



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



TÍTULO DE TESIS:

**“INTELIGENCIA EMOCIONAL Y LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LOS
TRABAJADORES DE LA INSTITUCIÓN AUTORIDAD ADMINISTRATIVA
DEL AGUA MADRE DE DIOS- 2017”**

Br. Katherine Estela Zanabria Flores
Título A Optar : Licenciada En
Administración
Asesora: Mgt. Lira Jiménez, Giovana

Puerto Maldonado- Perú

2017



Título : INTELIGENCIA EMOCIONAL Y LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LOS TRABAJADORES DE LA INSTITUCIÓN AUTORIDAD ADMINISTRATIVA DEL AGUA MADRE DE DIOS- 2017.

Autor : - Katherine Estela Zanabria Flores

Fecha : 2017

RESUMEN

El presente estudio de investigación asume como propósito determinar la relación entre **“INTELIGENCIA EMOCIONAL Y LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LOS TRABAJADORES DE LA INSTITUCIÓN AUTORIDAD ADMINISTRATIVA DEL AGUA MADRE DE DIOS-2017”**.

El estudio de tipo no experimental cuenta con un diseño descriptivo correlacional, de corte transversal, presenta una muestra poblacional universal de colaboradores y un muestreo no probabilístico.

Para la recolección de datos, se utilizó como instrumento el cuestionario con escalas tipo Likert, uno para medir la percepción de la variable INTELIGENCIA EMOCIONAL y sus dimensiones y otra para medir la percepción de la variable CALIDAD DEL SERVICIO y sus dimensiones; los que fueron validados con la técnica Alfa de Cronbach, obteniendo un coeficiente de 0,899 para la variable Inteligencia Emocional y 0,888 para la variable Calidad del Servicio, coeficientes que evidencian que el instrumento es de alta fiabilidad, para contrastar las hipótesis se empleó la Prueba de Chi-Cuadrado, con respecto a la coeficientes de correlación se utilizó el R de Pearson.

Palabras claves: inteligencia emocional, habilidades intrapersonales, habilidades interpersonales, adaptabilidad, manejo del estrés, estado de ánimo en general, calidad del servicio, capacidades laborales, satisfacción del usuario y vocación de servicio.



ABSTRACT

The present research study assumes the purpose of determining the relationship between "EMOTIONAL INTELLIGENCE AND QUALITY IN THE SERVICE PROVIDED BY THE WORKERS OF THE INSTITUTION ADMINISTRATIVE AUTHORITY OF THE MOTHER OF DIOS-2017 WATER."

The non - experimental study has a descriptive correlation, cross - sectional design, presents a universal population sample of collaborators and a non - probabilistic sampling.

For the data collection, two Likert questionnaires were used, one to measure the perception of the EMOTIONAL INTELLIGENCE variable and its dimensions and another to measure the perception of the variable QUALITY IN THE SERVICE and its dimensions; Which were validated with Cronbach's Alpha technique, obtaining a coefficient of 0.899 for the variable Emotional Intelligence and 0.888 for the variable Quality in the Service coefficients that show that the instrument is of high reliability, to test the hypotheses was used the Test of Chi-Square, with respect to the correlation coefficients was used Pearson's R.

Key words: emotional intelligence, intrapersonal skills, interpersonal skills, adaptability, stress management, general mood, quality of service, work skills, user satisfaction and service vocation.