



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA: ADMINISTRACIÓN

“Relación de la inteligencia emocional en el desempeño Laboral de los colaboradores del Banco de Crédito, Cajamarca 2018”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

Autor:

Marion Andrea Arbulú Amézaga

Asesor:

Dr. Miguel Angel Macetas Hernández

Cajamarca – Perú
2018

ÍNDICE DE CONTENIDOS

APROBACIÓN DE LA TESIS	2
DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTO	4
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	5
ÍNDICE DE TABLAS	6
ÍNDICE DE FIGURAS.....	7
RESUMEN.....	8
ABSTRACT.....	9
CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN.....	10
1.1. Realidad problemática	10
1.2. Formulación del problema.....	13
1.3. Justificación	13
1.4. Limitaciones.....	13
1.4.1. Interna.....	13
1.4.2. Externa.....	14
1.5. Objetivos.....	14
CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO.....	15
2.1. Antecedentes.....	15
2.2. Bases teóricas	19
CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA.....	32
3.1 Operacionalización de variables	32
3.2 Diseño de investigación	33
3.3 Formulación de la Hipótesis.....	33
3.4 Unidad de estudio.....	33
3.5 Población	33
3.6 Muestra.....	33
3.7 Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos.....	33
3.8 Métodos, instrumentos y procedimientos de análisis de datos.	34
CAPÍTULO 4. RESULTADOS	36
CAPÍTULO 5. DISCUSIÓN	41
CAPÍTULO 6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	43
6.1 Conclusiones	43
6.2. Recomendaciones	44
6.3. Referencias.....	45
6.4. Anexos.....	48

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla n° 1 Factores generales –inventario EQ-i de Bar-on	21
Tabla n° 2 Operacionalización de variables	32
Tabla n° 3 Correlación	35
Tabla n° 4 Inteligencia emocional con el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito, Cajamarca	36
Tabla n° 5 Inteligencia emocional de los colaboradores del Banco de Crédito, Cajamarca	37
Tabla n° 6 Desempeño laboral de los colaboradores del Banco de Crédito, Cajamarca	38
Tabla n° 7 Relación de la inteligencia emocional con el desempeño laboral en la dimension de las competencias cardinales en el Banco de Crédito, Cajamarca.....	39
Tabla n° 8 Relación de la inteligencia emocional con el desempeño laboral en la dimensión de las competencias específicas del puesto en el Banco de Crédito, Cajamarca	40

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA n° 1. Desarrollo de la evaluación del desempeño	29
--	----

RESUMEN

El objetivo de la siguiente investigación tiene como propósito determinar la relación entre el desempeño laboral y la inteligencia emocional en los Asesores del Banco de Crédito de la oficina Cajamarca, este estudio se encuentra sustentado por las teorías de Goleman, Mayer y Salovey y principalmente por las teorías de BarOn, además de las teorías que acompañan al desempeño laboral como son Chiavenato, Bittel y Alles. El desarrollo de la investigación parte de la hipótesis de la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño de los colaboradores del área de plataforma del Banco de Crédito en una relación significativa. El presente trabajo cumple las características diseñadas por el autor, por lo que esta investigación transaccional es de tipo correlacional. No experimental, debido a que se realiza sin manipular las variables de estudio ni influenciar sobre ellas; transversal porque la recopilación de datos se realiza en un momento único; y correlacional debido a que se determinará la inteligencia emocional con el desempeño laboral y si esta guarda relación entre sí. Para el trabajo de campo, se aplicó un cuestionario a todos los trabajadores de la empresa, la cual totaliza la cantidad de 10 personas. Los resultados del estudio demuestran que existe una relación positiva moderada de 0.618 en relación a la inteligencia emocional en los trabajadores del Banco de Crédito del Perú, Cajamarca y el desempeño laboral, con una aproximación significativa (sig. Aprox = 0.013), lo que demuestra suficiente evidencia para afirmar que existe relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral. El estudio realizado servirá de base para que otros investigadores continúen profundizando el tema, como fundamento de la importancia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral.

Palabras clave: Inteligencia Emocional, Desempeño Laboral, Competencias.

ABSTRACT

The object of the following investigation has the purpose to determine the relationship between the labor performance and the emotional intelligence in the Advisers of the Credit Bank of the office in Cajamarca, this study is sustained by the theories of Goleman, Mayer and Salovey and principally by BarOn's theories, besides the theories that they accompany on the labor performance since are Chiavenato, Bittel and Alles. The development of the investigation departs from the hypothesis of the relationship between the emotional intelligence and the performance of the collaborators of the area of platform of the credit bank in a significant relationship. The present work fulfills the characteristics designed by the author, for what this transactional investigation is of type correlacional. Not experimental, due to the fact that it is realized without manipulating the variables of study to influence them; cross street because the summary of information is realized in the only moment; and correlacional due to the fact that the emotional intelligence will decide with the labor performance and if this one guards relationship between them. For the fieldwork, a questionnaire was applied to all the workers of the company, which totalizes the quantity of 10 people. The results of the study shows that there is a moderate positive relationship of 0.618 in relation to emotional intelligence at the Credit Bank workers, Cajamarca and job performance, with a significant approximation (firm $\text{aprox}=0.013$). Demonstrates enough evidence to affirm that there is a relationship between emotional intelligence and work performance. The realized study will use as base in order that other investigators continue deepening on the topic, as a foundation of importance of the emotional intelligence in the labor performance.

Keywords: Emotional intelligence, Labour Performance, Competence.

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales

6.3. Referencias

- Alles, a (2002) *Desempeño por competencias: Evaluación de 360°* (1ª ed) Buenos Aires.
- Arroyo, J (2013) *Propuesta De Inteligencia Emocional Desde El Plan De Acción Tutorial En Educación Primaria* (trabajo de fin de grado), Universidad De Valladolid, España. Recuperada de <file:///C:/Users/marion/Documents/proyecto%20de%20tesis/una%20propuesta%20de%20inteligencia%20emocional%20desde%20el%20plan%20de%20accion%20tutorial%20en%20educacion%20primaria.pdf>
- BarOn, R. (1997). *Development of the BarOn EQ-I: A measure of emotional and social intelligence. 105th Annual Convention of the American Psychological Association, Chicago.*
- Bar-On, R. (1997). *The Emotional Quotient (EQ-i): A Test of Emotional Intelligence.* Toronto.
- Bar-On, R. (2000) *Emotional and social intelligence. Insights from the emotional quotient inventory.* San Francisco.
- Bittel, L (2000) *Administración de Personal.* España
- Cabrera D, Hernández E, Isla R, Delgado N, Díaz L y Rosales C (2014) *Revista científica/ issn 115-121 n°32 Factores relevantes para aumentar la precisión, la viabilidad y el éxito de los sistemas de evaluación del desempeño laboral.* San Cristobal, España. Recuperado de <http://www.redalyc.org/html/778/77831095004/>
- Carbonel, J y Espino M (2013) *la inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del área de ventas del Banco de Crédito del Perú, sucursal balta del distrito de Chiclayo en el año 2013.* (Tesis de título) Universidad Señor de Sipán, Chiclayo, Lambayeque. Recuperado de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/uss/763/1/ADMINISTRACI%C3%93N.pdf>
- César, G. (2014) *inteligencia emocional y su relación con el rendimiento académico de los estudiantes del 6to ciclo de la facultad de educación de la unmsm en la ciudad de lima* (grado académico de magister en educación) Universidad Nacional Mayor De San Marcos, Lima, Perú. Recuperado de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4015/1/Garay_fc.pdf
- Chavez, E y Suarez, J (2016) *Inteligencia emocional e intención emprendedora de los estudiantes universitarios en la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión, filiales Lima, Juliaca y Tarapoto, 2016-II* (Tesis de Bachiller) Universidad Peruana Unión, Recuperado de <http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/409>

- Chiavenato, I (2000). *Administración de Recursos Humanos*. Colombia.
- Dávila, G (2006) Revista científica/ issn 1315-883X *El razonamiento inductivo y deductivo dentro del proceso investigativo en ciencias experimentales y sociales*. Caracas, Venezuela.
- Duque J, García M, Hurtado A (2017) *Revista científica/ issn 144 n°33 Influencia de la inteligencia emocional sobre las competencias laborales: un estudio empírico con empleados del nivel administrativo*. Cali, Colombia. Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0123592317300475>
- Enriquez E, Martínez J, Guevara L (2015). Relación de la inteligencia emocional con el desempeño laboral. *Ciencia & Salud*, 3(11), 41-46.
- Garay Farfan, C (2014). *Inteligencia emocional y su relación Con el rendimiento académico de los Estudiantes del 6to ciclo de la facultad De educación de la UNMSM en la ciudad de Lima* (Tesis de título) Universidad Nacional de San Marco, Lima, Perú. Recuperado de http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:yUY3JlSkIYJ:cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4015/1/Garay_fc.pdf+&cd=1&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe
- García Jiménez, s (2012) *La inteligencia emocional en la formación del Administrador* (Tesis de título) Universidad Veracruzana, Veracruz, México.
- Gardner, H. (1983). *Frames of Mind: The Theory of Multiple Intelligences*, New York.
- Goleman, D (1996). *Inteligencia Emocional*, Barcelona.
- Goleman, D (1999). *Inteligencia Emocional en la Empresa*, España. Recuperado de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/uss/763/1/ADMINISTRACI%C3%93N.pdf>
- Goleman, D (2009). *Emocional Infantil y Juvenil*. Madrid.
- Isaza-Zapata, G. M. & Calle-Piedrahíta, J. S. (2016). Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud *Un Acercamiento a la Comprensión del Perfil de la Inteligencia Emocional.*, 14 (1), pp. 331-345.
- Mayer, J. D., Salovey, P. y Caruso, D. (2000). *Models of emotional intelligence*, Cambridge.
- Mayer, J.D. y Salovey, P (1997) *What is emotional intelligence? [¿Qué es la inteligencia emocional?]*, Nueva York.
- Salovey, P., Mayer, J.D., & Caruso, D. (2002). *The positive psychology of emotional intelligence* (pp. 159). New York: Oxford.

- Mejía Díaz, J J (2012) Revista científica/issn 0124 2253 N°17 *Reseña teórica de la inteligencia emocional: modelos e instrumentos de medición*. En Bogotá, d.c. recuperado de <https://drive.google.com/drive/my-drive>
- Paredes Ruíz,k (2016) *Inteligencia emocional y desempeño laboral en trabajadores del Hospital Hermilio Valdizan 2016* (Tesis de magister) Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Sampieri, collado y lucio. (2006) *metodología de la investigación*. Pp159.