

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/>
- Rachel, 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>