



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**INTELIGENCIA EMOCIONAL Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO
DE LOS ASESORES DE VENTA DE LA AGENCIA METRO WIESSE
DEL BCP DE SAN JUAN DE LURIGANCHO - LIMA 2016**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR

DIANA MILAGROS CHAVEZ VALENZUELA

ASESOR

Dr. MANUEL CAMA SOTELO

LINEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión del Talento Humano

LIMA – PERÚ

2016

PÁGINA DEL JURADO

.....
Dra. Yvette Cecilia Plasencia Mariños
PRESIDENTE

.....
Dr. Manuel Salvador Cama Sotelo
SECRETARIO

.....
Lic. Luis Flores Bolívar
VOCAL

DEDICATORIA

Dedico esta investigación a Dios por darme fuerza para seguir adelante. A mi esposo Harllin quien nunca dudo de mi capacidad y de mi fuerza de superación, a mi hermano Poul por su predisposición a estar en esos momentos difíciles y a mis padres por su confianza infinita y por hacer de mí una mujer que no se rinde fácilmente ante las adversidades.

AGRADECIMIENTOS

A la Universidad César Vallejo por haber creado este programa SUBE y darme la oportunidad de estudiar y ser una profesional.

A los profesores del grupo 44-45 de administración por compartir sus conocimientos y asesorarnos en esta etapa universitaria. Asimismo, a los asesores metodológicos y estadísticos quienes fueron soporte esencial para el desarrollo de esta investigación. A mi gerente, por toda la comprensión y el apoyo con los permisos que necesite.

Son muchas las personas que han formado parte de mi desarrollo profesional, algunas están aquí conmigo y otras en mis recuerdos, sin importar en donde estén quiero darles las gracias por formar parte de mí, por todo lo que me han brindado y por todas sus bendiciones.

Para ellos: Muchas gracias y que Dios los bendiga.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Diana Milagros Chavez Valenzuela, con DNI N°45150480, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académico Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtico.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 16 de diciembre del 2016

Diana Milagros Chavez Valenzuela

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la tesis titulada “Inteligencia emocional y evaluación del desempeño de los asesores de venta de la agencia Metro Wiese de San Juan de Lurigancho” con la finalidad de determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y la evaluación del desempeño de los asesores de venta, en cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el título profesional de licenciado en administración.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

.....
Diana Milagros Chavez Valenzuela

ÍNDICE

Página del Jurado.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de autenticidad	iv
Presentación	v
Índice	vi
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT	ix
I.- INTRODUCCIÓN.....	1
1.1.- Realidad Problemática.....	3
1.2.- Trabajos Previos.....	5
1.3.- Teorías Relacionadas al tema.....	9
1.4.- Formulación al Problema	22
1.5.- Justificación del estudio.....	23
1.6.- Hipótesis	24
1.7.- Objetivos	25
II.- MÉTODO	27
2.1.- Diseño de investigación.....	27
2.2.- Variables, Operacionalización	28
2.3.- Población y muestra.....	30
2.4.- Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	30
2.5.- Métodos de análisis de datos	31
2.6.- Aspectos éticos.	31
III.- RESULTADOS	32
3.1.- Análisis descriptivos	32
3.2.- Análisis inferencial	76
IV.- DISCUSIÓN.....	94
V.- CONCLUSIONES.....	97
VI.- RECOMENDACIONES	98
VII.- REFERENCIAS	99

ANEXOS	101
✓ Instrumentos.....	101
✓ Matriz de consistencia	105
✓ Validación de los instrumentos.....	106

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Controlo mis impulsos ante situaciones difíciles.	33
Tabla 2 Me siento seguro con el trabajo que realizo.	34
Tabla 3 ¿Usted confía en las decisiones que toma?	35
Tabla 4 Trabajo muy bien bajo presión.	36
Tabla 5 Afronto positivamente las consecuencias de mis actos.....	37
Tabla 6 Muestro ética profesional en todas las funciones que realizo.	38
Tabla 7 ¿Busca dar soluciones innovadoras en la empresa?	39
Tabla 8 ¿Se adapta rápidamente a los cambios de la empresa?.....	40
Tabla 9 Requiero motivación por parte de mi jefatura para el logro de mis metas.	41
Tabla 10 Me siento comprometido con las estrategias planteadas por la empresa.	42
Tabla 11 Trabajo fuera de mi horario establecido para prospectar clientes.	43
Tabla 12 Soy optimista ante las dificultades que se me presentan.	44
Tabla 13 ¿Trata de comprender las diferentes necesidades de los clientes?	45
Tabla 14 ¿Se siente identificado con las distintas necesidades del cliente?	46
Tabla 15 Me agrada saber que mis compañeros logran nuevas oportunidades dentro de la empresa.	47
Tabla 16 Considero que la diversidad de ideas me beneficia en mi desarrollo profesional.....	48
Tabla 17 ¿Se informa y comprende los acontecimientos políticos del país?	49
Tabla 18 Influyo positivamente en la decisión de compra de mis clientes	50
Tabla 19 ¿Mantiene una comunicación activa con los demás?	51
Tabla 20 ¿Maneja los conflictos con determinación y diplomacia?	52
Tabla 21 Soy la primera opción para liderar los equipos.....	53
Tabla 22 ¿Se considera parte del cambio?	54
Tabla 23 ¿Le resulta fácil socializar con sus compañeros de trabajo?	55
Tabla 24 ¿Colabora en las diferentes actividades que se dan en la agencia?	56
Tabla 25 ¿Coopera con sus compañeros en las labores diarias de la agencia?...57	
Tabla 26 ¿Alienta a mejorar las capacidades del equipo de trabajo en su centro de labores?.....	58

Tabla 27 ¿Muestra la mejor actitud ante situaciones difíciles dentro de la empresa?.....	60
Tabla 28 ¿Toma decisiones dejándose guiar por la apariencia de las personas?	60
Tabla 29 ¿Usted toma la iniciativa ante cualquier situación?	61
Tabla 30 ¿Aplica usted algún estilo de liderazgo en la empresa?.....	62
Tabla 31 ¿Cree usted que trabajar en equipo contribuye positivamente llegar a las metas?	63
Tabla 32 ¿Coopera con sus compañeros para que alcancen sus metas?	64
Tabla 33 ¿Tiene orientación hacia el servicio?	65
Tabla 34 ¿Contribuye con estrategias para incrementar las ventas de la agencia?.....	66
Tabla 35 ¿Tiene conocimiento de los negocios de su empresa?.....	67
Tabla 36 ¿Piensa que la credibilidad es una capacidad importante para desempeñar sus labores?	68
Tabla 37 Busco realizar mi trabajo eficientemente para realzar el crecimiento de la empresa.....	69
Tabla 38 ¿Considera que las herramientas brindadas por la empresa ayudan a realizar su trabajo satisfactoriamente?	70
Tabla 39 ¿Sus resultados mensuales están al timing?	71
Tabla 40 ¿Alcanza trimestralmente buenos resultados en satisfacción al cliente?.....	72
Tabla 41 ¿Logra cumplir dentro de los plazos establecidos las metas de la agencia?.....	73
Tabla 42 ¿Piensa que la cantidad de trabajo asignada va de acuerdo al puesto que ocupa?.....	74
Tabla 43 ¿Piensa usted que su potencial es aprovechado positivamente en la empresa?	75

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Controlo mis impulsos ante situaciones difíciles.....	33
Gráfico 2 Me siento seguro con el trabajo que realizo.....	34
Gráfico 3 ¿Usted confía en las decisiones que toma?	35
Gráfico 4 Trabajo muy bien bajo presión.....	36
Gráfico 5 Afronto positivamente las consecuencias de mis actos.	37
Gráfico 6 Muestro ética profesional en todas las funciones que realizo.	38
Gráfico 7 ¿Busca dar soluciones innovadoras en la empresa?.....	39
Gráfico 8 ¿Se adapta rápidamente a los cambios de la empresa?	40
Gráfico 9 Requiero motivación por parte de mi jefatura para el logro de mis metas.	41
Gráfico 10 Me siento comprometido con las estrategias planteadas por la empresa.	42
Gráfico 11 Trabajo fuera de mi horario establecido para prospectar clientes.	43
Gráfico 12 Soy optimista ante las dificultades que se me presentan.	44
Gráfico 13 ¿Trata de comprender las diferentes necesidades de los clientes?	45
Gráfico 14 ¿Se siente identificado con las distintas necesidades del cliente?	46
Gráfico 15 Me agrada saber que mis compañeros logran nuevas oportunidades dentro de la empresa.	47
Gráfico 16 Considero que la diversidad de ideas me beneficia en mi desarrollo profesional.....	48
Gráfico 17 ¿Se informa y comprende los acontecimientos políticos del país?	49
Gráfico 18 Influyo positivamente en la decisión de compra de mis clientes	50
Gráfico 19 ¿Mantiene una comunicación activa con los demás?	51
Gráfico 20 ¿Maneja los conflictos con determinación y diplomacia?.....	52
Gráfico 21 Soy la primera opción para liderar los equipos.	53
Gráfico 22 ¿Se considera parte del cambio?.....	54
Gráfico 23 ¿Le resulta fácil socializar con sus compañeros de trabajo?	55
Gráfico 24 ¿Colabora en las diferentes actividades que se dan en la agencia? ..	56
Gráfico 25 ¿Coopera con sus compañeros en las labores diarias de la agencia?.....	57

Gráfico 26 ¿Alienta a mejorar las capacidades del equipo de trabajo en su centro de labores?.....	58
Gráfico 27 ¿Muestra la mejor actitud ante situaciones difíciles dentro de la empresa?	59
Gráfico 28 ¿Toma decisiones dejándose guiar por la apariencia de las personas?.....	60
Gráfico 29 ¿Usted toma la iniciativa ante cualquier situación?	61
Gráfico 30 ¿Aplica usted algún estilo de liderazgo en la empresa?	62
Gráfico 31 ¿Cree usted que trabajar en equipo contribuye positivamente para llegar a las metas?	63
Gráfico 32 ¿Coopera con sus compañeros para que alcancen sus metas?	64
Gráfico 33 ¿Tiene orientación hacia el servicio?.....	65
Gráfico 34 ¿Contribuye con estrategias para incrementar las ventas de la agencia?.....	66
Gráfico 35 ¿Tiene conocimiento de los negocios de su empresa?	67
Gráfico 36 ¿Piensa que la credibilidad es una capacidad importante para desempeñar sus labores?	68
Gráfico 37 Busco realizar mi trabajo eficientemente para realzar el crecimiento de la empresa.....	69
Gráfico 38 ¿Considera que las herramientas brindadas por la empresa ayudan a realizar su trabajo satisfactoriamente?	70
Gráfico 39 ¿Sus resultados mensuales están al timing?.....	71
Gráfico 40 ¿Alcanza trimestralmente buenos resultados en satisfacción al cliente?	72
Gráfico 41 ¿Logra cumplir dentro de los plazos establecidos las metas de la agencia?.....	73
Gráfico 42 ¿Piensa que la cantidad de trabajo asignada va de acuerdo al puesto que ocupa?.....	74
Gráfico 43 ¿Piensa usted que su potencial es aprovechado positivamente en la empresa?.....	75

RESUMEN

La investigación sobre inteligencia emocional y la evaluación del desempeño de los asesores de venta de la agencia Metro Wiese del BCP de San Juan de Lurigancho – Lima 2016 tuvo como propósito identificar la relación entre las variables mencionadas, para ello Goleman D. descompone a la primera variable en dimensiones como; la conciencia de uno mismo, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales. Para la segunda variable según Mondy R. y Robert M. sus dimensiones son los; rasgos, comportamiento, competencias, logro de metas y potencial de mejoramiento. Con los indicadores de estos componentes se permitió formar el instrumento para obtener información, este se llamó cuestionario, que mediante la técnica de investigación llamada encuesta y con la utilización de la escala de medida tipo Likert se obtuvieron resultados de gran soporte para el estudio. El tipo de estudio correspondió al descriptivo – correlacional de diseño no experimental. La muestra del estudio estuvo conformada por 8 asesores de venta a quienes se encuestó en la agencia Metro Wiese del Banco de Crédito del Perú. Para este proceso estadístico se utilizaron ítems que fueron de valores cualitativos; asimismo, fueron aplicados mediante el programa estadístico SPSS 22, con los datos recolectados se realizó la discusión comparando los resultados de este estudio con los antecedentes elegidos para formar parte de esta investigación. Es así que se logró desarrollar las conclusiones y recomendaciones del estudio.

Palabras clave: inteligencia emocional-evaluación del desempeño-agencia bancaria.

ABSTRAC

The research on emotional intelligence and the evaluation of the performance of the sales advisors of the Metro Wiese Agency of San Juan de Lurigancho - Lima 2016 aimed to identify the relationship between the mentioned variables, for this Goleman, D. decomposes to the First variable in dimensions as; Self-awareness, self-regulation, motivation, empathy, and social skills. For the second variable according to Mondy, R. and Robert, M. their dimensions are; Traits, behavior, competencies, achievement of goals and potential for improvement. With the indicators of these components, it was possible to form the instrument to obtain information, this was called a questionnaire, which, through the research technique called survey and with the use of the Likert type scale, obtained results of great support for the study. The type of study corresponded to the descriptive - correlational of non - experimental design. The sample of the study was made up of 8 sales advisors who were interviewed at the Metro Wiese Agency of the Credit Bank of Peru. For this statistical process items that were of qualitative values were used; They were also applied through the statistical program SPSS 22, with the collected data the discussion was made comparing the results of this study with the background chosen to be part of this research. It was thus that the conclusions and recommendations of the study were developed.

Key words: emotional intelligence-performance evaluation-banking agency.