



FACULTAD DE PSICOLOGÍA

**INTELIGENCIA EMOCIONAL Y ROTACIÓN LABORAL EN ASESORES DE
SERVICIOS DE UNA ENTIDAD BANCARIA DE LIMA, 2020 – 2021**

**Línea de investigación:
Psicología de los procesos básicos y psicología educativa**

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Psicología

Autora

Zúñiga Mendoza, Lucero Geraldine Elaine

Asesor

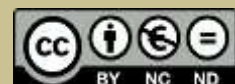
López Odar, Dennis Rolando
ORCID: 0000-0001-7622-7066

Jurado

Figueroa Gonzales Julio Lorenzo
Henostroza Mota Carmela Reynalda
Quiñonez Gonzales Linda Giovanna

Lima - Perú

2025



INTELIGENCIA EMOCIONAL Y ROTACIÓN LABORAL EN ASESORES DE SERVICIOS DE UNA ENTIDAD BANCARIA DE LIMA, 2020 – 2021

INFORME DE ORIGINALIDAD

28%

INDICE DE SIMILITUD

27%

FUENTES DE INTERNET

11%

PUBLICACIONES

12%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	3%
2	repositorio.unfv.edu.pe Fuente de Internet	1%
3	Submitted to Universidad Nacional Federico Villarreal Trabajo del estudiante	1%
4	www.coursehero.com Fuente de Internet	1%
5	repositorio.ulima.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.pucesa.edu.ec Fuente de Internet	1%
7	repositorioacademico.upc.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	1library.co Fuente de Internet	1%
9	archive.org Fuente de Internet	1%
10	www.researchgate.net Fuente de Internet	1%



FACULTAD DE PSICOLOGIA

**INTELIGENCIA EMOCIONAL Y ROTACIÓN LABORAL EN ASESORES DE
SERVICIOS DE UNA ENTIDAD BANCARIA DE LIMA, 2020 – 2021**

Línea de investigación

Psicología de los procesos básicos y psicología educativa

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Psicología

Autora:

Zúñiga Mendoza, Lucero Geraldine Elaine

Asesor:

López Odar, Dennis Rolando
ORCID: 0000-0001-7622-7066

Jurado:

Figueroa Gonzales Julio Lorenzo

Henostroza Mota Carmela Reynalda

Quiñonez Gonzales Linda Giovanna

Lima – Perú

2025

Dedicatoria

A mi familia. José Luis, Kristelle y Verónica; gracias por ser los faros en mi vida, por iluminar el camino hacia el conocimiento y por inculcarme la importancia del trabajo duro y la educación. Los amo profundamente.

Agradecimiento

Quisiera expresar mi más profundo agradecimiento a mi asesor de tesis, el Dr. Dennis López. Su guía constante me ha motivado a seguir en este camino de la investigación, expresarle mi gratitud por su inmenso apoyo durante este viaje.

Índice

RESUMEN	8
ABSTRACT.....	9
I. INTRODUCCIÓN.....	10
1.1 Descripción y Formulación del problema	11
1.1.1 <i>Problema General</i>	15
1.1.2 <i>Problemas Específicos</i>	15
1.2 Antecedentes	15
1.2.1 <i>Internacionales</i>	15
1.2.2 <i>Nacionales</i>	20
1.3 Objetivos	24
1.3.1 <i>Objetivo general</i>	24
1.3.2 <i>Objetivos específicos</i>	25
1.4 Justificación.....	25
1.5 Hipótesis.....	26
1.5.1 <i>Hipótesis General</i>	26
1.5.2 <i>Hipótesis Específicas</i>	27
II. MARCO TEÓRICO	28
2.1 Bases Teóricas sobre el tema de investigación.....	28
2.1.1 <i>Rotación Laboral</i>	28
2.1.2 <i>Inteligencia Emocional</i>	34
III. MÉTODO	42
3.1 Tipo de investigación	42
3.2 Ámbito temporal y espacial.....	42
3.3 Variables	42
3.3.1 <i>Inteligencia emocional</i>	42
3.3.2 <i>Rotación Laboral</i>	44
3.4 Población y muestra	45
3.5 Instrumentos	45
3.5.1 <i>Trait Meta-Mood Scale 24</i>	45
3.6 Procedimientos	49
3.7 Análisis de datos.....	50

3.8 Consideraciones éticas	50
IV. RESULTADOS.....	52
4.1 Nivel de inteligencia emocional	52
4.2 Rotación laboral	53
4.3 La inteligencia emocional y los factores sociodemográficos, educativos y laborales	53
4.4 La rotación laboral y los factores sociodemográficos, educativos y laborales	56
4.5 La inteligencia emocional y la rotación laboral	59
V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	60
VI. CONCLUSIONES.....	65
VII. RECOMENDACIONES	66
VIII. REFERENCIAS	67
IX. ANEXOS.....	75

Lista de Tablas

Tabla 1. Definición operacional de la variable inteligencia emocional	44
Tabla 2. Consistencia interna y análisis factorial de la escala de Inteligencia Emocional (TMMS-24).....	48
Tabla 3. Nivel de inteligencia emocional y factores sociodemográficos, educativos y laborales	56
Tabla 4. Rotación laboral y factores sociodemográficos, educativos y laborales.....	60
Tabla 5. Rotación laboral y niveles de inteligencia emocional.....	61

Lista de Figuras

Figura 1. Nivel de inteligencia emocional en asesores de servicio.....	52
Figura 2. Prevalencia de Rotación Laboral.....	53
Figura 3. Nivel de Inteligencia Emocional y Factores sociodemográficos, educativos y laborales	55
Figura 4. Rotación Laboral y Factores sociodemográficos, educativos y laborales	57

RESUMEN

Objetivo: El estudio tuvo como propósito determinar la relación entre la inteligencia emocional y la rotación laboral en asesores de servicios de una entidad bancaria de Lima Metropolitana, 2021. Asimismo, se identificó el nivel de inteligencia emocional y la prevalencia de rotación laboral en asesores de servicios; y se determinó la variación del nivel de Inteligencia Emocional y la rotación laboral según factores sociodemográficos, educativos y laborales en asesores de servicios. **Método:** La investigación incluyó la participación de 440 asesores de servicios. Se aplicaron técnicas estadísticas descriptivas y de asociación utilizando el software SPSS, con el fin de explorar las relaciones entre las variables de estudio. **Resultados:** No se encontró una relación positiva estadísticamente significativa entre la rotación laboral y la inteligencia emocional ($X^2 = 1.281, p > .05$). El 63.6% de los asesores mostró un nivel moderado de inteligencia emocional; el 19.5% de los asesores evaluados reportó una baja inteligencia emocional; y el 16.8% de los asesores tiene alta inteligencia emocional. También, se encontró que el 36.6% de prevalencia en asesores de servicios han experimentado rotación laboral. **Conclusiones:** La inteligencia emocional no se asoció de manera significativa con la rotación laboral. Sin embargo, variables como el sexo y la generación a la que pertenece el trabajador mostraron asociaciones relevantes con los niveles de inteligencia emocional y la rotación laboral, respectivamente.

Palabras Clave: inteligencia laboral, rotación laboral, factores sociodemográficos, asesores de servicio.

ABSTRACT

Objective: The purpose of the study was to determine the relationship between emotional intelligence and job turnover in service advisors of a bank in Metropolitan Lima, 2021. Likewise, the level of emotional intelligence and the prevalence of job rotation in service advisors were identified; and the variation in the level of Emotional Intelligence and labor turnover according to sociodemographic, educational and labor factors in service advisors was determined. **Method:** The research included the participation of 440 service advisors. Descriptive and association statistical techniques were applied using SPSS software, to explore the relationships between the study variables. **Results:** No statistically significant positive relationship was found between job turnover and emotional intelligence ($X^2 = 1.281, p > .05$). 63.6% of the advisors showed a moderate level of emotional intelligence; 19.5% of the evaluated advisors reported low emotional intelligence; and 16.8% of advisors have high emotional intelligence. Also, it was found that 36.6% of prevalence in service advisors have experienced job turnover. **Conclusions:** Emotional intelligence was not significantly associated with job turnover. However, variables such as gender and the generation to which the worker belongs showed relevant associations with levels of emotional intelligence and job turnover, respectively.

Keywords: labor intelligence; labor turnover, sociodemographic factors, service advisors.

I. INTRODUCCIÓN

El sector financiero bancario es un pilar fundamental de la economía peruana, contribuyendo significativamente al crecimiento y al empleo formal. Sin embargo, enfrenta un desafío considerable: la alta rotación de personal, lo que genera importantes costos económicos y operativos para las organizaciones. En este contexto, la posición de Asesor de Servicios es crucial, ya que representa el punto de contacto directo con los clientes y es clave para el logro de los objetivos institucionales. A pesar de su importancia, existe un vacío en la investigación que explore cómo las competencias emocionales de los colaboradores impactan en su decisión de permanecer en la empresa. Por ello, la presente investigación busca aportar un entendimiento más profundo sobre la relación entre la inteligencia emocional y la estabilidad laboral, brindando información valiosa para la gestión del talento humano en el sector bancario peruano.

El problema central de este estudio se enfoca en determinar si existe una relación entre la inteligencia emocional y la rotación laboral en el personal que ocupa el cargo de Asesor de Servicios de una entidad bancaria. Los resultados de la presente investigación permitirán a las organizaciones diseñar estrategias de retención más efectivas, reduciendo así los costos asociados a la alta rotación y mejorando la productividad y el clima laboral.

La estructura de esta tesis se organiza en los siguientes capítulos:

- El primer capítulo presenta el problema de investigación, los antecedentes, los objetivos, la justificación y las hipótesis.
- El segundo capítulo expone el marco teórico, revisando la literatura relevante sobre la inteligencia emocional y la rotación laboral.

- El tercer capítulo describe la metodología de investigación, incluyendo el tipo de estudio, la población, la muestra, los instrumentos utilizados, el análisis de datos y consideraciones éticas.
- El cuarto capítulo presenta los resultados obtenidos, tanto a nivel descriptivo como inferencial.
- El quinto capítulo discute los resultados.
- El sexto capítulo brinda las conclusiones de la investigación destacando que no se encontró una relación estadísticamente significativa entre la inteligencia emocional y la rotación laboral, pero sí se identificaron asociaciones relevantes con variables sociodemográficas como el sexo y la generación.
- El séptimo capítulo aborda las recomendaciones derivadas de los hallazgos.
- Finalmente, el octavo capítulo comprende las referencias bibliográficas utilizadas.

1.1 Descripción y Formulación del problema

El sector financiero bancario es uno de los motores principales de crecimiento en la economía peruana (Comex Perú, 2019); asimismo, concentra una importante fuerza laboral de empleo formal. El Perú fue el tercer país con mayor rotación de personal en América Latina durante el periodo 2015 y 2016, generando sobrecostos en las compañías y afectando de esta manera la rentabilidad de la organización, puesto que una de cada tres de personas elegidas para un puesto de trabajo deja de pertenecer a la compañía en el corto plazo provocando un sobrecosto de hasta un 43% para la empresa, la cual asume en promedio el sobrecosto de cuatro salarios del cargo vacante más los gastos generados en el proceso de selección, inducción, formación y evaluación (Softland y Morales, 2016). Es de conocimiento, el recurso más valioso que tiene una organización lo constituyen las personas (Rodríguez, 2015); por lo que, para toda entidad financiera bancaria, el cargo de Asesor de Servicios es una posición clave para el

cumplimiento de las metas organizacionales al ser el primer punto de interacción entre los clientes externos y dicha organización; asimismo, sus responsabilidades comprenden labores administrativas, atención al cliente y la promoción de los servicios y/o productos de la institución bancaria (Neuwoo, 2017), siendo importante identificar qué aspectos puedan generar su rotación laboral.

De acuerdo con el estudio de Indicadores Saratoga de Price Waterhouse Coopers (PwC, 2019) en el Perú, el índice promedio de rotación laboral llega a un 20.7%, y si de rotación voluntaria se trata, esta proporción llega a ser un 9.8%. El banco Interbank en su Reporte de Sostenibilidad del año 2018, menciona que su tasa de rotación en ese año fue de 47.1% en trabajadores de 18 a 35 años de edad, rango etario en la cual está incluido el cargo de Representante Financiero o Asesor de Servicios (Interbank, 2019), asimismo el Banco BBVA, en el 2009, indica un índice de rotación en ese mismo rango etario de 29.5% observándose una problemática real respecto a la rotación laboral en las entidades financieras bancarias de nuestro país para dicha posición (BBVA, 2009).

El aumento de rotación de personal es un desafío constante para las organizaciones, no solo por el impacto de la continuidad operativa, sino también por los costos asociados al proceso de incorporación de nuevos trabajadores. En ese sentido, capacitar adecuadamente al nuevo talento requiere de una inversión significativa de tiempo y recursos, durante la cual la productividad es limitada. Si, tras completar la etapa de formación, el colaborador decide desvincularse, la empresa se ve obligada a reiniciar el proceso de reclutamiento, selección, evaluación y formación. Esta situación genera no solo pérdidas económicas, sino también desgaste organizacional para las áreas responsables de la gestión del talento humano.

La rotación laboral ha sido ampliamente estudiada por distintos autores debido a sus implicancias organizacionales. Robbins y Judge (2009) la definen como el retiro permanente

ya sea de manera voluntaria o involuntaria de una organización. Esta dinámica se asocia frecuentemente con un incremento en los costos relacionados con el reclutamiento, selección y formación del nuevo personal. Por su parte, Dolan (2007) explica que la rotación es el flujo constante de entrada y salida de colaboradores, reflejando la interacción entre la organización y su entorno. Aunque en ciertos contextos puede ser vista como parte del proceso natural de gestión del talento, una alta rotación tiende a producir consecuencias negativas, como la pérdida de conocimiento acumulado, disminución de la productividad y la calidad de servicio, y aumento del desgaste de equipos de trabajo que asumen responsabilidades adicionales durante proceso de reemplazo o formación de nuevos talentos.

Para Ibarra (2016), en un estudio aplicado al Banco Pichincha de Ecuador, identificó que la alta rotación del personal se debe al ineficaz proceso de selección y a la desmotivación del personal al no cumplir a cabalidad con los objetivos propuestos en beneficio del crecimiento sostenido y sustentable de la institución. La incapacidad del talento humano para gestionar adecuadamente sus emociones puede desencadenar conflictos internos que afectan su desempeño, su claridad mental y su capacidad para interactuar eficazmente con el entorno laboral. Esta situación, si se prolonga, puede conducir a la decisión de abandonar el puesto de trabajo. La rotación generada en estos casos implica costos significativos para la organización, tales como la repetición de procesos de selección, la necesidad de capacitar a nuevos colaboradores, la disrupción del clima organizacional y el posible deterioro de la imagen institucional ante una alta tasa de salidas.

De acuerdo con Almeda (2017) existen múltiples factores que influyen en la rotación laboral, entre los que destacan: una supervisión inadecuada, un ambiente de trabajo desfavorable, la falta de alineación entre los objetivos del colaborador y la empresa, oportunidades limitadas de desarrollo personal y profesional, insatisfacción salarial, procesos de selección mal estructuradas, y la desmotivación general del personal.

El índice de rotación laboral en el sector financiero es alto. Lazo (2015) encontró que el Banco de Crédito del Perú (BCP) enfrenta dificultades en la retención de su personal operativo, específicamente en el área de ventanilla (cajeros). Este fenómeno de rotación elevada estaría vinculado a la ausencia de una unidad interna especializada en los procesos de captación y evaluación del talento. En su lugar, estas funciones han sido delegadas a empresas tercerizadoras que brindan servicios a múltiples organizaciones, lo que podría limitar la adecuación del perfil de los postulantes a las necesidades específicas del banco.

Asimismo, otro factor podría ser la percepción del nuevo empleado, quien considera que la organización no cumple con sus expectativas al ingresar a la entidad. Aunándose a ello la desmotivación del personal antiguo que lleva años en el mismo puesto, lo que genera costos adicionales en capacitaciones, contratos, uniformes y pérdidas económicas debido a la baja productividad. Además, se presentan problemas como la disminución de ventas, reclamos de clientes por mala calidad en el servicio, un mal clima laboral, staffing incompleto y el estancamiento de personal en cartera para ascender de puesto, lo que finalmente conlleva a una pérdida de prestigio y clientes. En el sector bancario, el desarrollo de competencias laborales integrales es fundamental para garantizar un desempeño eficaz y sostenible. Más allá del dominio técnico, se requiere que los colaboradores gestionen adecuadamente sus procesos emocionales, lo que contribuye no solo a su productividad, sino también a una mayor satisfacción personal en el entorno laboral. En este sentido, la inteligencia emocional (IE) emerge como una dimensión clave del desempeño humano, complementando al tradicional cociente intelectual (CI), cuya sola presencia no asegura el éxito en contextos laborales complejos.

Por lo mencionado anteriormente, esta investigación centrará su interés en identificar la relación de la inteligencia emocional y la rotación laboral en los ingresantes al cargo de

Asesor de Servicios que se incorporaron a una entidad bancaria ubicada en Lima durante el 2021.

1.1.1 Problema General

¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional y la rotación laboral en asesores de servicios de una entidad bancaria de Lima Metropolitana, 2021?

1.1.2 Problemas Específicos

- ¿Cuál es el nivel de inteligencia emocional en asesores de servicios de una entidad bancaria de Lima Metropolitana, durante el periodo 2020 - 2021?
- ¿Cuál es la prevalencia de rotación laboral en asesores de servicios de una entidad bancaria de Lima Metropolitana, durante el periodo 2020 - 2021?
- ¿El nivel de Inteligencia Emocional varía según factores sociodemográficos, educativos y laborales en los asesores de servicios de una entidad bancaria de Lima Metropolitana, durante el periodo 2020 - 2021?
- ¿La Rotación Laboral varía según factores sociodemográficos, educativos y laborales en asesores de servicios de una entidad bancaria de Lima Metropolitana, durante el periodo 2020 - 2021?

1.2 Antecedentes

1.2.1 Internacionales

Del Moral (2024) examinó el papel de la inteligencia emocional en el liderazgo transformacional y su influencia sobre el desempeño del equipo, a través del compromiso organizacional, la resiliencia y la satisfacción laboral. La investigación fue cuantitativa y con

diseño descriptivo-correlacional, participaron empleados de empresas privadas en Puerto Rico. Para el análisis de datos se aplicó el modelo de ecuaciones estructurales (PLS-SEM). Los hallazgos revelaron que la inteligencia emocional ejerce una influencia directa y positiva sobre el liderazgo transformacional, que, a su vez, potencia el compromiso organizacional y la satisfacción laboral. La resiliencia emergió como una variable mediadora clave, mejorando la dinámica del equipo y el rendimiento organizacional. En función de los resultados, la investigación sugiere que las organizaciones prioricen el desarrollo de habilidades emocionales en sus líderes, como una estrategia efectiva para fortalecer la retención del talento, y optimizar el desempeño organizacional.

Córdova et al. (2024) llevaron a cabo una investigación sobre los factores que influyen en la rotación laboral de los corredores inmobiliarios en la ciudad de Ambato, centrándose en la relación entre la inteligencia emocional, el estrés laboral y la interacción con los clientes. La investigación empleó un enfoque cuantitativo con un diseño no experimental y transversal, aplicando encuestas a 66 corredores inmobiliarios. Los hallazgos evidenciaron que el agotamiento emocional es un factor clave en la intención de rotación, demostrando una fuerte asociación con niveles altos de estrés y demandas del entorno laboral. Asimismo, se encontró que la inteligencia emocional desempeña un papel crucial en la gestión del estrés y la relación con los clientes, influyendo en la permanencia o salida de los empleados. Los autores concluyen que la rotación laboral en el sector inmobiliario está influenciada por factores emocionales y relacionales, y que aquellos corredores con mayor inteligencia emocional tienen menor propensión a abandonar su puesto, debido a su capacidad para manejar el estrés y las interacciones con clientes demandantes.

Arraigada (2023) analizó el rol de la inteligencia emocional en el enriquecimiento trabajo-vida y su impacto en la retención del talento dentro de las organizaciones. Estudio cuantitativo, descriptivo-correlacional con diseño no experimental y de corte transversal. Se

utilizó un modelo de ecuaciones estructurales para evaluar la relación entre las variables. Aunque no se encontró una mediación directa del enriquecimiento trabajo-vida en la relación entre inteligencia emocional e intención de rotación, sí se halló una relación significativa cuando se incluyó el compromiso organizacional afectivo como mediador secuencial. Se identificó que el uso de escalas de autorreporte representa una limitación del estudio debido al sesgo de deseabilidad social. La inteligencia emocional es un factor clave en la retención del talento dentro de las organizaciones, ya que permite una mejor gestión del equilibrio entre trabajo y vida personal. Se sugiere que futuras investigaciones exploren nuevos factores mediadores y apliquen diseños longitudinales para analizar efectos a largo plazo

Imron et al. (2021) estudiaron el efecto de la inteligencia emocional, el estilo de liderazgo, la cultura organizacional y la satisfacción laboral en la intención de rotación de empleados de PT. Banco Jabar y Banten (BJB) Tbk. En esta investigación participaron 179 empleados, se utilizó métodos cuantitativos con técnicas de análisis de datos, incluidas pruebas de validez y confiabilidad, pruebas de correlación y coeficiente, pruebas de análisis de ruta, pruebas de influencia indirecta utilizando el análisis de prueba de Sobel. Los resultados mostraron una influencia negativa directa entre la Inteligencia Emocional, el Estilo de Liderazgo, la Cultura Organizacional y la Satisfacción Laboral sobre las Intenciones de Rotación. Asimismo, se determinó una influencia positiva directa entre la Inteligencia Emocional, Estilo de Liderazgo, Cultura Organizacional sobre Satisfacción Laboral. A partir de los resultados de la prueba de Sobel, se identificó una influencia negativa indirecta entre la Inteligencia Emocional, la Cultura Organizacional y el Estilo de Liderazgo sobre la Intención de rotación a través de la satisfacción laboral. La influencia directa de la inteligencia emocional, el estilo de liderazgo, la cultura organizacional y la satisfacción laboral en la intención de rotación de los empleados del banco BJB.Tbk orientó a la dirección de la empresa a reducir la

tendencia a moverse a través de la formulación de políticas relacionadas con la Inteligencia Emocional, el Estilo de Liderazgo, la Cultura Organizacional y Satisfacción laboral.

Khanh et al. (2020) investigaron el impacto de la inteligencia emocional en la intención de rotación, observando el papel mediador del conflicto trabajo-familia y el agotamiento laboral, así como el efecto moderador del apoyo organizacional percibido. Se analizaron los datos de una encuesta realizada a 722 empleados de bancos de Vietnam. Los resultados del modelo de ecuaciones estructurales de mínimos cuadrados parciales (PLS-SEM) utilizando el programa SmartPLS 3.0 indicaron que había un efecto negativo de la inteligencia emocional sobre la intención de rotación de los empleados, mediada en parte por el conflicto trabajo-familia y el agotamiento laboral. Además, este estudio indicó que el apoyo organizacional percibido podía reducir el conflicto trabajo-familia, el agotamiento laboral y la intención de rotación de los empleados. También podría moderar la relación entre la inteligencia emocional y el conflicto trabajo-familia. Esta relación negativa era más fuerte para los empleados que trabajan en un entorno de apoyo. Los principales resultados de esta investigación proporcionan algunas implicaciones empíricas para el sector bancario vietnamita, asimismo se deduce que las organizaciones del sector de los servicios deberían tratar de mejorar el equilibrio entre el trabajo y la familia de sus empleados para con ello reducir el conflicto laboral y aprovechar estos equilibrios emocionales y entornos de apoyo para crear resultados beneficiosos.

Guardia (2018) realizó un estudio para determinar las causas de rotación de personal de cajas de la Agencia Ceja Banco Unión S.A. Regional La Paz; la muestra estuvo conformada por las bajas del puesto de cajas comprendido en los meses de enero, febrero y marzo del año 2018 de dicha sede bancaria. La muestra estuvo constituida por los colaboradores que se desvincularon del cargo entre enero y marzo del mismo año. Para la recolección de datos se aplicaron entrevistas semiestructuradas de elaboración propia, realizadas de forma presencial a cada cajero saliente. Los resultados encontraron dos factores asociados a la rotación: la

elevada carga de trabajo, que generaba estrés debido a la atención constante a clientes diversos, y el agotamiento físico, exacerbado por la extensión de la jornada laboral. La investigación recomienda a la institución financiera implementar una política de gestión del talento que contemple la mejora de las condiciones laborales, estrategias de retención personal, oportunidades de ascenso y programas de capacitación continua, con el fin de fomentar la identificación del trabajador con la organización y reducir rotación.

Ibarra (2016) abordó el problema de la alta rotación de personal en instituciones bancarias, son especial atención en el área de cajas. El estudio se realizó en el Banco Pichincha sede Latacunga y algunos datos de la ciudad de Ambato. La investigación fue descriptiva, ya que la investigadora solicita archivos a la líder de talento humano sobre seguimiento y monitoreo que haya realizado sobre la frecuente rotación del personal de caja en la institución financiera. Los resultados evidenciaron diferencias en las causas de rotación según el sexo del personal. En el caso de las trabajadoras, las razones más frecuentes de retiro estuvieron relacionadas con un clima laboral percibido como hostil, la necesidad de conciliar la actividad laboral con responsabilidades familiares o académicas, y conflictos interpersonales por actitudes negativas entre compañeros de trabajo. Algunas colaboradoras señalaron que optaron por otras oportunidades laborales con menores niveles de presión (14,3%). En cuanto a los trabajadores varones, las causas más comunes de desvinculación fueron el traslado a otras ciudades y la aceptación de nuevas ofertas laborales (33,3%), así como la percepción de inequidad salarial y deficiencias en el clima organizacional (16,7%). Cabe señalar que, en este grupo, las explicaciones brindadas fueron limitadas y en algunos casos inexistentes, lo que dificultó una interpretación cualitativa más profunda. A partir de estos hallazgos, la autora propuso un modelo de gestión del talento humano fundamentado en la inteligencia emocional, orientado a reducir la rotación del personal en la agencia bancaria estudiada, mediante la conformación de equipos más competentes y emocionalmente equilibrados.

Castro y Chaparro (2016) llevaron a cabo un estudio con el objetivo de examinar la relación entre la inteligencia emocional y la rotación del personal operativo del laboratorio Óptico Visionlab. En su estudio de corte transversal tipo descriptivo aplicaron la prueba de Autoinforme TMMS – 24 a una muestra de 54 trabajadores del área de producción. Los resultados mostraron que las variables sociodemográficas: género, edad, fecha de ingreso y estado civil no se relacionan significativamente con el nivel de inteligencia emocional de los auxiliares de laboratorio Visionlab. Por lo tanto, existe en algunos casos bajo nivel de inteligencia emocional en los trabajadores, pero no influye totalmente en la toma de la decisión al momento de renunciar a las funciones establecidas por la empresa.

Román (2016) desarrolló una investigación descriptiva con la finalidad de identificar el nivel de inteligencia emocional en colaboradores que ocupaban mandos medios de una entidad bancaria del departamento de Huehuetenango. La muestra estuvo compuesta por 27 trabajadores (hombres y mujeres) con edades entre 19 a 53 años, incluyendo jefes de agencia y cajeros generales. Para la evaluación se utilizó el Test de Inteligencia Emocional General (TIE-G). Los resultados mostraron que el 75% de los participantes presentaban un nivel adecuado de control emocional (puntajes superiores a 41, considerados como diestros), mientras que el 25% evidencio un nivel más vulnerable (puntajes menores a 40), lo que podría generar dificultades en el manejo de situaciones laborales cotidianas. Asimismo, se identificó un grupo con puntajes superiores a 82, clasificados en el rango de exceso, lo cual podría traducirse en una sobre exigencia emocional que afecta la tolerancia y paciencia en el entorno de trabajo.

1.2.2 Nacionales

Domínguez (2025) investigó la relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en el personal de salud de la Red de Salud Patatz. Estudio cuantitativo, descriptivo y

correlacional de corte transversal con una muestra de 80 profesionales de salud. Se utilizaron dos escalas para medir inteligencia emocional y satisfacción laboral, y se aplicó la prueba de Spearman para analizar la correlación. La mayoría del personal de salud presentó bajo nivel de inteligencia emocional en las dimensiones de atención (41.25%) y claridad emocional (45%), mientras que el nivel de regulación emocional fue alto (46.25%). En términos de satisfacción laboral, el 87.5% se mostró insatisfecho con el beneficio económico, aunque la mayoría mostró satisfacción media en la significación de la tarea (72.5%). Se encontró una correlación altamente significativa ($p = 0.000$) entre inteligencia emocional y satisfacción laboral. La inteligencia emocional está directamente relacionada con la satisfacción laboral, lo que resalta la necesidad de implementar estrategias que fortalezcan la gestión emocional en el personal de salud para mejorar su bienestar y desempeño.

Minaya y Gutiérrez (2023) determinaron la relación entre la inteligencia emocional y el compromiso organizacional en los colaboradores de supermercados en Lima Metropolitana. Se utilizó un enfoque cuantitativo con un diseño no experimental y transversal. La muestra incluyó 381 empleados de supermercados, y se aplicó la prueba de Rho de Spearman para medir la relación entre las variables. Se encontró una correlación moderada y significativa ($r = 0.475$, $p < 0.05$) entre la inteligencia emocional y el compromiso organizacional, rechazando la hipótesis nula. Los hallazgos sugieren que empleados con mayores niveles de inteligencia emocional presentan mayor compromiso afectivo y organizacional. La inteligencia emocional influye directamente en el compromiso organizacional de los empleados en el sector retail, destacando la importancia de desarrollar estrategias para fortalecer esta competencia en los colaboradores

Asenjo y Ñiquen (2023) llevaron a cabo un estudio descriptivo-correlacional con diseño no experimental de corte transeccional, con el objetivo de analizar la relación entre factores sociodemográficos e inteligencia emocional en adolescentes de una institución educativa

ubicada en La Perla, Callao. La investigación se desarrolló mediante un censo a 143 estudiantes, quienes fueron evaluados utilizando el Inventario Emocional BarOn ICE-NA Completo y una ficha sociodemográfica elaborada para el estudio. Los resultados indicaron que la mayoría de los participantes eran varones (53.2%), de 16 años (49%) y pertenecientes a familias nucleares (49%). Se encontró una asociación significativa entre la inteligencia emocional y variables como sexo, edad, nivel educativo y religión, mientras que el tipo de familia no mostró relación estadísticamente significativa. En particular, se observó que los varones tendían a presentar mayores niveles promedio de inteligencia emocional en comparación con sus pares mujeres.

Pareja y Santillán (2023) realizaron una investigación con el fin de identificar los factores asociados a la intención de renuncia entre los trabajadores de la red de oficinas del BBVA. El enfoque de la investigación fue Cuantitativo, de tipo aplicado, teniendo un alcance correlacional con diseño transversal. El instrumento elegido para el estudio fue una encuesta basada en el cuestionario de Maslach y la Teoría del Comportamiento Planificado de Ajzen, siendo así que se realizó a 77 trabajadores que cumplían con las condiciones adecuadas, entre hombres y mujeres que se encuentren trabajando de manera física en las oficinas de la red del banco BBVA en Lima y que tengan una antigüedad mayor a 6 meses. Finalmente, luego del análisis de los resultados estadísticos obtenidos se puede concluir que tanto el agotamiento laboral, las posibilidades de desarrollo y el clima laboral influyen en la intención de renunciar en los trabajadores de la red de oficinas del BBVA.

Vallejos (2022) desarrolló un estudio descriptivo con el objetivo de analizar los niveles de inteligencia emocional en estudiantes de la carrera de psicología de una universidad pública del Perú, considerando variables como el sexo, la edad y el ciclo académico. La muestra estuvo conformada por 112 participantes seleccionados mediante muestreo no probabilístico por bola de nieve. Para la recolección de datos se empleó el Inventario del Coeficiente Emocional de

BarOn (I-CE), compuesto por 133 ítems. Los resultados indicaron que el 27.7% de los estudiantes presentaban un nivel promedio de inteligencia emocional, mientras que el 10.7% alcanzó un nivel alto. Al comparar por sexo, se observó que el 43% de hombres se ubicaban en un nivel alto, frente al 22% de las mujeres. Sin embargo, tanto hombres (30%) como mujeres (26.8%) mostraron una tendencia mayoritaria al nivel promedio. En relación con la edad, el 50% de los estudiantes entre 27 y 31 años se encontraba en el nivel promedio. Asimismo, el 32.4% de quienes cursaban ciclos avanzados presentaban este mismo nivel. El estudio concluye que es necesario integrar en la formación curricular de los futuros psicólogos estrategias pedagógicas orientadas al fortalecimiento de la inteligencia emocional, considerando las particularidades socioculturales del contexto en el que se forman y desempeñarán profesionalmente.

Asto y Ayala (2020) investigaron la influencia de la inteligencia emocional en la calidad del servicio al cliente en una institución bancaria de Comas. El diseño de la investigación es no experimental, enfoque cuantitativo y corte transversal, la muestra estuvo conformada por 50 personas que asistieron al banco. Del resultado de los cuestionarios aplicados se obtuvo un 85.6% de aprobación para la hipótesis alterna: La inteligencia emocional sí influye en la calidad del servicio al cliente en una institución bancaria de Comas.

Sánchez (2019) examinó la relación entre la rotación de personal y la rentabilidad en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A., empleando un enfoque descriptivo-correlacional. La investigación fue de tipo descriptivo-correlacional, con el propósito de establecer el grado de asociación entre la rotación de personal, el clima organizacional y los indicadores de rentabilidad. Para ello, se utilizaron entrevistas, observación directa y revisión documental como técnicas de recolección de datos. La muestra estuvo conformada por la totalidad del personal de la entidad durante los años 2015 y 2016, con 487 y 478 trabajadores, respectivamente. Durante ese periodo, se observó una reducción en el índice de rotación

acumulada: del 59,73% en 2015 al 44,07% en 2016. Esta mejora se atribuyó a una mayor atención en la gestión del talento, que incluyó acciones como capacitaciones, recategorizaciones y mejoras en la línea de carrera del personal. Los resultados mostraron una disminución del índice de rotación (de 59,73% a 44,07%), atribuida a mejoras en la gestión del talento humano. Se concluyó que existe una relación directa entre la rotación laboral y la rentabilidad, y que la insatisfacción laboral es un factor clave que influye en la decisión de abandonar la organización.

Báez et al. (2017) realizaron un estudio descriptivo-correlacional con enfoque cuantitativo para analizar la relación entre rotación laboral, motivación, satisfacción y clima organizacional en trabajadores de la Generación “Y” del sector financiero en Cusco en el año 2015. Se aplicaron tres instrumentos estandarizados a una muestra de 159 empleados pertenecientes a los principales bancos de la región: la Escala de Clima Laboral (CLSPC); la Escala de Motivación en el Trabajo; y la escala de satisfacción laboral. Los resultados evidenciaron una relación significativa entre la rotación laboral y las variables de motivación y satisfacción laboral, mientras que el clima organizacional no mostró asociación estadísticamente relevante con la rotación del personal.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación entre la inteligencia emocional y la rotación laboral en asesores de servicios de una entidad bancaria de Lima Metropolitana, 2021.

1.3.2 *Objetivos específicos*

- Identificar el nivel de inteligencia emocional en asesores de servicios de una entidad bancaria de Lima Metropolitana, durante el periodo 2020 - 2021.
- Identificar la prevalencia de rotación laboral en asesores de servicios de una entidad bancaria de Lima Metropolitana, durante el periodo 2020 - 2021.
- Determinar la variación del nivel de Inteligencia Emocional según factores sociodemográficos, educativos y laborales en asesores de servicios de una entidad bancaria de Lima Metropolitana, durante el periodo 2020 - 2021.
- Determinar la variación de la Rotación Laboral según factores sociodemográficos, educativos y laborales en asesores de servicios de una entidad bancaria de Lima Metropolitana, durante el periodo 2020 - 2021.

1.4 *Justificación*

En la labor de psicólogos organizacionales en el área de Reclutamiento, Selección y Empleabilidad se busca seleccionar a los mejores talentos de manera que ello permita generar permanencia del personal dentro de la organización. La rotación laboral constante de trabajadores genera múltiples consecuencias negativas entre las que destacan el incremento de costos operativos, la interrupción de procesos y la pérdida de capital humano experimentado. Cada renuncia de un empleado (con experiencia y conocimientos desarrollados) implica no solo iniciar un nuevo proceso de búsqueda y selección, sino también destinar recursos en su capacitación y adaptación del nuevo colaborador, afectando la eficiencia del sistema de la organización.

La rotación laboral, en especial la no deseada, representa un factor crítico que incide en la productividad y la sostenibilidad financiera de las empresas. En este contexto, resulta necesario identificar los elementos que influyen en esta dinámica. El impacto de la alta tasa de

rotación laboral no deseada se refleja en la productividad, en los gastos de planilla y en los sobrecostos asociados de manera directa e indirecta a esta rotación. Diversos estudios sugieren que la inteligencia emocional es una variable clave en la capacidad del trabajador para gestionar situaciones de presión, mantener relaciones laborales y adaptarse a los objetivos de la organización, lo cual puede impactar en su decisión de permanecer o no en la organización.

La elección de una entidad bancaria de Lima Metropolitana como escenario de estudio responde a su posicionamiento como una de las organizaciones más sólidas y representativas del sector financiero. La entidad en estudio ha sido reconocida por su innovación (mejor banco digital), rentabilidad (mejor banco de América Latina y Perú), y reputación (dentro de las 10 empresas más admiradas); todo esto convierte al caso en un referente para análisis de la rotación laboral vinculada a factores psicológicos como la inteligencia emocional.

Desde un enfoque práctico, la presente investigación ofrece herramientas valiosas para mejorar los procesos de selección y permanencia, mediante el análisis de perfiles emocionales de los trabajadores. A nivel organizacional, sus hallazgos permitirán proponer estrategias que reduzcan la rotación en áreas críticas como atención al cliente. Asimismo, servirá como referencia para otras instituciones del sector financiero interesadas en optimizar su capital humano.

1.5 Hipótesis

1.5.1 Hipótesis General

Existe una relación positiva entre la inteligencia emocional y la rotación laboral en asesores de servicios de una entidad bancaria de Lima Metropolitana, durante el periodo 2020 - 2021.

1.5.2 Hipótesis Específicas

- El nivel de Inteligencia Emocional varía según factores sociodemográficos, educativos y laborales en asesores de servicios de una entidad bancaria de Lima Metropolitana, durante el periodo 2020 - 2021.
- El porcentaje de Rotación Laboral varía según factores sociodemográficos, educativos y laborales en asesores de servicios de una entidad bancaria de Lima Metropolitana, durante el periodo 2020 - 2021.

II. MARCO TEÓRICO

2.1 Bases teóricas sobre el tema de investigación

2.1.1 *Rotación Laboral*

2.1.1.1 Definición de rotación laboral

La rotación laboral es entendida como el movimiento de ingreso y salida dentro de una empresa, lo cual puede ser motivado por causas voluntarias o involuntarias. Este fenómeno impacta directamente en la estructura operativa de la empresa, ya que implica en la pérdida de personal con experiencia y la necesidad de incorporar nuevos colaboradores, con el supeditado proceso de adaptación y capacitación. Uno de los primeros autores en utilizar este término fue Douglas (1918) quien advertía que los cambios estructurales generados por la revolución industrial provocaban aumento en la rotación del personal, y destacaba la migración como un factor determinante.

Más adelante, Pigors y Myers (1960) diferenciaron entre rotación evitable y rotación inevitable, la primera asociada a condiciones internas que pueden ser gestionadas y la segunda a causas externas como enfermedades o jubilación. Reyes (1986) propuso comparar entre rotación real y ajustes organizacionales, señalando que la rotación solo se produce cuando un trabajador que se retira es reemplazado por otro trabajador. De lo contrario, podría tratarse de una reducción estructural o crecimiento empresarial, sin que ello implique necesariamente rotación.

Por su parte, Robbins (1998) enfatiza que la intención de abandono está relacionada a la insatisfacción laboral, mencionando que un entorno empresarial desfavorable incrementa los niveles de rotación, mientras que un ambiente laboral positivo favorece la retención del personal y aumenta el desempeño. Desde una visión moderna, Chiavenato (2011), define a la rotación de personal como la fluctuación de personas entre la organización y su entorno, y

propone que el análisis se debe dar mediante indicadores periódicos (mensuales o anuales) que permiten identificar patrones y tendencias.

2.1.1.2 Tipos de rotación laboral

La rotación laboral puede manifestarse de diversas formas, dependiendo del origen de la decisión y del tipo de cambio que esta implica para la empresa. En ese sentido, Taylor (1999) clasificó la rotación laboral de cuatro tipos fundamentales, estos ayudan a comprender la dinámica del personal dentro de las empresas.

- a. Rotación voluntaria: Se produce cuando la decisión de abandonar el puesto proviene del trabajador, sea por razones personales, insatisfacción laboral, mejores oportunidades laborales en otras empresas u otros motivos ajenos a la empresa. Este tipo de rotación está vinculado a factores motivacionales y condiciones laborales percibidas.
- b. Rotación involuntaria: Este caso se da cuando la organización decide la desvinculación del trabajador, generalmente por bajo desempeño, incumplimientos, reestructuraciones internas u otros criterios organizacionales. Aunque la rotación es justificada, genera un costo para la empresa tanto en términos financieros como operativos.
- c. Rotación interna: Es aquella que implica la rotación dentro de la empresa, cuando el trabajador se desplaza hacia otra área o cargo, sin que exista una desvinculación formal. Este tipo de rotación suele estar vinculada con planes de carrera o ajustes organizativos, o responder a procesos de promoción, reasignación o reubicación.
- d. Rotación externa: Se refiere al ingreso o salida definitiva de un empleado respecto a la empresa. Es decir, implica un vínculo nuevo o la terminación del contrato

laboral, siendo el tipo más evidente de rotación y el que se utiliza para calcular los índices correspondientes.

2.1.1.3 Causas de la rotación laboral

La rotación laboral es un fenómeno multifactorial cuyas causas varían según el tipo de organización, contexto económico, y las características individuales del empleado. Entre los factores más comunes se identifican un clima organizacional desfavorable, remuneraciones no competitivas, procesos de selección mal estructurados, falta de oportunidades de desarrollo profesional, ausencia de reconocimiento y desmotivación generalizada (Robbins, 1998). Las mencionadas condiciones suelen afectar la percepción del trabajador respecto a su estabilidad y bienestar, aumentando la intención de renuncia.

Por su parte, Fields et al (2005) proponen un modelo integral que clasificaba las causas de la rotación en cuatro dimensiones: Primero las características del trabajador, estas incluyen variables sociodemográficas como género, edad, nivel educativo, y responsabilidades familiares. Segundo, las condiciones del puesto, que son los aspectos inherentes al trabajo como el grado de autonomía, la percepción de seguridad, el nivel de estrés y el grado de satisfacción asociadas a sus funciones en la empresa. Tercero, los factores organizacionales, se consideran la calidad de liderazgo, claridad de mecanismos de evaluación del desempeño, disponibilidad de incentivos y equidad en la supervisión. Finalmente, el entorno externo donde se incluyen variables de contexto macroeconómico como la tasa de desempleo, ofertas en el mercado laboral y presión por la competencia.

2.1.1.4 Consecuencias de la rotación laboral.

La rotación laboral es un fenómeno natural en las organizaciones, que puede convertirse en un problema cuando se presenta de manera recurrente o descontrolada. Chiavenato (2011) señala que un índice de rotación igual a cero no es deseable, ya que podría reflejar rigidez estructural, mientras que un índice excesivamente alto indica inestabilidad en el equipo humano, lo que repercute negativamente en la operatividad de la empresa. Entre las principales consecuencias de una alta rotación laboral destacan el aumento de los costos operativos, disminución de la productividad, afectación del clima laboral, deterioro de la imagen institucional, e impacto en la cultura organizacional. Estas consecuencias no solo tienen implicancias internas, sino también externas, afectando la competitividad de la organización y su posicionamiento en el sector.

- a. Aumento de costos operativos: Cada salida de un trabajador implica gastos asociados a procesos de selección, inducción y capacitación de nuevos colaboradores, así como costos indirectos derivados de la curva de aprendizaje y la pérdida de experiencia.
- b. Disminución de la productividad: La continuidad de los procesos se ve afectada cuando los puestos de trabajo quedan vacantes o son cubiertos por personal nuevo en fase de adaptación, lo que ralentiza el desempeño de los equipos y puede generar incumplimiento de metas.
- c. Afectación del clima laboral: La salida frecuente de compañeros puede generar desmotivación, sensación de inestabilidad y dificultades en la cohesión del equipo, lo cual influye en la percepción general del ambiente organizacional.
- d. Deterioro de la imagen institucional: Altos niveles de rotación pueden proyectar hacia el mercado laboral una imagen negativa de la organización, asociada a condiciones desfavorables de empleo o falta de oportunidades de desarrollo, dificultando la atracción del talento.

- e. Impacto en la cultura organizacional: La pérdida continua de personal limita la transmisión de valores, normas y buenas prácticas, afectando la identidad organizacional y dificultando la consolidación de un sentido de pertenencia.

2.1.1.5 Índice de rotación laboral.

El índice de rotación laboral es una herramienta que permite medir la movilidad del personal dentro de una organización durante un periodo determinado. Chiavenato (2009) lo define como la relación porcentual entre el número de incorporaciones y desvinculaciones de trabajadores respecto al total de empleados, lo que permite el grado de estabilidad del capital humano en una empresa o área específica.

$$IRL = \left(\frac{X - Y}{Z} \right) \times 100$$

Donde:

X: Número de empleados incorporados durante el periodo de análisis.

Y: Número de empleados que han salido de la empresa en ese mismo periodo.

Z: Número total de empleados activos.

IRL: Índice de rotación laboral expresado en porcentaje.

La interpretación del IRL requiere un análisis contextual. Un valor elevado del IRL puede ser síntoma de debilidades en los procesos de reclutamiento, selección, o en las condiciones de retención, lo cual repercute negativamente en la productividad, el clima organizacional y la reputación institucional. Por el contrario, un índice extremadamente bajo (por debajo del 2%) podría sugerir estabilidad; sin embargo, sino se acompaña de indicadores de desempeño y desarrollo, también podría reflejar estancamiento o resistencia al cambio. En ese sentido, el IRL debe considerarse como un indicador complementario dentro de un sistema

integral de gestión del talento humano, útil para la toma de decisiones estratégicas orientadas a la mejora continua de la organización.

2.1.1.6 Modelos teóricos de la rotación laboral voluntaria.

Diversos modelos teóricos han intentado explicar las causas y mecanismos que subyacen al fenómeno de rotación voluntaria, enfocándose en variables individuales, organizacionales y contextuales.

- a. Modelo de March y Simon (1958), el modelo fue pionero en vincular la decisión de permanencia con un análisis racional del trabajador sobre los incentivos y recompensas que recibe en comparación con su contribución a la organización. Si los beneficios percibidos son menores que el esfuerzo invertido, se incrementa la probabilidad de rotación.
- b. Enlaces intermedios, propuesto por Mobley (1977) se centró en el proceso psicológico del trabajador, señalando que la rotación está mediada por la insatisfacción laboral, las intenciones de abandonar la organización y la percepción de otras oportunidades de empleo.
- c. Modelo causal de Price (1977) se enfoca en variables estructurales y demográficas de la organización, dejando de lado el aspecto psicológico. Identificó cinco factores determinantes en la rotación: salario, integración, comunicación formal e informal, y centralización, los cuales influyen en la decisión de permanecer o retirarse.
- d. Modelo Multiruta de Steers y Mowday (1981) el modelo distingue tres etapas: primero, el desarrollo de actitudes hacia la organización; segundo, la generación de la intención de renuncia; y tercero, la conversión de dicha intención en comportamiento observable de rotación.

- e. Modelo del arraigo laboral, propuesto por Lee y Mitchell (2001), refiere a los vínculos emocionales, profesionales y personales que retienen al trabajador en su empleo. Este modelo destaca que, incluso frente a oportunidades externas atractivas, un alto nivel de arraigo puede mantener al trabajador en la organización.
- f. Allen (2008) integró aportes de modelos anteriores y construyó una visión más amplia de la rotación voluntaria, destacando la interacción entre actitudes laborales, conductores contextuales y oportunidades externas. Su propuesta explica que la rotación es el resultado de una cadena compleja de factores que interactúan y no de un único determinante.

2.1.2 Inteligencia Emocional

2.1.2.1 Definición de Inteligencia Emocional

La inteligencia emocional (IE) ha sido conceptualizada como una habilidad fundamental para la adaptación personal, la interacción social y el desempeño laboral. Su estudio ha evolucionado a través de diversos enfoques teóricos que han enriquecido su comprensión.

Salovey y Mayer (1990), considerados pioneros en este campo definen la inteligencia emocional como la capacidad de percibir, comprender y regular las emociones propias y ajenas, utilizándolas de manera funcional para guiar el pensamiento y la conducta. Esta perspectiva resalta el papel de las emociones en los procesos cognitivos y en la toma de decisiones efectivas.

Desde un enfoque aplicado, Goleman (1995) propone que la IE abarca un conjunto de habilidades que contribuyen al buen funcionamiento y al éxito y que son diferentes al coeficiente intelectual (CI), se divide en inteligencia emocional intrapersonal o habilidad para

comunicarse de manera eficaz con uno mismo y para manejar en forma óptima las propias emociones; que está compuesta por la autoconciencia emocional, la autorregulación y la auto motivación y la inteligencia emocional interpersonal.

Bar-On (1997), por su parte, considera la inteligencia emocional como un conjunto de capacidades emocionales y sociales que influyen en la manera en que las personas se relacionan consigo mismas y con su entorno. Este modelo destaca la importancia del equilibrio emocional y la adaptación ante las demandas del contexto como componentes esenciales del bienestar psicológico.

Desde la teoría de las inteligencias múltiples, Gardner (1999) amplía el concepto al proponer que existen diversas formas de inteligencia, entre ellas la interpersonal y la intrapersonal, las cuales conforman dimensiones de la inteligencia emocional al permitir tanto la comprensión de los demás como el autoconocimiento.

Finalmente, Bisquerra (2012) plantea una visión integradora, definiendo la IE como la capacidad de tomar conciencia de las emociones propias y ajenas, y regularlas de manera adecuada para favorecer el desarrollo personal y social. Este enfoque enfatiza la dimensión ética y educativa de las emociones, especialmente en entornos laborales.

2.1.2.2 Teorías y Modelos de la Inteligencia Emocional

Modelo de las cuatro fases de Salovey y Mayer (1997), Salovey y Mayer (1997) desarrollaron un modelo jerárquico de inteligencia emocional estructurado en cuatro habilidades principales, cada una de las cuales representa un nivel progresivo de procesamiento emocional.

- Percepción y valoración emocional, estas habilidades se construyen en la edad infantil, a medida que vamos madurando nuestro abanico de emociones se va ampliando, y comienzan a ser asimiladas en nuestro pensamiento, para compararla

con otras sensaciones. También incluye la habilidad para detectar la autenticidad de las emociones expresadas, lo cual es fundamental para la comunicación interpersonal efectiva.

- **Facilitación emocional del pensamiento**, en esta etapa, las emociones se consideran como influencias que priorizan y guían los procesos cognitivos. Las emociones contribuyen a enfocar la atención, facilitar la toma de decisiones y favorecer el pensamiento flexible. Por ejemplo, estados emocionales positivos pueden estimular la creatividad, mientras que estados negativos pueden promover una evaluación más crítica y detallada de la información.
- **Comprensión emocional**, esta dimensión se centra en la habilidad para interpretar la complejidad de los estados afectivos, identificar patrones emocionales y reconocer cómo evolucionan las emociones a lo largo del tiempo. También implica el análisis de las causas y consecuencias de las emociones, así como el conocimiento sobre cómo se combinan para formar estados emocionales más complejos, conocidos como emociones secundarias.
- **Regulación emocional**, representa la etapa más avanzada del modelo y se refiere a la capacidad para manejar adecuadamente las propias emociones y las de los demás. Incluye habilidades para moderar emociones negativas, intensificar emociones positivas y utilizar las emociones como guía para promover el bienestar personal y social. Esta regulación emocional no implica suprimir las emociones, sino gestionarlas de forma constructiva para favorecer el crecimiento individual y colectivo.

Modelo de las competencias emocionales, Goleman (2001) propone un modelo de inteligencia emocional centrado en competencias específicas que se manifiestan en el contexto laboral. A diferencia de otros enfoques más orientados a los aspectos cognitivos o biológicos, este modelo se enfoca en habilidades observables que contribuyen al desempeño eficaz y al liderazgo efectivo en entornos organizacionales.

- Autoconciencia, es la capacidad de reconocer y comprender las propias emociones, así como su efecto sobre el comportamiento y el desempeño. Esta habilidad permite tomar decisiones más acertadas al identificar estados emocionales internos y su origen.
- Autorregulación, hace referencia a la habilidad para controlar los impulsos emocionales y adaptarse a las circunstancias. Implica autocontrol, confianza, adaptabilidad e integridad personal, aspectos cruciales para mantener la estabilidad emocional en ambientes de presión.
- Motivación, es la capacidad para orientar las emociones hacia el logro de objetivos, manteniendo la iniciativa, la perseverancia y el compromiso frente a las metas propuestas. Esta competencia promueve el rendimiento sostenido incluso ante la adversidad.
- Empatía, se refiere a la habilidad para interpretar y comprender con precisión las emociones de los demás, lo que facilita relaciones laborales más armoniosas y sensibles a las necesidades del equipo.
- Habilidades sociales. Se trata del conjunto de capacidades que permiten gestionar relaciones, influir en los demás, liderar equipos, resolver conflictos y fomentar la

cooperación. Esta competencia es esencial para una comunicación efectiva y para fortalecer el clima organizacional.

Modelo de Inteligencia Emocional y Social, El modelo de inteligencia emocional y social desarrollado por Bar-On (1997) se basa en la integración de habilidades emocionales y competencias sociales necesarias para una adaptación efectiva en el entorno personal y laboral. A diferencia de otros enfoques centrados en el procesamiento cognitivo de las emociones, Bar-On plantea que estas habilidades son modificables a lo largo de la vida, lo que las hace susceptibles de entrenamiento y desarrollo. Este modelo comprende cinco dimensiones principales.

- El componente intrapersonal, hace referencia a la capacidad del individuo para ser consciente de sus propias emociones, comprenderlas, expresarlas adecuadamente y mantener una autoimagen positiva. Incluye habilidades como la autoconciencia emocional, la autoafirmación y la autorrealización.
- El componente interpersonal, engloba la habilidad para establecer relaciones empáticas, cooperativas y respetuosas con los demás. Este componente contempla la empatía, la responsabilidad social y las habilidades interpersonales para resolver conflictos y trabajar en equipo.
- Manejo de estrés, se refiere a la capacidad para tolerar situaciones de presión y controlar los impulsos emocionales. Implica habilidades como la tolerancia al estrés y el control de impulsos, fundamentales en contextos laborales exigentes.
- Estado de ánimo general, evalúa el nivel de bienestar emocional del individuo, su disposición optimista ante la vida y su grado de satisfacción personal. Un estado emocional positivo contribuye a la resiliencia y al compromiso organizacional.

- Adaptabilidad, corresponde a la capacidad de ajustarse a los cambios y resolver de manera eficaz problemas cotidianos o sociales. Incluye habilidades como la flexibilidad, la solución de problemas y la realidad evaluativa.

Teoría de las Inteligencias Múltiples, formulada por Howard Gardner (1995) como alternativa al enfoque tradicional de una inteligencia unitaria medida por el coeficiente intelectual, propone que el ser humano posee diversas capacidades cognitivas relativamente independientes entre sí. Esta perspectiva amplía la comprensión del desarrollo humano y reconoce que las personas aprenden y expresan su conocimiento de formas distintas. Gardner identificó inicialmente ocho tipos de inteligencia, cada una con una base neurológica y una manifestación observable en el comportamiento: lingüístico-verbal, lógico-matemática, visual-espacial, musical-auditiva, corporal-kinestésica, interpersonal, intrapersonal, naturalista.

Las inteligencias interpersonal e intrapersonal son consideradas los antecedentes directos del concepto de inteligencia emocional, ya que ambas están asociadas al reconocimiento y regulación de emociones propias y ajenas. Esta teoría ha tenido una amplia aplicación en contextos educativos y organizacionales, al permitir enfoques más personalizados para el desarrollo del talento humano. En el ámbito laboral, el reconocimiento de estas múltiples formas de inteligencia contribuye a comprender mejor las competencias que favorecen el liderazgo, la comunicación efectiva y la adaptación a entornos dinámicos.

Teoría triárquica de la Inteligencia, propuesta por Sternberg (1985), constituye una de las principales aportaciones al estudio contemporáneo de la inteligencia desde la psicología cognitiva. Este modelo integra tres dimensiones complementarias que permiten comprender el funcionamiento inteligente en contextos reales y complejos. A diferencia de los enfoques tradicionales centrados en el rendimiento académico o lógico, Sternberg plantea una visión funcional y adaptativa de la inteligencia.

- Componente analítico o interno, se refiere a los procesos mentales involucrados en la solución de problemas y el razonamiento. Estos procesos se dividen en tres tipos: metacomponentes, componentes de ejecución, y componentes de adquisición del conocimiento.
- Componente experiencial, hace alusión al modo en que el individuo utiliza la experiencia previa para afrontar tareas novedosas y automatizar conductas a través de la práctica. Esta dimensión resalta la capacidad de adaptación cognitiva y el aprendizaje a partir de la exposición continua a diferentes estímulos.
- Componente contextual o práctico, se relaciona con la habilidad para adaptarse, modificar o seleccionar entornos, de modo que se optimice el desempeño en contextos reales. Esta dimensión está vinculada al concepto de “inteligencia cotidiana”, entendida como la capacidad de aplicar el conocimiento en situaciones concretas para alcanzar objetivos.

2.1.2.3 Factores explicativos de la Inteligencia Emocional.

Diversos estudios han identificado variables personales y contextuales que pueden influir en el desarrollo o nivel de inteligencia emocional (IE) de los individuos. Entre los factores más discutidos en la literatura se encuentran la edad, la experiencia laboral y el sexo, los cuales presentan evidencia empírica variada respecto a su asociación con las competencias emocionales.

Inteligencia emocional y la edad, la relación entre la edad y la inteligencia emocional ha sido objeto de debate. Mientras algunos estudios, como el de Cakan y Altun (2005), no identificaron diferencias significativas en los niveles de IE asociados a la edad, otros hallazgos sugieren una tendencia al aumento progresivo de las competencias emocionales con el paso del tiempo. Bar-On (2000), por ejemplo, reportó que la IE tiende a incrementarse con la edad, lo

que indicaría que esta habilidad se desarrolla a partir de la experiencia vital acumulada. De manera similar, un estudio realizado en ejecutivos indios (Punia, 2002) encontró que los niveles de IE aumentan con la edad hasta cierto punto, para luego estabilizarse o incluso decrecer, lo cual sugiere la existencia de un efecto de madurez emocional hasta un umbral determinado.

Inteligencia emocional y experiencia, la experiencia laboral también se ha relacionado positivamente con el nivel de inteligencia emocional. Fatt (2002) indica que, en contextos organizacionales, los trabajadores tienden a incrementar su IE conforme avanzan en la jerarquía profesional. En la misma línea, Van Der Zee (2004) halló que los miembros de los niveles directivos obtuvieron puntuaciones superiores en once de quince dimensiones de IE, comparados con grupos de referencia. Estos resultados coinciden con los de Chen (1998) y Goleman (1998), quienes destacan que la experiencia favorece el desarrollo de habilidades emocionales más complejas, en tanto el trabajador debe enfrentarse a situaciones que requieren autogestión emocional, liderazgo y empatía.

Inteligencia emocional y sexo, los estudios sobre las diferencias de IE en función del sexo ofrecen resultados dispares. Algunas investigaciones, como las de Petrides y Furnham (2006), Nikolaou y Tsaousis (2002) y Cakan y Altun (2005), no encontraron diferencias significativas entre hombres y mujeres en las puntuaciones generales de IE. Sin embargo, otros estudios sí reportan diferencias específicas. Mandell y Pherwani (2003) hallaron que las mujeres tendían a puntuar más alto en competencias relacionadas con el control emocional, lo que podría atribuirse a una mayor disposición a la autorreflexión y al reconocimiento de las emociones ajenas. Bar-On (1997b), por su parte, destaca que las mujeres suelen mostrar mayor conciencia emocional y empatía, mientras que los hombres presentan mayor dominio en la regulación emocional y la resolución de conflictos.

III. MÉTODO

3.1 Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo básica puesto que se orienta a la búsqueda de nuevos conocimientos con la finalidad de incrementar el marco teórico existente, asimismo mantiene un enfoque cuantitativo porque se utilizó la recolección y análisis de datos, instrumento que tiene medición numérica, así como el uso de la estadística con la finalidad de probar las hipótesis previamente establecidas (Rodríguez, 2011).

En cuanto a su alcance, el estudio es de tipo correlacional, ya que se busca establecer el grado de relación existente entre las variables inteligencia emocional y rotación laboral. Asimismo, por tratarse de una investigación que analiza dos variables específicas, se clasifica como un estudio bivariado (Sánchez y Reyes, 2009).

El diseño metodológico adoptado es no experimental, pues las variables se observaron en su contexto natural sin manipulación alguna. Se trata de un estudio transeccional o transversal, dado que la información fue recolectada en un único momento temporal, permitiendo obtener una “fotografía” del fenómeno en estudio (Hernández et al., 2014).

3.2 *Ámbito temporal y espacial*

La investigación se desarrolló con los ingresantes para las oficinas de Lima a la entidad bancaria de noviembre 2020 hasta julio 2021, asimismo la aplicación de la prueba psicológica y comunicación con los participantes será 100% virtual, a través del correo electrónico.

3.3 Variables

3.3.1 *Inteligencia emocional*

3.3.1.1 **Definición Conceptual**

La inteligencia emocional ha sido definida por Salovey y Mayer (1990) como la capacidad para percibir, comprender y regular las propias emociones, así como para interpretar

y responder adecuadamente a las emociones de los demás. Esta habilidad favorece el bienestar psicológico, la calidad de las relaciones interpersonales y el desempeño en diversos entornos, incluido el laboral. Las personas emocionalmente inteligentes presentan una mayor disposición al liderazgo, muestran mayor resiliencia frente a situaciones adversas y tienden a alcanzar niveles superiores de efectividad en el trabajo.

3.3.1.2 Definición Operacional

En esta investigación, la inteligencia emocional se mide mediante el instrumento Trait Meta-Mood Scale-24 (TMMS-24), el cual evalúa la percepción emocional que tienen los individuos sobre sus propias competencias emocionales. El instrumento contempla tres dimensiones clave.

- ✓ Atención Emocional: Evalúa el nivel de conciencia que la persona tiene sobre sus emociones y el grado en que presta atención a sus estados afectivos.
- ✓ Claridad Emocional: Se refiere a la habilidad para identificar, comprender y etiquetar adecuadamente las emociones que experimenta.
- ✓ Reparación Emocional: Hace referencia a la capacidad percibida para regular los estados emocionales, interrumpiendo emociones negativas y promoviendo emociones positivas.

Tabla 1*Definición operacional de la variable inteligencia emocional*

Dimensión	Indicadores	Ítems
Atención Emocional	Capacidad de reconocer y atender sus propios sentimientos y emociones.	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8
Claridad Emocional	Habilidad para identificar y comprender sus emociones con precisión	9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16
Reparación Emocional	Capacidad para gestionar, interrumpir estados emocionales negativos y prolongar los positivos.	17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24

3.3.2 *Rotación Laboral*

3.3.2.1 **Definición Conceptual**

Es el proceso dinámico mediante el cual los trabajadores ingresan y salen de una organización dentro de un periodo determinado, lo que genera fluctuaciones en la estructura del personal. Según Chiavenato (2011), esta variable refleja el nivel de estabilidad o inestabilidad del recurso humano en una entidad y se relaciona con factores como la satisfacción laboral, el ambiente organizacional, las condiciones contractuales y las oportunidades de desarrollo.

3.3.2.2 **Definición Operacional**

La información de rotación laboral será obtenida a través del detalle brindado por la entidad bancaria respecto a sus ceses por renuncia voluntaria al cargo de Asesor de Servicios de sus oficinas de Lima de manera que pueda identificarse a los ingresantes del periodo noviembre 2020 a julio del 2021 que renunciaron en sus primeros 03 meses de ingreso a la entidad.

3.4 Población y muestra

La población está comprendida íntegramente por todos los ingresantes al cargo de Asesor de Servicios de una importante entidad bancaria para sus oficinas a nivel nacional en el periodo noviembre del 2020 a julio del 2021.

La muestra fue seleccionada a través del muestreo por conveniencia, la cual es una técnica de muestreo no probabilístico donde los sujetos son seleccionados dada la conveniente accesibilidad y proximidad de los sujetos para el investigador estando la misma conformada por un total de 440 trabajadores.

Los criterios de inclusión son: Personal de ambos sexos, de 18 a 33 años, con un grado mínimo de estudios superiores en curso a partir del III ciclo para el nivel técnico y V Ciclo para el nivel universitario, experiencia laboral de 06 meses en adelante en el ámbito comercial (presencial o telefónica) y/o caja en empresas comerciales, retails, financieras o bancarias, además de vivir necesariamente en Lima. En cuanto a los criterios de exclusión se está considerando: Ingresantes para las oficinas de provincia.

3.5 Instrumentos

3.5.1 Trait Meta-Mood Scale 24

3.5.1.1 Ficha técnica

Nombre del instrumento: Trait Meta-Mood Scale 24 (TMMS-24)

Autores: Salovey y Mayer (1995)

Nombre original: Trait Meta-Mood Scale

Versión adaptada al castellano: Fernández-Berrocal et al. (2004)

Objetivo: El TMMS-24 es una escala de rasgo de metaconocimiento de los estados emocionales. Evalúa las diferencias individuales en la conciencia emocional y

capacidad de regulación emocional. Es una versión abreviada del TMMS-48, manteniendo sus tres dimensiones fundamentales con 24 ítems en total.

Tipo de escala: Escala tipo Likert de 5 puntos

Puntuación y evaluación: Se obtiene una puntuación total sumando los ítems de cada dimensión. La puntuación general de inteligencia emocional percibida se calcula sumando los puntajes de las tres dimensiones.

Población aplicable: Adolescentes y adultos.

Modo de aplicación: Individual o colectiva. / Formato presencial o virtual.

3.5.1.2 Descripción

El Trait Meta-Mood Scale-24 (TMMS-24) es una escala de autoinforme diseñada para evaluar el grado en que una persona percibe sus propias habilidades emocionales. Fue elaborada por Salovey y Mayer en 1995 como una medida rasgo del metaconocimiento emocional, y posteriormente adaptada al español por Fernández-Berrocal et al. (2004). Esta versión abreviada se deriva del instrumento original de 48 ítems, manteniendo su estructura factorial compuesta por tres dimensiones fundamentales de la inteligencia emocional. La escala consta de 24 ítems distribuidos equitativamente en las siguientes dimensiones.

- ✓ Atención emocional: Evalúa el nivel de conciencia que el individuo tiene sobre sus emociones y la atención que les presta. Corresponde a los ítems 1 al 8.
- ✓ Claridad emocional: Mide la capacidad para identificar, diferenciar y comprender los estados emocionales. Está representada por los ítems 9 al 16.
- ✓ Reparación emocional: Hace referencia a la percepción de eficacia personal para regular emociones negativas y mantener estados emocionales positivos. Incluye los ítems 17 al 24.

Las respuestas se registran en una escala tipo Likert de cinco puntos, donde 1 significa “Nada de acuerdo” y 5 “Totalmente de acuerdo”. La puntuación total por dimensión se obtiene mediante la suma de los ítems correspondientes. A partir de estos resultados se calcula un índice global de inteligencia emocional percibida.

El TMMS-24 ha demostrado ser un instrumento válido y confiable para su aplicación en contextos organizacionales y educativos. Además, es flexible en su administración, ya que puede ser aplicado de forma individual o grupal, en formato presencial o virtual, y su tiempo estimado de aplicación es de aproximadamente 20 minutos. Está dirigido a adolescentes y adultos.

3.5.1.3 Propiedades psicométricas.

Los análisis realizados por Chang (2017), confirman que el TMMS-24 es un instrumento válido y confiable para la evaluación de la inteligencia emocional percibida. El autor llevó a cabo la validación ítem-test para cada una de las dimensiones del test. En la dimensión de Atención Emocional, todos los ítems presentaron valores superiores a .30, con un rango que oscila entre .455 (ítem 4) y .703 (ítem 7). Para la dimensión de Claridad Emocional, los valores también fueron superiores a .30, con el puntaje más alto de .703 (ítem 11) y el más bajo de .562 (ítem 15). Finalmente, en la dimensión de Regulación Emocional, los ítems superaron el umbral de .30, alcanzando un valor máximo de .771 (ítem 18) y un mínimo de .551 (ítem 23). Asimismo, se evaluó la consistencia interna del instrumento mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach, obteniendo valores que indican una alta fiabilidad: Atención Emocional (.837), Claridad Emocional (.866) y Regulación Emocional (.883). Además, se llevó a cabo una validación semántica a través del criterio de jueces, en la que participaron 10 expertos. Los resultados reflejaron valores significativos en los 24 ítems del instrumento, lo que indica que la prueba es adecuada semánticamente para la población de estudio.

En el caso de la presente investigación, la escala TMMS-24 muestra buena confiabilidad y una estructura factorial consistente con la teoría original de Salovey y Mayer, con tres componentes claramente definidos. Sin embargo, algunos ítems (como INT 5 y INT 23) presentan cargas y comunalidades relativamente bajas, lo que sugiere que podrían ser revisados en futuras adaptaciones o estudios de validación. El AVE general refleja una adecuada capacidad explicativa de los factores, consolidando su validez convergente.

Tabla 2

Consistencia interna y análisis factorial de la escala de Inteligencia Emocional (TMMS-24)

ítem	Alfa de Cronbach	Componentes principales			Comunalidades	AVE
		1	2	3		
INT 1	.886		.680		.519	55.762
INT 2			.774		.655	
INT 3			.813		.705	
INT 4			.726		.612	
INT 5			.500		.278	
INT 6			.731		.547	
INT 7			.784		.648	
INT 8			.770		.659	
INT 9	.897	.616			.480	
INT 10		.724			.600	
INT 11		.767			.675	
INT 12		.718			.585	
INT 13		.730			.645	
INT 14		.712			.555	
INT 15		.651			.511	
INT 16		.743			.675	
INT 17	.838			.701	.578	
INT 18				.789	.686	
INT 19				.660	.463	
INT 20				.808	.692	
INT 21				.584	.476	
INT 22				.571	.365	
INT 23				.502	.331	
INT 24				.619	.442	

Nota. AVE = 55.762

3.6 Procedimientos

Para la ejecución de esta investigación se llevaron a cabo un conjunto de coordinaciones previas como:

- Autorización de la empresa a la cual pertenezco para incluir en nuestro proceso de evaluación los instrumentos de medición respectivos a los ingresantes al cargo de Asesor de Servicios; asimismo la autorización de la responsable del área de Talento y Cultura de la importante entidad bancaria para poder obtener la información del drive compartido de los ceses que correspondan al periodo comprendido de Noviembre 2020 a Octubre del año 2021 puesto que se considerará el periodo de prueba de 03 meses.
- También se concretará procedimientos para evaluar las propiedades psicométricas del instrumento de medición que utilizaremos, esto con la finalidad de generar evidencias de confiabilidad y validez en el contexto de la investigación a realizar.
- Posteriormente, se contactó a los ingresantes al cargo de Asesor de Servicios de esta importante entidad bancaria cuya fecha de incorporación está comprendida en el periodo noviembre del 2020 a julio del 2021; siendo este contacto generado de manera individual y virtual por la coyuntura de pandemia que estamos atravesando.
- A los participantes se les remitirá la información a su correo electrónico donde se les pedirá que respondan la prueba psicológica de manera online, así como el consentimiento informado respectivo detallando la naturaleza del estudio.
- Una vez indicado su acuerdo con el consentimiento informado, se procederá a presentar los instrumentos elegidos para la investigación. Finalmente, cuando culminen la resolución de la prueba psicológica solicitada, se les agradecerá por su participación.

- Se almacenaron las respuestas de la prueba de cada participante en una base de datos en Excel, a partir del cual luego se trabajarán en el programa estadístico SPSS para los análisis respectivos.
- En cuanto a la información del porcentaje de rotación laboral, será obtenido a través del drive compartido con dicha información y actualizada de manera semanal por parte del área de Talento y Cultura de esta importante entidad bancaria.

3.7 Análisis de datos

Se utilizó el software estadístico SPSS para realizar el proceso de análisis de los datos recogidos obteniendo de esta manera los datos estadísticos descriptivos de la muestra como media, mediana, desviación estándar, puntajes mínimos y puntajes máximos, esto con la finalidad de organizar los resultados en tablas y figuras de las variables de estudio. Se realizó un análisis inferencial con datos paramétricos de Pearson. Asimismo, se halló la confiabilidad del instrumento y de sus respectivas dimensiones por medio del alfa de Cronbach.

3.8 Consideraciones éticas

En el Reporte Belmont, de acuerdo con los principios establecidos, este estudio se desarrolló conforme a los siguientes criterios (U.S. Department of Health, Education, and Welfare, 1979):

- Contar con el Consentimiento Informado y por escrito de todos los participantes de la investigación.
- Establecer que la investigación se llevará a cabo con la autorización de la institución en la cual laboro; asimismo con el Consentimiento informado de los

participantes, y la autorización de la responsable de Talento y Cultura para utilizar la información de los ceses respectivos.

- Se va a respetar los principios de Autonomía, Libertad de participar o no en la investigación.
- Todos los procedimientos por realizar no van a generar ningún tipo de daño a los participantes (Psicológico, Físico o Económico)
- Se manejará la información de manera reservada y confidencial cumpliendo con la Ley N.º 29733 (Ley de Protección de Datos Personales).
- Principio de honestidad intelectual al respetar y declarar las informaciones utilizadas de otras investigaciones.

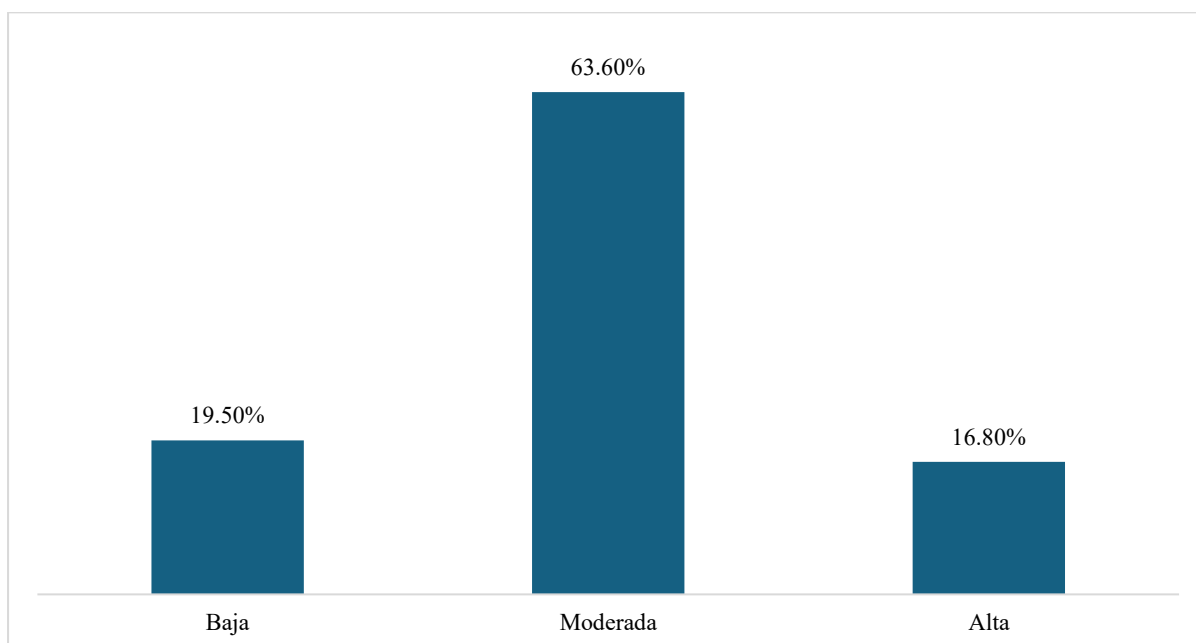
IV. RESULTADOS

4.1 Nivel de inteligencia emocional

La Figura 1, muestra la distribución de los niveles de inteligencia emocional en los asesores de servicios de una entidad bancaria ubicada en Lima Metropolitana en el año 2021. Los niveles de inteligencia emocional se clasificaron en tres categorías, el 63.6% de los asesores mostró un nivel moderado de inteligencia emocional; el 19.5% de los asesores evaluados reportó una baja inteligencia emocional, esto indica que 1 de cada 5 tiene dificultades en gestionar sus emociones; y el 16.8% de los asesores tiene alta inteligencia emocional.

Figura 1

Nivel de inteligencia emocional en asesores de servicio



Como se observa en la Figura 1, el nivel de inteligencia emocional muestra que la mayoría de los asesores se encuentran en un nivel moderado. En este sentido, se puede inferir que la mayor parte de los asesores tiene un manejo básico de sus emociones para enfrentar

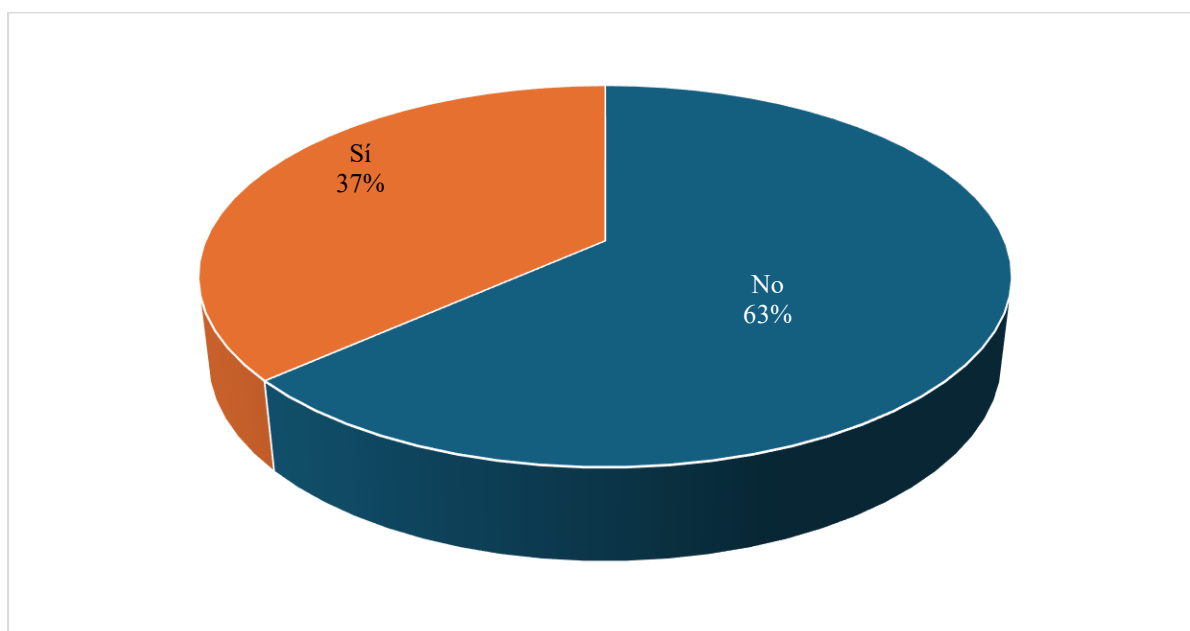
adecuadamente situaciones de alta presión o estrés, características comunes en entornos laborales bancarios.

4.2 Rotación laboral

La Figura 2 muestra la prevalencia de rotación laboral en asesores de servicios de una entidad bancaria ubicada en Lima Metropolitana. Como se puede observar el 36.6% de asesores de servicios indica que ha experimentado rotación laboral, esto indica que más de un tercio de los asesores ha experimentado cierta inestabilidad en la fuerza laboral del banco.

Figura 2

Prevalencia de Rotación Laboral



4.3 La inteligencia emocional y los factores sociodemográficos, educativos y laborales

En la Figura 3, se observan las posibles asociaciones entre los niveles de la inteligencia emocional y los factores sociodemográficos, educativos y laborales. En cuanto, a los factores sociodemográficos, la figura 3a, el 19.8% de los asesores solteros tiene un nivel bajo de inteligencia emocional, el 62.6% moderado, y el 17.6% alto. En cuanto a los asesores casados

o convivientes, el 15.4% de los asesores casados/convivientes tiene un nivel bajo de inteligencia emocional, el 80.8% moderado, y el 3.8% alto.

La Figura 3b, indica que el 16.2% de las mujeres tiene un nivel bajo de inteligencia emocional, el 65.3% moderado, y el 18.5% alto, mientras que el 26.6% de los hombres tiene un nivel bajo de inteligencia emocional, el 60.1% moderado, y el 13.3% alto. Asimismo, en la tabla 1 se observa que existe una asociación significativa entre el sexo y el nivel de inteligencia emocional, indicando que las mujeres tienen una mayor probabilidad de alcanzar niveles moderados y altos de inteligencia emocional en comparación con los hombres.

En cuanto a la generación de los asesores (relacionado a edad), el 18.6% de los millennials tiene un nivel bajo de inteligencia emocional, el 63.5% moderado, y el 17.9% alto. Mientras que la Generación Z, indica que el 21.3% tiene un nivel bajo de inteligencia emocional, el 63.9% moderado, y el 14.8% alto (ver Figura 3e).

En la Figura 3c, se puede observar que el 19.1% de los asesores sin carga familiar tiene un nivel bajo de inteligencia emocional, el 63.6% moderado, y el 17.3% alto. Y el 23.8% de los asesores con carga familiar tiene un nivel bajo de inteligencia emocional, el 64.3% moderado, y el 11.9% alto.

En los factores educativos se encontró que el 19.2% de los asesores con formación técnica tiene un nivel bajo de inteligencia emocional, el 65.3% moderado, y el 15.5% alto. Mientras que el 19.8% de los asesores con formación universitaria tiene un nivel bajo de inteligencia emocional, el 62.1% moderado, y el 18.1% alto.

Finalmente, los asesores sin experiencia previa tienen un nivel bajo de inteligencia emocional (17.3%), el 66.3% moderado, y el 16.5% alto. Y quienes tienen experiencias previas, se encontró que el 22.3% de los asesores con experiencia previa tiene un nivel bajo de inteligencia emocional, el 60.4% moderado, y el 17.3% alto (ver Figura 3d).

Figura 3

Nivel de Inteligencia Emocional y Factores sociodemográficos, educativos y laborales



Con la finalidad de poder confirmar la existencia de diferencias significativas, en la Tabla 3 se presentan las asociaciones entre el nivel de inteligencia emocional y los factores sociodemográficos, educativos y laborales.

Tabla 3

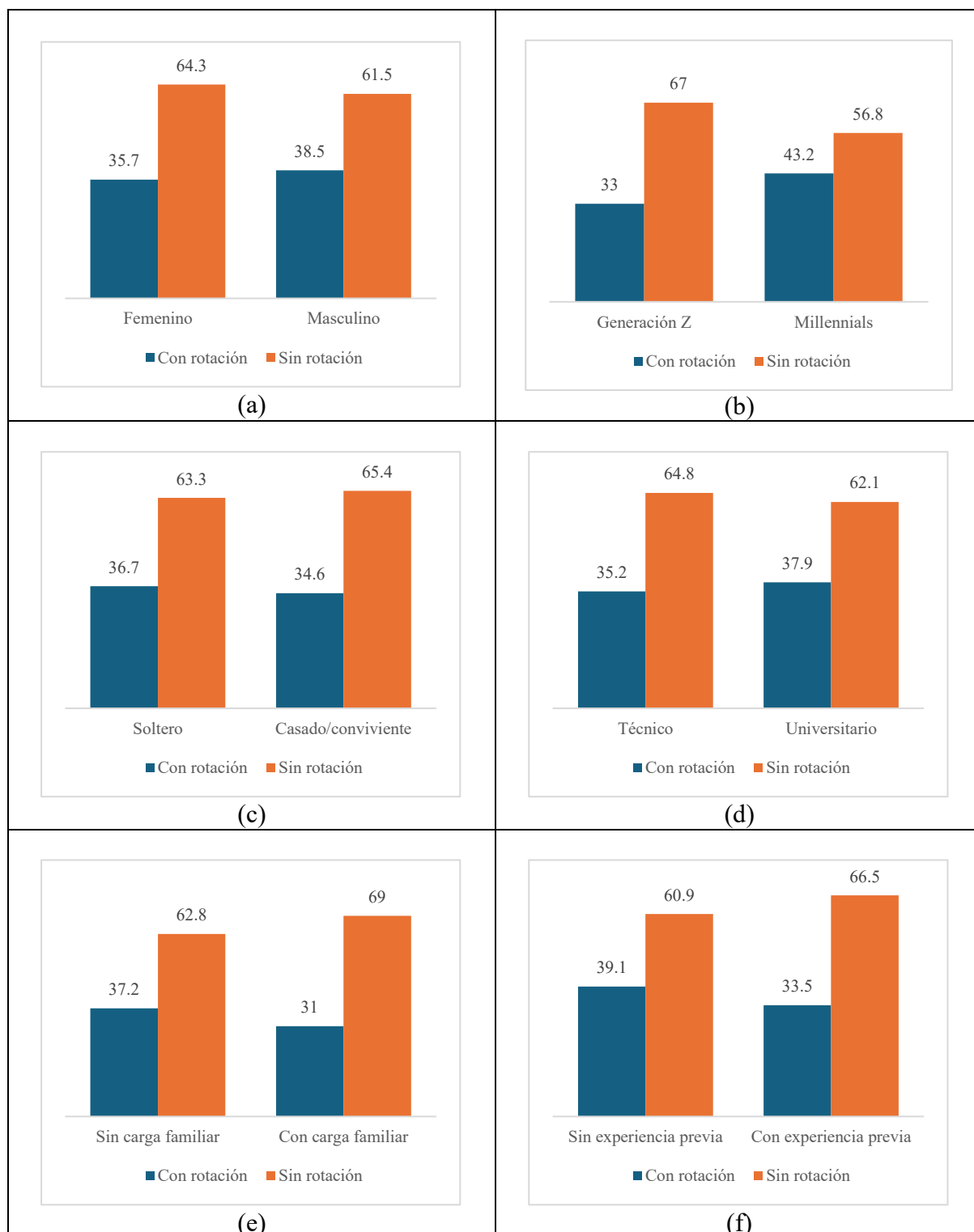
Nivel de inteligencia emocional y factores sociodemográficos, educativos y laborales

	Variable	Nivel inteligencia emocional			X ²
		Baja	Moderada	Alta	
Sexo	Femenino	16.2%	65.3%	18.5%	7.332*
	Masculino	26.6%	60.1%	13.3%	
Carga familiar	No tiene carga familiar	19.1%	63.6%	17.3%	1.102
	Sí tiene carga familiar	23.8%	64.3%	11.9%	
Experiencia previa	No tiene experiencia previa	17.3%	66.3%	16.5%	2.046
	Sí tiene experiencia previa	22.3%	60.4%	17.3%	
Generación	Millennials	18.6%	63.5%	17.9%	0.932
	Generación Z	21.3%	63.9%	14.8%	
Estado Civil	Soltero	19.8%	62.6%	17.6%	4.284
	Casado/ Conviviente	15.4%	80.8%	3.8%	
Nivel de instrucción	Técnico	19.2%	65.3%	15.5%	0.120
	Universitario	19.8%	62.1%	18.1%	

Nota. * P-valor < 0.05

4.4 La rotación laboral y los factores sociodemográficos, educativos y laborales

En la Figura 4, se observan las posibles asociaciones entre la rotación laboral y los factores sociodemográficos, educativos y laborales. Con referencia a la figura 4a, se observa que el porcentaje de rotación es ligeramente mayor en los hombres (38.5%) en comparación con las mujeres (35.7%). En la figura 4b, se observa que los millennials reportaron mayor porcentaje de rotación en comparación con la generación Z (43.2% vs 33%).

Figura 4.*Rotación Laboral y Factores sociodemográficos, educativos y laborales*

De otro lado, en la Figura 4d, se visualiza que el porcentaje de rotación es ligeramente mayor en quienes tienen estudios universitarios (37.9%) en comparación con los que tienen

estudios técnicos (35.2%). Asimismo, en la figura 4e, se identifica que el porcentaje de rotación es ligeramente mayor quienes no tienen carga familiar (37.2%) en comparación con los que tienen carga familiar (31%). Finalmente, en la figura 3f, se observa que el porcentaje de rotación es ligeramente mayor en quienes no tienen experiencia laboral (39.1%) en comparación con los que tienen experiencia laboral (33.5%). Para confirmar la existencia de diferencias significativas, en la Tabla 4 se presentan las asociaciones entre la rotación laboral y los factores sociodemográficos, educativos y laborales.

Tabla 4

Rotación laboral y factores sociodemográficos, educativos y laborales

	Variable	Rotación		X ²
		Sí	No	
Sexo	Femenino	35.7	64.3	0.320
	Masculino	38.5	61.5	
Generación	Generación Z	33.0	67.0	4.540*
	Millennials	43.2	56.8	
Estado civil	Soltero	-	93.9	0.460
	Casado/Conviviente	-	6.1	
Nivel de instrucción	Técnico	35.2	64.8	0.339
	Universitario	37.9	62.1	
Carga familiar	No tiene carga familiar	37.2	62.8	0.636
	Sí tiene carga familiar	31.00	69.0	
Experiencia previa	No tiene experiencia previa	39.1	60.9	1.466*
	Sí tiene experiencia previa	33.5	66.5	

Nota. * p -valor < 0.05

Los resultados reportan que no existe una asociación significativa entre el sexo y la rotación laboral, ni entre el estado civil y la rotación laboral, tampoco se encontró asociación entre la carga familiar y la rotación laboral. De manera similar, no se encontró una asociación

significativa entre la carga familiar y la rotación laboral. Sin embargo, dentro de los factores sociodemográficos, se identificó una asociación significativa entre la generación y la rotación laboral ($X^2 = 4.540$, $p > .05$).

En cuanto a los factores educativos, no se halló una relación significativa entre el nivel de instrucción y la rotación laboral. Por otro lado, dentro de los factores laborales, sí se encontró una asociación significativa entre la experiencia previa y la rotación laboral.

4.5 La inteligencia emocional y la rotación laboral

En la Tabla 5 se muestra que la rotación laboral y la inteligencia emocional no presentan una relación estadísticamente significativa ($X^2 = 1.281$, $p = .551$). Esto significa que no podemos confirmar que los niveles de inteligencia emocional se relacionan con la decisión de los asesores de servicios de permanecer o no en la empresa en estudio.

Tabla 5

Rotación laboral y niveles de inteligencia emocional

Rotación Laboral	Nivel Inteligencia Emocional Ordinal			X^2
	Bajo	Moderado	Alto	
No rotación	58.1	64.6	64.9	1.281
Sí rotación	41.9	35.4	35.1	

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El principal objetivo de esta investigación fue analizar la relación entre la inteligencia emocional y la rotación laboral en asesores de servicio de una entidad bancaria de Lima Metropolitana. Los resultados obtenidos evidencian que no se identificó una relación significativamente estadística entre los niveles de inteligencia emocional y la rotación laboral, esto significa que la inteligencia emocional no es un factor clave para que los asesores de servicio permanezcan en la empresa.

Este resultado, se contradice con la investigación de Carmeli et al. (2009) quien menciona que los individuos con mayores niveles de inteligencia emocional tienden a experimentar un mayor bienestar psicológico, lo que podría incrementar su compromiso y permanencia laboral. Desde esta perspectiva, se asumiría que la inteligencia emocional actúa como un factor protector frente al desgaste y la intención de abandono.

Sin embargo, la evidencia también sugiere que la relación entre inteligencia emocional y rotación laboral podría estar mediada por variables contextuales. Por ejemplo, Khanh et al. (2020) señalaron que, aunque existe una asociación entre inteligencia emocional e intención de rotación, esta puede verse modulada por factores como el conflicto trabajo-familia, el agotamiento emocional o la carga laboral. En este sentido, la inteligencia emocional puede no ser un predictor absoluto de la permanencia laboral, tal como los resultados en esta investigación. Por ello, resulta fundamental considerar la interacción entre las habilidades emocionales y otros elementos contextuales, como el apoyo organizacional, las condiciones laborales y las expectativas individuales.

Además de la relación entre variables, la investigación permitió describir el nivel de inteligencia emocional en la muestra estudiada. Se identificó que una mayoría de los asesores de servicios (63.6%) tienen un nivel moderado de inteligencia emocional, lo que sugiere que

estos profesionales poseen habilidades básicas para gestionar sus emociones en entornos laborales exigentes, como el sector bancario. Sin embargo, la proporción significativa de asesores con un nivel bajo de inteligencia emocional (19.5%) evidencia una posible área de mejora, ya que estas personas podrían tener mayores dificultades para manejar situaciones de estrés o alta presión, lo que podría afectar su desempeño y bienestar laboral.

Este hallazgo es consistente con lo reportado por Vallejo (2022), quien identificó que el 27.7% de los participantes presentaban un nivel promedio de inteligencia emocional, y un 10.7% alcanzaba niveles altos. En línea con ello, Asto y Ayala (2020) señalan que niveles intermedios o elevados de inteligencia emocional contribuyen positivamente al desempeño laboral, particularmente en funciones que requieren interacción constante con el cliente, al facilitar una comunicación empática y un adecuado manejo de situaciones de tensión.

De otro lado, se determinó que sí existe una asociación significativa entre el sexo y los niveles de inteligencia emocional ($X^2 = 7.332$, $p < 0.05$). En comparación con los hombres, las mujeres mostraron mayor prevalencia de niveles moderados y altos de inteligencia emocional, lo que podría estar relacionado con estudios previos que sugieren diferencias de género (Asenjo y Níquen, 2023; Ibarra, 2016; Ochoa y Jiménez, 2022; Taramuel et al., 2017; Vallejos 2022). No obstante, es importante reflexionar sobre las diferencias de género pueden influir en las estrategias organizacionales.

Respecto al estado civil, los asesores casados o convivientes reportaron una mayor proporción de niveles moderados de inteligencia emocional (80.8%), en comparación con los solteros (62.6%). Este resultado puede indicar que la experiencia de vida asociada a relaciones estables contribuye al desarrollo de habilidades emocionales más robustas. No obstante, la baja proporción de asesores casados o convivientes con niveles altos (3.8%) podría reflejar un reto para este grupo en cuanto a la gestión emocional en situaciones de alta demanda.

Los resultados son similares a los mostrados por Castro y Chaparro (2016) quienes encontraron que el estado civil no se relaciona significativamente con el nivel de inteligencia emocional de los colaboradores.

De otro lado, no se encontraron asociaciones significativas entre otros factores como generación, carga familiar, nivel de instrucción y experiencia previa. Sin embargo, es interesante observar que, aunque no significativa, la Generación Z presentó una proporción más alta de asesores con niveles bajos de inteligencia emocional en comparación con los millennials (21.3% frente a 18.6%).

La prevalencia de rotación laboral entre los asesores fue del 36.6%, lo que representa más de un tercio de la muestra. Este hallazgo refleja una inestabilidad laboral que podría estar vinculada a diversos factores organizacionales y/o personales. El análisis de asociaciones revela que, entre los factores sociodemográficos, solo la generación tuvo una relación significativa con la rotación laboral ($X^2 = 4.540, p < 0.05$). La relación significativa entre la generación y la rotación laboral, con millennials mostrando mayores tasas (43.2%), puede reflejar diferencias generacionales en cuanto a expectativas laborales y percepción de oportunidades. Estos resultados son consistentes con García et al. (2022), quienes indican que la estabilidad laboral aumenta con la edad.

Por otro lado, aunque no significativa, la proporción más alta de niveles bajos de inteligencia emocional en la Generación Z (21.3%) frente a los millennials (18.6%) podría ser indicativa de una menor preparación emocional para enfrentar entornos laborales exigentes, lo que podría influir indirectamente en la rotación laboral.

Dentro de los factores laborales, la experiencia previa también mostró una asociación significativa ($X^2 = 1.466, p < 0.05$), ya que los asesores sin experiencia previa reportaron un porcentaje más alto de rotación laboral (39.1%) en comparación con aquellos con experiencia (33.5%). Esto podría sugerir que la falta de familiaridad con el entorno laboral bancario

aumenta la probabilidad de cambio de empleo. Por otro lado, no se encontraron relaciones significativas entre la rotación laboral y el sexo, estado civil, nivel de instrucción o carga familiar.

A pesar de los aportes de esta investigación, es importante reconocer ciertas limitaciones que pudieron influir en los resultados obtenidos. En primer lugar, el tamaño de la muestra, si bien es representativo dentro del contexto estudiado, podría no ser suficiente para generalizar los hallazgos a otros sectores laborales o poblaciones con dinámicas organizacionales distintas.

Una muestra más amplia y diversa permitiría contrastar los resultados en distintos entornos y mejorar la validez externa del estudio. En segundo lugar, la selección de la muestra se realizó mediante un muestreo por conveniencia, lo que implica un sesgo potencial en la representatividad de los participantes. En futuros estudios, el uso de un muestreo probabilístico podría mejorar la fiabilidad de los resultados y minimizar la influencia de factores externos no controlados.

Dado que la hipótesis principal del estudio no fue confirmada, se reconoce la importancia de abordar esta temática mediante diseños metodológicos más robustos. Una alternativa recomendable sería la aplicación de estudios longitudinales que permitan analizar la evolución de la inteligencia emocional a lo largo del tiempo y su posible efecto acumulativo sobre la rotación laboral. Esta perspectiva permitiría explorar con mayor profundidad la dinámica entre ambas variables y determinar si la inteligencia emocional incide en la decisión de permanencia en el contexto del sector bancario.

Estos hallazgos destacan la necesidad de fortalecer las capacidades emocionales de los asesores de servicio, particularmente en los grupos con mayor proporción de niveles bajos de inteligencia emocional, como los hombres y la Generación Z. Además, la alta rotación laboral sugiere la importancia de implementar estrategias organizacionales enfocadas en la retención

de talento, como programas de desarrollo emocional, planes de carrera claros y beneficios adaptados a las necesidades de los millennials.

VI. CONCLUSIONES

- Los resultados de esta investigación permiten concluir que no se evidenció una relación estadísticamente significativa entre los niveles de inteligencia emocional y la rotación laboral en asesores de servicio de la entidad bancaria estudiada.
- La mayoría de los participantes presenta un nivel moderado de inteligencia emocional, lo cual indica la presencia de competencias emocionales básicas para desenvolverse en un entorno laboral exigente como el sector bancario. Sin embargo, la proporción de asesores con niveles bajos destaca un área de mejora significativa para el desarrollo personal y profesional.
- Las mujeres muestran mayor prevalencia de niveles moderados y altos de inteligencia emocional en comparación con los hombres, lo que puede estar influenciado por diferencias de socialización emocional.
- Los millennials presentan mayores tasas de rotación laboral frente a la Generación Z, lo que sugiere diferencias en expectativas laborales y disposición a cambiar de empleo.
- La experiencia laboral previa también mostró una asociación significativa con la rotación laboral. Los asesores sin experiencia reportaron mayores tasas de rotación, lo que sugiere que la familiarización con el entorno laboral podría ser un factor protector contra la inestabilidad laboral.

VII. RECOMENDACIONES

- Se recomienda implementar talleres y programas de formación continua enfocados en desarrollar competencias emocionales, servicio al cliente y resolución de conflictos, especialmente para los asesores de servicios con niveles bajos de inteligencia emocional.
- Se sugiere diseñar estrategias específicas en retención del talento para la generación millennials, quienes presentan una mayor tasa de rotación laboral, como: planes de carrera a corto y/o mediano plazo, incentivos personalizados, cultura de reconocimientos, retroalimentación constructiva y programas de mentoría que afiancen el sentido de pertenencia y compromiso organizacional.
- Se recomienda implementar iniciativas que aprovechen las fortalezas de género en inteligencia emocional, como fomentar la participación de hombres en talleres emocionales para equilibrar las habilidades emocionales entre ambos géneros.
- Se sugiere monitorear las tasas de rotación laboral de los asesores de servicios de manera mensual a través de: encuestas de salida, indicadores de ausentismo, de estrés laboral y agotamiento profesional que permitan identificar los posibles factores que contribuyen a la rotación del personal.
- Se recomienda realizar encuestas periódicas para validar la satisfacción y el compromiso de los asesores de servicios, identificando áreas de mejora relacionadas con el ambiente de trabajo, el liderazgo y la cultura organizacional.
- Se sugiere implementar programas de bienestar para reducir el estrés y agotamiento profesional, las mismas que permitan promover un equilibrio saludable entre el trabajo y la vida personal.

VIII. REFERENCIAS

- Allen, I. y Seaman, J. (2008). *Staying the course: Online education in the United States, 2008*. Sloan Consortium. Newburyport.
- Almeda, C. (7 de Julio de 2017). *La rotación de personal: todo lo que debes saber sobre ella*. Talent Clue. <http://blog.talentclue.com/rotacion-de-personal>
- Arraigada, M. (2023). *Inteligencia emocional y enriquecimiento trabajo-vida: Análisis de su relación como base para la retención del talento* [Tesis de pregrado]. Universidad Nacional de La Plata. <https://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/165658>
- Asenjo, K. y Niquen, M. (2023). *Inteligencia emocional y dependencia al celular en Estudiantes de Secundaria de una Institución Educativa Estatal de la Provincia de Lambayeque* [Tesis de pregrado]. Universidad Señor de Sipán.
- Asto, Y. y Ayala, K. (2020). *La influencia de la inteligencia emocional en la calidad del servicio al cliente en una institución financiera de Comas, 2019*. [Tesis de pregrado]. Universidad Tecnológica del Perú.
- Báez, N., Esquivel, J., Núñez, V., Rojas, A., y Zavaleta, L. (2017). *Influencia del clima, motivación y la satisfacción laboral en la rotación laboral de la generación "Y" en las entidades bancarias de la Ciudad del Cusco*. [Tesis de maestría]. Pontificie Universidad Católica del Perú.
- Banco Interbank. (2019). *Reporte de Sostenibilidad 2018*. https://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/temp/RS_TEXTO%20-SECCION%20B.pdf
- Bar-On, M. (1997). *Technical manual*. Toronto: Multi Health Systems.
- Bar-On, M. (2000). *The handbook of emotional intelligence: Theory, development, assessment, and application at home, school, and in the workplace*. Jossey-Bass/Wiley.

- BBVA Banco Continental. (2009). *Informe Anual 2009 – Responsabilidad Corporativa*.
https://accionistaseinversores.bbva.com/wp-content/uploads/2017/05/informe_anual_rc_2009_peru.pdf
- Bisquerra, R. (2012). De la inteligencia emocional a la educación emocional. *Cómo educar las emociones, I*, 24-35. <https://rieecb.com/wp-content/uploads/2019/08/2.1.-Como-educar-las-emociones-d.pdf>
- Cakan, M. y Akbaba, S. (2005). Adaptation of an emotional intelligence Scale for Turkish educators. *International Education Journal*, 6(3), 367-372.
<https://eric.ed.gov/?id=EJ854990>
- Carmeli, A., Brueller, D., y Dutton, J. E. (2009). Learning behaviours in the workplace: The role of high-quality interpersonal relationships and psychological safety. *Systems Research and Behavioral Science: The Official Journal of the International Federation for Systems Research*, 26(1), 81-98. <https://doi.org/10.1002/sres.932>
- Castro, M. y Chaparro, F. (2016). *Inteligencia emocional del personal del área operativa del laboratorio óptico Visionlab S.A.* [Tesis de pregrado]. Fundación Universitaria Los Libertadores.
- Chen, Z. (1998). Relating aspects of adolescent emotional autonomy to academic achievement and deviant behavior. *Journal of Adolescent research*, 13(3), 293-319.
<https://doi.org/10.1177/0743554898133004>
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. Mc graw hill.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones*. McGraw-Hill/Interamericana Editores.

- ComexPerú (17 de mayo de 2019). *Situación de la Banca Peruana*. Semanario 984 – Economía. <https://www.comexperu.org.pe/articulo/situacion-de-la-banca-peruana>
- Córdova, M., Valencia, E. y Moreno, K. (2024). Relación con el Cliente e Inteligencia Emocional en los Corredores Inmobiliarios de la Ciudad de Ambato. *RECITIUTM*, 10(2), 65-89. <http://recitiutm.iutm.edu.ve/index.php/recitiutm/article/view/266>
- Del Moral, M. (2024). *La inteligencia emocional, el liderazgo transformacional y su impacto en el desempeño del equipo: El rol mediador del compromiso organizacional, la resiliencia y la satisfacción laboral del equipo* [Tesis doctoral]. Universidad Ana Méndez
- Domínguez, M. (2025). *Nivel de inteligencia emocional y el grado de satisfacción laboral del personal de la Red de Salud Pataz*. [Tesis de pregrado]. Universidad Nacional de Trujillo
- Douglas, P. (1918). The problem of labor turnover. *The American Economic Review*, 8(2), 306-316. <https://www.jstor.org/stable/1811123>
- Fatt, J. (2002). Emotional intelligence: For human resource managers. *Management Research News*, 25(11), 57-74. <https://doi.org/10.1108/01409170210783223>
- Fernández-Berrocal, P. (2004). El papel de la inteligencia emocional en el alumnado: evidencias empíricas. *Revista electrónica de investigación educativa*, 6(2), 1-17. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1607-40412004000200005&script=sci_arttext
- García, N., López, F., Rodríguez, J. y Rodríguez, T. (2022). Factores determinantes de la intención de rotación laboral en México: evidencia empírica mediante modelo

logit. *Cimexus*, 17(2), 138-152.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8827551>

Goleman, D. (1995). *Inteligencia Emocional*. Barcelona: Kairós.

Goleman, D. (2001). An EI-based theory of performance. *The emotionally intelligent workplace: How to select for, measure, and improve emotional intelligence in individuals, groups, and organizations/Jossey-Bass*.

Griffeth, R. W. (1995). The opportunity for friendship in the workplace: An underexplored construct. *Journal of business and psychology*, 10, 141-154.

Guardia, A (2018). *Causas de la Rotación de personal de cajas de la Agencia Ceja Banco Unión S.A. Regional La Paz* [Tesis de pregrado]. Universidad Mayor Pacensis Divi Andre.

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.

Holtom, B. C., Mitchell, T. R., Lee, T. W., y Inderrieden, E. J. (2005). Shocks as causes of turnover: What they are and how organizations can manage them. *Human Resource Management: Published in Cooperation with the School of Business Administration, The University of Michigan and in alliance with the Society of Human Resources Management*, 44(3), 337-352. <https://doi.org/10.1002/hrm.20074>

Hom, P. W., y Griffeth, R. W. (1995). Managing in the international context: Testing cultural generality of sources of commitment to multinational enterprises. *Journal of Management*, 21(4), 671-690. [https://doi.org/10.1016/0149-2063\(95\)90005-5](https://doi.org/10.1016/0149-2063(95)90005-5)

Howard, A. E. (1995). *The changing nature of work*. Jossey-Bass/Wiley.

- Ibarra, L. (2016). *Diseño de un modelo de gestión de talento humano basado en la inteligencia emocional para minimizar la rotación de personal en una institución bancaria* [Tesis de Maestría]. Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Imron, A., Tunas, B. y Hamidah. (2021). The effect of emotional intelligence leadership style organizational culture and job satisfaction on turnover intention in banking. *Academy of Accounting and Financial Studies Journal*, 26(1). <https://eprints.untirta.ac.id/6196/1/Correspondent%20author%20research082018%40gmail.com%2C%20LoA%2C%20Artikel.pdf>
- Khanh, H., Nhat, B., Tushar, H., y Nhu, T. (2020) The Effect of Emotional intelligence on turnover Intention and the Moderating Role of Perceived Organizational Support: Evidence from the Banking Industry of Vietnam. *Sustainably*, 12(5), 1- 25. <https://doi.org/10.3390/su12051857>
- Lee, T. W. y Mitchell, T. R. (2001). The unfolding model of voluntary turnover and job embeddedness: Foundations for a comprehensive theory of attachment. *Research in organizational behavior*, 23, 189-246. [https://doi.org/10.1016/S0191-3085\(01\)23006-8](https://doi.org/10.1016/S0191-3085(01)23006-8)
- Mandell, B., y Pherwani, S. (2003). Relationship between emotional intelligence and transformational leadership style: A gender comparison. *Journal of business and psychology*, 17, 387-404. <https://link.springer.com/article/10.1023/a:1022816409059>
- Minaya, C. J. B., y Gutiérrez, M. (2023). *La Inteligencia Emocional y su relación con el Compromiso Organizacional de los colaboradores de los supermercados en Lima Metropolitana, 2022*. [Tesis de pregrado]. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.

- Mobley, W. H. (1977). Intermediate linkages in the relationship between job satisfaction and employee turnover. *Journal of applied psychology*, 62(2), 237. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.62.2.237>
- Universidad Europea. (21 de febrero de 2024). *¿Qué hace un diseñador gráfico?* <https://creativecampus.universidadeuropea.com/blog/que-hace-disenador-grafico/>
- Nikolaou, I., y Tsaousis, I. (2002). Emotional intelligence in the workplace: Exploring its effects on occupational stress and organizational commitment. *The international Journal of organizational analysis*, 10(4), 327-342. <https://doi.org/10.1108/eb028956>
- Ochoa, C. y Jiménez, S. (2022). *Inteligencia emocional para la reducción del estrés laboral en el call center de Emergia Customer 2022-1* [Tesis de pregrado]. Corporación Universitaria Minuto de Dios.
- Pareja, M. y Santillan, D. (2023). *Factores que influyen en la intención de renunciar en los trabajadores de la red de oficinas del BBVA* [Tesis de Maestría]. Universidad de Lima.
- Petrides, K. V., y Furnham, A. (2006). The role of trait emotional intelligence in a gender-specific model of organizational variables. *Journal of applied social psychology*, 36(2), 552-569. <https://doi.org/10.1111/j.0021-9029.2006.00019.x>
- Pigors, P., y Myers, C. A. (1964). Patterns of Management. *IMR; Industrial Management Review (pre-1986)*, 5(2), 3. <https://www.proquest.com/scholarly-journals/patterns-management/docview/214192070/se-2?accountid=43847>
- Price Waterhouse Coopers. (12 de diciembre de 2019). *El índice promedio de rotación laboral llega a 20,7% en las empresas peruanas.* <https://www.eleconomista.es/empresas-eAmperu/noticias/10257100/12/19/El-indice-promedio-de-rotacion-laboral-llega-a-207-en-las-empresas-peruanas.html>

- Punia, B. K. (2002). Emotional intelligence and leadership behavior in indian executives: an exploratory study. *Unpublished manuscript. Hisar: Guru Jambheshwar University.*
- Robbins, S. P. (1998). *Fundamentos de comportamiento organizacional*. Pearson educación.
- Robbins, S., y Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional*. Estados Unidos: Pearson.
- Rodríguez, E. (2015). *¿Por qué el capital humano es el bien más valioso de una empresa?* Wuombo. <https://wuombo.com/capital-humano-bien-valioso>
- Rodríguez, J. M. (2011). Métodos de Investigación Cualitativa. *Revista Silogismos. Silogismos de investigación, 8.*
- Salovey, P., y Mayer, J. D. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, cognition and personality, 9(3)*, 185-211. <https://doi.org/10.2190/DUGG-P24E-52WK-6CD>
- Sánchez, J (2019). *Influencia del índice de rotación de personal en la rentabilidad de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A., periodos 2015-2016*. [Tesis de pregrado]. Universidad Nacional del Altiplano.
- Steers, R. M. y Mowday, R. T. (1981). *The Consequences of Employee Commitment, Turnover, and Absenteeism: An Exploratory Analysis.*
- Taramuel, J. A. y Zapata, V. H. (2017). Aplicación del test TMMS-24 para el análisis y descripción de la Inteligencia Emocional considerando la influencia del sexo. *Revista publicando, 4(11)* (1), 162-181. <https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/518>
- Taylor, J. (1999). Avoid Avoidable turnover. *Workforce, 78*, 6-6.
- U.S. Department of Health, Education, and Welfare. (1979). *The Belmont Report: Ethical principles and guidelines for the protection of human subjects of research. The National Commission for the Protection of Human Subjects of Biomedical and Behavioral*

Research. <https://www.hhs.gov/ohrp/regulations-and-policy/belmont-report/index.html>

Vallejo, J. L. (2022). *Inteligencia Emocional y funcionamiento familiar en adolescentes del cantón Ambato* [Tesis de Maestría]. Pontificia Universidad Católica del Ecuador

Van Der Zee, K. I., y Brinkmann, U. (2004). Construct validity evidence for the intercultural readiness check against the multicultural personality questionnaire. *International Journal of Selection and Assessment*, 12(3), 285-290. https://doi.org/10.1111/j.0965-075X.2004.283_1.x

IX. ANEXOS

Anexo A. Matriz de consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología / Estadísticos	Participantes
<p>General: ¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional y la rotación laboral en asesores de servicios de una entidad bancaria de Lima Metropolitana, 2021?</p>	<p>General: Determinar la relación entre la inteligencia emocional y la rotación laboral en asesores de servicios de una entidad bancaria de Lima Metropolitana, 2021.</p>	<p>General: Existe una relación positiva entre la inteligencia emocional y la rotación laboral en asesores de servicios de una entidad bancaria de Lima Metropolitana, 2021.</p>	<p>Inteligencia Emocional: Es la capacidad de autorregular, discriminar y utilizar las propias emociones, así como de comprender y empatizar con lo que nos transmiten los demás, favoreciendo la calidad y la salud mental de los trabajadores, es decir, aquellos sujetos emocionalmente inteligentes suelen desempeñar papeles de líderes, poseen una mejor capacidad para afrontar situaciones difíciles, además de presentar altos niveles de rendimiento en el trabajo (Salovey y Mayer, 1990).</p>	<p>Nivel, tipo y diseño de investigación</p> <p>-Nivel: Básico. -Tipo: Bivariado, Cuantitativo. -Diseño: No experimental, Transeccional-Correlacional.</p>	<p>Población Todos los ingresantes al cargo de Asesor de Servicios de una importante entidad bancaria para sus oficinas de Lima en el periodo de 2020 al 2021.</p>
<p>Específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> ¿Cuál es el nivel de Inteligencia Emocional en asesores de servicios de una entidad bancaria de Lima Metropolitana, 2021? ¿Cuál es la prevalencia de Rotación Laboral en asesores de servicios de una entidad bancaria de Lima Metropolitana, 2021? ¿El nivel de Inteligencia Emocional varía según factores sociodemográficos, educativos y laborales en los Asesores de Servicios que se incorporaron a una 	<p>Específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> Identificar el nivel de inteligencia emocional en asesores de servicios de una entidad bancaria de Lima Metropolitana, 2021. Identificar la prevalencia de rotación laboral en asesores de servicios de una entidad bancaria de Lima Metropolitana, 2021. Determinar la variación del nivel de Inteligencia Emocional según factores sociodemográficos, educativos y laborales en asesores de servicios de una entidad bancaria de 	<p>Específicas:</p> <ol style="list-style-type: none"> El nivel de Inteligencia Emocional varía según factores sociodemográficos, educativos y laborales en los Asesores de Servicios que se incorporaron a una entidad bancaria de Lima durante el periodo 2020 - 2021. El porcentaje de Rotación Laboral varía según factores sociodemográficos, educativos y laborales en los Asesores de Servicios que se incorporaron a una entidad bancaria de Lima durante el periodo 2020 - 2021. 	<p>Rotación Laboral Es la fluctuación de personas entre una organización y su ambiente, se determina por el volumen de personas que ingresan y salen de la organización (Chiavenato, 2011).</p>	<p>Instrumentos: V1: Inteligencia Emocional - Trait Meta-Mood Scale 24 (TMMS-24). V2: Rotación Laboral – Reporte de Ceses de noviembre 2020 a Setiembre 2021.</p> <p>Estadísticos a utilizar:</p> <p>-Prueba Normalidad: Kolmogorov Smirnov -Coeficiente de Spearman: Relación no paramétrica -Coeficiente de Pearson: Relación paramétrica</p>	<p>Muestra Seleccionada a través del muestreo por conveniencia, la cual es una técnica de muestreo no probabilístico. Conformada por un total de 150 trabajadores aproximadamente puesto que la proyección de ingresos es de 25 Asesores de Servicios por cada mes, los mismos que mantienen las siguientes características exigidas en el perfil del cargo: Ambos sexos, de 18 a 33 años de edad, mínimo estudios en curso a partir del III ciclo para el nivel técnico y V Ciclo para el nivel universitario, experiencia laboral de 06 meses en</p>

<p>entidad bancaria de Lima durante el periodo 2020 - 2021?</p> <p>4. ¿La Rotación Laboral varía según factores sociodemográficos, educativos y laborales en los Asesores de Servicios que se incorporaron a una entidad bancaria de Lima durante el periodo 2020 –2021?</p>	<p>Lima Metropolitana, 2021.</p> <p>4. Determinar la variación de la Rotación Laboral varía según factores sociodemográficos, educativos y laborales en asesores de servicios de una entidad bancaria de Lima Metropolitana, 2021.</p>	<p>3. El nivel de Inteligencia Emocional varía según factores sociodemográficos, educativos y laborales en asesores de servicios de una entidad bancaria de Lima Metropolitana, 2021.</p> <p>4. La Rotación Laboral varía según factores sociodemográficos, educativos y laborales en asesores de servicios de una entidad bancaria de Lima Metropolitana, 2021.</p>			<p>adelante en el ámbito comercial (presencial o telefónica) y vivir necesariamente en Lima. Criterio de exclusión: Ingresantes para las oficinas de provincia.</p>
--	--	--	--	--	---

Anexo B. Instrumentos de Medición

TMMS – 24 (Salovey y Mayer)

Nombre:

Edad:

Distrito de residencia:

Sexo:

Estado civil:

Hijos:

Experiencia laboral en entidades financieras o bancarias:

Nivel de instrucción:

Grado obtenido:

INSTRUCCIONES: A continuación, encontrará algunas afirmaciones sobre sus emociones y sentimientos. Lea atentamente cada frase e indique el grado de acuerdo o desacuerdo con respecto a las mismas. Señale con una “X” la respuesta que más se aproxime a sus preferencias. Recuerde no hay respuestas correctas o incorrectas. No emplee mucho tiempo en cada respuesta.

1	2	3	4	5
Nada de acuerdo	Algo de acuerdo	Bastante de acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo

1	Presto mucha atención a los sentimientos	1	2	3	4	5
2	Normalmente me preocupo por lo que siento	1	2	3	4	5
3	Normalmente dedico tiempo a pensar en mis emociones	1	2	3	4	5
4	Pienso que merece la pena prestar atención a mis emociones y estado de ánimo	1	2	3	4	5
5	Dejo que mis sentimientos afecten mis pensamientos	1	2	3	4	5
6	Pienso en mi estado de ánimo constantemente	1	2	3	4	5
7	A menudo pienso en mis sentimientos	1	2	3	4	5
8	Presto mucha atención a cómo me siento	1	2	3	4	5
9	Tengo claro mis sentimientos	1	2	3	4	5
10	Frecuentemente puedo definir mis sentimientos	1	2	3	4	5
11	Casi siempre sé cómo me siento	1	2	3	4	5
12	Normalmente conozco mis sentimientos sobre las personas	1	2	3	4	5
13	A menudo me doy cuenta de mis sentimientos en diferentes situaciones	1	2	3	4	5
14	Siempre puedo decir cómo me siento	1	2	3	4	5
15	A veces puedo decir cuáles son mis emociones	1	2	3	4	5
16	Puedo llegar a comprender mis sentimientos	1	2	3	4	5
17	Aunque a veces me siento triste, suelo tener una visión optimista	1	2	3	4	5
18	Aunque me sienta mal, procuro pensar en cosas agradables	1	2	3	4	5
19	Cuando estoy triste, pienso en todos los placeres de la vida	1	2	3	4	5
20	Intento tener pensamientos positivos aunque me sienta mal	1	2	3	4	5
21	Si doy demasiadas vueltas a las cosas, complicándolas, trato de calmarme	1	2	3	4	5
22	Me preocupo por tener buena estado de ánimo	1	2	3	4	5
23	Tengo mucha energía cuando me siento feliz	1	2	3	4	5
24	Cuando estoy enfadado intento cambiar mi estado de ánimo	1	2	3	4	5

Anexo C. Modelo de Declaración de Consentimiento**CONSENTIMIENTO INFORMADO****Asesor de Servicios – Banco BBVA**

Yo, con N° de DNI Ingresaré al Banco BBVA con el cargo de con fecha de inicio

Declaro haber sido informado(a) con la claridad y veracidad debida respecto a las evaluaciones de ingreso que completaré: Prueba TMMS-24 cuyo resultado permitirá analizar el perfil del cargo de Asesor de Servicios, la cual desempeñaré desde la fecha indicada líneas arriba.

Fecha:

.....

Firma y huella digital

Anexo D. Solicitud para la aplicación del instrumento

Lima, 26 octubre de 2020

Juan Diego Gutiérrez Bustamante

Banco BBVA Perú

Front Associate TAM

Previo cordial saludo, por medio de la presente solicito a usted, autorizar la aplicación del instrumento “TMMS-24 (Salovey y Mayer)” como herramienta de recolección de datos para el trabajo de investigación “Inteligencia emocional y rotación laboral en asesores de servicios de una entidad bancaria de lima, 2020 – 2021”.

Dicho instrumento se aplicará del 02 de noviembre del 2020 al 31 de diciembre del 2021.

Sin otro particular, agradezco su colaboración.

Atentamente,



Lucero Geraldine Elaine Zuñiga Mendoza
DNI 40999540



Anexo E. Declaración de autorización de uso del instrumento

Yo, Lucero Geraldine Elaine Zuñiga Mendoza con DNI 40999540, egresada de la Facultad de Psicología de la Universidad Nacional Federico Villarreal; en el marco del desarrollo del trabajo de Tesis para optar el Título Profesional de la carrera de Psicología, solicité vía correo electrónico la autorización de los autores del instrumento TMMS-24 para el uso de dicho instrumento recibiendo la autorización respectiva.

Atentamente,



Lucero Geraldine Elaine Zuñiga Mendoza
DNI 40999540

