



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Escuela Académica Profesional de Administración

**Tesis de Grado para Optar el Título Profesional de Licenciado en
Administración; Denominada:**

**“DISEÑO DE UN PROGRAMA DE GESTIÓN BASADO EN LA INTELIGENCIA
EMOCIONAL ORIENTADO AL FORTALECIMIENTO DE LA CALIDAD DE SERVICIO A
PARTIR DE LA RELACIÓN CLIENTE - EMPLEADO EN LA UNIVERSIDAD SEÑOR DE
SIPÁN”**

AUTORAS:

LLANOS MORI, Mirla Dayana

NUÑEZ VALERA, Diana del Carmen

ASESORA:

Dra. Del Carpio Ramos Hilda Angélica.

Pimentel, Noviembre del 2008

RESUMEN

El elemento fundamental de la presente investigación, está dirigido a determinar la importancia que reviste la Inteligencia Emocional para el fortalecimiento de la calidad de servicio de la Universidad Señor de Sipán. La importancia y justificación desde el punto de vista de la investigación, la representa el hecho de que para que se produzca un cambio en la institución, es necesario que inicialmente se origine un proceso de aprendizaje organizacional y emocional, a través del uso de la inteligencia emocional, la cual ha demostrado ser un elemento clave para el buen funcionamiento tanto de las organizaciones como para la vida del ser humano en general. El estudio se encuentra estructurado bajo la modalidad de investigación, y el procedimiento para la recopilación de información se realizó a través de encuestas y observaciones, citas bibliográficas, revistas en el área, libros, manuales y trabajos de grados entre otros. Este estudio permitirá obtener una visión actual de cómo, a través de la inteligencia emocional, se pueden solucionar muchos inconvenientes que usualmente pueden llegar a afectar a los empleados dentro de las organizaciones, y subsanar estos inconvenientes para así poder crear un ambiente óptimo que repercutirá en el aumento de los estándares operacionales de la empresa como de los empleados.

ABSTRACT

The key element of this research is aimed at determining the importance of Emotional Intelligence for strengthening the quality of service of the University Lord of Sipán. The importance and justification from the standpoint of research, represents the fact that for a change in the institution, it is necessary to initially rise to a process of organizational learning and emotional, through the use of intelligence emotional, which has proved a key element for the proper functioning of both organizations and for the life of human beings in general. The study is structured in the form of research, and the procedure for the collection of information was conducted through surveys and observations, citations, the area in magazines, books, manuals and work degrees among others. This study will provide a global view of how, through emotional intelligence, can solve many problems that usually can impair employees within organizations, and to correct these problems so as to create an optimal ambient that affect the increases in operational standards of the company and employees.