



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN

TESIS

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.

AUTORAS:

Bach. Carbonel Monteza Jessica Maribel.
Bach. Espino Carrasco Mayury Jackeline.

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACION

PIMENTEL, julio del 2014

RESUMEN

La presente investigación tuvo como propósito determinar la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores del área de ventas del Banco de Crédito del Perú, sucursal Balta - Chiclayo. El método de investigación siguió un enfoque cualitativo y cuantitativo, y el estudio fue apoyado por las teorías de gestión de Goleman y Chiavenato. El estudio correlacional consistió en una muestra de 17 empleados (incluyendo a los ejecutivos y funcionarios) del Área de Ventas. Una encuesta de 27 preguntas fue aplicada y los resultados se obtuvieron a partir del software estadístico SPSS. La conclusión fue que un alto porcentaje de empleados en promedio obtuvo un nivel débil de la inteligencia emocional y el desempeño laboral. ($p < 0,05$). El Coeficiente de Pearson fue de 0,782.

ABSTRACT

The current study was to determine the relationship between emotional intelligence and work performance of employees of the Sales Area of Banco de Credito of Peru, Branch Office of Balta - Chiclayo. The method of research followed a qualitative and quantitative approach, and the study was supported by Goleman and Chiavenato management theories. The correlational study consisted on a sample employees (including clerks and officers) of the Sales Area. A survey of 27 questions was applied and results were obtained from SPSS statistical software. The conclusion was that a high percentage of employees averaged a weak emotional intelligence and work performance ($p < .05$). Pearson coefficient was 0,782.