



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TESIS

RELACIÓN ENTRE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y LA CALIDAD DE
ATENCIÓN EN LOS COLABORADORES DEL BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ
DE LA AGENCIA MERCADO MODELO – CHICLAYO.

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN

Autor

Bach. Torres Vidarte Franz Lenin

Pimentel, Perú - 2014

RESUMEN

El presente trabajo de investigación a través de los objetivos me permitió determinar el nivel de inteligencia emocional y el nivel de calidad de atención; el método empleado es hipotético – deductivo y descriptivo, conformada por 12 colaboradores la población, se ha tomado a toda como muestra para obtener una mayor fidelidad; el resultado reveló una correlación positiva perfecta al ser 0,938; es directa porque al crecer IE, crece CA y en la misma proporción (lo indica el signo positivo del coeficiente de correlación de Pearson). Y además el Sig. (bilateral) es de 0,000 que es menor que 0,05 esto indica que la relación es significativa. Siendo (p - value = 0.000) ($p < 0.05$). La conclusión es que existe relación entre la Inteligencia Emocional y la Calidad de Atención en los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, agencia mercado modelo - Chiclayo. La correlación encontrada entre ambas variables fue de 0,938 a medida que mejoran competencias personales y sociales mejora correlativamente la calidad de atención.

ABSTRACT

The present research work through goals allowed me to determine the level of emotional intelligence and quality of care; the method is hypothetical - deductive and descriptive, comprised of 12 employees population, has taken a whole as shown for higher fidelity; The result revealed a perfect positive correlation to be 0.938; is direct because growing IE, CA and grown in the same ratio (the positive sign indicates the Pearson correlation coefficient). And the Sig. (Bilateral) is 0.000 which is less than 0.05 indicates that this relationship is significant. Where (p - value = 0.000) ($p < 0.05$). The conclusion is that there is a relationship between Emotional Intelligence and Quality of Care employees of Banco de Credito del Peru, market agency model - Chiclayo. The correlation found between the two variables was 0.938 as personal and social skills improve correspondingly improved quality of care.