



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

**“INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SU RELACIÓN CON EL
DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL BANCO
BCP, LIMA - 2019”**

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACIÓN**

AUTOR

Bach. Aracelly Quezada Cordova

Lima – Perú

2019

Dedicatoria

A mi familia por su apoyo incondicional en
todo momento

Agradecimiento

A la universidad por lograr la realización de mis metas, a mis docentes por su apoyo y orientación

RESUMEN

La presente investigación titulada “la inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del banco BCP, lima- 2019” tuvo como objetivo general determinar la relación entre las variables mencionadas.

El diseño de la investigación fue no experimental de corte transversal, correlacional. Para la recolección de datos se confecciono dos cuestionarios estructurados los cuales, se aplicó a 109 trabajadores. Los instrumentos pasaron por un proceso de validez de contenido por medio del juicio de expertos; así como por un proceso de fiabilidad de los instrumentos en el cual a través del estadístico de Alpha de Cronbach se pudo determinar que los instrumentos tienen una buena fiabilidad. Para la contrastación de hipótesis se empleó el estadístico no paramétrico de correlación de Rho de Sperman.

Los resultados obtenidos muestran que existe relación significativa entre la inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del banco BCP, Lima- 2019, al observarse que existe un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = ,766** , con un valor de $p = 0.000$ ($p < 0.05$), por lo que se rechazoe la hipótesis nula.

PALABRAS CLAVE: Inteligencia emocional, desempeño laboral, trabajadores

ABSTRACT

The present research entitled "the emotional intelligence and its relation with the work performance of the workers of the bank BCP, Lima-2019" had like general objective to determine the relation between the mentioned variables.

The design of the research was non-experimental, cross-sectional, correlational. For the data collection, two structured questionnaires were prepared, which were applied to 109 workers. The instruments went through a process of content validity through expert judgment; as well as by a reliability process of the instruments in which, through the Cronbach Alpha statistic, it was possible to determine that the instruments have good reliability. For the hypothesis testing, the nonparametric statistical correlation of Rho of spermaan was used.

The results obtained show that there is a significant relationship between emotional intelligence and its relationship with the work performance of the BCP bank workers, Lima-2019, on observing that there is a Rho correlation coefficient of Spearman =, 766 **, with a value of $p = 0.000$ ($p < 0.05$), so the null hypothesis was rejected.

KEY WORDS: Emotional intelligence, work performance, workers

INDICE

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
RESUMEN.....	iv
ABSTRACT.....	v
INDICE.....	vi
CAPÍTULO I:.....	10
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	10
1.1 Planteamiento del Problema.....	10
1.2 . Formulación del Problema.....	13
1.2.1. General.....	13
1.2.2. Específicos	13
1.3 Objetivos de la Investigación	14
1.3.1 Objetivos generales	14
1.3.2 Objetivos específicos	14
1.4 Justificación del estudio.....	14
1.5 Limitaciones de la investigación	16
CAPÍTULO II:.....	17
MARCO TEÓRICO	17
2.1 Antecedentes del estudio.....	17
2.2 BASES TEORICAS	24
2.2.1. INTELIGENCIA EMOCIONAL.....	24
2.2.2. DESEMPEÑO LABORAL.....	33
2.3. Definición de términos básicos.....	54
2.4 Hipótesis.....	56
2.4.1 Hipótesis general.	56
2.4.2 Hipótesis específica.	56
2.5 Variables	56
2.5.1. Definición conceptual de las variables	57
2.5.2. Operacionalización de variables	57
CAPÍTULO III:.....	60
METODOLOGÍA.....	60
3.1 Tipo y nivel de investigación.....	60
3.2. Descripción del ámbito de la investigación.....	62

3.2.1. Delimitación espacial	62
3.2.2. Delimitación temporal	62
3.2.3. Delimitación teórica.....	62
3.3. Población y muestra	63
3.3.1. Población.....	63
3.3.2. Muestra.....	63
3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos	64
3.5 Validez y confiabilidad de los Instrumentos de medición	66
3.5.1. Validez del instrumento.....	66
3.5.2. Confiabilidad del instrumento.....	66
3.6. Plan de recolección de datos	67
CAPÍTULO IV:.....	68
RESULTADOS.....	68
4.1 Descripción de resultados	68
4.2 Prueba de hipótesis.....	80
CAPITULO V DISCUSIÒN.....	87
CONCLUSIONES	90
RECOMENDACIONES	92
REFERENCIA BIBLIOGRAFICA	94
Anexos.....	98

Índice de tablas

		Página
Tabla 1	Matriz de operacionalización de variable inteligencia emocional	56
Tabla 2	Matriz de operacionalización de variable desempeño laboral Confiabilidad de los instrumentos	57
Tabla 3	Niveles y rangos de la variable inteligencia emocional	65
Tabla 4	Frecuencia y porcentajes de la variable inteligencia emocional	66
Tabla 5		67
Tabla 6	Frecuencia y porcentajes de la dimensión autoconocimiento	68
Tabla 7	Frecuencia y porcentajes de la dimensión autorregulación	69
Tabla 8	Frecuencia y porcentajes de la dimensión motivación	70
Tabla 9	Frecuencia y porcentajes de la dimensión empatía Frecuencia y porcentajes de la dimensión habilidades sociales	71
Tabla 10		72
Tabla 11	Niveles y rangos de la variable desempeño laboral	73
Tabla 12	Frecuencia y porcentajes de la variable desempeño laboral Frecuencia y porcentajes de la dimensión desempeño de tareas	73
Tabla 13		74
Tabla 14	Frecuencia y porcentajes de la dimensión desempeño contextual	75
Tabla 15	Frecuencia y porcentajes de la dimensión desempeño organizacional	76
Tabla 16	Correlación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores del banco BCP, Lima- 2019	79
Tabla 17	Correlación entre la autoconciencia con el desempeño laboral de los trabajadores del banco BCP, Lima- 2019	80
Tabla 18	Correlación entre el autocontrol con el desempeño laboral de los trabajadores del banco BCP, Lima- 2019	81
Tabla 19	Correlación entre la motivación con el desempeño laboral de los trabajadores del banco BCP, Lima- 2019	82
Tabla 20	Correlación entre la empatía con el desempeño laboral de los trabajadores del banco BCP, Lima- 2019 Correlación entre las habilidades sociales con el desempeño	83

laboral de los trabajadores del banco BCP, Lima- 2019

CAPÍTULO I:

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Planteamiento del Problema

El recurso humano dentro de las empresas u organizaciones desempeña un papel fundamental, siendo el agente más importante debido a que es el encargado de hacer que las mismas sean exitosas o fracasen, por tanto, es responsabilidad que quienes asumen la responsabilidad de direccionar la empresa en proporcionar las herramientas físicas, intelectuales y emocionales para el buen desempeño en sus actividades cotidianas, definidas en los manuales de funciones y descriptores para cada puesto.

La importancia es obvia, más aun si añadimos a ello el hecho de que la tecnología en comunicaciones ha producido cambios vertiginosos en los últimos 20 años, según Pérez y López (2006), citado en Génesis y Suarez (2010) y recitado por Tinoco (2017) señalo que las características de la nueva organización son el énfasis en el ser humano, la necesidad de desarrollar el capital humano, la búsqueda del desarrollo integral de la organización, el liderazgo participativo centrado en las personas, el pase de las estructuras funcionales a las estructuras matriciales y la competencia constructiva.

En ese sentido, las instituciones o las empresas deben buscar ir más allá del marco estrictamente legal y laboral, más bien muy por el contrario

deben buscar las formas aunado a las nuevas tecnologías para poder potenciar al recurso humano, capacitándolo para poder cerrar con esto los círculos de calidad, en el caso que me ocupa en la atención al asegurado.

La inteligencia emocional es relevante para el desarrollo organizacional en base a un buen desempeño laboral, debido a que los principios de ésta proveen una nueva forma de comprender y evaluar el comportamiento, además de ser el factor que puede servir de indicador de éxito en las relaciones de trabajo.

El desarrollo de habilidades inteligentemente emocionales le da al individuo herramientas para mejorar su desempeño, ya que es lo que le va a facilitar la creatividad, relaciones interpersonales, motivación, seguridad y por tanto la garantía del éxito.

Las emociones son primordiales del ser humano y una forma de interactuar con el entorno, tiene en cuenta los aspectos intrínsecos como sentimientos y habilidades tales como el control de impulsos, autoconciencia, motivación, entusiasmo, perseverancia, empatía, autodisciplina, que resultan indispensables para una buena adaptación, desempeño laboral y sus relaciones interpersonales.

Una vez que la persona entra a una empresa, para que pueda dar lo mejor de sí y hacer bien el trabajo, se le proporcionan las herramientas físicas, los

conocimientos de sus funciones y cómo ejecutarlas, además de esto se debe velar porque se sienta satisfecho en su vida personal y motivada para sobresalir en su ámbito laboral.

En el medio se maneja la idea que las personas más inteligentes son quienes logran los éxitos laborales y empresariales, los mejores punteos en evaluaciones de desempeño, el poder dentro de empresas, entre otros, por estas razones se olvida lo que conforma en sí al ser humano, sus emociones.

Se observa como los trabajadores que laboran diariamente, el desgano y poca motivación para realizar sus funciones, así mismo no hay una supervisión exhaustiva del rendimiento laboral de los trabajadores, ellos manifiestan incomodidad por los cambios realizados internamente en la organización, lo que ha generado deficiencia en la comunicación interna, falta de compromiso con la empresa, acompañados estos cambios está la presencia de los trabajadores en un tiempo corto, problemas interpersonales, inexperiencias laboral, atención al público, entre otros. Las personas se consideran carentes de adaptabilidad y se ven gobernadas por el miedo, el nerviosismo y un des conformismo personal ante el cambio. A nivel directivo se puede presenciar que no se adapta fácilmente a la tendencia de delegar la responsabilidad y la toma de decisiones; así como también para brindar una comunicación organizacional efectiva. Ante lo expuesto se plantea la siguiente investigación.

1.2. Formulación del Problema

Ante la situación descrita se presenta la siguiente problemática.

1.2.1. General

¿Qué relación existe entre la inteligencia emocional con el desempeño laboral de los trabajadores del banco BCP, Lima- 2019?

1.2.2. Específicos

¿Qué relación existe entre la autoconciencia con el desempeño laboral de los trabajadores del banco BCP, Lima- 2019?

¿Qué relación existe entre el autocontrol con el desempeño laboral de los trabajadores del banco BCP, Lima- 2019?

¿Qué relación existe entre la motivación con el desempeño laboral de los trabajadores del banco BCP, Lima- 2019?

¿Qué relación existe entre la empatía con el desempeño laboral de los trabajadores del banco BCP, Lima- 2019?

¿Qué relación existe entre las habilidades sociales con el desempeño laboral de los trabajadores del banco BCP, Lima- 2019?

1.3 Objetivos de la Investigación

1.3.1 Objetivos generales

Determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional con el desempeño laboral de los trabajadores del banco BCP, Lima- 2019

1.3.2 Objetivos específicos

Identificar la relación que existe entre la autoconciencia con el desempeño laboral de los trabajadores del banco BCP, Lima- 2019

Identificar la relación que existe entre el autocontrol con el desempeño laboral de los trabajadores del banco BCP, Lima- 2019

Determinar la relación que existe entre la motivación con el desempeño laboral de los trabajadores del banco BCP, Lima- 2019

Determinar la relación que existe entre la empatía con el desempeño laboral de los trabajadores del banco BCP, Lima- 2019

Determinar la relación que existe entre las habilidades sociales con el desempeño laboral de los trabajadores del banco BCP, Lima- 2019

1.4 Justificación del estudio

Según Carrasco (2009) señala que la justificación de un estudio explica la utilidad, los beneficios, la importancia que tendrá el resultado de la investigación.

La presente investigación parte con el objetivo de determinar la relación entre las Teóricamente, en el presente trabajo de investigación se realizó teniendo en cuenta la revisión teórica concerniente a la variable de la inteligencia emocional, teniendo como base a los autores Goleman (2011) y Delgado (2014), asimismo, la variable de desempeño laboral tiene como base a los autores Campbell (1993) citado en Johnson (2003), y Motowidlo (2013) que tiene la finalidad de medir y relacionar las variables de estudio. variables inteligencia emocional y desempeño laboral.

Desde el punto de vista metodológico la presente investigación hace uso del método científico ya que parte de un problema, al cual se plantea una hipótesis la cual para ser comprobada es necesario recolectar datos que serán analizados para poder arribar a conclusiones las cuales permitirán hacer las recomendaciones precisas a la empresa para poder generar cambios.

Desde el punto de vista práctico la presente investigación ayudará a entender la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral, la cual permitirá formular recomendaciones para mejorar. La finalidad que tiene la presente investigación es contribuir en los empleados a tener una inteligencia emocional adecuada. Es decir, la capacidad de pensar, percibir, los sentimientos y emociones propios y de sus compañeros de trabajo, teniendo como aspecto fundamental mejorar la conducta de sí mismos. Con

el propósito de gestionar y procesar las emociones de manera adecuada en el entorno laboral.

1.5 Limitaciones de la investigación

Hasta el momento el estudio no ha tenido limitaciones, ya que la empresa BCP, Lima, como el personal trabajador están interesados por la realización de la investigación, ya que se le explicó los objetivos que persigue el trabajo.

Las principales limitaciones que se dieron dentro de trabajo planteado el no contar con escaso material bibliográfico actualizado, por lo cual se recurrirá a fuentes de internet que permitirán ampliar el contenido teórico.

CAPÍTULO II:

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes del estudio

En su investigación, Restrepo (2013) en el libro de su autoría titulado “Influencia de la Inteligencia Emocional en el Desempeño” declara que busca que su investigación de mayores luces respecto a la influencia de la inteligencia emocional y en el desempeño laboral de los supervisores de los estudiantes de práctica de la Universidad ICESI, como bien indica el título el objeto de dicha investigación es descubrir el nivel en que impacta la inteligencia emocional sobre el desempeño laboral en los estudiantes en práctica de la Universidad ICESI, otro objetivo constituía la identificación de los factores de la inteligencia emocional que se asocian más con el desempeño laboral general y terminar identificando los factores de la inteligencia emocional que impactan más en las variables de desempeño laboral. Respecto a los anteriormente expuesto Restrepo acota lo siguiente: “Resultados mostraron la inteligencia emocional tiene una correlación de un 65 % con el desempeño laboral, lo anterior plantea que una alta calificación en inteligencia emocional sugerirá una alta calificación en desempeño laboral de los estudiantes de la Universidad ICESI”.

Pereira (2012) en su tesis sobre nivel de inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral, en la que el autor señalo que toda empresa dentro del mercado laboral debe velar por el bienestar físico y psicológico de su personal, pues es el único recurso vivo y dinámico capaz de decidir el manejo y funcionamiento de los recursos materiales que encaminan a la empresa hacia el crecimiento, desempeño y desarrollo de esta. La presente investigación se realizó con 36 trabajadores de la empresa Servipuertas S.A. de la ciudad de Quetzaltenango, para ello se estableció como hipótesis de investigación que la inteligencia emocional influye en el desempeño laboral del trabajador y se evaluó por medio del test de inteligencia emocional T.I.E.=G. y un formato de evaluación de desempeño elaborado bajo el método de escalas gráficas. Para la misma se utilizó el método de investigación descriptiva y se concluyó que :

El personal de la empresa posee un nivel promedio de inteligencia emocional, lo que indica que poseen un óptimo manejo de las situaciones adversas en las que se desenvuelven, el 72% están por encima del rango promedio, además se demostró que el 81% de los evaluados se encuentran en un rango de desempeño superior que llena las expectativas de la organización, en base a los resultados obtenidos mediante el coeficiente de correlación de Pearson se demostró una correlación débil, la cual indica que la inteligencia emocional no influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa. Por lo cual se recomienda evaluar periódicamente la inteligencia emocional y el desempeño laboral además de

implementar talleres que promuevan el fortalecimiento emocional y motivacional de los trabajadores para que sean más productivos y realicen su trabajo eficaz y eficientemente.

Terrazos (2015) en su tesis sobre inteligencia emocional y desempeño laboral de los colaboradores de la unidad de prestaciones económicas Lima. La presente investigación tuvo como objetivo general, determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Unidad de Prestaciones Económicas Lima Oeste del Seguro Social de Salud EsSalud Lima 2015; la población fue muestra censal de 60 trabajadores administrativos, en los cuales se han empleado las variables: inteligencia emocional y el desempeño laboral. El método empleado en la investigación fue el hipotético-deductivo. Esta investigación utilizó el nivel correlacional tipo de diseño no experimental de corte transeccional, que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar los instrumentos: Cuestionario de inteligencia emocional, el cual estuvo constituido por 31 preguntas en la escala de Likert y lista de cotejo de desempeño laboral, el cual estuvo constituido por 34 preguntas en la escala de Likert, que brindaron información acerca de la inteligencia emocional y desempeño laboral, a través de la evaluación de sus distintas dimensiones, cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente. Dichos datos fueron procesados a través del programa SPSS. La investigación concluye que existe evidencia significativa para afirmar que: Existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y el

desempeño laboral de los colaboradores de la Unidad de Prestaciones Económicas (UPE) Lima Oeste del Seguro Social de Salud - EsSalud; habiéndose determinado un coeficiente de correlación Rho de Spearman 0,711, lo que representa un nivel de correlación positiva media entre las dos variables.

Férreo (2016) en su tesis titulada: "Impacto del programa PIEI en los niveles de inteligencia emocional de supervisores de equipos de trabajo y el desempeño laboral de su equipo en un centro de llamadas" realizado en la ciudad de Madrid, explica que en los últimos tiempos existen estudio intentando definir la Inteligencia Emocional, la Formación laboral y el Desempeño Laboral por lo que su estudio tiene como dirección aportar luces al respecto, por lo que se situó en organizaciones empresarias actuales más dinámica como son los Centro de Llamadas (Call Center), su objetivo textualmente expresado fue entender de manera concreta "la relación entre la Inteligencia emocional de los supervisores de equipos de trabajo y el Desempeño Laboral de los equipos de trabajo bajo su responsabilidad, observando si hay diferencias en los niveles de Inteligencia Emocional y el Desempeño Laboral" para lograr esto también incluyo indicadores socio-demográficos de los evaluados, determinar si la inducción a través de un programa interventor en formación emocional, puede influir en la mejora de la inteligencia emocional de los mismos y si estos resultados encontrados influencia en la variable de Desempeño Laboral de los equipos bajo supervisión. Para lo cual utilizo el TMMS-24 para medir la Inteligencia interpersonal y TECA para medir la empatía y algoritmos

específicos de la organización implicada (CC) para el nivel de desempeño. Después de la aplicación de los test antes mencionados se dieron resultados que pusieron en evidencia que, en la situación anterior al test, no había ninguna diferencia en ninguna de las variables que miden Inteligencia Emocional de los supervisores y tampoco en el Desempeño Laboral de los equipos que supervisan, así como tampoco en la situación posterior al test. Cabe destacar que en la situación en la que se puso en práctica el programa interventor, se ha encontrado un impacto significativo en todas las variables estudiadas en la situación posterior al test.

Carbonel y Espino (2014), titulada “La inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del área de ventas del Banco de Crédito del Perú, sucursal Balta del distrito de Chilca en el año 2013” la misma que tenía como objetivo descubrir la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores del área de ventas del Banco de Crédito del Perú, sucursal Balta - Chiclayo. El estudio correlacional consistió en una muestra de 17 empleados (incluyendo a los ejecutivos y funcionarios) del Área de Ventas. Una encuesta de 27 preguntas fue aplicada y los resultados se obtuvieron a partir del software estadístico SPSS. La conclusión fue que un alto porcentaje de empleados en promedio obtuvo un nivel débil de la inteligencia emocional y el desempeño laboral.

Alcántara (2017) en su tesis sobre inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Ate. El presente trabajo de investigación tiene como objetivo determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Ate, 2016. La metodología empleada en la presente investigación fue el método hipotético deductivo, la investigación es de tipo aplicada, utilizó para su propósito el diseño no experimental, de nivel correlacional y de corte transversal. La población fue de 839 trabajadores administrativos, se aplicó el muestreo probabilístico aleatorio simple dando como tamaño de muestra 264 trabajadores. Para medir las variables inteligencia emocional y desempeño laboral se emplearon dos cuestionarios con escala tipo Likert, la confiabilidad de los cuestionarios se realizó a través del estadístico Alfa de Cronbach. Se obtuvo como resultado 0.787 determinado por el Rho de Spearman, teniendo como conclusión que existe una correlación significativamente alta entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Ate, 2016, a un nivel alto de significancia frente al $p = 0.000 < 0.01$.

Orue (2011) en su investigación titulado “Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de una empresa peruana”, tiene como objetivos: “Determinar cuál es la relación entre los niveles de inteligencia emocional de los trabajadores de una empresa peruana y su desempeño laboral, cuyo diseño de investigación es descriptiva –

explicativa”. Se valió de una encuesta que determinó que 187 de diferentes secciones de la empresa, utilizando las variables para determinar la inteligencia emocional tales como autoconocimiento, automotivación, autocontrol y control de las relaciones interpersonales.

También llegó a determinar que hay diferencia en las diversas áreas de la empresa, pero se encontró que en las áreas donde la inteligencia emocional es más alta asimismo es en el desempeño laboral. Se puede determinar que las variables que más necesitan reforzarse son las de “control de relaciones interpersonales” seguido por la “automotivación”, ya que se ha detectado que la mayoría de personas en las diferentes áreas carecen de esos factores y en consecuencia la productividad de cada persona influye en la productividad del área y la productividad de la empresa.

Asimismo, se puede determinar que la variable “autocontrol” está influyendo mucho en la productividad de cada trabajador, (calidad de trabajo, tiempo que demanda en hacer el trabajo, valor agregado, etc.) ya que se puede deducir que los trabajadores están dedicando mucho tiempo a controlarse, tanto así, que no le dan prioridad a su trabajo y se distraen mucho por manejar bien esta variable, sin darse cuenta del daño que están causando a su productividad.

Saldaña (2015), realizó la investigación titulada “Inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral de la unidad micro financiera Credimujer región La Libertad de la ONG Manuela Ramos”, se planteó como objetivo describir si existe relación o no entre las variables inteligencia emocional y desempeño laboral. La investigación de carácter no probabilístico a quince colaboradores, se aplicó una encuesta para medir los niveles de relación encontrándose que tal como se intuía existe una determinante correlación entre las dos variables.

2.2 BASES TEORICAS

2.2.1. INTELIGENCIA EMOCIONAL

Cooper y Sawaf (2004) en su obra “La Inteligencia emocional aplicada al Liderazgo y a las Organizaciones “, definen a la Inteligencia Emocional “como la capacidad de sentir, entender y aplicar eficazmente el poder y la agudeza de las emociones, como fuente de energía humana, información, conexión, e influencia. Abarca un paradigma de elementos los cuales se conjugan” (pag.23). Según lo precisa Goleman (1998) en su libro “La Inteligencia Emocional”, plantea lo siguiente: “Inteligencia Emocional término acuñado por dos psicólogos norteamericanos de la Universidad de Yale Peter Salovey y John Mayer en 1990 y difundida mundialmente por el mismo; se refiere a la capacidad humana de sentir, entender, controlar y modificar estados emocionales”

La inteligencia emocional funge una gran importancia en todos los ámbitos de las organizaciones, ya que cada vez las personas se califican más y por ende cuentan con mayores destrezas técnicas. Por lo tanto, es entendible que cuando una persona llega a un puesto más alto esto conlleve más a pensar que es gracias a que cuenta con inteligencia emocional.

La inteligencia emocional nos da la posibilidad de expresar las emociones de manera efectiva, dando paso a la que las personas se desenvuelvan en su centros o lugares de trabajo de la mejor manera posible de tal manera que estas interrelaciones sin llegar a la fricción encallen en un fin que es compartido por todos, de esta manera los objetivos comunes se manejan de manera asertiva. A medida que los personas van experimentando situaciones en su vida y tomando las lecciones de estas mismas situaciones van madurando con el paso del tiempo la inteligencia emocional, por consiguiente, nuestra aptitud puede continuar evolucionando en ese sentido. De lo anteriormente expuesto se puede deducir que en la medida que la personas adquieren la capacidad de manejar sus emociones e impulsos va mejora de esta aptitud es directamente proporcional, asimismo se automotiva y determina mejor su capacidad de ser empática.

La inteligencia emocional funge una gran importancia en todos los ámbitos de las organizaciones, ya que cada vez las personas se califican más y por ende cuentan con mayores destrezas técnicas. Por lo tanto, es entendible que cuando una persona llega a un puesto más alto esto conlleve más a

pensar que es gracias a que cuenta con inteligencia emocional. Esta investigación pretende dar un aporte respecto a cuán importante es desarrollar la inteligencia emocional para contar con recursos suficientes que hagan que se efectivice un trabajo más eficiente a partir de mejorar la respuesta de la persona.

Dimensiones

Autoconciencia: Esta capacidad está encaminada a tomar en cuenta cuales son las emociones personales de manera precisa, teniendo conocimiento de los propios recursos internos y también conociendo las limitaciones, sin dejar de tomar en cuenta el valor que es inherente a la persona humana y como todo esto conlleva a la conciencia de que esto lo podemos proyectar con convicción hacia el exterior haciendo que externamente se proyecte esta situación y que se esta se esté dando de manera efectiva. **Autocontrol:** Esta capacidad esta direccionada a conducir los estados internos de uno mismo, nuestros impulsos y nuestros recursos.

El autocontrol a su vez se conforma por actitudes personales que están orientadas hacia el mismo fin como son el auto dominarse que refiere conservar en control las propias emociones, así como también los impulsos que puedan ser perniciosos.

Motivación: Propensión emocional que dirige el logro de metas. La motivación refiere la capacidad de orientarse hacia la mejora al logro de los

niveles óptimos de excelencia así como también involucra el compromiso y que en el caso del área corporativa indica la capacidad de involucrarse en todo aquello que hará que la empresa logre buenos resultados por el bien común de la misma y que además este seguramente enmarcados en la política de cualquier empresa aprovechando las oportunidades sin perder el optimismo y la sagacidad para buscar el objetivo, sin disminuirse ante las situaciones adversas a lo que otras palabras se puede denominar tenacidad.

Empatía: Es la capacidad de ponerse en el lugar de la otra persona, desarrollando así la capacidad de entender, comprender, asimilar lo que está sintiendo el otro, logrando con esta aptitud mantener una respuesta que pueda resultar positiva y satisfactoria para el paciente, cliente, etc. Ser empático entonces permite que se pueda lograr una comunicación con más éxito que si no lo eres, como bien sabemos ninguna comunicación se da al cien por ciento debido a que desde que la palabra sale del aparato fonológico del ser humano hasta que llega a la recepción de las ondas sonoras a través del oído por el otro individuo existe el paso de la información.

por el cerebro de este y desde ese punto ya se puede deducir que las comunicaciones están intervenidas por todo ese bagaje de pensamiento y emociones que trae el ser humano, no obstante ello si una persona ha desarrollado la aptitud de la empatía existen muchas posibilidades que el interlocutor escuche lo que quiere escuchar inferido claro está, por el locutor.

Modelo de los cuatro pilares de la inteligencia emocional

Cooper y Sawaf, citados por Araujo y Leal (2007) sobre el Modelo de los Cuatro Pilares de la Inteligencia Emocional, señala:

Que el conocimiento tradicional basado en el cognoscitivo no siempre da muestra de un excelente desempeño. Lo engorroso también es un reto para el trabajo individualista y tradicional relacionado con la habilidad. Asimismo, indica que la acción colectiva es más importante que la labor particular de cualquier ser humano. Dice Cooper que los nuevos enfoques sobre competencia es cambiar las instituciones, pasar de relaciones experto – novato a discusiones críticas que ayuden a que el novato aporte ideas al experto, lo cual será beneficioso y tan importantes para el desarrollo integral del individuo en todo su proyecto de vida.

Pilares de la inteligencia emocional

Primer Pilar: Conocimiento Emocional. Construye un espacio de eficiencia personal y confianza, mediante honestidad emocional, retroinformación, energía, intuición, responsabilidad y conexión. Elementos presentes: honestidad emocional, energía emocional, retroalimentación emocional e intuición práctica.

Segundo Pilar: Aptitud Emocional. Forma la autenticidad del individuo, su credibilidad y flexibilidad, ampliando su círculo de confianza y capacidad de escuchar, manejar conflictos y sacar el mejor descontento constructivo.

Elementos presentes: presencia auténtica, radio de confianza, descontento constructivo, elasticidad y renovación

Tercer Pilar: Profundidad Emocional. En este pilar se exploran modos de conformar la vida y trabajo con un potencial único respaldándose con integridad, y aumentando su influencia sin autoridad. Elementos presentes: potencial único y propósito, compromiso, responsabilidad y conciencia, integridad e influencia.

Cuarto Pilar: Alquimia Emocional. Incluye aprender a reconocer y dirigir las frecuencias emocionales o resonancias para producir una transformación. Elementos: flujo intuitivo, desplazamiento reflexivo en el tiempo, percepción de la oportunidad, creando futuro. Por lo expuesto se afirma que el primer pilar contribuye el conocimiento emocional creando un espacio interior de gran confianza. El segundo pilar contribuye a la aptitud emocional creando un fuerte sentido de inspiración. El tercer pilar profundidad emocional, forma el carácter y genera creatividad y el cuarto pilar, alquimia emocional, amplía la capacidad para encontrar soluciones, innovar para crear futuro.

Las personas que manejan su inteligencia emocional tienen muchos beneficios y ventajas, algunos estudios señalan que las personas que la poseen tienen las siguientes características: Son personas que escapan de lo monótono e intentan en todo momento buscar otras alternativas para tener una vida plena y feliz. Son personas de decisiones muy firmes. Son personas

que siempre miran hacia adelante y no se auto compadecen. Son personas que les encanta seguir aprendiendo.

Martín y Boeck (2007), definen a la inteligencia emocional como la cualidad de la comprensión de las emociones propias y la capacidad de ser empáticos, que es ponerse en el lugar de las otras personas. La emoción une a los sentimientos y los pensamientos, quienes determinan el nivel del potencial mental y además de pasar un coeficiente intelectual más elevado, para lograr esto se requiere contar con ciertas cualidades entre ellas el optimismo, los autores también hacen referencia al pensamiento quien determina el grado de la sensibilidad y de la profundidad que tiene cada persona para poder sentir e imaginar, es la capacidad analítica, es la comprensión lógica, la estructura interna que sensibiliza, diferencia y aumenta la percepción emocional, nos hablan de un conjunto de emociones las cuales son parte esencial de la inteligencia emocional de ellas se derivan el comportamiento de las personas, si aprendemos a manejar ciertas circunstancias, ser empáticos, podemos contribuir a mejorar nuestra calidad y calidez, porque debemos de tener presente que es la base fundamental para el desarrollo de las conductas.

Elementos fundamentales de la inteligencia emocional.

Martin y Boeck (2007), afirman que para mantener el éxito se debe saber manejar con destreza las emociones propias y las de los demás. Las emociones positivas promueven el éxito profesional ya que si una tarea es estimulante el rendimiento será mayor y para alcanzarlo, se identificaron en

la inteligencia emocional capacidades como; reconocer las propias emociones, apreciar, nombrar y ordenar las emociones propias de manera consciente, además saber manejar las propias emociones, las emociones no se eligen, ni se evitan, pero se pueden conducir, complementar, sustituir y manejar de forma inteligente.

Utilizar el potencial existente, refiere la importancia del coeficiente intelectual y así mismo de la perseverancia, disfrutar lo aprendido, tener confianza en sí mismo y sobre todo ser capaz de sobreponerse a las derrotas y así mismo saber ponerse en el lugar de los demás, la comunicación emocional se transmite a través del lenguaje no verbal, la empatía requiere la predisposición a admitir las emociones, escuchar con atención y concentración y ser capaz de comprender pensamientos y sentimientos que no se hayan expresado verbalmente. Por último, crear relaciones sociales, los seres humanos conviven dentro de una sociedad en la que es necesario el trato con los demás, se refiere a la capacidad de crear y cultivar las relaciones, conocer y solucionar conflictos, encontrar el tono adecuado y percibir los estados de ánimo.

Emociones en el centro de trabajo.

La inteligencia emocional es el factor más importante que puede servir de indicador de éxito en las relaciones de trabajo, no por eso se deja de mencionar otras áreas como las habilidades técnicas, los conocimientos, las capacidades mentales y físicas, el aspecto físico y el interés por un campo

determinado de trabajo, las aspiraciones y las metas profesionales, hasta las circunstancias que obstaculizan el rendimiento. Soto (2001), explica que manejar una situación emocional en el lugar de trabajo, requiere las capacidades necesarias para resolver los problemas al establecer entendimiento y confianza, saber escuchar y ser capaz de persuadir con una recomendación, poseer ciertas facultades como el conocimiento de sí mismo, la posibilidad de ver las cosas con perspectiva y cierto porte para ser la persona en que todos los presentes van a confiar. No basta tener un alto nivel académico, la capacidad de saber relacionarse, de hacerse escuchar si se requiere y de sentirse a gusto consigo mismo, ese es el tipo de facultades que constituyen la diferencia crucial de las personas con sano equilibrio emocional.

Cada trabajo, por simple que sea, hace merecedor a quien lo desempeña del respeto, y el reconocimiento por sus propias aspiraciones y habilidades.

El trabajo, en consecuencia, será una obra útil de la mejor utilización de las emociones propias y de los demás. El control de las emociones provoca cambios en el diario vivir y hacen deliberadamente que las emociones trabajen en beneficio propio, de tal manera que mejoren la calidad de vida del individuo. Si se pone atención en la información que proporcionan las emociones, se podrían cambiar las conductas, rendimientos y pensamientos a efecto de modificar las situaciones del entorno.

Las emociones, cumplen un papel destacado en el diario vivir, por lo mismo, se debe estar consciente que, si se maneja con inteligencia y criterio adecuado las emociones propias, se pueden alcanzar logros insospechados en las labores. Lo atractivo e interesante de este planteamiento es que, si se controla la inteligencia, también se potencializa y se desarrolla ya que la inteligencia emocional aumenta a medida que se aprenden y se ejercitan las capacidades que la componen tales como la percepción reflexiva, el control emocional y la motivación propia.

2.2.2. DESEMPEÑO LABORAL

Stoner, (1994) en su libro “Administración” afirma “que el desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad” (p. 540). Asimismo, Werther, (2001), en su libro “Administración de Personal y Recursos Humanos”, nos indica que “el desempeño laboral es el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado” (p. 125). Por lo expuesto por Ayala (2004) en su obra “Administración de Recursos Humanos” describe “el desempeño como un valor en conjunto de actitudes, rendimiento y comportamiento laboral del trabajador. Afirma que el desempeño puede ser moldeado mediante un programa sistematizado desarrollado por parte del jefe o supervisor” (pag.70).

Según lo manifestado por Chiavenato, (2000) en su libro “Administración del Recurso Humano” plantea que: “el desempeño laboral como el desarrollo máximo del potencial del trabajador para alcanzar mayor productividad y eficiencia” (pag 56). Asimismo, Araujo y Guerra (2007) en su libro “Inteligencia Emocional y Desempeño laboral en las Instituciones de Educación Superior Publicas” plantean que el desempeño laboral es “el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador, el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado. En tal sentido, este desempeño está conformado por actividades tangibles, observables y medibles, y otras que se pueden deducir” (p 33).

Chiavenato (2002) en su libro “Gestión del Talento Humano” indica: que el desempeño es la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral. En tal sentido, el desempeño de las personas es la combinación de su comportamiento con sus resultados, por lo cual se deberá modificar primero lo que se haga a fin de poder medir y observar la acción. El desempeño define el rendimiento laboral, es decir, la capacidad de una persona para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad, estando dirigido a la evaluación la cual dará como resultado su desenvolvimiento (p. 236).

Según la definición Benavides (2002) pág. 201 en su libro “Competencias y Competitividad. Diseño para Organizaciones Latinoamericanas“, plantea que: el desempeño laboral es el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado pág. 201, mientras que Caligiore et al.(2003), afirma que el desempeño define el rendimiento laboral, es decir, la capacidad de una persona para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad, estando dirigido a la evaluación la cual dará como resultado su desenvolvimiento (p. 73).

Según Salgado y Cabal (2011), el “desempeño laboral es la relación entre la conducta laboral Asimismo, los principios más importantes para poder determinar el desempeño laboral estarían conformados por: la atención y respeto a los usuarios, plana jerárquica y compañeros de trabajo; el cumplimiento a cabalidad de la jornada y horario de trabajo; el adecuado empleo de los bienes y recursos públicos; la actualización contante de la información con la debida cuantificación y selección; normas referidas a la seguridad y salud laborales, así como la planificación y mejoramiento de proyectos enfocados a elevar la productividad de la institución. y el rendimiento o logro” (p.77)

Pereda y Berrocal (2011) presentaron una nueva perspectiva para relacionar el desempeño laboral con las competencias inherentes al proceso laboral, dando un grado de importancia significativa a las siguientes competencias: El

saber relacionado a la capacidad intelectual y cognitiva de aprehender nuevas y diversificadas temáticas que enriquezcan nuestro intelecto y nos brinden alternativas de solución a diversos planteamientos o situaciones en la vida cotidiana, el saber hacer o saber cómo aplicar los conocimientos, lo cual implica el desarrollo de la capacidad lógica para poder plantear diferentes alternativas de solución ante múltiples casos administrativo en donde el empleo de las herramientas logísticas brindará la oportunidad de demostrar la capacidad resolutoria de problemas; la competencia denominada querer hacer tiene vinculación con la motivación intrínseca que todo colaborador debería poseer , ya que nuestro panorama laboral apela al uso frecuente de la innovación en los procesos y la relacionada con la facultad de dar alternativas de solución a diferentes conflictos y/o situaciones en las cuales la voluntad de realizar una aceptable labor actúa como fuerza mediadora entre las diferentes dificultades presentadas en una entidad; en lo referente a la capacidad de poder hacer el autor expone que la adaptación a diferentes situaciones institucionales y/o financieras permitirán obtener una visión objetiva y realista acerca de cómo emplear los diferentes factores de producción en un circuito constante de mejoramiento en la calidad de servicios y la obtención de réditos tangibles para el sector bursátil en la cual se desenvuelve.

Teorías sobre el desempeño laboral

El desempeño laboral tiene como finalidad tener un compromiso profesional e institucional con las funciones delegadas por la dirección, sin embargo, la

motivación es un factor que debe estar presente en cada fase del desempeño laboral, ya que es la fuerza interna que direcciona nuestra mente y ser para efectuar dicho esfuerzo. Entre las principales teorías del desempeño laboral mencionado por Alcántara (2017) se tiene:

Teoría de las necesidades de Maslow

Es la denominada jerarquía de necesidades del hombre expuesta por Maslow y que afirma que cada desempeño que se realiza en la actividad laboral obedece a satisfacer diversas necesidades de logro. Según Maslow las necesidades tienen jerarquías y todas ellas se incrementan a lo largo de nuestra existencia, lo cual amerita un desempeño cada vez más sofisticado de la actividad laboral; las necesidades tendrían relación directa con el nivel de desempeño, permitiendo establecer escalas y rangos de orden superior.

Teoría del doble factor de Herzberg

Herzberg (1959) presenta una propuesta netamente social acerca del desempeño laboral, ya que permitiría incrementar la autoestima y la capacitación constante de nuestro potencial intelectual y afectivo. A través de diferentes métodos científicos encontró diversas condiciones laborales que impulsan el incremento de la motivación por el desempeño de tarea y la posterior satisfacción por el aporte realizado. Respecto a lo expuesto por Herzberg se podría inferir que la motivación y satisfacción con factores motivadores del desempeño; a su vez, es necesario distinguir las motivaciones intrínsecas y extrínsecas entre las cuales se podría mencionar

el éxito en las tareas, los reconocimientos por las metas alcanzadas, el crecimiento profesional y humanístico que implica el continuo alcance y aceptación de mayores responsabilidades. En otro aspecto, se destacan los factores higiénicos , es decir lo referido a la realidad organizacional de la empresa y su proceder por cumplir con las diferentes pautas administrativas que rige su entorno directivo como lo son las relaciones interpersonales entre distintas áreas, la mejora de las condiciones laborales tanto en los aspectos de infraestructura y salarial, asimismo la seguridad interna que cada colaborador posee respecto a la confiabilidad hacia la empresa y su puesto de trabajo.

Teoría de Motivación de McClelland

McClelland, Atkinson, Clarke y Lowell (1953) sostienen la existencia de tres variantes que rigen una asociación intrínseca respecto al impulso de alcanzar un logro, entre ellas se destaca: motivación al poder, motivación de logro y motivación ligada a la afiliación. La motivación al logro se ve definida como aquellos factores endógenos y exógenos que modifican nuestra conducta de forma positiva y incrementan nuestro interés por obtener el reconocimiento y la excelencia , la cual se traduce en una trayectoria de objetivos alcanzados y con valor inmaterial, para poder alcanzar los distintos logros en nuestra trayectoria laboral se hace constante y necesario la innovación conductual y profesional con el fin de obtener ventajas competitivas respecto a nuestros compañeros.

La necesidad de afiliación, la cual se ve plasmada en la buena voluntad de crear un ambiente afectivo basado en el respeto, la solidaridad y el compañerismo entendido como espíritu de cuerpo, es decir que cada colaborador se sienta respaldado por su grupo y por su líder. La necesidad de poder, es decir tener la suficiente capacidad y facultad de ejercer autoridad o influencia sobre nuestro entorno laboral, dicho poder debe ser en beneficio de la institución y mejora laboral de nuestro grupo de colaboradores, entendiéndose como la voluntad y deseo que se alcancen los objetivos establecidos en conjunto y que sean rentables para la empresa.

Teoría de las expectativas de Vroom

Es referida a la capacidad que los sujetos poseen para fusionar sus objetivos personales con los de la entidad, dichos objetivos pueden tener como fin un logro en conjunto y a la vez más realista al actual contexto laboral, ejemplo de ello podría ser el alcance de los índices de rentabilidad planteados por la empresa y a su vez el prestigio personal que alcanzaría el trabajador en su carrera laboral, ya que denota experticia en el dominio de capacidades inherentes a su perfil y con demanda tangible en el ámbito empresarial.

Teoría de Porter y Lawler

Expone que todas las personas que se desenvuelven en un ámbito laboral competitivo estarían influenciadas por características inherentes a la personalidad progresista que debe incidir en todo individuo y ello se denominaría el esfuerzo, ya que todo ejercicio o voluntad enfocada en

conseguir un fin denotara una recompensa, por lo cual se puede decir que existe relación directa entre esfuerzo y recompensa.

Dimensiones del desempeño laboral

De acorde a Salgado y Cabal (2011) el desempeño laboral estaría dimensionado por:

Desempeño de tarea, lo cual se encuentra determinado por la capacidad de toma de decisiones que todo trabajador ejerce en su puesto de labores, la capacidad de organización y planificación, lo que supone un adecuado comportamiento organizacional referido a la planificación estratégica de acciones a cumplir, la capacidad de resolución de problemas, es decir, la inteligencia emocional y pensamiento lógico para resolver nuevas situaciones planteando alternativas viables de solución, los conocimientos técnicos y su incidencia en la productividad , lo que requiere una constante capacitación y actualización de diversos saberes temáticos (p. 79).

Desempeño contextual, lo que está inmerso al ámbito administrativo en el cual se realizan funciones ligadas al compromiso institucional, la colaboración con las diversas áreas de la empresa y la continua transmisión de conocimientos hacia los integrantes del grupo en cual se lidera en base a objetivos factibles de alcanzarse (p. 79).

Desempeño organizacional, lo cual responde a una realidad objetiva de los medios y recursos empleados en la cadena administrativa de valor en la empresa, la eficiencia y la racionalización de los recursos deberá estar presente en cada parte del proceso, ya que determinará el éxito o fracaso de la gestión (p. 79).

La evaluación de desempeño

El desempeño laboral es el grado en el que el empleado cumple los requisitos de su puesto de trabajo, además afirma que la evaluación de desempeño es un proceso de reducción de incertidumbre y al mismo tiempo de búsqueda de consonancia. La evaluación reduce la incertidumbre del empleado al proporcionarle retroalimentación de su desempeño y busca la consonancia porque permite intercambiar ideas para lograr la concordancia de conceptos entre el empleado y su gerente. La evaluación de desempeño debe mostrar al empleado lo que las personas piensan de su trabajo y de su contribución a la organización y al cliente.

Todo ello nos ofrece resultados de cada trabajador, así como del equipo de trabajo, se evalúa a los miembros y programas a cada uno de ellos, dependiendo de los resultados obtenidos se tomarán las medidas necesarias para mejorar.

Dessler (2001), señala los motivos que se deben de tener en cuenta para evaluar a los trabajadores: La evaluación al trabajador nos permite tomar

decisiones respecto a los ascensos y sueldos. Además, dice que el jefe es el que debe de analizar la conducta laboral del subordinado, para corregir las deficiencias encontradas y reforzar lo que se está haciendo bien [...], mediante evaluaciones se conseguirá un mejor desempeño laboral. (p.12)

Robbins (2004), refiere que el desempeño laboral, es muy importante porque es el camino para cumplir las metas trazadas, el tener un objetivo motiva el mejor desempeño y mejora aún más cuando las metas fijadas son difíciles, caso contrario es lo que ocurre cuando las metas son fáciles, no hay mucho esfuerzo, estas definiciones coinciden con el objetivo de metas de las organización, las mismas que se proponen metas superiores cada año, para ir desarrollándose, crecer no solo en producción, sino mejorando la eficiencia y eficacia, para ello también la empresa debe de brindar algunas condiciones de trabajo como un buen ambiente laboral y contar con la capacidad de los trabajadores, logrando así resultados satisfactorios en cada uno de los objetivos propuestos. (pág.564).

Ghiselli (1998), define al desempeño laboral, tomando la perspectiva de que se encuentra influenciado por cuatro (4) factores condicionantes: la motivación, las habilidades y rasgos personales de cada individuo, la claridad y la aceptación del rol y de las oportunidades que se brindan para realizarse dentro de la organización.

El autor, quiere decirnos que el desempeño laboral es el reflejo de la conducta laboral de los trabajadores, enmarcando lo profesional como las relaciones interpersonales lo cual se refleja al exterior, esto es la calidad de servicios, la responsabilidad institucional y el compromiso social. Gómez y Allard (2012), refieren que: “El desempeño laboral destaca tres puntos importantes, esto sucede al subsumirse en cada nivel organizativo, al llevarse a cabo dicha evaluación se debe de contemplar todas las dimensiones de orden superior, el comportamiento laboral requiere un nivel de consistencia vertical o de alineamiento con los parámetros de la organización”. Los autores señalan que la evaluación de desempeño es básica en toda organización, identifica las fortalezas y debilidades, proporciona una mejor visión sobre el desempeño individual y del equipo de trabajo.

Los objetivos fundamentales de la evaluación de desempeño pueden presentarse de las siguientes maneras; permitir condiciones de medición del potencial humano para determinar su empleo, permitir el tratamiento de los recursos humanos como una importante ventaja competitiva de la empresa, cuya productividad puede desarrollarse de modo indefinido, además, dependen del sistema de administración y de una estructura organizacional bien definida según sus condiciones y por último, dar oportunidades de crecimiento y condiciones de efectiva participación a todos los miembros de la organización,

se tienen en cuenta, por una parte, los objetivos organizacionales y por otra los objetivos individuales.

Según Robbins (2004), los criterios a evaluar más utilizados son; evaluar los resultados de tareas, los cuales evalúan los resultados tangibles obtenidos por el colaborador que van ligados directamente a la productividad, como los niveles de producción, volumen de ventas, cumplimiento de tiempos, entre otros. La relación es directamente con el comportamiento de los empleados, ya que existen puestos en los que no se pueden identificar resultados concretos y medibles, pero que ayudan al rendimiento general de la empresa, entre los cuales se mencionan la puntualidad para entrega de informes, estilo de liderazgo, trabajo en equipo, comunicación, entre otros.

Por último, los rasgos, son los más ajenos al desempeño laboral, pueden o no relacionarse o influir positiva o negativamente en los resultados de las tareas, lo cual lo convierte en los criterios más débiles y entre los que se encuentran el tener buena actitud, mostrar confianza, ser confiable, entre otros. Es importante hacer notar que los criterios que se eligen tienen gran influencia en el comportamiento de los empleados en la organización y crean un punto de equilibrio entre los ambientes de trabajo y el desempeño de los colaboradores, permitirán a la organización contar con un personal altamente calificado, capaz

de compartir los valores, ritos, creencias, mitos, lenguaje, estilos de comunicación y normativa propia de la organización.

Propósitos de la evaluación del desempeño.

Mondy y Noé (2005), afirman que en la administración de recursos humanos la evaluación del desempeño se utiliza para varios propósitos, debido a que brindan datos de importancia sobre el rendimiento laboral de un colaborador, los resultados obtenidos en la evaluación deben de proporcionar beneficios a la organización y a las personas. Principales propósitos; Promover ascensos Incrementos salariales o programas de compensación Traslados de puesto Despidos Planeación y desarrollo de carrera Determinar necesidades de capacitación y desarrollo Validar los programas de selección y desarrollo.

Para una gran parte de empresas, el utilizar evaluaciones de desempeño tiene como meta principal el mejoramiento del mismo, pero se pueden beneficiar y establecer otras metas. Así mismo para estimular un buen desempeño, una empresa debe diseñar un sistema justo para premiar a los trabajadores y equipos más productivos de acuerdo a sus resultados. En la evaluación de desempeño, se pueden identificar varios objetivos; mantener niveles de eficiencia y productividad en las diferentes áreas funcionales, acorde con los requerimientos de la empresa, establecer estrategias de mejoramiento continuo, si se obtiene un resultado negativo, aprovechar los resultados como insumos de

otros modelos de recursos humanos que se desarrollan en la empresa. Así mismo permitir mediciones del rendimiento del trabajador y de su potencial laboral e incorporar el tratamiento de los recursos humanos como una parte básica de la firma y cuya productividad puede desarrollarse y mejorarse continuamente.

Ventajas de la evaluación del desempeño.

Chiavenato (2002), determina que todos deben salir beneficiados, tanto la empresa como el jefe y el subordinado.

Ventajas para el jefe; valúa mejor el desempeño y el comportamiento de los subordinados con base a variables y factores de evaluación, por medio de un sistema que evite la subjetividad; es decir un sistema bien planificado, coordinado y desarrollado, identificar las necesidades de capacitación de su personal, le permite proponer medidas y disposiciones orientadas a mejorar el patrón de comportamiento de sus subordinados, permite la comunicación con los subalternos, le da la oportunidad de planificar de manera organizada el trabajo, de tal forma que podrá establecer su departamento para que funcione eficientemente.

Ventajas para el subordinado; conoce los aspectos de comportamiento y de desempeño que la empresa valora más en sus trabajadores, conoce cuáles son

las expectativas de su jefatura acerca de su desempeño y sus fortalezas y debilidades, sabe que medidas toma el jefe con el fin de mejorar su desempeño, como los programas de entrenamiento, capacitación o desarrollo, adquiere condiciones para hacer autoevaluación y autocrítica para su autodesarrollo y autocontrol, se siente estimulado para trabajar en equipo al obtener una identificación con los objetivos de la empresa y se siente estimulado para brindar a la organización sus mejores esfuerzos.

Ventajas para la empresa; evaluar su potencial a corto, mediano y largo plazo y definir la contribución, puede identificar los empleados que necesitan cambio y/o perfeccionamiento en determinadas áreas de actividad y seleccionar a los que tienen promoción o transferencias, puede dar mayor dinámica a su política de recursos humanos, ofrece oportunidades a los empleados tanto de crecimiento como de desarrollo personal, mejora la productividad y las relaciones humanas en el trabajo, al mismo tiempo se señala con claridad a los individuos sus obligaciones y lo que espera de ellos

Desventajas de la evaluación del desempeño.

Chiavenato (2002) expone las siguientes;

Imprecisión de la información, el desempeño insuficiente puede indicar errores en la información sobre análisis de puesto, los planes de recursos humanos o cualquier otro aspecto del sistema de información del departamento de personal

para la toma de decisiones. Al confiar en información que no es precisa se pueden tomar decisiones inadecuadas de contratación, capacitación o asesoría.

Los prejuicios personales, si el evaluador sostiene una opinión personal anterior a la evaluación, basada en estereotipos, el resultado puede ser gravemente distorsionado.

Efecto de acontecimientos recientes, las calificaciones pueden verse afectadas en gran medida por las acciones más recientes del empleado. Es más probable que estas acciones buenas o malas, estén presentes en la mente del evaluador. Un registro cuidadoso de las actividades del empleado puede servir para disminuir este efecto.

Tendencia a la medición central, algunos evaluadores tienden a evitar las calificaciones muy altas o muy bajas, distorsionan de esta manera sus mediciones para que se acerquen al promedio.

Efecto de halo o aureola, ocurre si el evaluador califica al empleado predispuesto a asignarle una calificación aún antes de llevar a cabo la observación de su desempeño, basado en la simpatía o antipatía que el empleado le produce.

Interferencia de razones subconscientes, movidos por el deseo inconsciente de agradar y conquistar popularidad, muchos evaluadores pueden adoptar actitudes sistemáticamente benévolas o sistemáticamente estrictas.

Pasos de la evaluación del desempeño.

Koontz (2004), indica que es esencial la aplicación de los diferentes pasos en un proceso de evaluación, además brinda información confiable y segura. Inicia con la elección de criterios relacionados con el puesto, desarrollo de ejemplos de comportamiento observable, selección de cuatro a ocho evaluadores, elaboración de los respectivos formatos de evaluación, llenado de los formatos por los evaluadores, el análisis de resultados y elaboración de un informe.

Chiavenato (2002), recomienda que tanto el evaluador y el evaluado consideren ciertos aspectos durante o antes de la evaluación. El evaluador debe ayudar en reparar la evaluación, ser directo y cuidadoso, ser claro en el problema sus defectos y expectativas futuras, pedir ideas y sugerencias al evaluado. El evaluado puede ayudar en escuchar abiertamente, asumir el problema, formular preguntas para aclarar el problema y clara que espera.

Evaluación de 360°

Zuñiga, A. (2006) menciona que la evaluación en 360°, también conocida como Evaluación Integral, es una herramienta cada día más utilizada para evaluar desempeño y resultados, en el que participan otras personas que trabajan con el evaluado, además del jefe. Los principales usos que se le asignan a este sistema son: medir el desempeño personal, medir las competencias o conductas, y diseñar programas de desarrollo.

Herra, S. & Rodríguez, N., (1999) indica que el propósito de aplicar la evaluación de 360 grados es darle al empleado la retroalimentación necesaria para tomar las medidas para mejorar su desempeño, su comportamiento o ambos, y dar a la gerencia la información necesaria para tomar decisiones en el futuro. La validez de la evaluación de 360 grados dependerá del diseño de la misma, de lo que se desea medir, de la consistencia de los grupos de evaluación y de la eliminación de las fuentes de error.

La evaluación del desempeño de 360° se refiere al contexto general que envuelve a cada persona. Se trata de una evaluación circular de todos los elementos que tienen alguna interacción con el evaluado. Así, el superior, los compañeros y pares, los subordinados, los clientes internos y externos, los proveedores y todas las personas que giran en torno del evaluado participan. Es una forma más rica de evaluación porque produce diversas informaciones procedentes de todas partes.

La evaluación de 360° proporciona condiciones para que el colaborador se adapte y ajuste a las distintas demandas que le imponen su contexto de trabajo o sus diferentes asociados. Así, la evaluación es una pasarela a la vista de todos, lo cual no es nada fácil. La persona queda en una posición muy vulnerable si no está bien preparada o si no tiene la mente abierta y es receptiva ante este tipo de evaluación amplia y envolvente.

Se trata de una herramienta de desarrollo profesional y personal porque identifica potencialidades y áreas neurálgicas del evaluado. El enfoque es predominantemente administrativo y conductual. Se basa en el empleo de formularios impresos vía internet, los cuales generan informes individuales que proporcionan las acciones futuras y los planes para la mejora individual.

Cada evaluador, inclusive el colaborador evaluado, recibe un formulario en el cual registra sus respuestas sobre lo evaluado. El gerente, dos o más compañeros del mismo nivel y dos o más subordinados alimentan el proceso, el cual involucra también la autoevaluación del propio colaborador, proporcionando una constelación de percepciones comparativas. En algunos casos, otros proveedores y clientes internos también toman parte en el proceso.

A final de cuentas, una vez tabulados los da-tos, el evaluado recibe realimentación por medio de un informe individual y reservado de los mapas que resultan de la evaluación. Con esta base, puede elaborar con su gerente — y el apoyo de recursos humanos— un plan individual de desarrollo. La evaluación del desempeño funciona como elemento que integra las prácticas de la administración de recursos humanos.

Aspectos positivos y negativos de la evaluación de 360°

Aspectos positivos Dentro de los aspectos positivos de la evaluación de 360° se tiene que el sistema es más comprehensivo y las evaluaciones provienen de múltiples perspectivas, la información es de mejor calidad, complementa las iniciativas de la calidad total y hace hincapié en los clientes internos/externos y en el espíritu de equipo.

Además, como la realimentación proviene de varios evaluadores, puede contener preconcepciones y prejuicios, y la realimentación proporcionada por el entorno permite el desarrollo personal del evaluado.

Aspectos negativos Los aspectos negativos de la evaluación de 360° es que el sistema es administrativamente complejo porque combina todas las evaluaciones, la realimentación puede intimidar al evaluado y provocar su

resentimiento, puede implicar evaluaciones encontradas en razón de los distintos puntos de vista, el sistema, para funcionar bien, requiere que los evaluadores estén entrenados, y por último las personas pueden conspirar para dar una evaluación inválida a otras.

La tecnología de información y la evaluación del desempeño:

La tecnología de la información (TI) está cambiando la administración de recursos humanos. En el mercado hay muchos programas de software baratos que sirven de plataformas para la evaluación del desempeño y que presentan menús con varias dimensiones (factores de la evaluación con diferentes calificaciones), entre ellas la autonomía, la iniciativa, la comunicación, la toma de decisiones, la planificación y la productividad.

Cada dimensión cubre varios factores de la evaluación: la comunicación puede cubrir factores separados como redacción, comunicación verbal, receptividad de la realimentación, visión crítica, capacidad para escuchar, habilidad para mantener a otros informados, apertura mental, etc.

Otros sistemas ofrecen una versión compleja de la escala gráfica y permiten que el evaluador navegue por categorías de desempeño y de sub factores. El

EPM (Electronic Performance Monitoring) es otro producto de la tecnología de información que facilita la evaluación del desempeño.

En realidad, las organizaciones utilizan redes de computadoras que facilitan evaluar día con día el desempeño de las personas. Esto permite que las personas conectadas al sistema se monitoreen y sepan exactamente cuándo y cómo corregir sus debilidades y fallas

2.3. Definición de términos básicos

Administración: organización ordenada a la gestión de servicios y a la ejecución de leyes en una esfera política determinada.

Autoconocimiento: Según Bennett, M. (2008) el autoconocimiento es entender nuestros sentimientos y darles nombre. Además, supone conocer nuestras competencias, cuáles son nuestros valores y creencias, qué aptitudes y actitudes tenemos.

Eficiencia: Según Chiavenato, I. (2000), eficiencia significa utilización correcta de los recursos (medios de producción) disponibles. Puede definirse mediante la ecuación $E=P/R$, donde P son los productos resultantes y R los recursos utilizados.

Eficacia: Según Da Silva, R. (2001), eficacia está relacionada con el logro de los objetivos/resultados propuestos, es decir con la realización de actividades que permitan alcanzar las metas establecidas. La eficacia es la medida en que alcanzamos el objetivo o resultado.

Evaluación: Proceso que tiene como finalidad determinar el grado de eficacia y eficiencia, con que han sido empleados los recursos destinados a alcanzar los objetivos previstos, posibilitando la determinación de las desviaciones y la adopción de medidas correctivas que garanticen el cumplimiento adecuado de las metas presupuestadas. Se aplica ex ante (antes de), concomitante (durante), y ex post (después de) de las actividades

Desarrolladas

Motivación: Según Maslow, A. (1990) la motivación es el impulso que tiene el ser humano de satisfacer sus necesidades. Maslow clasifica estas necesidades en 5 y las clasifica en una pirámide

Recursos Humanos: Se denomina recursos humanos a las personas con las que una organización (con o sin fines de lucro, y de cualquier tipo de asociación) cuenta para desarrollar y ejecutar de manera correcta las acciones, actividades, labores y tareas que deben realizarse y que han sido solicitadas a dichas personas. Las personas son la parte fundamental de una

organización, y junto con los recursos materiales y económicos conforman el “todo” que dicha organización necesita.

2.4 Hipótesis

2.4.1 Hipótesis general.

La inteligencia emocional se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del banco BCP, lima- 2019

2.4.2 Hipótesis específica.

Existe relación significativa entre la autoconciencia y el desempeño laboral de los trabajadores del banco BCP, lima- 2019

Existe relación significativa entre el autocontrol y el desempeño laboral de los trabajadores del banco BCP, lima- 2019

Existe relación significativa entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del banco BCP, lima- 2019

Existe relación significativa entre la empatía y el desempeño laboral de los trabajadores del banco BCP, lima- 2019

Existe relación significativa entre las habilidades sociales y el desempeño laboral de los trabajadores del banco BCP, lima- 2019

2.5 Variables

Variable 1: Inteligencia emocional

Variable 2: Desempeño laboral

2.5.1. Definición conceptual de las variables

Variable: Inteligencia emocional

Según lo citado por Bustamante et.al., (2010), Goleman (1995) definió la inteligencia emocional como “la capacidad de motivarse y de persistir ante las frustraciones; de controlar el impulso y retrasar la gratificación, de regular el humor e impedir que el estrés negativo sofoque la capacidad de pensar; de empalazar y mantener la esperanza” (p. 34)

Variable: Desempeño laboral

Según Chiavenato (2000) la define como Acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes el logro de los objetivos de la organización. En efecto, afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización.

2.5.2. Operacionalización de variables

Tabla 1

Matriz de operacionalización de variable inteligencia emocional

VARIABLE DEPENDIENTE	DIMENSIONES		INSTRUMENTO	ITEMS
Inteligencia emocional	Autoconocimiento	-Conciencia emocional -Confianza en si mismo	Cuestionario	1,2,3,4
	Autorregulación	-Autodominio		5,6,7,8
	Motivación	-Afán de triunfo -Actitud hacia los demás		9,10,11,12
	Empatía	-Interés por los demás -Saber escuchar		13,14,15,16

	Habilidades sociales	-Resolución de conflictos		17,18,19,20
--	----------------------	---------------------------	--	-------------

Tabla 2

Matriz de operacionalización de variable desempeño laboral

VARIABLE INDEPENDIENTE	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO	Items
Desempeño laboral	Desempeño de tareas	-Libertad de decisiones -Proactividad	CUESTIONARIO	1,2,3,4
	Desempeño contextual	-Cooperación -Eficiencia- Adaptabilidad		5,6,7,8
	Desempeño organizacional	-Eficiencia de tiempo -Responsabilidad laboral		

				9,10,11,12
--	--	--	--	-------------------

CAPÍTULO III:

METODOLOGÍA

3.1 Tipo y nivel de investigación

El presente estudio estará basado al enfoque cuantitativo, Hernández, Fernández y Baptista (2014) manifestó que “utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías” (p.4).

El método empleado en este estudio será hipotético deductivo y un enfoque cuantitativo cuando se recogieron y procesaron los datos de la investigación.

“El método hipotético deductivo parte de una hipótesis plausible como consecuencias de sus inferencias del conjunto de datos empíricos o de principios y leyes más generales”. Sánchez y Reyes (2015, p.59).

Los estudios descriptivos “buscan especificar las propiedades, características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos,

objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (Hernández et al., 2014, p. 80).

Los estudios correlacionales tienen “como propósito conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular” (Hernández et al., 2014, p.81).

El diseño de la investigación fue de tipo no experimental: correlacional-transversal ya que no se manipulará ni se someterá a prueba las variables de estudio.

Es no experimental “la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables” (Hernández et al., 2014, p. 149).

Es transversal ya que su propósito es “describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede” (Hernández et al., 2014, p.151).

El diagrama representativo de este diseño es el siguiente:

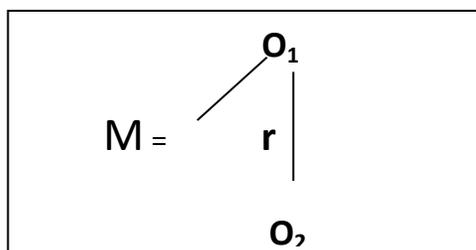




Figura 1. Diagrama del diseño correlacional

Donde:

- M : trabajadores
 O₁ : Observación sobre la variable inteligencia emocional
 r : Relación entre variables. Coeficiente de correlación.
 O₂ : Observación sobre la variable desempeño laboral

3.2. Descripción del ámbito de la investigación

3.2.1. Delimitación espacial

La investigación se llevará a cabo en el banco BCP- Lima – sede San Juan de Lurigancho

3.2.2. Delimitación temporal

Esta investigación tomará como referencia el periodo 2019

3.2.3. Delimitación teórica

La presente investigación tendrá como base los conceptos de inteligencia emocional Goleman (1995) definió la inteligencia emocional como “la capacidad de motivarse y de persistir ante las frustraciones; de controlar el impulso y retrasar la gratificación, de regular el humor e impedir que el estrés negativo sofoque la capacidad de pensar; de empalmar y mantener la esperanza” (p. 34)

Para la variable desempeño laboral Según Chiavenato (2000) la define como Acciones o comportamientos observados en los empleados que son

relevantes el logro de los objetivos de la organización. En efecto, afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización

3.3. Población y muestra

3.3.1. Población

Según Hernández, *et. al* (2014), afirma que ello está referido a al conjunto de personas que tienen similares características que están dentro del contexto objeto de estudio.). En este caso la población estuvo conformada por estuvo conformada por los 150 trabajadores del BCP- Lima

3.3.2. Muestra

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) la muestra representa una parte representativa de la población, en la investigación se trabajó con una muestra probabilística donde cada participante tuvo la opción de formar parte de ella y teniendo en cuenta que la población es finita se recurrió a la siguiente formula:

$$n = \frac{z^2 \cdot N \cdot p \cdot q}{\varepsilon^2 \cdot (N - 1) + z^2 \cdot p \cdot q}$$

$$Z^2=1,96^2$$

$$N = \text{población} = 150$$

$$p= 0,5$$

$$q= 0,5$$

$$\varepsilon= 0,05$$

$$n = \frac{(1.96)^2 \cdot 150 \cdot 0.5 \cdot 0.5}{(0.05)^2 \cdot (150 - 1) + (1.96)^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5}$$

$n = 109$

El tamaño de la muestra quedo determinada en 109 trabajadores

3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos

La investigación empleo la técnica de la encuesta con la utilización de una encuesta de opinión como instrumento con la finalidad de recabar información respecto a las variables gestión administrativa y calidad del servicio del usuario,

Según Hernández et al., (2014), definió la encuesta como “la puesta en práctica de un procedimiento estandarizado para recabar información de una muestra amplia de sujeto” (p. 240)

El instrumento utilizado para la presente investigación es el cuestionario, que será dirigido a los trabajadores de la empresa que son parte de la muestra

Los cuestionarios se entregarán de forma directa, en algunos casos se enviarán por correo electrónico, para que lo puedan llenar y entregar para el análisis de los resultados.

Ficha técnica del instrumento para medir la inteligencia emocional

Autor: Aracelli Quezada

Forma de aplicación: Individual.

Grupo de aplicabilidad: Trabajadores del banco BCP

Duración: 20 minutos.

Objetivo: Evaluar la inteligencia emocional

Escalas: Escala politómica

Descripción de la prueba: Consta de 20 ítems, y 5 dimensiones con alternativas de respuesta de opción múltiple, de tipo Likert.

Ficha técnica del instrumento para medir el desempeño laboral

Autor: Aracelli Quezada

Forma de aplicación: Individual.

Grupo de aplicabilidad: Trabajadores del banco BCP

Duración: 20 minutos.

Objetivo: Evaluar el desempeño laboral

Escalas: Escala politómica

Descripción de la prueba: Consta de 12 ítems, y 3 dimensiones con alternativas de respuesta de opción múltiple, de tipo Likert.

3.5 Validez y confiabilidad de los Instrumentos de medición

3.5.1. Validez del instrumento

Para Hernández, Fernández, y Baptista (2014) la validez de un instrumento de medición consiste en el grado en que un instrumento mide realmente a la variable en estudio que pretende medir, es decir los jueces expertos seleccionados revisan la pertinencia, la relevancia y la claridad de los ítems de acuerdo a los indicadores y dimensiones

El instrumento que se aplicará en la presente investigación es un cuestionario sobre la gestión administrativa y la calidad del servicio, validado y aprobado por 3 docentes.

3.5.2. Confiabilidad del instrumento

Para Hernández, Fernández, y Baptista (2014), la confiabilidad de un instrumento de medición “se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales” (p.200). Se trata de un índice de consistencia interna que toma valores entre 0 y 1 y que sirve para comprobar si el instrumento que se está evaluando re-copila información defectuosa y por tanto nos llevaría a conclusiones equivocadas o si se trata de un instrumento fiable que hace mediciones estables y consistentes, se utilizó el estadístico Alfa de Cronbach ya que ambos instrumentos han sido medidos en escala ordinal.

Tabla 3

Confiabilidad de los instrumentos

Variables	Alfa de Cronbach	N de elementos
Inteligencia emocional	.744	20
Desempeño laboral	.722	12

3.6. Plan de recolección de datos

El objetivo es recolectar los datos en torno a las variables para ser analizados, ello se dará a través de dos cuestionarios, las respuestas obtenidas serán codificadas para su análisis. A continuación, se menciona algunos pasos a seguir

Primero una vez corregido el instrumento se aplicará

La siguiente etapa se procede a la aplicación del instrumento en el campo.

Se enviará virtualmente las encuestas, algunas de las cuales serán presenciales

Se realiza la revisión de la información recogida.

CAPÍTULO IV:

RESULTADOS

Después de recoger los datos, se procedió a colocarlos en una base de datos los cuales fueron procesados obteniéndose los siguientes resultados.

4.1 Descripción de resultados

Variable: Inteligencia emocional

Tabla 4

Niveles y rangos de la variable inteligencia emocional

	Bajo	Regular	Alto
Inteligencia emocional	20 - 46	47 - 73	74 - 100
Autoconocimiento	4 -9	10 -14	15 -20
Auto regulación	4 -9	10 -14	15 -20
Motivación	4 -9	10 -14	15 -20
Empatía	4 -9	10 -14	15 -20
Habilidades sociales	4 -9	10 -14	15 -20

En la tabla 4 se presentan los niveles y rangos que se tomaran para la descripción tanto de la variable como de las dimensiones.

Tabla 5

Frecuencia y porcentajes de la variable inteligencia emocional

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	41	37,6
	Regular	62	56,9
	Alto	6	5,5
	Total	109	100,0

Fuente: Base de datos

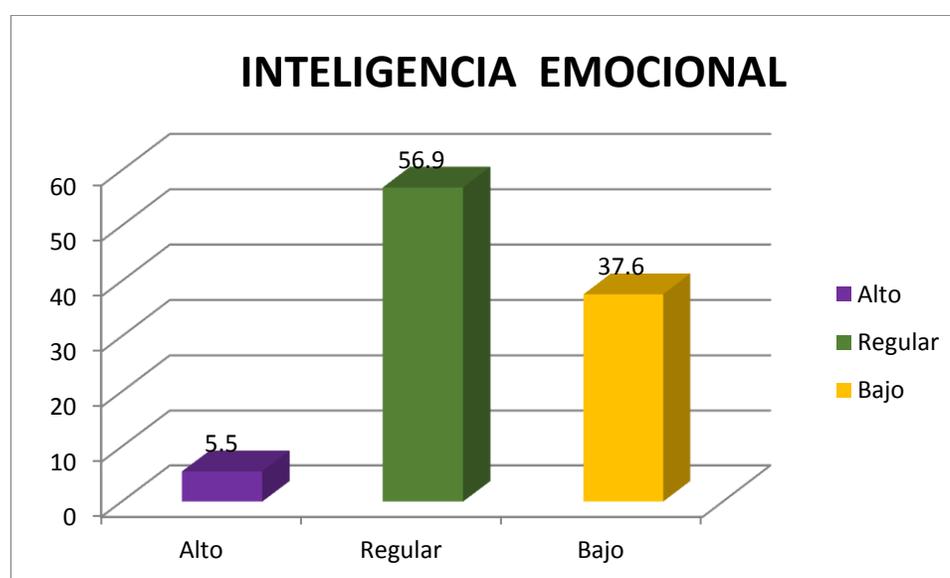


Figura 1: Porcentajes de los niveles de la variable inteligencia emocional

Los resultados presentados en la tabla 5 y figura 1 respectiva , precisan que en cuanto a la variable inteligencia emocional de los trabajadores del banco BCP, lima- 2019, de la totalidad de encuestados que representan al 100%, el 5,5% está en un nivel alto, el 56,9% está en un nivel regular y el 37,6% se encuentra en un nivel bajo.

Tabla 6

Frecuencia y porcentajes de la dimensión autoconocimiento

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	48	44,1
	Regular	54	49,5
	Alto	7	6,4
	Total	109	100,0

Fuente: Base de datos

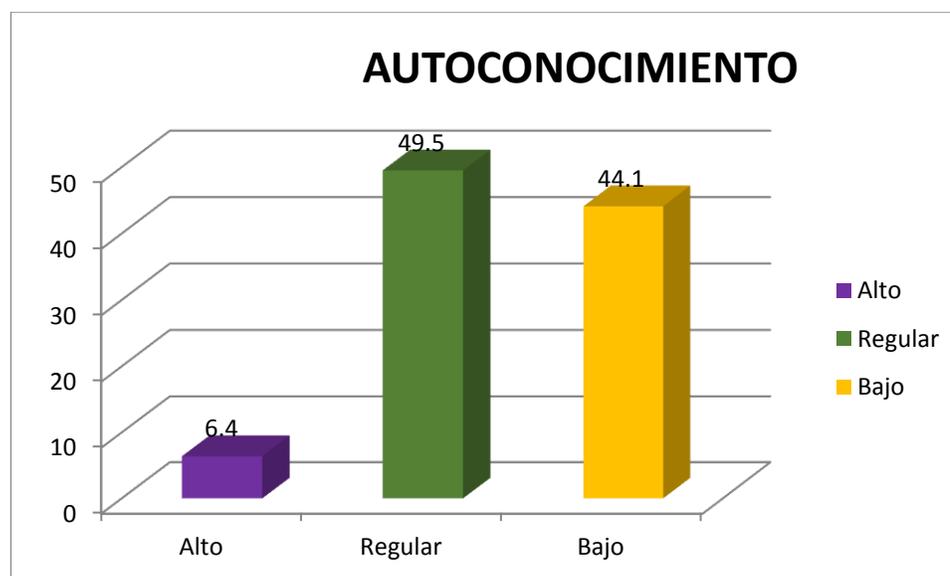


Figura 2: Porcentajes de los niveles de la dimensión autoconocimiento

Los resultados presentados en la tabla 6 y figura 2 respectiva , precisan que en cuanto a la dimensión autoconocimiento en los trabajadores del banco BCP, lima- 2019, de la totalidad de encuestados que representan al 100%, el 6,4% está en un nivel alto, el 49,5% está en un nivel regular y el 44,1% se encuentra en un nivel bajo.

Tabla 7

Frecuencia y porcentajes de la dimensión autorregulación

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	47	43,1
	Regular	53	48,6
	Alto	9	8,3
	Total	109	100,0

Fuente: Base de datos

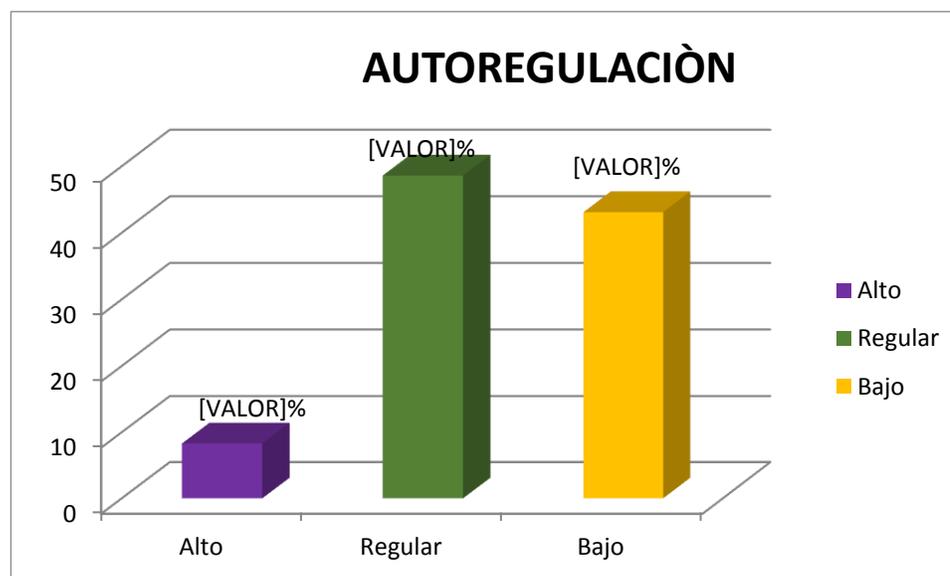


Figura 3: Porcentajes de los niveles de la dimensión autorregulación

Los resultados presentados en la tabla 7 y figura 3 respectiva, precisan que en cuanto a la dimensión autoregulación en los trabajadores del banco BCP, lima-2019, de la totalidad de encuestados que representan al 100%, el 8,3% está en un nivel alto, el 48,6% está en un nivel regular y el 43,1% se encuentra en un nivel bajo.

Tabla 8

Frecuencia y porcentajes de la dimensión motivación

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	48	44,1
	Regular	54	49,5
	Alto	7	6,4
	Total	109	100,0

Fuente: Base de datos

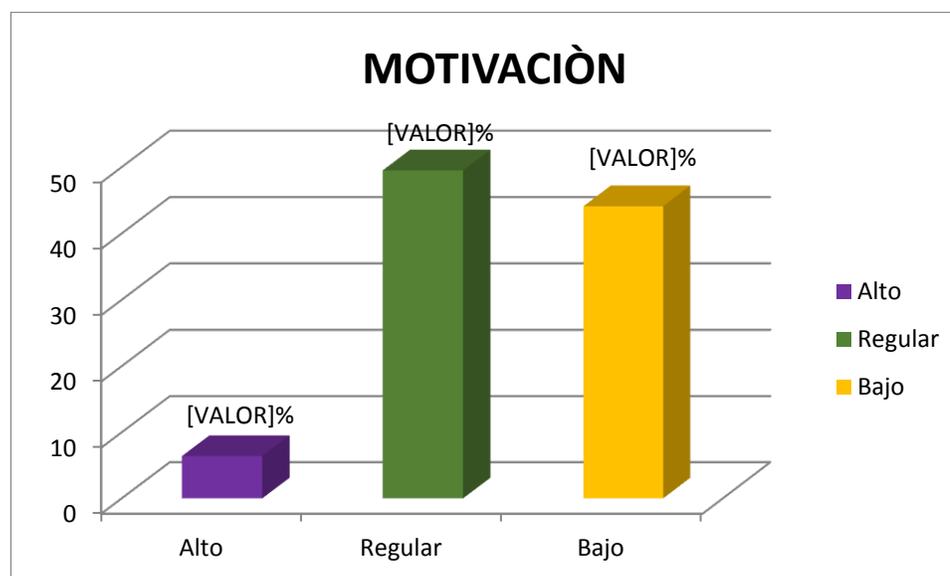


Figura 4: Porcentajes de los niveles de la dimensión motivación

Los resultados presentados en la tabla 8 y figura 4 respectiva, precisan que en cuanto a la dimensión motivación en los trabajadores del banco BCP, lima-2019, de la totalidad de encuestados que representan al 100%, el 6,4% está en un nivel alto, el 49,5% está en un nivel regular y el 44,1% se encuentra en un nivel bajo.

Tabla 9

Frecuencia y porcentajes de la dimensión empatía

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	43	39,4
	Regular	58	53,3
	Alto	8	7,3
	Total	109	100,0

Fuente: Base de datos

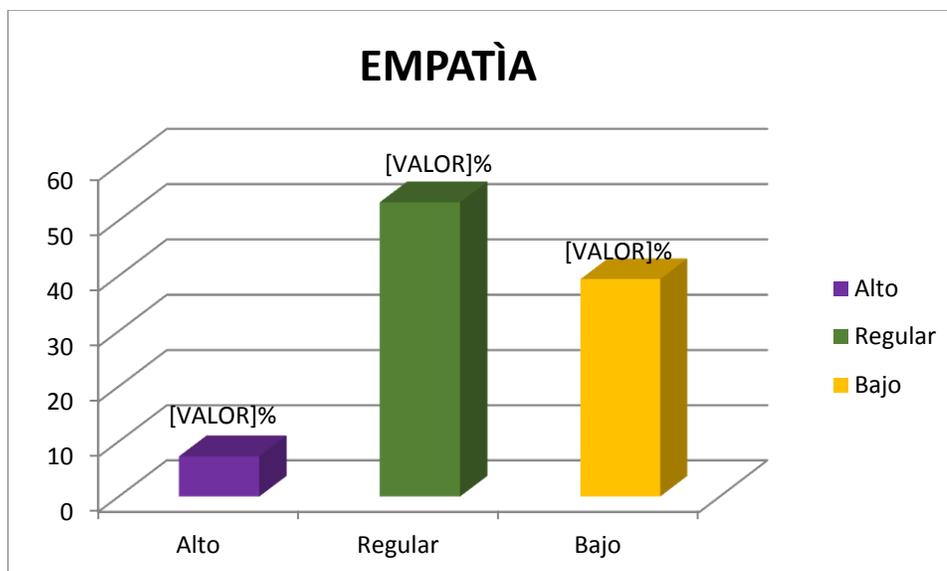


Figura 5: Porcentajes de los niveles de la dimensión empatía

Los resultados presentados en la tabla 9 y figura 5 respectiva, precisan que en cuanto a la dimensión empatía en los trabajadores del banco BCP, lima- 2019, de la totalidad de encuestados que representan al 100%, el 7,3% está en un nivel alto, el 53,3% está en un nivel regular y el 39,4% se encuentra en un nivel bajo.

Tabla 10

Frecuencia y porcentajes de la dimensión habilidades sociales

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	43	39,4
	Regular	58	53,3
	Alto	8	7,3
	Total	109	100,0

Fuente: Base de datos

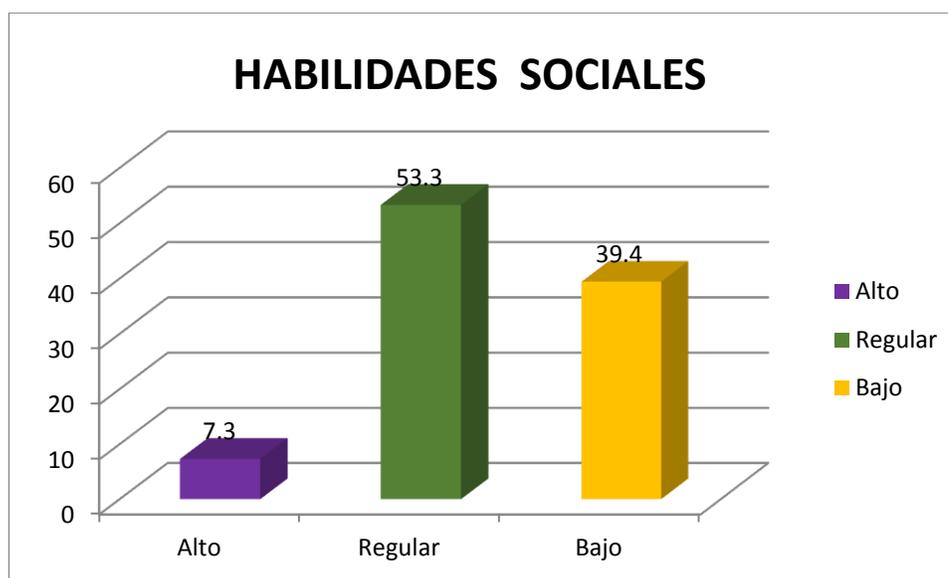


Figura 6: Porcentajes de los niveles de la dimensión habilidades sociales

Los resultados presentados en la tabla 10 y figura 6 respectiva, precisan que en cuanto a la dimensión habilidades sociales en los trabajadores del banco BCP, lima- 2019, de la totalidad de encuestados que representan al 100%, el 7,3% está en un nivel alto, el 53,3% está en un nivel regular y el 39,4% se encuentra en un nivel bajo.

Variable: Desempeño laboral

Tabla 11

Niveles y rangos de la variable desempeño laboral

	Inadecuado	Regular	Adecuado
--	-------------------	----------------	-----------------

Desempeño laboral	12 - 28	29 - 44	45 - 60
Desempeño de tareas	4 -9	10 -14	15 -20
Desempeño contextual	4 -9	10 -14	15 -20
Desempeño organizacional	4 -9	10 -14	15 -20

En la tabla 4 se presentan los niveles y rangos que se tomaran para la descripción tanto de la variable como de las dimensiones

Tabla 12

Frecuencia y porcentajes de la variable desempeño laboral

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Inadecuado	52	47,7
	Regular	53	48,6
	Adecuado	4	3,7
	Total	109	100,0

Fuente: Base de datos

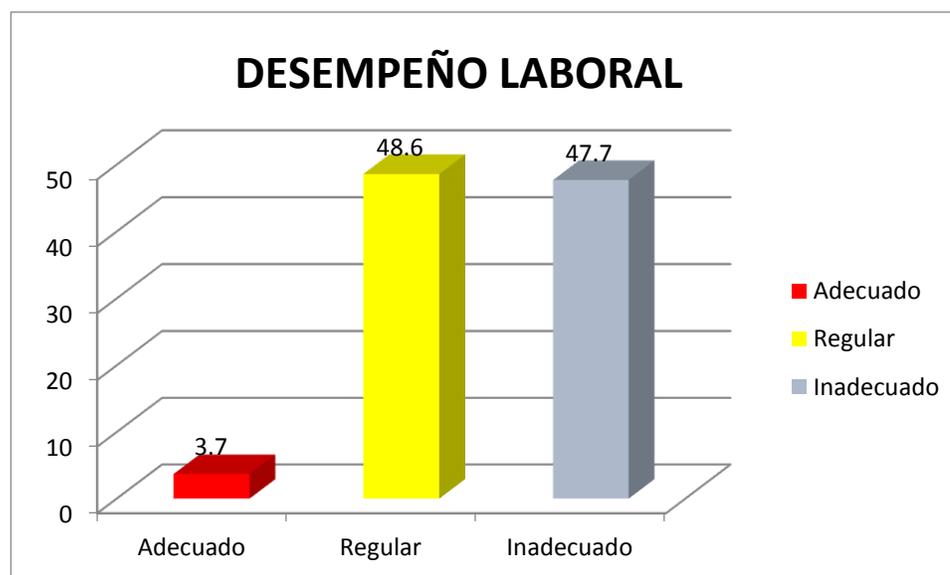


Figura 7: Porcentajes de los niveles de la variable desempeño laboral

En cuanto a la variable desempeño laboral los resultados presentados en la tabla 12 y figura 7 respectiva, precisan que, de la totalidad de encuestados que representan al 100%, el 3,7% está en un nivel adecuado, el 48,6% está en un nivel regular y el 47,7% se encuentra en un nivel inadecuado en los trabajadores del banco BCP, Lima- 2019.

Tabla 13

Frecuencia y porcentajes de la dimensión desempeño de tareas

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Inadecuado	54	49,5
	Regular	49	45,0
	Adecuado	6	5,5
	Total	109	100,0

Fuente: Base de datos

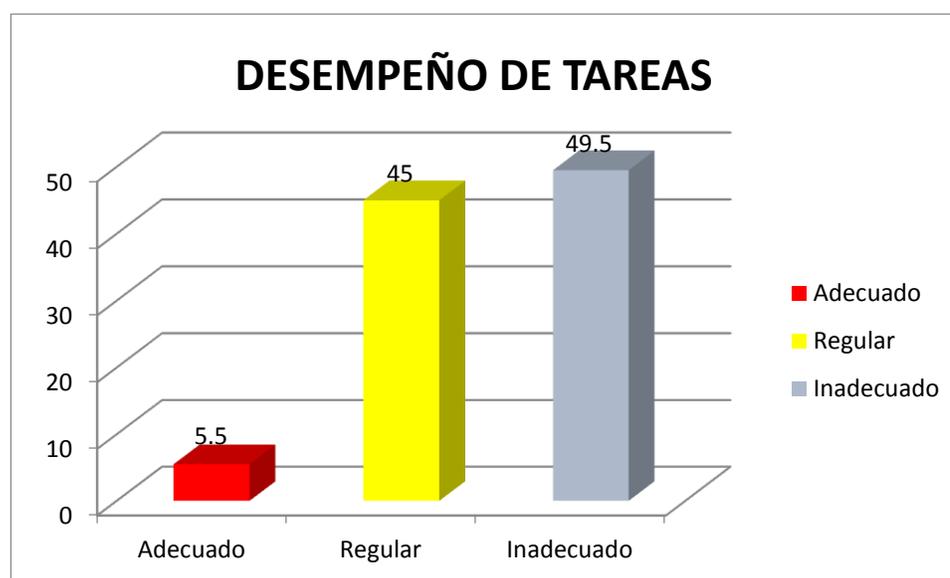


Figura 8: Porcentajes de los niveles de la dimensión desempeño de tareas

En cuanto a la dimensión desempeño de tareas los resultados presentados en la tabla 13 y figura 8 respectiva, precisan que, de la totalidad de encuestados que representan al 100%, el 5,5% está en un nivel adecuado, el 45% está en un nivel regular y el 49,5% se encuentra en un nivel inadecuado en los trabajadores del banco BCP, Lima- 2019.

Tabla 14

Frecuencia y porcentajes de la dimensión desempeño contextual

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Inadecuado	53	48,6
	Regular	49	45,0
	Adecuado	7	6,4
	Total	109	100,0

Fuente: Base de datos

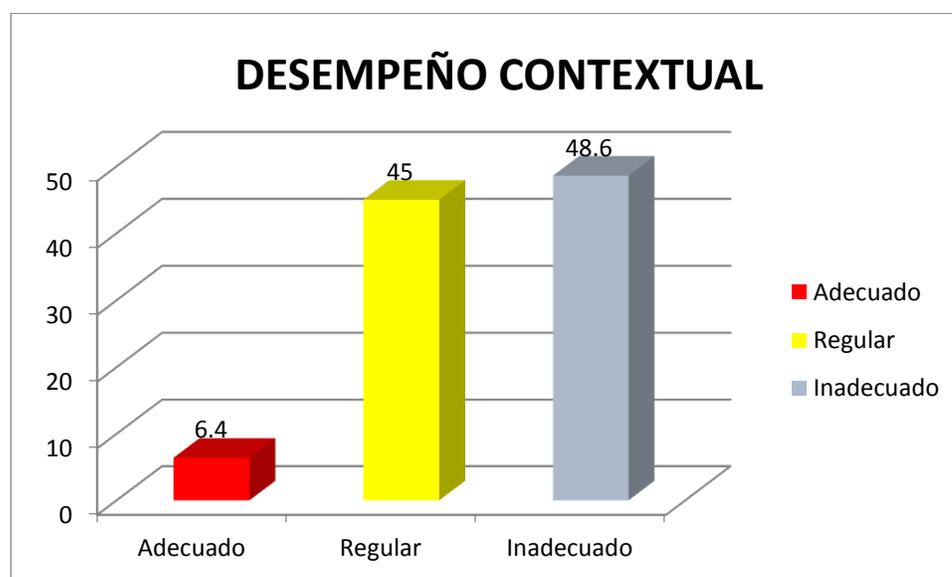


Figura 9: Porcentajes de los niveles de la dimensión desempeño contextual

En cuanto a la dimensión desempeño contextual, los resultados presentados en la tabla 14 y figura 9 respectiva, precisan que, de la totalidad de encuestados que representan al 100%, el 6,4% está en un nivel adecuado, el 45% está en un nivel regular y el 48,6% se encuentra en un nivel inadecuado en los trabajadores del banco BCP, Lima- 2019.

Tabla 15

Frecuencia y porcentajes de la dimensión desempeño organizacional

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Inadecuado	63	57,8
	Regular	38	34,9
	Adecuado	8	7,3
	Total	109	100,0

Fuente: Base de datos

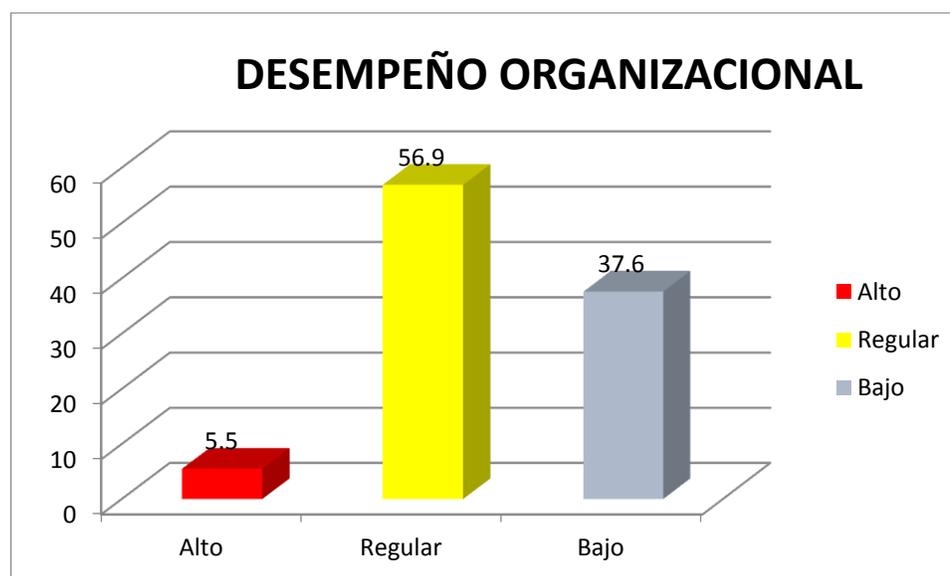


Figura 10: Porcentajes de los niveles de la dimensión desempeño organizacional

En cuanto a la dimensión desempeño organizacional los resultados presentados en la tabla 15 y figura 10 respectiva, precisan que, de la totalidad de encuestados que representan al 100%, el 5,5% está en un nivel adecuado, el 56,9% está en un nivel regular y el 37,6% se encuentra en un nivel inadecuado en los trabajadores del banco BCP, Lima- 2019.

4.2 Prueba de hipótesis

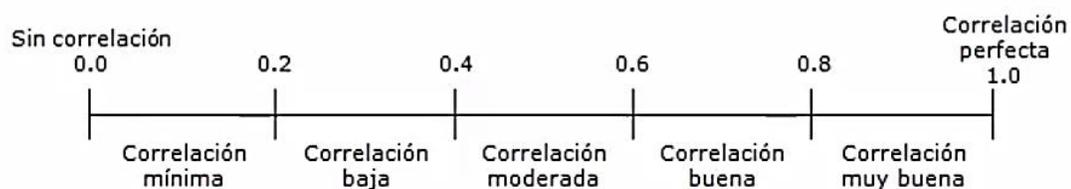
Para realizar el procesamiento de contrastación de la hipótesis se utilizó el estadístico Rho de Spearman

Nivel de significancia: $\alpha = 0,05 \cong 5\%$ de margen máximo de error

Regla de decisión:

$\rho \geq \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula H_0

Se utilizará la siguiente comparación para establecer el nivel de correlación:



Hipótesis general.

H₀: No existe relación significativa entre la inteligencia emocional el desempeño laboral de los trabajadores del banco BCP, Lima- 2019

Ha: Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores del banco BCP, Lima- 2019

Tabla 15.

Correlación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores del banco BCP, Lima- 2019

		Inteligencia emocional	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Inteligencia emocional	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	109
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,766**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	109

** . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Los datos presentados en la tabla evidencian los resultados en cuanto a la hipótesis general observándose que existe un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = ,766** lo que se interpreta al 95% , que la correlación es buena y significativa al nivel 0,05 bilateral, con un $\rho = 0.000$ ($\rho < 0.05$), rechazándose la hipótesis nula y aceptándose que existe relación significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores del banco BCP, Lima- 2019

Hipótesis específicas.

Hipótesis específica 1.

Ho: No existe relación significativa entre la autoconciencia y el desempeño laboral de los trabajadores del banco BCP, Lima- 2019

Ha: Existe relación significativa entre la autoconciencia y el desempeño laboral de los trabajadores del banco BCP, Lima- 2019

Tabla 16

Correlación entre la autoconciencia con el desempeño laboral de los trabajadores del banco BCP, Lima- 2019

			Autoconciencia	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Autoconciencia	Coefficiente de correlación	1,000	,465**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	109	109
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,465**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	109	109
** . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).				

Los datos presentados en la tabla evidencian los resultados en cuanto a la hipótesis específica primera observándose que existe un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = ,465** lo que se interpreta al 95% , que la correlación es significativa al nivel 0,05 bilateral, con un $\rho = 0.000$ ($\rho < 0.05$), rechazándose la hipótesis nula y aceptándose que existe relación significativa entre la autoconciencia y el desempeño laboral de los trabajadores del banco BCP, lima- 2019

Hipótesis específica 2.

Ho: No existe relación significativa entre el autocontrol y el desempeño laboral de los trabajadores del banco BCP, Lima- 2019

Ha: Existe relación significativa entre el autocontrol y el desempeño laboral de los trabajadores del banco BCP, Lima- 2019

Tabla 17

Correlación entre el autocontrol con el desempeño laboral de los trabajadores del banco BCP, Lima- 2019

			Autocontrol	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Autocontrol	Coeficiente de correlación	1,000	,689**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	109	109
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,689**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	109	109
**. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).				

Los datos presentados en la tabla evidencian los resultados en cuanto a la hipótesis específica segunda observándose que existe un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = ,689** lo que se interpreta al 95% , que la correlación es significativa al nivel 0,05 bilateral, con un $\rho = 0.000$ ($\rho < 0.05$), rechazándose la hipótesis nula y aceptándose que existe relación significativa entre el autocontrol y el desempeño laboral de los trabajadores del banco BCP, Lima- 2019

Hipótesis específica 3.

Ho: No existe relación significativa entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del banco BCP, Lima- 2019

Ha: Existe relación significativa entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del banco BCP, Lima- 2019

Tabla 18

Correlación entre la motivación con el desempeño laboral de los trabajadores del banco BCP, Lima- 2019

			Motivación	Desempeño o laboral
Rho de Spearman	Motivación	Coeficiente de correlación	1,000	,598**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	109	109
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,598**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	109	109
** . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).				

Los datos presentados en la tabla evidencian los resultados en cuanto a la hipótesis específica tercera observándose que existe un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = ,598** lo que se interpreta al 95% , que la correlación es significativa al nivel 0,05 bilateral, con un $\rho = 0.000$ ($\rho < 0.05$), rechazándose la hipótesis nula y aceptándose que existe relación significativa entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del banco BCP, Lima- 2019

Hipótesis específica 4.

Ho: No existe relación significativa entre la empatía y el desempeño laboral de los trabajadores del banco BCP, Lima- 2019

Ha: Existe relación significativa entre la empatía y el desempeño laboral de los trabajadores del banco BCP, Lima- 2019

Tabla 19

Correlación entre la empatía con el desempeño laboral de los trabajadores del banco BCP, Lima- 2019

			Empatía	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Empatía	Coeficiente de correlación	1,000	,736**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	109	109
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,736**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	109	109
**. La correlación es significativa en el nivel 0,0 (bilateral).				

Los datos presentados en la tabla evidencian los resultados en cuanto a la hipótesis específica cuarta observándose que existe un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = ,736** lo que se interpreta al 95% , que la correlación es significativa al nivel 0,05 bilateral, con un $\rho = 0.000$ ($\rho < 0.05$), rechazándose la hipótesis nula y aceptándose que existe relación significativa entre la empatía y el desempeño laboral de los trabajadores del banco BCP, Lima- 2019

Hipótesis específica 5.

Ho: No existe relación significativa entre las habilidades sociales y el desempeño laboral de los trabajadores del banco BCP, Lima- 2019

Ha: Existe relación significativa entre las habilidades sociales y el desempeño laboral de los trabajadores del banco BCP, Lima- 2019

Tabla 19

Correlación entre las habilidades sociales con el desempeño laboral de los trabajadores del banco BCP, Lima- 2019

		Habilidades sociales	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Habilidades sociales	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	109
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,736**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	109
**. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).			

Los datos presentados en la tabla evidencian los resultados en cuanto a la hipótesis específica cuarta observándose que existe un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = ,736** lo que se interpreta al 95% , que la correlación es significativa al nivel 0,05 bilateral, con un $\rho = 0.000$ ($\rho < 0.05$), rechazándose la hipótesis nula y aceptándose que existe relación significativa entre las habilidades sociales y el desempeño laboral de los trabajadores del banco BCP, Lima- 2019

CAPITULO V DISCUSIÓN

Discusión de resultados

Es necesario precisar que de acuerdo a los datos recolectados en referencia a la hipótesis general que existe relación significativa entre la inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del banco

BCP, lima- 2019 ; los estudios presentados por Saldaña (2015), titulada “Inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral, en la que el autor evidencio que tal como se intuía existe una determinante correlación entre las dos variables; lo cual es reforzado por el estudio realizado por Restrepo (2013) en el libro de su autoría titulado “Influencia de la Inteligencia Emocional en el Desempeño“ cuyos resultados mostraron que la inteligencia emocional tiene una correlación de un 65 % con el desempeño laboral lo anterior plantea que una alta calificación en inteligencia emocional sugerirá una alta calificación en desempeño laboral de los estudiantes de la Universidad ICESI”.

Estudios presentados por Terrazos (2015) en su tesis sobre inteligencia emocional y desempeño aseguro también que existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral. Carbonel y Espino (2014), en su tesis titulada “La inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del área de ventas llego a concluir que fue que un alto porcentaje de empleados en promedio obtuvo un nivel débil de la inteligencia emocional y el desempeño laboral. Alcántara (2017) en su tesis sobre inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores señalo que existe una correlación significativamente alta entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Ate,

Hay que resaltar que el estudio referido por Pereira (2012) en su tesis sobre nivel de inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral, señalo

que el personal de la empresa posee un nivel promedio de inteligencia emocional, lo que indica que poseen un óptimo manejo de las situaciones adversas en las que se desenvuelven, se demostró una correlación débil, la cual indica que la inteligencia emocional no influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa. Por lo cual se recomienda evaluar periódicamente la inteligencia emocional y el desempeño laboral además de implementar talleres que promuevan el fortalecimiento emocional y motivacional de los trabajadores para que sean más productivos y realicen su trabajo eficaz y eficientemente

En cuanto a las hipótesis específica se pudo evidenciar que existe relación significativa entre la autoconciencia, autocontrol, motivación, empatía, habilidades sociales y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del banco BCP, lima- 2019, por ello se precisa que la autoconciencia permite al trabajador tomar en cuenta cuales son las emociones personales de manera precisa, teniendo conocimiento de los propios recursos internos y también conociendo las limitaciones, el autocontrol permite a su vez se conforma por actitudes personales que están orientadas hacia el mismo fin como son el auto dominarse que refiere conservar en control las propias emociones, así como también los impulsos que puedan ser perniciosos.

El estudio presentado por Orue (2011) en su investigación titulado “Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de una empresa peruana

se puede determinar que la variable “autocontrol” está influyendo mucho en la productividad de cada trabajador

En cuanto a la motivación, es la propensión emocional que dirige el logro de metas. La motivación refiere la capacidad de orientarse hacia la mejora al logro de los niveles óptimos de excelencia, mientras que la empatía es la capacidad de ponerse en el lugar de la otra persona, desarrollando así la capacidad de entender, comprender, asimilar lo que está sintiendo el otro, logrando con esta aptitud mantener una respuesta que pueda resultar positiva y satisfactoria para el paciente, cliente, etc.

CONCLUSIONES

Después de procesar los datos respectivos de las encuestas, los cuales fueron interpretados, ello permitió llegar a concluir que:

Primera: En cuanto al objetivo general presentado se determinó que existe relación significativa entre la inteligencia emocional y su relación con el

desempeño laboral de los trabajadores del banco BCP, lima- 2019, al observarse que existe un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = ,766** , ello permite señalar que si se desarrolla en el trabajador su inteligencia emocional, su desempeño mejoraría

Segunda: En cuanto a los resultado referidos al objetivo específico primero se determinó que existe relación significativa entre la autoconciencia y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del banco BCP, lima- 2019, al observarse que existe un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = ,465** ello permite señalar que si se realiza un desarrollo de la autoconciencia el nivel de desempeño laboral de los trabajadores del banco BCP, lima- 2019 mejoraría

Tercera: Los datos determinaron que en cuanto al objetivo específico segundo que existe relación significativa entre el autocontrol y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del banco BCP, lima- 2019, al observarse que existe un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = ,689** ello permite señalar que si se realiza un adecuado desarrollo del autocontrol el desempeño laboral de los trabajadores del banco BCP, lima- 2019 mejoraría

Cuarta: En cuanto al objetivo específico tercero se pudo determinar que existe relación significativa entre la motivación y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del banco BCP, lima- 2019, al observarse que existe un

coeficiente de correlación de Rho de Spearman = ,598** ello permite señalar que si se realiza una adecuada motivación mejoraría el desempeño laboral

Quinta: En cuanto al objetivo específico cuarto se pudo determinar que existe relación significativa entre la empatía y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del banco BCP, lima- 2019, al observarse que existe un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = ,736** ello permite señalar que si existe empatía entre los trabajadores mejoraría el desempeño laboral

Quinta: En cuanto al objetivo específico quinto se pudo determinar que existe relación significativa entre las habilidades sociales y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del banco BCP, lima- 2019, al observarse que existe un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = ,736** ello permite señalar que si existe entre los trabajadores un adecuado desarrollo de las habilidades sociales mejoraría el desempeño laboral

RECOMENDACIONES

Ante los resultados evidenciados se recomienda

Que a través del área de recursos humanos debe implementar lineamientos para fomentar, mejorar y mantener niveles de excelencia y altos niveles de inteligencia emocional y desempeño laboral como talleres de manejo de emociones, capacitaciones a cada área sobre la importancia de la labor que realizan en la empresa, talleres sobre manejo del estrés.

El área de recursos humanos debe fortalecer el estado emocional y anímico de los trabajadores a través de talleres, charlas y asistencia personalizada por profesionales idóneos, las cuales deben ser consideradas en su planificación de trabajo que realizan el cual debe ser presentado en base a las necesidades de cada área en particular.

El área de recursos humanos debe implementar la evaluación del desempeño laboral de los trabajadores en donde se pueda determinar los puntos débiles y así tomar las medidas correctas para mejorar el nivel de desempeño de los trabajadores, esta evaluación puede trabajarse en coordinación con el supervisor de cada área con la implementación de fichas de observación cuyos datos se irán registrando

Utilizar los resultados de la investigación como fuente de consulta para otros investigadores interesados en el estudio de la inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral.

REFERENCIA BIBLIOGRAFICA

Alcántara, J (2017) *Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Ate* (Tesis maestría)
Universidad Cesar Vallejo

Benavides, O. (2002). **Competencias y Competitividad. Diseño para Organizaciones Latinoamericanas**. Bogota: McGraw – Hill.

- Caligiore, Irene y Díaz, Juan. (2003). *Clima Organizacional y Desempeño de los Docentes en la ULA: Estudio de un caso*. Revista Venezolana de Gerencia - Universidad del Zulia Maracaibo Venezuela, 73.
- Cooper, R. y Sawaf, A. (2004). *La Inteligencia emocional aplicada al Liderazgo y a las Organizaciones*. Bogota: Norma.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración del Recurso Humano*. Bogotá: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del Talento Humano*. México: McGraw-Hill.
- Ferreo Cruzado, M. (2016). *Impacto del programa PIEI en los niveles de inteligencia emocional de supervisores de equipos de trabajo y en el desempleo laboral de su equipo en un centro de llamadas*: Madrid, España. Universidad Complutense de Madrid.
- Goleman, D. (1998). *La Inteligencia Emocional*. Bogotá, Colombia: Javier Vergara Editor.
- Gómez y Allard (2012), *La evaluación del desempeño en las Administraciones*, Edita: Centro PwC & IE del Sector Público Madrid, Septiembre de 2008
- Guiselli, G. (1998). *Administración Personal*. 1° ed. México D. F: Panorama.
- Herzberg, F., Mausner, B., y Snyderman, B., (1959). *The Motivation to Work* (2a ed.). New York: John Wiley
- Märtin, D. y Boeck, K. (2007). *Qué es inteligencia emocional*. Madrid: Improve, 2007. Recuperado de <http://www.casadellibro.com/libro-eqqe-esinteligencia-emocional/9788441407756/732806>

- McClelland, D., Atkinson, J., Clarke, R. y Lowell, E. (1953), *The Achievement Motive*, Nueva York: Appleton-Century -Crofts.
- Orue Arias, E. (2011). *Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de una empresa peruana*. Lima, Peru: Universidad de San Martín de Porres.
- Pereira Samayoa, S. (2012). *Nivel de Inteligencia Emocional y su influencia en el Desempeño Laboral*. Asuncion: Universidad Rafael Landivar.
- Pereda, S. y Berrocal, F. (2011). *Dirección y Gestión de Recursos Humanos por Competencias*. Madrid: Centro de Estudios Ramón Areces S.A.
- Terrazos, E (2015) *Inteligencia emocional y desempeño laboral de los colaboradores de la unidad de prestaciones económicas Lima* (Tesis maestría) Universidad César Vallejo
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional, fundamentos del comportamiento organizacional México*. Ediciones Pearson
- Saldaña Saenz, M. d. (2015). **Inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral de la Unidad Microfinanciera Credimujer Región "La Libertad" de la ONG Manuela Ramos. Trujillo**, la Libertad: Universidad Nacional de Trujillo
- Salgado y Cabal (2011). Evaluación del Desempeño en la Administración Pública del Principado de Asturias: Análisis de las Propiedades Psicométricas. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 27(2), 75-91. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/2313/231322142001.pdf>

Stoner, J. (1994). **Administración**. México: Prentice – Hall Hispanoamericana S.A.

Werther, D. (2001). *Administración de Personal y Recursos Humanos*. México: Editorial Mc Graw Hill Interamericana

Anexos



CUESTIONARIO DE INVESTIGACIÓN PARA MEDIR LA INTELIGENCIA EMOCIONAL

Instrucciones:

Por favor, utilice sólo lapicero de color negro o azul. Así mismo, marcar aquella respuesta que usted considera correcta. No está permitido marcar más de una respuesta.

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Nombres y apellidos: _____

N°	ITEMS					
		nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
	Autoconciencia					
1.	Considera Ud. que su conciencia emocional le permite anticipar sus sentimientos.					
2.	Considera Ud. que la confianza en sí mismo le ayuda a tolerar la presión laboral					
3.	Considera Ud. que tiene pensamientos absurdos.					
4.	Considera Ud. que le gusta los desafíos y no abandona el trabajo					
	Autocontrol					
5.	Considera Ud. que auto domina sus impulsos ante un incidente con sus compañeros					
6.	Considera Ud. que te auto domina y te abstienes ante sus emociones como la ira					

7.	Considera Ud. que tiene dificultad para realizar sus labores cuando se sientes presionado.					
8.	Considera Ud. que es necesario la comunicación abierta.					
	Motivación					
9.	Considera Ud. que su interés a triunfar le lleva a aceptar incertidumbres.					
10.	Considera Ud. que compartir su opinión aporta a la institución					
11.	Considera Ud. que tiene la iniciativa de conseguir la manera de poder ampliar sus conocimientos.					
12.	Considera Ud. que el interés de cumplir con sus funciones es parte de su iniciativa.					
	Empatía					
13.	Considera Ud. que su interés es suficiente para comprender las necesidades de tus compañeros					
14.	Considera Ud. Saber escuchar a sus compañeros de trabajo.					
15.	Considera Ud. que debe haber armonía entre compañeros.					
16.	Considera Ud. compartir con sus compañeros de trabajo sus conocimientos.					
	Habilidades sociales					
17.	Considera Ud., ser hábil para escuchar explícitamente y trasferir mensajes concluyentes.					
18.	Considera Ud. ser hábil para negociar y determinar discrepancias					
19.	Considera Ud. que el buen debate y la discusión son importantes para lograr soluciones.					
20.	Considera Ud. que posee sus habilidades para					

	influir en los debates					
--	------------------------	--	--	--	--	--

**CUESTIONARIO DE INVESTIGACIÓN
PARA MEDIR EL DESEMPEÑO LABORAL**

Instrucciones:

Por favor, utilice sólo lapicero de color negro o azul. Así mismo, marcar aquella respuesta que usted considera correcta. No está permitido marcar más de una respuesta.

Total desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Total acuerdo
1	2	3	4	5

Nombres y apellidos: _____

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
	Desempeño de la tarea					
1	Me interesa dar mi punto de vista en la toma de decisiones relacionadas con mi área					
2	Se como se planifican mis actividades					
3	Me agrada estar presentes en la planificación de las actividades de mi área					
4	Considero que tengo los conocimientos necesarios y suficientes para realizar las tareas propias de mi puesto					
	Desempeño contextual					
5	Muestro interés permanente para superarme y me esfuerzo por lograrlo					
6	Tengo interés en lograr un buen puesto en la institución					
7	Me muestro entusiasta y colaborador con mis superiores					
8	Aplico los conocimiento adquiridos por mi					

	formación profesional					
	Desempeño organizacional					
9	Me intereso por mantener mi rendimiento laboral					
10	Muestro disposición para adaptarme con facilidad a los cambios					
11	Tengo la capacidad para organizar y planear mi trabajo					
12	Manejo mas de un problema con eficiencia					

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variables de la hipótesis general	Metodología de la investigación
¿Qué relación existe entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores del banco BCP, lima- 2019?	Determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional con el desempeño laboral de los trabajadores del banco BCP, lima- 2019	Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores del banco BCP, lima- 2019	Variable: Inteligencia emocional	Tipo: correlacional y descriptivo Nivel: Descriptivo Diseño: No experimental
Problemas Específicos	Objetivos Generales	Hipótesis Específicas		
¿Qué relación existe entre la autoconciencia con el desempeño laboral de los trabajadores del banco BCP, lima- 2019?	Determinar la relación que existe entre la autoconciencia con el desempeño laboral de los trabajadores del banco BCP, lima- 2019	Existe relación significativa entre la autoconciencia y el desempeño laboral de los trabajadores del banco BCP, lima- 2019	Variable: Desempeño laboral	Técnicas: Cuestionario La población esta conformada por los 150 trabajadores
¿Qué relación existe entre el autocontrol con el desempeño laboral de los trabajadores del banco BCP, lima- 2019?	Determinar la relación que existe entre el autocontrol con el desempeño laboral de los trabajadores del banco BCP, lima- 2019	Existe relación significativa entre el autocontrol y el desempeño laboral de los trabajadores del banco BCP, lima- 2019		
¿Qué relación existe entre la motivación con el desempeño laboral de los trabajadores del banco BCP, lima- 2019?	Determinar la relación que existe entre la motivación con el desempeño laboral de los trabajadores del banco BCP,	Existe relación significativa entre la motivación y el desempeño laboral de los		

<p>¿Qué relación existe entre la empatía con el desempeño laboral de los trabajadores del banco BCP, lima- 2019?</p> <p>¿Qué relación existe entre las habilidades sociales con el desempeño laboral de los trabajadores del banco BCP, lima- 2019?</p>	<p>lima- 2019</p> <p>Determinar la relación que existe entre la empatía con el desempeño laboral de los trabajadores del banco BCP, lima- 2019</p> <p>Determinar la relación que existe entre las habilidades sociales con el desempeño laboral de los trabajadores del banco BCP, lima- 2019</p>	<p>trabajadores del banco BCP, lima- 2019</p> <p>Existe relación significativa entre la empatía y el desempeño laboral de los trabajadores del banco BCP, lima- 2019</p> <p>Existe relación significativa entre las habilidades sociales y el desempeño laboral de los trabajadores del banco BCP, lima- 2019</p>		
---	---	---	--	--

Base de datos de la variable inteligencia emocional

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	4	1	1	3	1	2	1	2	2	1	3	1	2	1	2	2	2	1	2	2
2	2	1	2	1	1	2	4	1	4	2	1	1	2	4	1	4	2	4	1	4
3	2	1	3	2	1	2	1	2	1	3	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1
4	2	3	2	1	2	3	1	2	1	2	1	2	3	1	2	1	3	1	2	1
5	4	3	4	3	1	4	3	2	2	4	3	1	4	3	2	2	4	3	2	2
6	5	3	5	2	5	4	3	2	5	5	2	5	4	3	2	5	4	3	2	5
7	4	3	2	4	3	2	3	4	2	2	4	3	2	3	4	2	2	3	4	2
8	2	3	4	3	2	3	2	1	2	4	3	2	3	2	1	2	3	2	1	2
9	1	2	1	2	1	3	2	3	2	1	2	1	3	2	3	2	3	2	3	2
10	1	5	5	5	5	5	2	5	2	5	5	5	5	2	5	2	5	2	5	2
11	4	1	3	2	1	2	3	3	4	3	2	1	2	3	3	4	2	3	3	4
12	2	5	3	5	2	1	2	1	1	3	5	2	1	2	1	1	1	2	1	1
13	2	1	3	2	2	3	2	2	1	3	2	2	3	2	2	1	3	2	2	1
14	2	2	2	3	1	4	2	1	2	2	3	1	4	2	1	2	4	2	1	2
15	5	2	4	5	1	5	4	5	4	4	5	1	5	4	5	4	5	4	5	4
16	1	3	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1
17	2	2	1	2	3	2	4	4	3	1	2	3	2	4	4	3	2	4	4	3
18	2	1	2	3	4	3	2	3	2	2	3	4	3	2	3	2	3	2	3	2
19	1	1	5	3	1	3	1	2	1	5	3	1	3	1	2	1	3	1	2	1
20	1	2	1	2	3	1	2	2	1	1	2	3	1	2	2	1	1	2	2	1
21	4	2	1	4	4	3	1	1	3	1	4	4	3	1	1	3	3	1	1	3
22	2	4	2	3	1	2	5	3	2	2	3	1	2	5	3	2	2	5	3	2
23	3	2	1	2	4	3	4	2	3	1	2	4	3	4	2	3	3	4	2	3
24	3	1	2	2	3	2	3	4	3	2	2	3	2	3	4	3	2	3	4	3
25	3	2	3	4	3	4	3	2	3	3	4	3	4	3	2	3	4	3	2	3
26	1	4	1	1	1	1	3	2	3	1	1	1	1	3	2	3	1	3	2	3
27	5	1	5	1	5	3	2	5	2	5	1	5	3	2	5	2	3	2	5	2
28	3	2	3	4	3	2	3	4	3	3	4	3	2	3	4	3	2	3	4	3
29	4	2	4	2	1	3	4	3	4	4	2	1	3	4	3	4	3	4	3	4
30	1	5	1	3	1	3	4	1	4	1	3	1	3	4	1	4	3	4	1	4
31	2	1	2	2	4	3	4	3	2	2	2	4	3	4	3	2	3	4	3	2
32	3	2	3	2	3	5	3	2	3	3	2	3	5	3	2	3	5	3	2	3
33	5	1	5	5	5	5	5	3	2	5	5	5	5	5	3	2	5	5	3	2
34	4	2	3	2	4	2	2	3	4	3	2	4	2	2	3	4	2	2	3	4
35	4	2	4	3	2	3	4	3	4	4	3	2	3	4	3	4	3	4	3	4
36	4	3	2	4	2	4	1	4	1	2	4	2	4	1	4	1	4	1	4	1
37	3	2	3	2	5	2	5	2	3	3	2	5	2	5	2	3	2	5	2	3
38	2	1	2	3	4	3	4	3	2	2	3	4	3	4	3	2	3	4	3	2
39	2	1	2	3	3	1	2	3	2	2	3	3	1	2	3	2	1	2	3	2
40	3	2	1	3	3	1	1	1	3	1	3	3	1	1	1	3	1	1	1	3
41	4	4	2	4	2	2	3	3	1	2	4	2	2	3	3	1	2	3	3	1

42	3	1	2	3	4	4	3	4	1	2	3	4	4	3	4	1	4	3	4	1
43	1	1	2	1	2	3	1	2	4	2	1	2	3	1	2	4	3	1	2	4
44	1	2	5	1	2	1	3	2	1	5	1	2	1	3	2	1	1	3	2	1
45	3	4	2	3	4	2	3	4	3	2	3	4	2	3	4	3	2	3	4	3
46	3	2	4	5	2	5	1	2	4	4	5	2	5	1	2	4	5	1	2	4
47	3	3	2	3	4	2	3	4	3	2	3	4	2	3	4	3	2	3	4	3
48	2	2	3	2	1	2	1	2	3	3	2	1	2	1	2	3	2	1	2	3
49	2	4	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2
50	2	1	3	2	1	2	3	2	1	3	2	1	2	3	2	1	2	3	2	1
51	2	2	1	3	1	3	1	1	2	1	3	1	3	1	1	2	3	1	1	2
52	2	2	3	5	2	1	4	2	1	3	5	2	1	4	2	1	1	4	2	1
53	2	3	2	1	3	4	2	3	2	2	1	3	4	2	3	2	4	2	3	2
54	3	2	4	3	2	1	4	3	1	4	3	2	1	4	3	1	1	4	3	1
55	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
56	5	3	2	1	4	3	2	3	4	2	1	4	3	2	3	4	3	2	3	4
57	2	2	3	4	3	4	1	2	5	3	4	3	4	1	2	5	4	1	2	5
58	2	3	2	3	2	3	4	3	2	2	3	2	3	4	3	2	3	4	3	2
59	2	3	1	2	3	2	3	4	2	1	2	3	2	3	4	2	2	3	4	2
60	2	1	2	5	3	5	1	5	1	2	5	3	5	1	5	1	5	1	5	1
61	1	3	3	4	3	4	3	2	1	3	4	3	4	3	2	1	4	3	2	1
62	1	2	1	3	5	3	5	3	5	1	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5
63	4	3	4	2	1	2	3	2	1	4	2	1	2	3	2	1	2	3	2	1
64	3	2	3	4	2	2	3	4	2	3	4	2	2	3	4	2	2	3	4	2
65	3	1	3	2	1	4	3	4	1	3	2	1	4	3	4	1	4	3	4	1
66	3	4	3	2	2	1	1	1	1	3	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1
67	4	3	2	1	2	1	2	3	2	2	1	2	1	2	3	2	1	2	3	2
68	3	2	3	4	3	4	3	2	1	3	4	3	4	3	2	1	4	3	2	1
69	2	3	2	3	1	5	3	5	1	2	3	1	5	3	5	1	5	3	5	1
70	4	3	4	3	2	1	2	3	2	4	3	2	1	2	3	2	1	2	3	2
71	1	3	1	2	2	5	2	1	1	1	2	2	5	2	1	1	5	2	1	1
72	2	1	1	2	3	3	2	3	4	1	2	3	3	2	3	4	3	2	3	4
73	3	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2
74	2	1	2	3	1	2	3	1	2	2	3	1	2	3	1	2	2	3	1	2
75	2	3	4	2	3	4	2	3	4	4	2	3	4	2	3	4	4	2	3	4
76	1	2	1	1	4	1	1	3	1	1	1	4	1	1	3	1	1	1	3	1
77	2	4	3	2	3	3	2	3	5	3	2	3	3	2	3	5	3	2	3	5
78	4	3	2	3	2	2	3	2	1	2	3	2	2	3	2	1	2	3	2	1
79	1	2	5	3	2	4	3	2	1	5	3	2	4	3	2	1	4	3	2	1
80	3	2	1	3	2	2	1	2	1	1	3	2	2	1	2	1	2	1	2	1
81	3	2	1	2	3	1	2	3	3	1	2	3	1	2	3	3	1	2	3	3
82	3	3	2	1	2	2	1	2	4	2	1	2	2	1	2	4	2	1	2	4
83	3	2	1	3	2	1	3	2	2	1	3	2	1	3	2	2	1	3	2	2
84	2	3	1	4	2	1	4	2	1	1	4	2	1	4	2	1	1	4	2	1
85	4	3	1	2	4	1	2	4	3	1	2	4	1	2	4	3	1	2	4	3
86	1	2	3	1	2	4	4	4	4	3	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4
87	5	2	3	2	4	3	5	4	4	3	2	4	3	5	4	4	3	5	4	4

88	2	3	4	3	2	4	3	2	3	4	3	2	4	3	2	3	4	3	2	3
89	2	5	5	5	1	2	5	5	5	5	5	1	2	5	5	5	2	5	5	5
90	1	2	3	1	2	3	1	2	2	3	1	2	3	1	2	2	3	1	2	2
91	2	1	2	3	2	1	2	3	2	2	3	2	1	2	3	2	1	2	3	2
92	2	2	1	1	3	3	2	2	3	1	1	3	3	2	2	3	3	2	2	3
93	3	2	3	1	2	1	3	3	2	3	1	2	1	3	3	2	1	3	3	2
94	2	3	1	4	1	4	1	3	4	1	4	1	4	1	3	4	4	1	3	4
95	3	2	4	3	2	3	2	3	4	4	3	2	3	2	3	4	3	2	3	4
96	4	3	4	3	4	3	5	2	5	4	3	4	3	5	2	5	3	5	2	5
97	2	3	2	3	4	3	2	2	3	2	3	4	3	2	2	3	3	2	2	3
98	2	2	3	4	3	2	3	3	2	3	4	3	2	3	3	2	2	3	3	2
99	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2
100	2	3	1	2	3	2	1	2	3	1	2	3	2	1	2	3	2	1	2	3
101	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2
102	1	2	3	4	3	4	2	3	2	3	4	3	4	2	3	2	4	2	3	2
103	3	2	3	2	1	1	2	1	2	3	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2
104	3	2	1	2	1	2	3	2	1	1	2	1	2	3	2	1	2	3	2	1
105	3	4	2	3	2	1	2	3	4	2	3	2	1	2	3	4	1	2	3	4
106	3	2	1	2	3	5	3	5	5	1	2	3	5	3	5	5	5	3	5	5
107	5	1	2	3	4	5	4	3	2	2	3	4	5	4	3	2	5	4	3	2
108	2	1	2	3	2	2	3	3	4	2	3	2	2	3	3	4	2	3	3	4
109	3	4	3	5	3	5	4	1	3	3	5	3	5	4	1	3	5	4	1	3

Base de datos de la variable desempeño laboral

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12
1	4	1	1	3	1	2	1	2	2	3	1	2
2	2	1	2	1	1	2	4	1	4	3	2	1
3	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1
4	2	3	2	1	2	3	1	2	1	3	2	2
5	1	3	4	3	1	1	1	1	2	1	1	1
6	5	3	5	2	5	4	3	2	5	5	2	5
7	4	3	2	4	3	2	3	4	2	3	2	3
8	2	3	4	3	2	3	2	1	2	1	2	2
9	1	2	1	2	1	3	2	3	2	3	4	2
10	1	5	5	5	5	5	2	5	2	3	5	2
11	4	1	3	2	1	2	3	3	4	2	4	2
12	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	3	1
13	2	1	3	2	2	3	2	2	1	2	3	2
14	2	2	2	3	1	4	2	1	2	3	1	2
15	5	2	4	5	1	5	4	5	4	2	5	4
16	1	3	1	2	1	1	1	2	1	4	1	1
17	2	2	1	2	3	2	4	4	3	2	3	4
18	2	1	2	3	4	3	2	3	2	3	2	1
19	1	1	5	3	1	3	1	2	1	1	2	1
20	1	2	1	2	3	1	2	2	1	3	2	1
21	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1
22	2	4	2	3	1	2	5	3	2	4	2	3
23	3	2	1	2	4	3	4	2	3	2	1	2
24	3	1	2	2	3	2	3	4	3	1	2	2
25	3	2	3	4	3	4	3	2	3	2	3	4
26	1	4	1	1	1	1	3	2	3	4	2	1
27	5	1	5	1	5	3	2	5	2	1	2	5
28	1	2	1	1	1	2	3	1	1	1	1	2
29	4	2	4	2	1	3	4	3	4	2	1	2
30	1	5	1	3	1	3	4	1	4	3	1	3
31	2	1	2	2	4	3	4	3	2	1	2	2
32	3	2	3	2	3	5	3	2	3	2	3	5
33	5	1	5	5	5	5	5	3	2	1	2	3
34	4	2	3	2	4	2	2	3	4	2	3	2
35	4	2	4	3	2	3	4	3	4	2	4	3
36	4	3	2	4	2	4	1	4	1	3	2	3
37	3	2	3	2	5	2	5	2	3	2	2	2

38	2	1	2	3	4	3	4	3	2	1	2	3
39	2	1	2	3	3	1	2	3	2	1	2	3
40	3	2	1	3	3	1	1	1	3	3	2	1
41	4	4	2	4	2	2	3	3	1	3	2	1
42	1	1	2	1	1	4	1	1	1	3	1	1
43	1	1	2	1	2	3	1	2	4	3	2	1
44	1	2	5	1	2	1	3	2	1	2	3	1
45	3	4	2	3	4	2	3	4	3	4	3	1
46	3	2	4	5	2	5	1	2	4	1	2	3
47	3	3	2	3	4	2	3	4	3	1	2	3
48	2	2	3	2	1	2	1	2	3	2	3	4
49	2	4	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2
50	2	1	3	2	1	2	3	2	1	1	2	3
51	2	2	1	3	1	3	1	1	2	2	3	2
52	2	2	3	5	2	1	4	2	1	5	2	1
53	2	3	2	1	3	4	2	3	2	3	3	2
54	1	2	1	1	2	1	1	3	1	1	3	1
55	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
56	5	3	2	1	4	3	2	3	4	1	2	1
57	2	2	3	4	3	4	1	2	5	2	2	3
58	2	3	2	3	2	3	4	3	2	3	3	2
59	2	3	1	2	3	2	3	4	2	3	3	2
60	2	1	2	5	3	5	1	5	1	5	1	5
61	1	3	3	4	3	4	3	2	1	2	2	1
62	1	2	1	3	5	3	5	3	5	3	5	3
63	4	3	4	2	1	2	3	2	1	2	3	2
64	3	2	3	4	2	2	3	4	2	3	2	4
65	3	1	3	2	1	4	3	4	1	4	3	5
66	3	4	3	2	2	1	1	1	1	2	1	1
67	4	3	2	1	2	1	2	3	2	2	2	3
68	3	2	3	4	3	4	3	2	1	2	3	2
69	2	3	2	3	1	5	3	5	1	5	3	5
70	4	3	4	3	2	1	2	3	2	2	3	2
71	1	3	1	2	2	5	2	1	1	2	4	1
72	2	1	1	2	3	3	2	3	4	4	3	2
73	3	2	1	2	1	1	2	1	2	3	1	2
74	2	1	2	3	1	2	3	1	2	1	3	2
75	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
76	1	2	1	1	4	1	1	3	1	2	1	2
77	2	4	3	2	3	3	2	3	5	5	3	5
78	4	3	2	3	2	2	3	2	1	2	1	2

79	1	2	5	3	2	4	3	2	1	2	1	5
80	3	2	1	3	2	2	1	2	1	2	1	2
81	3	2	1	2	3	1	2	3	3	4	2	4
82	3	3	2	1	2	2	1	2	4	4	2	2
83	3	2	1	3	2	1	3	2	2	1	2	2
84	2	3	1	4	2	1	4	2	1	2	3	2
85	4	3	1	2	4	1	2	4	3	4	2	2
86	1	2	3	1	2	4	4	4	4	4	4	4
87	1	2	1	2	1	3	1	1	1	1	1	2
88	2	3	4	3	2	4	3	2	3	2	3	2
89	2	5	5	5	1	2	5	5	5	5	3	5
90	1	2	3	1	2	3	1	2	2	1	1	1
91	2	1	2	3	2	1	2	3	2	1	2	2
92	2	2	1	1	3	3	2	2	3	2	3	4
93	3	2	3	1	2	1	3	3	2	1	2	3
94	2	3	1	4	1	4	1	3	4	1	3	1
95	3	2	4	3	2	3	2	3	4	2	4	5
96	4	3	4	3	4	3	5	2	5	3	5	3
97	2	3	2	3	4	3	2	2	3	2	2	2
98	2	2	3	4	3	2	3	3	2	1	2	3
99	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3
100	2	3	1	2	3	2	1	2	3	2	2	3
101	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1
102	1	2	3	4	3	4	2	3	2	1	2	3
103	3	2	3	2	1	1	2	1	2	1	2	1
104	3	2	1	2	1	2	3	2	1	1	3	2
105	3	4	2	3	2	1	2	3	4	2	3	4
106	3	2	1	2	3	5	3	5	5	2	5	2
107	5	1	2	3	4	5	4	3	2	5	4	3
108	2	1	2	3	2	2	3	3	4	3	2	1
109	3	4	3	5	3	5	4	1	3	4	3	4

