



UNIVERSIDAD  
PRIVADA  
DEL NORTE

# ESCUELA DE POSTGRADO Y ESTUDIOS CONTINUOS

INTELIGENCIA EMOCIONAL Y MOTIVACIÓN  
LABORAL EN LOS COLABORADORES DE UNA  
ENTIDAD FINANCIERA EN CAJAMARCA, 2020.

Tesis para optar el grado **MAESTRO** en:  
DIRECCIÓN Y GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

**Autora:**

Sanchez Vargas Tatiana Taisbel

**Asesor:**

Maestro Llaque Quiroz, Juan Carlos

Cajamarca – Perú

2020

## **Resumen**

El presente trabajo intitulado: “Inteligencia emocional y motivación laboral en los colaboradores de una entidad financiera en Cajamarca, 2020” tuvo como propósito determinar en qué medida la variable inteligencia emocional se relaciona con la variable motivación laboral.

El enfoque metodológico utilizado para este estudio fue cuantitativo, de tipo correlacional, de diseño transversal, y consideró la aplicación de una encuesta, tomando como instrumento dos cuestionarios en escala de Likert. Para la variable inteligencia emocional se consideró 35 ítems y el cuestionario fue aplicado a los 25 colaboradores de una entidad financiera en Cajamarca. Tomó en cuenta cuatro dimensiones: conciencia de uno mismo, autogestión, empatía y habilidades sociales. En tanto que para la variable motivación se consideró 28 ítems y el cuestionario fue aplicado a la misma muestra y tomó en cuenta dos dimensiones: extrínseca e intrínseca. Tras la aplicación de los cuestionarios, se procedió a la tabulación y la elaboración de tablas estadísticas correspondientes.

El estudio de campo y su correspondiente análisis respondieron a la pregunta ¿Cómo la inteligencia emocional se relaciona con la motivación laboral en los colaboradores de una entidad financiera en Cajamarca, 2020? Los resultados obtenidos evidenciaron que la inteligencia emocional se relaciona de manera directa con la motivación laboral en el colaborador de una entidad financiera en Cajamarca, 2020.

Palabras claves: inteligencia emocional, motivación laboral.

## **Abstract**

The present work entitled: "Emotional intelligence and its relationship with the work motivation of the collaborator of a financial entity in Cajamarca, 2020" aimed to determine to what extent the variable emotional intelligence is related to the variable work motivation.

The methodological approach used for this study was quantitative, correlational, cross-sectional design, and it considered the application of a survey, using two Likert scale questionnaires as an instrument. For the emotional intelligence variable, 35 items were considered and the questionnaire was applied to the 25 collaborators of a financial entity in Cajamarca. It took into account four dimensions: self-awareness, self-management, empathy and social skills. For the motivation variable, 28 items were considered and the questionnaire was applied to the same sample and took into account two dimensions: extrinsic and intrinsic. After the application of the questionnaires, we proceeded to the tabulation and the elaboration of corresponding statistical tables.

The field study and its corresponding analysis answered the question: To what extent does the emotional intelligence is related to work motivation in the collaborator of a financial entity in Cajamarca, 2020? The results obtained showed that emotional intelligence is directly related to work motivation in the collaborator of a financial entity in Cajamarca, 2020.

Key words: emotional intelligence, work motivation.

## Tabla de contenido

Carátula .....	i
Resumen .....	ii
Abstract .....	iii
Dedicatoria y agradecimientos .....	iv
Tabla de contenido .....	v
Índice de figuras .....	vii
Índice de tablas .....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	9
I.1. Realidad problemática.....	9
I.2. Pregunta de investigación .....	10
I.2.1. Pregunta de investigación general .....	10
I.2.2. Preguntas de investigación específicas .....	10
I.3. Objetivos de investigación.....	11
I.3.1. Objetivo general .....	11
I.3.2. Objetivos específicos.....	11
I.4. Justificación de la investigación .....	11
I.5. Alcance de la investigación .....	12
II. MARCO TEÓRICO .....	13
II.1. Antecedentes.....	13
II.2. Bases Teóricas.....	14
II.2.1. Inteligencia Emocional.....	14
II.2.2. Motivación .....	25
III. HIPÓTESIS.....	52
III.1. Declaración de hipótesis .....	52
III.1.1. Hipótesis general.....	52
III.1.2. Hipótesis específicas.....	52
III.2. Operacionalización de variables .....	52
III.3. Propuesta de solución .....	55
IV. DESCRIPCIÓN DE MÉTODOS Y ANÁLISIS.....	60
IV.1. Diseño de la investigación.....	60
IV.2. Unidad de análisis .....	60
IV.3. Población.....	60
IV.4. Muestra.....	60
IV.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	60
IV.6. Métodos y procedimientos de análisis de datos .....	63
V. RESULTADOS .....	67

VI. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	72
VI.1. Discusión .....	72
VI.2. Conclusiones .....	74
VI.3. Recomendaciones .....	74
VII. REFERENCIAS .....	75
VIII. ANEXOS .....	77

## Índice de figuras

Figura 1. Dimensiones de la inteligencia emocional .....	17
Figura 2. Origen de la inteligencia emocional .....	18
Figura 3. Modelo simple del proceso de motivación .....	27
Figura 4. Teoría de los dos factores.....	33
Figura 5. Nivel de inteligencia emocional.....	65
Figura 6. Nivel de motivación laboral .....	65
Figura 7. Dimensiones de la motivación laboral .....	66
Figura 8. Dimensiones de la inteligencia emocional .....	67

## Índice de tablas

Tabla 1. Los cinco componentes de la inteligencia emocional en acción .....	20
Tabla 2. Modelos de inteligencia emocional .....	23
Tabla 3. Operacionalización de variables .....	52
Tabla 4. Matriz de marco lógico .....	55
Tabla 5. Cronograma de actividades: propuesta de mejora .....	56
Tabla 6. Presupuesto: propuesta de mejora .....	58
Tabla 7. Confiabilidad del Instrumento Motivación Laboral .....	61
Tabla 8. Confiabilidad del Instrumento Inteligencia Emocional .....	61
Tabla 9. Ficha técnica de inteligencia emocional.....	61
Tabla 10. Ficha técnica de motivación laboral .....	63
Tabla 11. Escala de Likert.....	64
Tabla 12. Escala valorativa Nivel Valores .....	64
Tabla 13. Dimensión: Conocimiento de uno mismo.....	65
Tabla 14. Dimensión: Autogestión .....	65
Tabla 15. Dimensión: Empatía .....	66
Tabla 16. Dimensión: Habilidades Sociales .....	66
Tabla 17. Dimensión: Motivación Extrínseca .....	66
Tabla 18. Dimensión: Motivación Intrínseca .....	66
Tabla 19. Prueba de Hipótesis - Coeficiente de Pearson .....	67
Tabla 20. Relación niveles de las dimensiones: inteligencia emocional y motivación laboral.....	68

## **NOTA DE ACCESO**

**No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales**



## VII. REFERENCIAS

- Amorós, E. (2016). *Comportamiento Organizacional: En busca de ventajas competitivas*. Chiclayo, Lambayeque, Perú. Escuela de Economía, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Arrabal, Eva (2018). *Inteligencia Emocional*. (Primera Edición). España. ELEARNING S.L.
- Bharwaney, G. (2010) *Vida emocionalmente Inteligente: Estrategias para incrementar el coeficiente emocional*. [Versión en línea]. España: Desclée de Brouwer. Recuperado el 14 de noviembre de 2012, de la base de datos E-libro, de la Biblioteca Digital UVEG.
- Castro, S.C., Meléndez, C.M. (2019). *Inteligencia emocional y motivación laboral en personal de salud de la central de esterilización del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima – 2017*. (Tesis de Maestría). Escuela de Posgrado. Universidad Privada Norbert Wiener, Lima, Perú.
- Chiavenato, I. (2017). *Comportamiento Organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones*. (Tercera Edición). México D.F. Mc Graw Hill.
- Chu, M. (2014). *Finanzas para no financieros*. (Cuarta Edición). Lima. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC).
- Fischman, D. & Matos, L. (2014). *Motivación 360° Cómo incrementarla en la vida y en la empresa*. (1era ed.). Lima: Planeta Perú S.A.C.
- Fragoso-Luzuriaga, R. (2015). Inteligencia emocional y competencias emocionales en educación superior ¿un mismo concepto? En *Revista iberoamericana de educación superior*, 6 (16) pp.111-125. Recuperado de v6n16a6.pdf.
- Goleman, D. (2018). *Inteligencia emocional en la empresa*. (Primera Edición). España. Penguin Random House.
- Hernández-Sampieri, R., Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. (Primera Edición). México. Mc Graw Hill Education.
- Maldonado, A. (2017). *Comportamiento, desarrollo y cambio organizacional*. Recuperado de [https://issuu.com/joseangelmaldonado8/docs/comportamiento\\_desarrollo\\_y\\_cambio](https://issuu.com/joseangelmaldonado8/docs/comportamiento_desarrollo_y_cambio)
- Márquez Herrera, C. (2016). *Relación entre la inteligencia emocional y la motivación laboral del personal de recursos humanos de un ingenio azucarero*. (Tesis de Licenciatura). Facultad de Humanidades. Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Marulanda, K., Matamoros, R., Vigo, I. (2019). *Desarrollo de una política de Employer Branding para Intertek Perú*. (Tesis de Maestría). EAE Business School. Universidad Rey Juan Carlos, Madrid, España.
- Morad A, Gorji H, Ranjbar M, Darabiniya M. *Emotional Intelligence and Job Motivation of Member Faculties in Medical Sciences Universities*. Adv Agric Environ Engg [Internet]. 2016;3(2). Disponible en: <http://dx.doi.org/10.15242/IJAAEE.A0516001>
- Parodi, C. (2013). *¿Qué es un sistema financiero?*. Recuperado de: <https://gestion.pe/blog/economiaparatodos/2013/03/que-es-un-sistema-financiero.html?ref=gesr>.

- Pérez L, & Ayala, J. (2012). *El comportamiento de las personas en las organizaciones*. (Primera edición). Buenos Aires, Argentina. Pearson Educación.
- Perret, R. (2016). *El secreto de la motivación*. (Segunda edición). México. web [www.ricardoperret.com](http://www.ricardoperret.com).
- Portal de Recursos Humanos (2018) <https://www.infocapitalhumano.pe/>.
- Robbins, S. & Judge, T. (2017). *Comportamiento organizacional*. (17a edición). México. Editorial Pearson Educación.
- Rodríguez, O. (2018). *Inteligencia emocional y motivación en el personal de Enfermería de un Hospital Nivel II.2 Callao. 2018*. (Tesis de Maestría). Escuela de Posgrado. Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Salazar, M. & Gutiérrez, A. (2016). La motivación laboral en el sector de servicios ¿qué hace que un trabajador realice más de lo que se espera? *Revista Empresarial, ICE-FEE-UCSG, 10 (4) pp.7-12*. Recuperado de *67-127-1-SM.pdf*.
- Uceda, D.S. (2016). *Inteligencia emocional y motivación de los choferes de la Empresa de Transportes "El Cortijo" S.A.C., Trujillo 2016*. (Tesis de Maestría). Escuela de Posgrado. Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú.