

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de **ADMINISTRACIÓN**

“INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU RELACIÓN
CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
COLABORADORES DE LA EMPRESA CEYCA
SERVICIOS GENERALES Y CONSTRUCCIÓN
S.A.C. CAJAMARCA, 2023”

Tesis para optar al título profesional de:

Licenciada en Administración

Autora:

Yesica Pérez Rabanal

Asesor:

Mg. Lic. Sarai Nelly Samán Chingay

<https://orcid.org/0000-0001-5322-1497>

Cajamarca - Perú

JURADO EVALUADOR

| | | |
|---|------------------------------------|---------------|
| Jurado 1 Presidente(a) | Jhaquelin Mareli Mendoza Castañeda | 47672797 |
| | Nombre y Apellidos | Nº DNI |

| | | |
|-----------------|-----------------------------------|---------------|
| Jurado 2 | Liliana Beatriz Carrillo Carranza | 40730539 |
| | Nombre y Apellidos | Nº DNI |

| | | |
|-----------------|-------------------------------|---------------|
| Jurado 3 | Cristhian Paúl Céspedes Ortiz | 26732973 |
| | Nombre y Apellidos | Nº DNI |

INFORME DE SIMILITUD

“INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA CEYCA SERVICIOS GENERALES Y CONSTRUCCIÓN S.A.C. CAJAMARCA, 2023”

INFORME DE ORIGINALIDAD



TABLA DE CONTENIDO

| | |
|---------------------------------------|-----------|
| JURADO EVALUADOR | 2 |
| INFORME DE SIMILITUD | 3 |
| DEDICATORIA | 4 |
| AGRADECIMIENTO | 5 |
| TABLA DE CONTENIDO | 6 |
| ÍNDICE DE TABLAS | 7 |
| ÍNDICE DE FIGURAS | 9 |
| RESUMEN | 10 |
| CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN | 11 |
| 1.1. Realidad problemática | 11 |
| 1.2. Formulación del problema | 25 |
| 1.3. Objetivos | 26 |
| CAPÍTULO II: METODOLOGÍA | 29 |
| CAPÍTULO III: RESULTADOS | 37 |
| CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES | 51 |
| REFERENCIAS | 58 |
| ANEXOS | 62 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|--|-----|
| Tabla 1 Categorización por niveles de acuerdo a las puntuaciones de la variable inteligencia emocional | 380 |
| Tabla 2 Categorización por niveles de acuerdo a las puntuaciones de la variable desempeño laboral | 381 |
| Tabla 3 Prueba de normalidad de datos de las variables y dimensiones | 382 |
| Tabla 4 Interpretación de coeficiente de correlación de Spearman..... | 383 |
| Tabla 5 Relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral | 38 |
| Tabla 6 Nivel de inteligencia emocional en los colaboradores de la empresa CEYCA Servicios Generales y Construcción S.A.C..... | 39 |
| Tabla 7 Nivel de la dimensión componente intrapersonal en los colaboradores de la empresa CEYCA Servicios Generales y Construcción S.A.C..... | 39 |
| Tabla 8 Nivel de la dimensión componente interpersonal en los colaboradores de la empresa CEYCA Servicios Generales y Construcción S.A.C..... | 40 |
| Tabla 9 Nivel de la dimensión adaptabilidad en los colaboradores de la empresa CEYCA Servicios Generales y Construcción S.A.C..... | 40 |
| Tabla 10 Nivel de la dimensión manejo de estrés en los colaboradores de la empresa CEYCA Servicios Generales y Construcción S.A.C..... | 41 |
| Tabla 11 Nivel de la dimensión estado de ánimo general en los colaboradores de la empresa CEYCA Servicios Generales y Construcción S.A.C..... | 42 |
| Tabla 12 Nivel de desempeño laboral en los colaboradores de la empresa CEYCA Servicios Generales y Construcción S.A.C..... | 43 |

| | |
|--|----|
| Tabla 13 Nivel de la dimensión desempeño de tareas en los colaboradores de la empresa CEYCA Servicios Generales y Construcción S.A.C. | 44 |
| Tabla 14 Nivel de la dimensión desempeño contextual en los colaboradores de la empresa CEYCA Servicios Generales y Construcción S.A.C. | 44 |
| Tabla 15 Nivel de la dimensión desempeño contraproducente en los colaboradores de la empresa CEYCA Servicios Generales y Construcción S.A.C. | 45 |
| Tabla 16 Relación entre componente intrapersonal y desempeño laboral | 46 |
| Tabla 17 Relación entre componente interpersonal y desempeño laboral | 47 |
| Tabla 18 Relación entre adaptabilidad y desempeño laboral | 48 |
| Tabla 19 Relación entre manejo de estrés y desempeño laboral | 49 |
| Tabla 20 Relación entre estado de ánimo general y desempeño laboral | 50 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|--|----|
| Figura 1 Diagrama de diseño no experimental - correlacional | 30 |
| Figura 2 Evidencia de la aplicación de los cuestionarios | 75 |

RESUMEN

Esta investigación se ejecutó bajo el objetivo general de determinar la relación entre la inteligencia emocional y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa CEYCA Servicios Generales y Construcción S.A.C. Cajamarca, 2023, para ello se tomó en cuenta un diseño metodológico no experimental, de tipo cuantitativo según su enfoque y nivel correlacional. Se contó con la participación del total de colaboradores constituido por 20 personas, haciendo uso de la muestra censal. Al respecto, se empleó la técnica de la encuesta para la recolección de datos mediante dos cuestionarios estandarizados, altamente válidos y confiables. Como resultados se encontró que el nivel de inteligencia emocional es medio de acuerdo al 70,0% de los colaboradores, mientras que, el 50,0% presenta un nivel de desempeño laboral promedio. Gracias al análisis estadístico, se demostró que sí existe una relación positiva de grado alto entre la inteligencia emocional y desempeño laboral ($p_valor < ,05$; $r: ,908$) en los colaboradores de la empresa CEYCA Servicios Generales y Construcción S.A.C. Cajamarca, 2023, manifestando que cada vez que se mejore la inteligencia emocional del colaborador se tendrá un mayor desempeño.

PALABRAS CLAVES: inteligencia emocional, desempeño laboral, sector construcción

NOTA

El contenido de la investigación no se encuentra disponible en **acceso abierto**, por determinación de los propios autores amparados en el Texto Integrado del Reglamento RENATI, artículo 12.

REFERENCIAS

- Arias, J. (2020). *Proyecto de tesis: Guía para la elaboración*. Enfoques Consulting EIRL.
<http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2236>
- Arias, J., & Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Enfoques
Consulting EIRL. <http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260>
- Arquinigo, Y. (2020). *Inteligencia emocional y desempeño laboral de los colaboradores de
la empresa Servician S.A.C., Rímac 2020* [Tesis de Licenciatura, Universidad César
Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/59400>
- Bolívar, M., & Cerna, B. (2020). *La inteligencia emocional y su relación con el desempeño
laboral de los trabajadores de Altos Andes S.A.C, Surquillo-Lima, en el año 2020*
[Tesis de Licenciatura, Universidad San Martín de Porres].
<https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/7494>
- Briones, D. (2020). *La inteligencia emocional y el desarrollo de competencias gerenciales
de las empresas Adefor, Cosid S.R.L, empresa soluciones y servicios S.A.C –
Cajamarca 2019* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Cajamarca].
<http://repositorio.unc.edu.pe/handle/20.500.14074/4121>
- Briones, T., & Isabel, D. (2022). *El manejo de la inteligencia emocional y el rendimiento
laboral en los colaboradores de la empresa Autonort Cajamarca, S. A. C, durante la
etapa de pandemia del año 2021* [Tesis de Maestría, Universidad Privada del Norte].
<http://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/6233753>
- Bustamante, G., Carvajal, G., Díaz, C., Vásquez, J., & Ramírez, R. (2020). *Metodología e
investigación: Una discusión a propósito de la teoría de campo*. Editorial de la
Universidad Pedagógica Nacional.
<https://www.digitaliapublishing.com/a/68192/metodologia-e-investigacion--una-discusion-a-proposito-de-la-teoria-de-campo>

- Campos, L. (2022). Validación de la escala desempeño laboral individual en colaboradores peruanos. *Revista de Investigación en Psicología*, 25(1), 63-81. <https://doi.org/10.15381/rinvp.v25i1.21920>
- Capgemini Research Institute. (2019, octubre 21). Informe sobre inteligencia emocional. *Capgemini Spain*. <https://www.capgemini.com/es-es/noticias/notas-de-prensa/informe-sobre-inteligencia-emocional/>
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones*. Mc Graw Hill. <http://repositorio.uasb.edu.bo/handle/54000/1145>
- Chiavenato, I. (2019). *Introducción a la teoría general de la administración: Una visión integral de la moderna administración de las organizaciones* (Décima edición). McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2021). *Gestión de Talento Humano*. Independently Published.
- Dionicio, Y. (2020). *Inteligencia emocional y desempeño laboral en los trabajadores de una empresa gráfica de Trujillo* [Tesis de Maestría, Universidad Privada del Norte]. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/24083>
- Fullea, V. (2021). *Inteligencia emocional en los obreros industriales y su relación con el desempeño laboral* [Tesis de Licenciatura, Universitat Jaume I]. <https://repositori.uji.es/xmlui/handle/10234/194120>
- Gálvez, M. (2022). *Inteligencia emocional y desempeño laboral de una empresa outsourcing—2021* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/79264>
- García, J. (2016). *Metodología de la investigación para Administradores* (21 Ed.). Ediciones de la U. https://books.google.com.pe/books/about/Metodolog%C3%ADa_de_la_investigaci%C3%B3n_para_a.html?id=SHtayQEACAAJ&redir_esc=y

- García, R. (2020). *La inteligencia emocional fuente del fortalecimiento de la comunicación organizacional y el liderazgo eficaz en las organizaciones multinacionales ubicadas en el complejo empresarial de Costa del Este en Ciudad de Panamá, Panamá* [Tesis de Maestría, Universidad EAN].
<https://repository.universidadean.edu.co/handle/10882/10106>
- Goleman, D. (2015). *Cómo ser un líder: ¿Por qué la inteligencia emocional sí importa?* Penguin Random House Grupo Editorial España.
- Goleman, D. (2018). *Inteligencia emocional en la empresa (Imprescindibles)*. Penguin Random House Grupo Editorial España.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta). McGraw-Hill. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Editorial Mc Graw Hill Education.
<https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
- Hilma, G. (2023). *Liderazgo directivo y el desempeño laboral en una empresa Constructora S.A., Lima, 2022* [Tesis de Licenciatura, Universidad Las Américas].
<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/xmlui/handle/123456789/3723>
- La Rosa, J. (2023, agosto 6). *Inteligencia emocional: ¿Por qué es clave en el desarrollo profesional y la vida laboral?* Diario Gestión. <https://gestion.pe/mix/vida-laboral/inteligencia-emocional-por-que-es-clave-en-el-desarrollo-profesional-y-la-vida-laboral-noticia/>
- Leal, M. (2022). *La inteligencia emocional en las empresas hace que aumente la productividad hasta en un 20%*. RRHH Digital.
<https://www.rrhhdigital.com/secciones/bienestar/153161/La-inteligencia-emocional-en-las-empresas-hace-que-aumente-la-productividad-hasta-en-un-20>

- Morgado, I. (2017). *Emociones corrosivas: Cómo afrontar la envidia, la codicia, la culpabilidad, la vergüenza, el odio y la vanidad*. Editorial Ariel.
- Mucha, L., & Lora, M. (2021). *Técnica de muestreo para investigación cuantitativa: Aplicación informática*. Fondo Editorial Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/78250>
- Navarro, P. (2018). *Dirige tu vida: Descubre las habilidades sociales y emocionales que te conducirán al éxito personal*. Editorial Planeta.
- Oliva, J., & Acosta, D. (2020). *Influencia de las emociones como factor de éxito en el desempeño laboral* [Tesis de Licenciatura, Universidad Técnica del Norte]. <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/10621>
- Rachel, G. (2020, marzo 16). El liderazgo que transforma. *ContentLab*. <https://especial.elcomercio.pe/prevencion/rachel-gabel/>
- Racheli, G. (2013, agosto 22). *La inteligencia emocional explica hasta un 30% de los logros de los ejecutivos*. Noticias Gestión. <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/inteligencia-emocional-explica-30-logros-ejecutivos-46326-noticia/>
- Solares, M. (2019, octubre 28). *La inteligencia emocional en la empresa*. LinkedIn. <https://es.linkedin.com/pulse/la-inteligencia-emocional-en-empresa-m-j-solares-nualart>
- Suarez, J., & Esmeralda, M. (2021). *Inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral en la Compañía Constructora H&M Ingenieros S.A.C., de Trujillo* [Tesis de Maestría, Universidad Privada del Norte]. <http://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/4724327>
- Ugarriza, N., & Pajares, L. (2005). La evaluación de la inteligencia emocional a través del inventario de BarOn ICE: NA, en una muestra de niños y adolescentes. *Persona*, 8(8), 11-58. <https://doi.org/10.26439/persona2005.n008.893>