabras de deseos inmorales.

Yabar (2016), asevera que el mundo en el momento exige de personas proporcionadas en el mando de las relaciones interpersonales que le faciliten trabajar en equipo, razonables en el empleo de las emociones para que se puedan relacionar y conlleven a una condición expresiva dentro del mundo profesional. Existe por eso, un argumento de alta notabilidad estar al tanto de cómo funcionan las emociones, como desarrollarlas y entender a manejarlas en los diferentes contornos del quehacer de un individuo, sobre todo en el contorno laboral.

En definitiva, se analizó los constructos psicológicos y se recopiló dos perspectivas teóricas las cuales fueron fundamentales, la primera está orientada al abordaje de la inteligencia emocional propuesta por Goleman (1995), y la segunda está orientada al análisis del desempeño laboral por Chiavenato (2009). La indagación es de signo transeccional o transversal de tipo correlacional. Se pasó a estudiar a las principales entidades financieras: Interbank, Scotiabank, BBVA, Banco de Crédito del Perú y Mi banco, encuestándose a 124 trabajadores de las entidades mencionadas.

En relación a la instrumentalización, se han formulado dos instrumentos de recolección de datos y ambos han pasado por los filtros correspondientes, el primero de ellos con 25 ítems para la variable 1 y de 9 ítems para la variable 2 y con cinco alternativas de contestaciones. 1= Nunca, 2 = Casi Nunca, 3 = A veces, 4 = Casi Siempre, 5 = Siempre. Las mismas, fueron validados por tres jueces docentes de nuestra Universidad Peruana Unión: Mtro. José Eber Paz Vílchez, Mtro. Amado Arce Cobeñas y Mtro. Kelita Guillen López.

Materiales y Métodos

Esta investigación utilizó el tipo de estudio aplicado, correlacional, puesto que se analizó cómo se maneja la “Relación de la inteligencia emocional y el desempeño laboral del talento humano en las principales entidades financieras, Tarapoto”.

Según Hernandez, Fernández, & Baptista (2014), “El estudio correlacional posee como objetivo conocer la correlación de agrupación que existen entre dos o más conocimientos, variables “El método mantiene cohesión y coherencia.

El diseño del estudio es no experimental y con muestreo no probabilístico por conveniencia, puesto que Hernandez, Fernández, & Baptista (2014), señalan que “la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación o los propósitos del investigador”, porque no se manipuló deliberadamente las variables planteadas y se realizó a un número determinado de cada entidad bancaria, asimismo, nuestra muestra es finita por el

número de población encuestada. Al mismo tiempo, fue de tipo colateral, pues se reunió los datos en un tiempo adecuado exacto, admitiendo demostrar la información, así como se obtuvo en un espacio y tiempo determinado.

Participantes

El estudio se ejecutó con el reporte obtenido del talento humano de las principales entidades financieras (BBVA, Scotiabank, Interbank, Banco de Crédito del Perú y Mibanco). Se realizó en el año 2020, desde el mes de marzo hasta el mes de mayo, teniendo una población de 400 colaboradores y una muestra finita de 124, en la cual es necesario precisar los criterios fundamentales que permitieron emplear dicha muestra; Primero, al tratarse de una población finita, se elaboró un plan de acción acorde a los nuevos estándares de nacionales del servicio al cliente con la exclusiva finalidad de identificar patrones o conductas puestas en evidencia dentro de las instituciones. En segundo lugar, todos los colaboradores que han participado de este proyecto, se encuentran habilitados y/o laborando dentro de los bancos en estudio. No obstante, donde los participantes en términos porcentuales fueron 4% del BBVA, 12.9% del BCP, 27.4% del Interbank, 48.3% de Mibanco y 7.4% del Scotiabank.

Instrumentos

La investigación según Hernandez, Fernández, & Baptista (2014) dictamina que estará en base al diseño no experimental “ilustraciones que se vinculan sin la adulteración voluntaria de las variables y además que solo se observan los anómalos en su ambiente natural para estudiar”

Donde:

—————X Y

X: Inteligencia Emocional

Y: Desempeño Laboral

La recopilación de antecedentes estuvo apoyada en la encuesta virtual, conformada por un cuestionario para calcular la inteligencia emocional se manipuló el instrumento adaptado y validado de Elera (2016) que está estructurado por cinco dimensiones planteadas en Goleman (1995) en su libro Emotional Intelligence; donde está establecido por 25 ítems, las cinco dimensiones contienen 5 ítems cada una.

Para la variable desempeño laboral, se utilizó el instrumento de Chiavenato (2009) el cual está conformado por 9 ítems, las tres dimensiones contienen 3 ítems cada uno.

Asimismo, nuestro instrumento fue validado por tres jueces docentes de nuestra Universidad Peruana Unión: Mtro. José Eber Paz Vílchez, Mtro. Amado Arce Cobeñas y Mtro. Kelita Guillen López.

Análisis de datos

En primer lugar, para la recopilación de los antecedentes, se proyectó una encuesta a través del formulario Google forms, realizando una recreación de la encuesta donde se ingresó toda la información necesaria para su elaboración; las evaluaciones se llevaron a cabo de manera online. Posteriormente, los encuestados recibieron el link con sus respectivas instrucciones, en donde cada colaborador tardó entre 2 a 5 minutos para completar ambos cuestionarios.

Finalmente, para procesar los datos recolectados, se introdujeron al programa SPSS 25, una muestra de 124 colaboradores de las áreas: operaciones, de negocios y nivel gerencial, para ser depurados; con el propósito de conseguir los datos estadísticos proporcionados a la investigación. Realizando el análisis de prueba de normalidad se consideró al coeficiente de Rho Spearman, porque la prueba de significancia es menor a 0,05 (La aproximación moderna al problema de averiguar si un valor observado de ρ es significativamente diferente de cero (siempre tendremos $-1 \leq \rho \leq 1$) es calcular la probabilidad de que sea mayor o igual que el ρ esperado). Asimismo, se detallan los valores de interpretación de acuerdo a la siguiente tabla:

Tabla 2. Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman.

| Valor de <i>rho</i> | 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 negativa muy baja |
| 0 | Correlación nula |
| 0.01 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 |

Resultados y Discusión

En, esta etapa se presentó la comparativa del efecto logrado después de haber hecho la recolección de la información y procesado los datos. Primero, se inició haciendo un análisis de fiabilidad del instrumento (alfa de Cronbach) donde se obtuvo un valor de 0,951 de inteligencia emocional y 0,916 en desempeño laboral, luego presentamos el

perfil sociodemográfico de los colaboradores, información importante que nos permitirá conocer mejor a nuestros colaboradores, asimismo analizamos datos descriptivos de las variables y dimensiones; segundo, se realizó un análisis estadístico inferencial para poder proporcionar respuesta a los objetivos planteados en el estudio realizado. Sin embargo, para saber que método de las pruebas de normalidad, realizamos la prueba de Kolmogorov donde se obtuvo resultado del nivel de significancia de 0,000 para variables y dimensiones, por tanto, utilizamos pruebas no paramétricas como el coeficiente de Spearman.

Resultados 1

Inteligencia emocional y Desempeño laboral del talento humano de las principales entidades financieras, Tarapoto, 2020.; por medio del análisis estadístico Spearman (Rho) se logró el coeficiente de 0,467 (correlación positiva media) y un p valor igual a 0,000 (p-valor < 0.05), consiguientemente, se objeta la hipótesis nula y se aprueba la hipótesis alterna, por consiguiente, la inteligencia emocional se relaciona elocuentemente con el desempeño laboral en el talento humano. Mostrando que el mayor nivel de desempeño laboral se debe al aumento de su inteligencia emocional.

Tabla 8

Relación entre la inteligencia emocional y desempeño laboral

| Inteligencia emocional | Desempeño laboral | | |
|------------------------|-------------------|---------|-----|
| | Spearman (Rho) | p-valor | N |
| | 0,467 | 0,000 | 124 |

Resultados 2

Autoconciencia y el desempeño laboral del talento humano de las principales entidades financieras, Tarapoto, 2020. Se obtuvo un coeficiente de correlación Spearman positiva media de 0.623, de esta manera se adquirió un p valor igual a 0,000 (p-valor < 0.05). Teniendo los datos presentados anteriormente se reúne los elementos suficientes para aceptar la hipótesis alterna (H1) y se objeta la hipótesis nula (H0). Las estrategias que se implementen o promuevan en la organización por mejorar el nivel de autoconciencia, están estrictamente relacionados con el desempeño dentro de sus centros laborales.

Tabla 1

Relación entre autoconciencia y desempeño laboral

| Autoconciencia | Desempeño laboral | | |
|----------------|-------------------|---------|-----|
| | Spearman (Rho) | p-valor | N |
| | 0,623 | 0,000 | 124 |

Resultados 3

El autocontrol y desempeño laboral del talento humano de las principales entidades financieras, Tarapoto, 2020. Se obtuvo un coeficiente de correlación Spearman positiva media de 0,658, de esta forma se alcanzó un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} < 0.05$). Con los datos mostrados precedentemente se reúne los elementos suficientes para aceptar la hipótesis alterna (H1) y se objeta la hipótesis nula (H0), lo cual nos indica que existe relación significativa entre el autocontrol y desempeño laboral de los colaboradores de las principales entidades financieras, Tarapoto, 2020. Las estrategias que se implementen o promuevan en la organización por mejorar el nivel de autocontrol, están estrictamente relacionados con el desempeño dentro de sus centros laborales.

Tabla 2

Relación entre el autocontrol y el desempeño laboral

| | Spearman (Rho) | p-valor | N |
|-------------|----------------|---------|-----|
| Autocontrol | 0,658 | 0,000 | 124 |

Resultado 4

La motivación y el desempeño laboral del talento humano de las principales entidades financieras, Tarapoto, 2020. Se obtuvo un coeficiente de correlación Spearman positiva media de 0,567, de esta forma se alcanzó un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} < 0.05$). Con los datos mostrados precedentemente se reúne los elementos suficientes para aceptar la hipótesis alterna (H1) y se objeta la hipótesis nula (H0), es expone que preexiste relación demostrativa entre la motivación y desempeño laboral de los colaboradores de las principales entidades financieras, Tarapoto, 2020. Por ende, las estrategias que se implementen o promuevan en la organización por mejorar el nivel de motivación, están estrictamente relacionados con el desempeño dentro de sus centros laborales.

Tabla 3

Relación entre motivación y el desempeño laboral

| | Spearman (Rho) | p-valor | N |
|------------|----------------|---------|-----|
| Motivación | 0,567 | 0,000 | 124 |

Resultado 5

o
l
a
b
o
r
a

| | | 1 | | |
|--|----------------|-------------|---|-----|
| | Spearman (Rho) | p- valor | N | |
| | 0,567 | 0,000 | | 124 |

La empatía y el desempeño laboral del talento humano de las principales entidades financieras, Tarapoto, 2020. Se obtuvo un coeficiente de correlación Spearman positiva media de 0,662, de esta manera se consiguió un p valor igual a 0,000 (p-valor < 0.05). Con los datos mostrados precedentemente se agrupa los elementos suficientes para aceptar la hipótesis alterna (H1) y se objeta la hipótesis nula (H0); es decir, existe

relación significativa entre la empatía y desempeño laboral de los colaboradores de las principales entidades financieras, Tarapoto, 2020. Por ende, las estrategias que se implementen o promuevan en la organización por mejorar el nivel de empatía, están estrictamente relacionados con el desempeño dentro de sus centros laborales.

| Empatía | Desempeño laboral | |
|----------|------------------------|-------|
| | Spearman (Rho) p-valor | N |
| Tabla 12 | 0,662 | 0,000 |
| | | 124 |

Relación entre empatía y el desempeño laboral

Resultado 6

Las relaciones interpersonales y el desempeño laboral del talento humano de las principales entidades financieras, Tarapoto, 2020. Se obtuvo un coeficiente de correlación Spearman positiva media de 0,621, de esta manera se consiguió un p valor igual a 0,000 (p-valor < 0.05). Con los datos mostrados precedentemente se agrupa los elementos suficientes para aceptar la hipótesis alterna (H1) y se objeta la hipótesis nula (H0), indicando que preexiste relación explicativa entre las relaciones interpersonales y desempeño laboral de los colaboradores de las principales entidades financieras, Tarapoto, 2020. Las estrategias que se implementen o promuevan en la organización por mejorar el nivel de relaciones interpersonales, están estrictamente relacionados con el desempeño dentro de sus centros laborales.

Tabla 13

Relación entre relaciones interpersonales y el desempeño laboral

| Relaciones Interpersonales | Desempeño laboral | | |
|----------------------------|-------------------|---------|-----|
| | Spearman (Rho) | p-valor | N |
| | 0,621 | 0,000 | 124 |

Discusión

La importancia y propósito de este artículo fue corroborar la “Relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral del talento humano de las principales entidades financieras, Tarapoto, 2020”, a través del instrumento como la encuesta virtual que nos permitió evaluarlos pese a la situación crítica que estamos afrontando

que es la pandemia, para poder recopilar datos de cada entidad financiera sin obstruir su tiempo en su centro laboral. En el informe al objetivo general, se descubrió que si está relacionado entre las variables de estudio p-valor 0,000; por lo tanto, nos indica que a mayor inteligencia emocional mejor desempeño laboral del talento humano de las principales entidades financieras de la ciudad de Tarapoto.

Antecedentes idénticos se consideran en la tesis elaborado por Cruz & Vargas (2017) el cual concluye que los docentes en la variable del desempeño laboral fueron satisfactorios ya que el 72% de los docentes, puesto que, el análisis estadístico de correlación se basó de Spearman. Basurto & Guardiola (2015) conforme a los resultados conseguidos se obtiene determinar que sí preexiste un efecto positivo y demostrativa en nivel alto de la IE sobre el nivel de desempeño laboral. Para Guzmán & Mayta (2018) teniendo como diseño de la investigación básica, descriptivo correlacional y no experimental, y teniendo una población de 32 colaboradores, por el cual demuestran en base a los resultados de 59.4% de los colaboradores de la Dirección de Comunicaciones de la DRTC Cusco – 2018, donde la correlación de Spearman es 0,465.

Asimismo, Bueno (2017), en su exploración sobre “La Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral de los trabajadores del Banco de la Nación Tacna, 2017” asumió como objetivo principal comprobar “La relación de la Inteligencia Emocional con el Desempeño Laboral de los trabajadores del Banco de la Nación Tacna, periodo 2017”. Se manipuló una muestra no probabilística intencional de 40 trabajadores. El tipo de investigación corresponde a una descriptiva – relacional y el diseño es no Experimental, además se manejó la prueba de Correlación de Spearman para establecer la conexión entre la variable Inteligencia Emocional y Desempeño Laboral, manejando un nivel de confianza del 95%, el nivel de correlación alcanza un valor de 0.926 reflejando la correlación positiva fuerte dentro de la Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral, con ello se demuestra la hipótesis general, concluyendo cuánto de relación posee la Inteligencia Emocional con el Desempeño Laboral de los trabajadores del Banco de la Nación Tacna, periodo 2017.

Del mismo modo, Azán & Díaz (2019), en su investigación “El clima laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Socopur S.A.C-2018”, dispuso como objetivo determinar el Clima Laboral y su relación con el Desempeño Laboral de los colaboradores, alcanzando un efecto en el cual el Clima laboral se relaciona moderadamente alta con el desempeño laboral de los colaboradores, a su vez se obtuvo un resultado de correlación rho Spearman obtuvo el valor de 0.550, y teniendo como referencia que su valor de $p = 0.000$, entonces nos muestra que se accede a la Hipótesis alterna, siempre que, a mejor nivel de clima laboral, el nivel del desempeño laboral crecerá.

Así también, Tarrillo (2018), en su investigación “Inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral en los docentes de la universidad peruana unión filial Tarapoto, 2017”. Asumió como objetivo determinar si preexiste relación significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de su título de investigación. Dando un resultando donde indica que si existe relación considerable a través de inteligencia emocional y desempeño laboral ($r = 0.669^{**}$; $p < 0,01$); en el cual se concluye que a mejor aceptación exista entre la inteligencia emocional en los docentes significativo será su desempeño laboral.

Igualmente, Cercado & Gonzales (2017), nos ilustra en la indagación sobre “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de San Martín, Tarapoto 2016”, sustentó a modo de propósito detallar “la relación entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral”, obteniendo como logro donde se revela una correlación a través de la dimensión personal y satisfacción laboral es positiva y en gran medida demostrativa, ($r = .901$; $p = .000$), demostrando, a mayor clima mayor será la satisfacción laboral. De esta manera, en la dimensión involucrada se halló relación altamente demostrativa ($r = .887^{**}$; $p = 0.00$), obteniendo una interpretación que a mejor comprensión significativo será la satisfacción laboral. Al referirse a la variable predictor y de criterio nos hallamos con la sorpresa de que no preexiste correlación entre las variables de estudio ($r = .130$; $p = .195$), adquiriendo como indicación que el clima laboral no tiene relación ninguna en la satisfacción laboral en la muestra indagada.

Existieron diferencias significativas en la inteligencia emocional según el desempeño laboral del talento humano en las principales entidades financieras materia de estudio, es por ello que nuestros resultados indicaron que existe relación entre ambos, porque analizando cada variable se observó un punto medio.

Conclusiones

En presente artículo de investigación se demostró que existe relación significativa estadísticamente positiva, ya que se obtuvo un nivel de Spearman (Rho)= $0,467$, $p < 0,000$ entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral. Por tanto, el talento humano que tienen una inteligencia emocional adecuada o que saben controlar sus emociones, tienden a obtener una buena autoconciencia, autocontrol, motivación, empatía y relaciones interpersonales, todo ello gracias a que desarrollaron una inteligencia emocional determinante; existe a su vez un significativo porcentaje en la mejora del desempeño laboral donde algunos colaboradores presentaron el nivel alto de inteligencia emocional, por ende, esto influye significativamente en el desempeño laboral del talento humano de las principales entidades financieras de la ciudad de Tarapoto, 2020.

Primero: Se determinó que, si existe relación directa, muy alta y significativa entre el desempeño laboral y la dimensión de autoconciencia de la variable inteligencia emocional del talento humano de las principales entidades financieras de la ciudad de Tarapoto, 2020; habiéndose un p valor igual a $0,623$ en la rho de Spearman.

Segunda: Se determinó que, si existe relación directa y significativa muy alta entre el desempeño laboral y la dimensión autocontrol de la variable inteligencia emocional del talento humano de las principales entidades financieras de la ciudad de Tarapoto, 2020; habiéndose obtenido un p-valor igual a $0,658$ en la rho de Spearman.

Tercera: Se preciso que, preexiste una relación directa y significativa muy alta entre el desempeño laboral y la dimensión motivación de la variable inteligencia emocional del talento humano de las principales entidades financieras de la ciudad de Tarapoto, 2020; habiéndose obtenido un p valor igual $0,567$ en la rho de Spearman.

Cuarta: Se determino que, existe una relación directa alta y significativa entre el desempeño laboral y la dimensión empatía de la variable inteligencia emocional del talento humano de las principales entidades financieras de la ciudad de Tarapoto, 2020; habiéndose obtenido un p valor igual a 0,662 en la rho de Spearman.

Quinta: Se determino que, si existe relación directa alta y significativa entre el desempeño laboral y la dimensión relaciones interpersonales de la variable inteligencia emocional del talento humano de las principales entidades financieras de la ciudad de Tarapoto, 2020; habiéndose obtenido un p valor igual a 0,621 en la rho de Spearman.

Recomendaciones

Se recomienda que los jefes de cada institución financiera deben enfocarse más en los individuos que trabajen con clientes directos como es el caso de los colaboradores en ventanilla y plataforma, para el mejor desempeño laboral del personal.

Se debe adecuar el ambiente de trabajo para lograr una buena iluminación, el color para el mejor desenvolvimiento; tanto como persona y profesional de tal manera el talento humano tendrá un campo de trabajo de mejora día a día, superando las tareas que tienen que desempeñar.

Deberían realizar exploraciones con la muestra de los colaboradores de las principales entidades financieras de la ciudad de Tarapoto, considerando como variables el manejo de estrés, calidad de vida, para así se pueda obtener un perfil más completo y claro.

A nivel organizacional, es fundamental que las principales entidades financieras de la ciudad de Tarapoto, donde se realizó la investigación, consideren los resultados obtenido para implementar programas orientados a compromiso organizacional y personal de sus colaboradores.

Finalmente, se recomienda capacitación y concientización a los jefes de las distintas áreas como a la parte gerencial, para así iniciar al conocimiento de la inteligencia emocional, con la finalidad de, causar motivación a todos los colaboradores a un cambio en su desarrollo personal, tanto para el bienestar intrapersonal e interpersonal.

Referencias

- Azán, I., & Díaz, M. (2019). *El clima laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Socopur S.A.C-2018*. Peruana Unión.
- Basurto, K., & Guardiola, C. (2015). Inteligencia emocional y desempeño laboral de los directivos del corporativo adventista del norte de México. *Apuntes Universitarios*, 0(1), 69–78. <https://doi.org/10.17162/au.v0i1.82>
- Bueno, W. (2017). Inteligencia Emocional Y Desempeño Laboral De Los Trabajadores Del Banco De La Nación Tacna, 2017. Retrieved from <http://www.upt.edu.pe/upt/web/home/contenido/100000000/65519409>
- Cercado, K., & Gonzales, K. (2017). *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en*

- trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de San Martín, Tarapoto 2016*. Retrieved from
file:///C:/Users/MARIANA/Documents/1ACTITUDES_ADOLESCENTES_JIME
NEZ_PENA_YESSENIA_MARIBEL.pdf
- Chiavenato, I. (1999). *Administración de recursos humanos*. Retrieved from
<http://www.itescam.edu.mx/principal/sylabus/fpdb/recursos/r91760.PDF>
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*.
- Cruz, I., & Vargas, A. (2017). Inteligencia emocional y desempeño laboral en docentes del Gimnasio Nueva América (Fundación Universitaria Los Libertadores). Retrieved from <http://repository.libertadores.edu.co/handle/11371/1240>
- Elera, B. (2016). *Tesis Estudio de la Inteligencia emocional de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú Agencia Sechura - Año 2016*. UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA.
- Fajardo, R. (2017). *La inteligencia emocional y desempeño laboral de las teleoperadoras de ESSALUD EN LINEA LIMA - 2017 TESIS*.
- Goleman, D. (1995). *Emotional Intelligence*.
- Goleman, D. (1996). *Inteligencia Emocional* (Editorial).
- Goleman, D. (2004). ¿Qué hace a un líder? In *Harvard Business Review* (Vol. 82).
- Guzmán, M., & Mayta, M. (2018). *Inteligencia emocional y desempeño laboral en el área de comunicaciones de la dirección regional de transportes y comunicaciones cusco-2018*. Universidad Andina del Cusco.
- Hernandez, R., Batista, M., & Fennandez, C. (2014). Metodología de la investigación. In *sexta edición* (Vol. 6).
- Hernandez, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION. In *Interamerica Editores SA*. Mexico.
- Tarrillo Paredes, J. (2018). Inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral en los docentes de la Universidad Peruana Unión filial Tarapoto, 2017. Universidad Peruana Union.
- White, E. G. (2007). Mente, Cárcer y personalidad 2. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53, 619–625.
<https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Yabar, K. (2016). *NIVELES DE INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL DE SALUD ADMINISTRATIVO DE LA MICRO RED LA MOLINA - CIENEGUILLA*. UNIVERSIDAD SAN MARTIN DE PORRES.