



Universidad
Tecnológica
del Perú

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS

ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS

Trabajo de Investigación

**“LA INFLUENCIA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LA CALIDAD
DEL SERVICIO AL CLIENTE EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA DE
COMAS, 2019”**

Integrantes

- *Asto Velasquez, Yanina (1628555)*
- x *Ayala Verastegui, Keyla (U17101490)*

*3DUDRSW DUHO*UDGRGHØFKLOOHUHQ*
Administración de Negocios

Docentes

Dr. Segundo Waldemar Ríos Ríos
Mg. Edgard Eliseo Carmen Choquehuanca

Lima, Perú

2020

AGRADECIMIENTOS

Agradecer a Dios por guiarnos por un buen camino y darnos salud para poder seguir con los objetivos planteados.

A mi madre, que gracias a su apoyo incondicional me ha permitido seguir adelante y no darme por vencida.

A mi hija, que ha sido mi gran motivación.

A mi pareja, por su comprensión durante esta etapa universitaria de mi vida que he pasado y a su motivación que en varias oportunidades siempre estaba allí dándome fuerzas.

ÍNDICE

1 Contenido

INTRODUCCION	7
1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	8
1.1 CONTEXTUALIZACION DEL PROBLEMA	9
1.2 PROBLEMA GENERAL	9
1.3 PROBLEMA ESPECÍFICO.....	9
2 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	10
2.1 OBJETIVO GENERAL.....	10
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	10
3 REVISIÓN DE LA LITERATURA ACTUAL - ESTADO DEL ARTE	10
4 MARCO TEÓRICO	13
4.1 PRESENTACION DE LOS AUTORES SELECCIONADOS.....	18
4.2 MARCO CONCEPTUAL.....	19
5 HIPÓTESIS	21
5.1 HIPÓSTESIS PRINCIPAL	21
5.2 HIPÓTESIS SECUNDARIA	21
6 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	22
7 ANÁLISIS DE DATOS	24

7.1	CONFIABILIDAD Y VALIDEZ DE LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN	
		45
7.2	CONTRASTACIÓN DE LA HOPÓTESIS	45
7.2.1	HIPÓSTESIS GENERAL	45
	CORRELACIONES DE SPEARMAN.....	46
	VALIDACIÓN DE LA HIPÓSTESIS GENERAL	46
7.2.2	HIPÓSTESIS ESPECÍFICA	47
7.3	SINTESIS	49
7.4	DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	50
8	CONCLUSIONES	52
9	RECOMENDACIONES	53
10	BIBLIOGRAFÍA	55
11	ANEXOS	57
11.1	INSTRUMENTO DE MEDICIÓN	57
11.2	MATRIZ DE CONSISTENCIA	60
11.3	OPERACIONALIDAD DE VARIABLES	66

Tabla 1: Resumen de procesamiento de datos de la pregunta 01.....	25
Tabla 2: Resumen de procesamiento de datos de la pregunta 02.....	26
Tabla 3:Resumen de procesamiento de datos de la pregunta 03.....	27
Tabla 4: Resumen de procesamiento de datos de la pregunta 04.....	28
Tabla 5: Resumen de procesamiento de datos de la pregunta 05.....	29
Tabla 6: Resumen de procesamiento de datos de la pregunta 06.....	30
Tabla 7: Resumen de procesamiento de datos de la pregunta 07.....	31
Tabla 8: Resumen de procesamiento de datos de la pregunta 08.....	32
Tabla 9: Resumen de procesamiento de datos de la pregunta 09.....	33
Tabla 10: Resumen de procesamiento de datos de la pregunta 10.....	34
Tabla 11: Resumen de procesamiento de datos de la pregunta 11.....	35
Tabla 12: Resumen de procesamiento de datos de la pregunta 12.....	36
Tabla 13: Resumen de procesamiento de datos de la pregunta 13.....	37
Tabla 14: Resumen de procesamiento de datos de la pregunta 14.....	38
Tabla 15: Resumen de procesamiento de datos de la pregunta 15.....	39
Tabla 16: Resumen de procesamiento de datos de la pregunta 16.....	40
Tabla 17: Resumen de procesamiento de datos de la pregunta 17.....	41
Tabla 18: Resumen de procesamiento de datos de la pregunta 18.....	42
Tabla 19: Resumen de procesamiento de datos de la pregunta 19.....	43
Tabla 20: Resumen de procesamiento de datos de la pregunta 20.....	44
Tabla 21. Grado de Fiabilidad del Alfa de Cronbach.	45
Tabla 22. Alfa de Cronbach	45
Tabla 23. Tabla Cruzada de la Variable I y la Variable II.....	46
Tabla 24. La fórmula de Rho Spearman	46
Tabla 25. Coeficiente de Rho Spearman.....	47

Tabla 26, Coeficiente de Rho Spearman.....	48
Tabla 27. Coeficiente de Rho Spearman.....	49
Gráfico 1: Resultado de la pregunta 1.....	25
Gráfico 2: Resultado de la pregunta 2.....	26
Gráfico 3: Resultado de la pregunta 3.....	27
Gráfico 4: Resultado de la pregunta 4.....	28
Gráfico 5: Resultado de la pregunta 5.....	29
Gráfico 6: Resultado de la pregunta 6.....	30
Gráfico 7: Resultado de la pregunta 7.....	31
Gráfico 8: Resultado de la pregunta 8.....	32
Gráfico 9: Resultado de la pregunta 9.....	33
Gráfico 10: Resultado de la pregunta 10.....	34
Gráfico 11: Resultado de la pregunta 11.....	35
Gráfico 12: Resultado de la pregunta 12.....	36
Gráfico 13: Resultado de la pregunta 13.....	37
Gráfico 14: Resultado de la pregunta 14.....	38
Gráfico 15: Resultado de la pregunta 15.....	39
Gráfico 16: Resultado de la pregunta 16.....	40
Gráfico 17: Resultado de la pregunta 17.....	41
Gráfico 18: Resultado de la pregunta 18.....	42
Gráfico 19: Resultado de la pregunta 19.....	43
Gráfico 20: Resultado de la pregunta 20.....	44

INTRODUCCION

Las personas en su vida diaria están expuestas a diferentes situaciones que nos pueden generar incomodidad por diferentes factores, ya sea familiar, laboral, social u otros motivos. En esta investigación Goleman (1995), Gardner (1995) y Kotler (1991) nos hablan de la inteligencia emocional, orientación al servicio y clientes. La suma de estas situaciones o factores dan como consecuencia el estrés, para que no nos afecte en nuestra vida ya sea de manera física o emocional debemos de saber manejar este tipo de situaciones y según los estudios realizados las personas que cuentan con inteligencia emocional son las que mejor manejan este tipo de situaciones. Con esta investigación se pretende conocer la influencia de la inteligencia emocional con la calidad del servicio al cliente en una institución financiera, teniendo como variables la inteligencia emocional y la calidad del servicio al cliente y conocer en qué manera una persona que cuenta con inteligencia emocional se relaciona mejor y puede salir airoso ante ciertas situaciones en atención al cliente, ya que para este tipo de puesto de trabajo se requiere de personas que sean empáticas, que tengan capacidad de respuesta y posean ciertas habilidades sociales para que el cliente pueda quedar satisfecho con su atención. En primer lugar, vamos a conocer sobre el problema de investigación que nos motivó a realizar esta investigación, para luego conocer teorías de algunos autores y finalmente poder dar cuenta de todo lo investigado y a que conclusión hemos llegado de acuerdo a lo revisado en investigaciones nacionales como internacionales, para poder así tener en cuenta al momento de realizar un proceso de selección de personal que una persona que cuenta con inteligencia emocional va a ser de mucho beneficio para organización.

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

El problema de investigación nace del problema del tiempo que pasas en las colas para realizar trámites en un banco, aproximadamente de 02 horas para solicitar una clave digital en una entidad bancaria, y hemos identificado diversos argumentos que se han ido presentando para nuestro tema a investigar. Las instituciones financieras se deben a sus clientes, y una manera de fidelizarlos es satisfacer sus necesidades y que obtengan beneficios, por lo cual los clientes deben de recibir un buen trato, y se debe hacerles sentir que son lo más importante para esta institución financiera; pero según estudios las causas de los reclamos por parte de los clientes son: En primer lugar, sintieron que la atención brindada era ineficiente. En segundo lugar, no reciben las respuestas esperadas a sus requerimientos, y por último las quejas son por la indebida revisión y/o liquidación de sus productos o servicios. Por este motivo, decidimos investigar cuáles eran los inconvenientes que se presentan en el personal del área de atención al cliente. No se esmera por brindar atención de calidad; del resultado de estas investigaciones, hemos identificado que se debe, a diferentes factores; uno de ellos es la inteligencia emocional, que el ser humano puede presentar de manera innata y/o aprendida mediante técnicas, por lo tanto, necesitamos conocer cómo afecta la mala calidad del servicio en la entidad financiera. Según estudios realizados manifiestan que el ánimo del personal de atención al cliente cumple un rol muy importante, lo cual es de beneficio para la empresa, ya que se va a generar una atención de manera eficiente y de calidad. Este trabajo va a mostrar los beneficios favorables que se puede tener con un personal que cuente con inteligencia emocional para el desarrollo de sus actividades de atención al cliente, el problema de investigación propone la siguiente interrogante: ¿Cómo influye la inteligencia emocional en la calidad del servicio al cliente en una institución financiera de Comas, 2019?

1.1 CONTEXTUALIZACION DEL PROBLEMA

Esta investigación se realiza a través de la pregunta formulada al problema, en donde por medio de las teorías estudiadas podemos identificar que la atención que realiza el personal de servicio al cliente de una entidad financiera influye la inteligencia emocional del personal, ya que a través de ello el cliente recibe una atención de calidad o no calidad, por tal motivo se pueden dar dos situaciones estar satisfechos con la atención recibida o no estar satisfechos con la atención recibida por el personal, es allí donde nace el problema para la entidad financiera. En el cual el cliente tendrá la necesidad de presentar un reclamo o se llevará una mala experiencia por la atención recibida por el personal de atención al cliente. Por tal motivo, debemos evitar ello, el personal de atención al cliente se debe encontrar motivado y sentirse identificado con la empresa para que de esta manera pueda trabajar con empatía, capacidad de respuesta y orientación al servicio, el personal de servicio al cliente debe utilizar la inteligencia emocional para evitar una mala atención a los clientes del banco y debe poder generar buenas expectativas por parte del cliente.

1.2 PROBLEMA GENERAL

¿Cómo influye la inteligencia emocional en la calidad del servicio al cliente en una institución financiera de Comas, 2019?

1.3 PROBLEMA ESPECÍFICO

- ¿De qué manera influye las habilidades con la capacidad de respuesta de los trabajadores de una institución financiera de Comas, 2019?
- ¿De qué manera influye las capacidades con la empatía de los trabajadores de una institución financiera de Comas, 2019?
- ¿De qué manera influye las relaciones interpersonales con la orientación al servicio de los trabajadores de una institución financiera de Comas, 2019?

2 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

Nuestra investigación tiene los siguientes objetivos:

2.1 OBJETIVO GENERAL

Describir cómo influye la inteligencia emocional en la calidad del servicio al cliente en una institución financiera de Comas, 2019.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Distinguir de qué manera influyen las habilidades con la capacidad de respuesta de los trabajadores de una institución financiera de Comas, 2019.
- Identificar de qué manera influyen las capacidades con la empatía de los trabajadores de una institución financiera de Comas, 2019.
- Mostrar de qué manera influyen las relaciones interpersonales con la orientación al servicio de los trabajadores de una institución financiera de Comas, 2019.

3 REVISIÓN DE LA LITERATURA ACTUAL - ESTADO DEL ARTE

El trabajo de investigación se refiere al tema “La Influencia de la Inteligencia Emocional en la calidad del servicio al cliente en una Institución Financiera de Comas 2019”, de esta manera nuestra investigación se basa en aspectos que tiene la psicología positiva, como es la inteligencia emocional en las personas y el impacto que pueden causar en el ámbito financiero de las organizaciones. Se está tomando en cuenta varias investigaciones, las cuales se han realizado a través de encuestas, revistas, indagaciones, cuestionarios que hemos ido realizando a través de estudios de varios autores Goleman (1995), Villa (2013) y Belloso (2013-2014). Asimismo, de investigaciones hechas por otros autores se ha tomado evidencia de estas investigaciones. Por lo tanto, se va a considerar las investigaciones que se ha conseguido en los diferentes países como Colombia, Venezuela, España, etc.

El uso de la inteligencia emocional

En la actualidad en el que vivimos los promotores de la vida cotidiana son inteligencias emocionales y globalizadas, porque los individuos y grupos son los que deciden qué hacer y qué no hacer para su beneficio, a pesar de tener ciertas condiciones impuestas por el sistema capitalista en el que vivimos. Según, los autores Segura, Sánchez, & Caicedo (2017), llegaron a la conclusión en las cuales nos indican las posibilidades que tienen para interactuar en esta sociedad, es que cada individuo utiliza su inteligencia emocional para que de esta manera puedan analizar su situación actual.

El uso de la inteligencia emocional y sus resultados

Los expertos Martínez & Rodríguez (2015) y Curiel (2010) llegaron a la conclusión que la habilidad que las personas tienen o las aprendidas mediante técnicas, sirven para poder tener resultados positivos para uno mismo o para con los demás; se le conoce como inteligencia emocional esto quiere decir que una persona puede ser inteligente en conocimientos académicos, pero no emocionalmente o viceversa, aunque lo deseado es que la persona sea académicamente y emocionalmente inteligente para que pueda alcanzar la felicidad y el éxito. Eso nos hace reflexionar acerca de que los logros académicos se deben al coeficiente intelectual, pero los logros profesionales se deben al coeficiente emocional, sobre todo en los puestos de jerarquía donde es primordial la toma de decisiones. Asimismo, señalan que los encargados de poder dirigir las organizaciones son capaces de identificar el presente y prever para el futuro, para lo cual se basan en la elaboración de un plan del proceso administrativo, en el cual se utilizan herramientas para medir la unidad de negocios. De esta manera, se realizan un análisis dentro y fuera de la organización. Para tener la idea más clara se mide el mercado y el potencial del negocio en el macro entorno de la organización. De esta manera, nos permite conocer la estrategia

planteada y saber si es o no exitosa, por lo tanto, vamos a poder evaluar y tomar decisiones para nuevos mercados y poder expandir el negocio.

Relación entre las finanzas, ética y responsabilidad social

Fernández (2004) y Curiel (2010), tienen ideas en común que se relacionan y nos dicen que en los tiempos de ahora la ciudadanía tiene más formación académica. Por lo tanto, es más exigente y sobre todo sensible ante los temas que tienen relación con la que tiene responsabilidad social y la ética. Antes estas solo eran vigiladas por los entes reguladores y autoridades económicas. Esto pone en atención a las organizaciones que ahora tienen que tomar decisiones con inteligencia emocional no solo en lo referente a la actividad financiera, sino también en lo referente a la ética de las acciones como organización, porque de ello dependerá el buen gobierno de su gestión en la organización.

Satisfacción al cliente

Oliver (1997) y Zeithaml & Bitner (2002), nos indican que la satisfacción al cliente es la respuesta a la necesidad del cliente, que podría ser un bien o servicio, y el satisfacer al cliente se diría que debe ser deleitable la respuesta del cliente y que esta sea de manera positiva. Asimismo, satisfacer las necesidades del cliente y que es importante tener en cuenta las emociones de los clientes porque depende de ello, para que puedan calificar el grado de satisfacción, y eso se puede dar al momento de realizar comparaciones con atenciones en otros lugares de la competencia. Por tal motivo, se podría decir que las personas que reciben excelente calidad del servicio, quedan muy a gusto con la organización, y probablemente un cliente satisfecho puede ser un cliente leal con la organización. Por eso Valdunciel, Flores, & Miguel (2007), nos dicen como la calidad influye en un cliente satisfecho, e indica de qué manera podemos reconocer como la satisfacción al cliente afecta o no en la fidelidad de los clientes para con la organización, y según sus investigaciones llegaron a la conclusión de que si los clientes reciben calidad

en sus atenciones de servicio van a quedar satisfechos con la institución financiera, y eso dará como resultado que la calidad recibida por un servicio brindado sea referencia para la satisfacción de necesidad del cliente.

4 MARCO TEÓRICO

Tipos de Inteligencia

Inteligencias múltiples son estudiadas por Gardner (1995) quien nos dice que existen varias formas de pensar. Estas dependen de nuestro cerebro y de la gran variedad de culturas en el mundo. Esto nos hace apreciar a una persona como es, más o menos inteligente de acuerdo a las habilidades que posee. Cabe mencionar que la persona puede tener más de dos habilidades para resolver problemas en áreas específicas de acuerdo a su ámbito de aplicación, estas habilidades son:

1. **Lingüística-verbal:** Destreza del lenguaje oral y escrito.
2. **Lógica-matemática:** Destreza en los números y capacidad de razonar adecuadamente.
3. **Física-cinestésica:** Capacidad para expresar sentimientos e ideas con nuestro cuerpo.
4. **Espacial:** Habilidad para observar imágenes modificarlas interna y externamente para dar origen a información gráfica.
5. **Musical:** Capacidad para descubrir, convertir y crear ritmos musicales en formas de expresión.
6. **Interpersonal:** Capacidad de entender a otras personas y relacionarse con ellas.
7. **Intrapersonal:** Capacidad de entenderse a uno mismo.
8. **Naturalista:** Capacidad de observación y experimentación con elementos del medio ambiente.

Inteligencia Emocional

Gardner (1995) y Villa (2013), son habilidades y capacidades que poseen las personas para resolver problemas que se puede ir desarrollando según el contexto que se presente. Goleman (1995) Así mismo, tiene la capacidad para reconocer nuestro sentir y el de los demás, para poder manejar las relaciones interpersonales e intrapersonal

La Inteligencia emocional dentro de las organizaciones

(Sternberg, 1998) Es una actitud consciente de las capacidades, cualidades y conducta de las personas que laboran dentro de la organización. El nivel de perfección logrado en esta condición está comprometido con una inmensa medición, para que una organización sea exitosa se requiere de personal directivo con cualidades de coeficiente emocional, se desea un personal que cuente con habilidades como: la motivación, tenacidad, perseverancia, empatía, entusiasta, proactivo; además sensiblemente inteligente en lo racional como en la parte emocional.

Ética profesional

(Caicedo Monserrate, Pinales Carvajal, & Bastidas Arbelaez, 2019) Estudia los deberes y derechos de los profesionales de la actualidad, por lo cual requerimos que los profesionales demuestren su ética profesional en su aspecto personal y laboral demostrando honestidad y transparencia. La ética profesional es analizada de dos maneras diferentes.

- **Especulativo:** Se estudian los principios fundamentales de la moral o ética de los ideales individuales o emocionales.
- **Práctico:** Establece las reglas y guías del comportamiento lo cual debe comportarse la persona y poder satisfacer el bien común.

Calidad del servicio para una institución financiera

(Villa, 2013) El área de Marketing vela por la calidad del servicio, porque aquí se refleja el impacto que tienen los clientes sobre la institución financiera. Por tal motivo, las principales preocupaciones de estas instituciones es la calidad que distinguen a sus clientes de sus productos y servicios para con referencia a las instituciones de la competencia, por eso, es muy importante fidelizar al cliente.

Calidad en servicio al cliente

(Viera Castillo, Hicil, & Orozco, 2007) Empezó a tener importancia a comienzos de los años 1990. De allí en adelante se comenzó a investigar y nacieron teorías acerca de la calidad del servicio. Además, en las entidades que son del rubro finanzas, hay elementos como productos, servicios y distribución. De esta manera, la imagen institucional pasó a segundo plano, y fueron desplazados por la calidad al cliente en los servicios y productos brindados. También es un componente importante el nivel de eficacia en sus procedimientos de absolución de inconvenientes en sus productos y servicios prestados a los clientes de los bancos son los que califican los productos y servicios que brinda la entidad, pero además califican la calidad de los servicios recibidos. Esta información se analiza y se evalúa si los clientes están satisfechos o no. De allí viene esa frase que dice un cliente satisfecho es fiel, aparte está dispuesto a probar otros productos o servicios y a la vez realizar comentarios positivos sobre sus experiencias como clientes satisfechos. (Molinier, 2001) Por lo tanto, se podría decir que la calidad y el servicio al cliente están relacionadas con el éxito de una institución financiera.

Cliente

(Association American Marketing, 1985) Es el consumidor efectivo de una producción o servicio de una organización según indica El cliente es una pieza fundamental en una empresa, porque adquiere un bien o servicio a través de un medio o un acuerdo económico u otra manera de cancelar la compra. Por lo tanto, las organizaciones tienen la obligación de poder otorgar al cliente una atención especial, porque de esta manera se va a poder conseguir una fidelización del cliente, así mismo, se tendrá la posibilidad de que seamos recomendados por otras personas, y esto es una estrategia para poder marcar la diferencia con la competencia.

Atención al cliente

(Blanco, 2015) Son las acciones realizadas por las empresas que están orientadas al mercado, especialmente para conocer e identificar los deseos de los clientes en sus compras. Con estas acciones se va a lograr satisfacer al cliente y cumplir con sus expectativas.

Personal para el servicio al cliente

(Tschohl, 2014) En los tiempos de ahora, la economía de las empresas tiene como actores principales a los clientes y a los empleados. Respecto a los empleados, se puede decir que se requiere que deben estar dispuestos por brindar un buen servicio y que no trabajen por cumplir. En los procesos de reclutamiento se debe tener especial cuidado en ver si una persona está motivada para trabajar. Se debe contratar al personal que sea servicial, empática, y que estén orientadas al manejo de personas. Así mismo, deben tener como parte de su personalidad valores positivos hacia los demás. Este tipo de personas pueden ser capacitadas en técnicas para atención a clientes y poder brindar un buen servicio al cliente. Así mismo, en su perfil del puesto a desempeñar se debe

tener énfasis en que diga buen servicio al cliente.

Costos de la calidad

(Gutiérrez Pulido, 2010) Estos costos están relacionados a la gestión de calidad y se utiliza para conocer el desempeño del sistema de calidad. Estos se dividen dos: Costos para prevención (para evitar las fallas, son la planeación, control y entrenamiento de procesos) y evaluación (para verificar, evaluar y medir la calidad); así mismo, también están los costos de la no calidad, y se dividen en: Costos por deficiencias internas (estos son originados por defectos en las especificaciones, reparaciones o reproceso), y en costos por deficiencias externas (por casos por atenciones de reclamos de clientes, castigos y penalizaciones, devoluciones, costos de imagen y pérdidas).

Satisfacción al cliente

(Kotler, 1991) La satisfacción de los clientes es una medida que genera rentabilidad en las organizaciones, por lo cual la calidad es alta, en un servicio brindado, esto vendría a ser la clave para el éxito de una institución financiera u organizaciones. Así mismo, se podría decir que la calidad en una institución financiera permite diferenciarse ante las demás instituciones de su mismo rubro, una organización que tiene un alto nivel de satisfacción va a tener contenta a su clientela interna y externa y esto genera utilidades en las organizaciones.

Capacidad de respuesta

(Hoffman & Bateston, 2012) Es cuando una empresa brinda sus servicios o productos de manera oportuna. Así mismo, la capacidad de respuesta manifiesta el nivel de preparación de las empresas o de su personal para brindar sus productos o servicios. Para que se logre esta dimensión, se tiene que tener en el personal una buena capacitación, para el buen desempeño atendiendo al cliente.

Empatía

(Cottle, 1991) Es la habilidad del ser humano para ponerse en el lugar de otra persona, además conocer cómo piensa, siente y compartir los sentimientos que pudiera tener.

Orientación al servicio

(Molinier, 2001) Es el empeño de conseguir una buena relación de los clientes con los servicios o productos, se podría decir que es buscar la relación de confianza a largo plazo para con el cliente.

4.1 PRESENTACION DE LOS AUTORES SELECCIONADOS

Daniel Goleman

Estudió antropología en la Universidad de Amherst Massachusetts y obtuvo su doctorado en la Universidad de Harvard, es periodista y escritor estadounidense, se le conoció como ocupación la investigación, psicólogo, periodista y escritor, trabajó como docente de psicología en la Universidad de Harvard, redactor en el periódico New York Times, escribió el libro Inteligencia Emocional (1995), tiene el premio Washburn.

Howard Gardner

Estudió Psicología y educación en Harvard, se licenció en 1961, es psicólogo, investigador y profesor de la universidad de Harvard, tiene el premio Príncipe de Asturias en Ciencias Sociales, es conocido por la Teoría de las Inteligencias Múltiples.

Philip Kotler

Economista y especialistas en mercadeo, realizó estudios de economía en la Universidad de Harvard y ciencias del comportamiento en la Universidad de Chicago, tiene diferentes premios y también fue elegido Líder en Pensamiento de Marketing por JLPG en 1980 (American Marketing Association).

4.2 MARCO CONCEPTUAL

Esta investigación aportará en poder demostrar la trascendencia de la inteligencia emocional en la calidad del servicio al cliente en el ámbito financiero. De esta manera, vamos a poder identificar las distintas situaciones que se presentan al momento de atender a los clientes. Por lo cual, se debe tener en cuenta las teorías que manifiestan para tener conocimiento que el cliente es una pieza muy importante, por lo que debemos considerar darle una atención exclusiva para poder tenerlos fidelizados. De esta manera, podemos considerar que el estado emocional del personal de atención al cliente que labora en una institución financiera cumple un papel importante, porque va desempeñar bien sus funciones brindando información y soporte adecuados con relación a los productos o servicios y los clientes se sentirán satisfechos en primera instancia, ya que de esta manera se van a identificar con la empresa por haber recibido una atención de servicio de calidad. El objetivo de toda organización la fidelización del cliente. Además, debemos tener en cuenta que las personas son movidas por razones y emociones. Por lo tanto, para mantener un cliente satisfecho no solo es necesario cumplir aspectos técnicos sino también se deben incluir aspectos emocionales para alcanzar la calidad en el servicio al cliente. Por último, para mejorar el vínculo con el cliente, se debe dar importancia a la parte emocional, solo se atiende a los clientes con técnicas mecanizadas. Por lo tanto, hay quejas, reclamos y posibles fugas de clientes. De esta manera, queremos demostrar que el personal que posee habilidades propias como la inteligencia emocional puede hacer que la calidad de atención brindada sea mejor para mejorar los vínculos y tener clientes satisfechos a razón del entorno competitivo. En esta investigación, realizaremos evaluaciones a los clientes mediante cuestionarios. De esta manera, podremos conocer el grado de satisfacción al cliente e insatisfacción en cuanto al personal que labora en atención al cliente.

Satisfacción al cliente

(Kotler, 1991); (Oliver, 1997) y (Zeithaml & Bitner, 2002) nos indican que la satisfacción al cliente es la respuesta a la necesidad del cliente, que podría ser un bien o servicio, y el satisfacer al cliente se diría que debe ser deleitable la respuesta del cliente y que esta sea de manera positiva. Asimismo, satisfacer las necesidades del cliente y que es importante tener en cuenta las emociones de los clientes porque depende de ello, para que puedan calificar el grado de satisfacción, y eso se puede dar al momento de realizar comparaciones con atenciones en otros lugares de la competencia. Por tal motivo, se podría decir que las personas que reciben excelente calidad del servicio, quedan muy a gusto con la organización, y probablemente un cliente satisfecho puede ser un cliente leal con la organización. (Valdunciel, Flores, & Miguel, 2007) Por eso, nos dicen como la calidad influye en un cliente satisfecho, e indica de qué manera podemos reconocer como la satisfacción al cliente afecta o no en la fidelidad de los clientes para con la organización, y según sus investigaciones llegaron a la conclusión de que si los clientes reciben calidad en sus atenciones de servicio van a quedar satisfechos con la institución financiera, y eso dará como resultado que la calidad recibida por un servicio brindado sea referencia para la satisfacción de necesidad del cliente.

Servicio y operación bancaria

(Liza & Siancas, 2016) Son los servicios que las instituciones financieras del rubro banca brindan a los clientes toda su capacidad técnica, ética, física y económicas, para que sus clientes puedan acceder a las operaciones activas y pasivas, y así de esta manera se pueda generar la transferencia de recursos para los clientes, por tal motivo se podría decir que es lo mismo decir servicio bancario y operación bancaria, pero estos términos están incluidos dentro de servicio.

Ciente bancario

(Liza & Siancas, 2016) Es una persona natural o jurídica se relaciona con instituciones financieras y además tiene un vínculo o contrato que estipula los derechos y obligaciones de ambos. Por tal motivo, el solo hecho de poseer un producto o servicio de la institución financiera crea un vínculo con esta, y se le denomina como cliente. Entonces podríamos decir que un cliente es aquel que cuenta con un producto o servicio, ejemplo una cuenta de ahorros en cualquiera de las modalidades.

5 HIPÓTESIS

5.1 HIPÓTESIS PRINCIPAL

La inteligencia emocional influye en la calidad del servicio al cliente en una institución financiera de Comas, 2019

5.2 HIPÓTESIS SECUNDARIA

- Las habilidades influyen con la capacidad de respuesta de los trabajadores de una institución financiera de Comas, 2019
- Las capacidades influyen con la empatía de los trabajadores de una institución financiera de Comas, 2019
- Las relaciones interpersonales influyen con la orientación al servicio de los trabajadores de una institución financiera de Comas, 2019.

6 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Tipo de Investigación: Básica Correlacional

Nuestra investigación es Básica según Hernandez (2010), porque es un conjunto de procesos o técnicas metódicos o prácticos que se pueden dar en una investigación o estudio de un fenómeno para obtener conocimientos y poder dar soluciones a la investigación o estudio, y el alcance es correlacional, porque aquí asociamos los conceptos de inteligencia emocional y gestión de calidad en servicio al cliente. Después de realizar el estudio de todos estos conceptos y con el apoyo de la investigación cuantitativa podemos decir que una persona que cuenta con inteligencia emocional será mucho más eficiente en las labores que realiza dentro de las instituciones financieras de Comas. Por lo tanto, los clientes tendrán una buena gestión de calidad de servicio al cliente. Con respecto al alcance de investigación, el nivel de este trabajo es correlacional, porque se puede conocer el comportamiento de las variables de la investigación en referencia a otras variables también vinculadas a la investigación. Realizando una investigación correlacional, se podría decir que se puede encontrar el valor más próximo en un grupo de individuos, realizando el estudio de una variable, a razón del valor que poseen en las variables que tienen relación, Con referencia a las variables de este estudio, van a ser tipo correlacional porque aquí se va a relatar las relaciones entre 2 o más variables que se dan en un tiempo determinado, podremos analizar cuál es el comportamiento de una variable respecto de la otra, y además podemos determinar la relación de causa entre estas variables, en nuestro estudio las variables serán: La inteligencia emocional con la calidad en el servicio al cliente en una institución financiera de Comas, y las dimensiones que utilizaremos en nuestro trabajo de investigación son: Habilidades, capacidades, relaciones interpersonales, capacidad de respuesta, empatía, orientación al servicio. (Batista , Fernandez, & Hernandez, 2014).

Diseño de la investigación: No Experimental

En cuanto al diseño de la investigación es, no experimental, pues no se crea algún tipo de escenario o situación, sino que son observaciones a escenarios ya existentes que realizan los investigadores, En este tipo de investigación las variables existen y no son modificadas. Con estas variables no se tiene el control de ellas, ni se puede influir en estas, porque solo pueden ser observadas al mismo tiempo que sus efectos. A diferencia que en un experimento el investigador prepara situaciones, individuales o grupales, para que se pueda realizar la investigación en base a un tratamiento, estado o estímulo en determinadas situaciones, para luego poder verificar los efectos de este experimento construido. Asimismo, en la metodología no experimental se va a poder verificar las anomalías que se presenten libremente en cualquier posición en las que se han ido mostrando. En el desarrollo de nuestro trabajo de investigación vamos a utilizar la metodología no experimental porque no ocasionaremos ninguna disposición, solamente vamos a poder examinar circunstancias reales. Esta investigación se va a evaluar las circunstancias que se presentan de forma natural, las cuales son imposibles poder manipularlas.

Enfoque: Cuantitativo

En relación con la naturaleza de la investigación, corresponde al enfoque cuantitativo porque nos ayuda a ver de manera objetiva las interrogantes de nuestra investigación, antes, durante y después de la recolección, y análisis de los datos obtenidos. Por eso se podría decir que este tipo de análisis nos sirve para encontrar las interrogantes para nuestra investigación, para luego responderlas con los datos obtenidos de la investigación. (Batista , Fernandez, & Hernandez, 2014) Por esta razón, se dice que es un método dinámico porque participa de los hechos y también en la interpretación de los resultados. Utilizaremos para nuestra investigación el método cuantitativo, porque podemos utilizar la estadística para el proceso de probatorio de que una persona con inteligencia emocional

puede ser una pieza fundamental para la calidad del servicio al cliente, Una de las características de nuestra investigación utilizando este método es que podemos hacer planteamientos más abiertos que poco a poco se van enfocando a los resultados de la investigación, y así mejorar la gestión de calidad del servicio al cliente en las instituciones financieras de Comas. (Batista , Fernandez, & Hernandez, 2014).

Corte: transversal

Es transversal porque el estudio que realizaremos se hará en una sola fecha, tendrá solo un momento, y según la teoría nos indica que una de sus características es que se puede dar de manera eventual en un tiempo determinado. Nuestra investigación la vamos a desarrollar en un solo día en una de las sedes del Banco de Crédito del Perú que esté ubicada en el distrito de Comas (Batista , Fernandez, & Hernandez, 2014).

Delimitación de la población y muestra.

La población es del distrito de Comas de la ciudad de Lima, su población es de 520 450 según censo del INEI del año 2017, la población de estudio estará constituida por un promedio de 50 personas visitantes del Banco de Crédito del Perú, Comas, agencia España, que acuden de manera diaria al banco a realizar consultas, transacciones y otros.

7 ANÁLISIS DE DATOS

Se ha realizado una muestra a 50 personas por criterio de exclusión.

Selección de los instrumentos cuantitativos y/o cualitativos del proyecto o estudio de mercado.

El instrumento que se ha escogido para estudio de la investigación es la encuesta con las alternativas de la escala de Likert.

Construcción del instrumento de medición

Encuesta a los Clientes del BCP, Comas

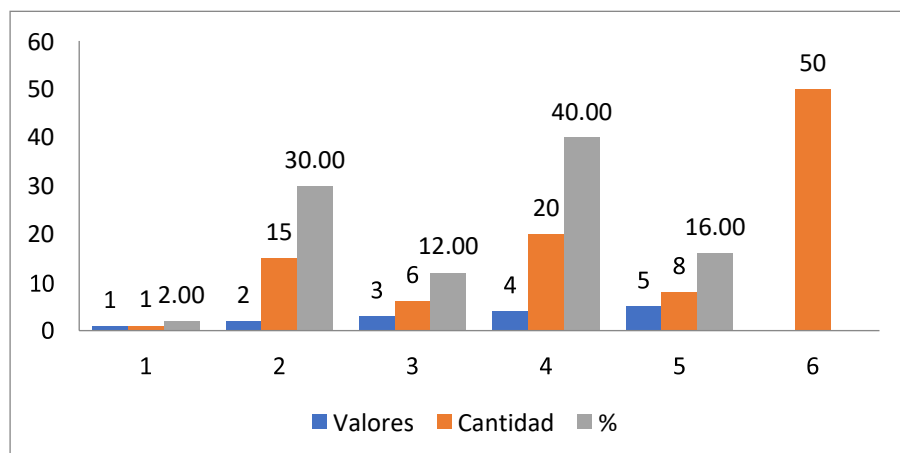
Pregunta 1

1. ¿Cree usted que el tiempo que se tomaron para atenderle fue el adecuado?

Tabla 1: Resumen de procesamiento de datos de la pregunta 1

Valores	Cantidad	%
1	1	2.00
2	15	30.00
3	6	12.00
4	20	40.00
5	8	16.00
	50	

Gráfico 1: Resultado de la pregunta 1



Fuente: Encuesta realizada al Banco de Crédito del Perú, Distrito de Comas
Elaboración: Yanina Asto y Keyla Ayala

Interpretación: De la pregunta 1 se puede decir que 20 personas que son el 40% están de acuerdo con el tiempo que el personal de atención al servicio se han demorado en atenderlos, 8 personas han quedado totalmente de acuerdo y eso es un 16% de la muestra, 6 personas están indecisas eso vendría a ser el 12%, 15 personas están en desacuerdo y de acuerdo a la muestra es el 30% del total de la muestra y 1 personas están totalmente en desacuerdo siendo un 2% de 50 personas.

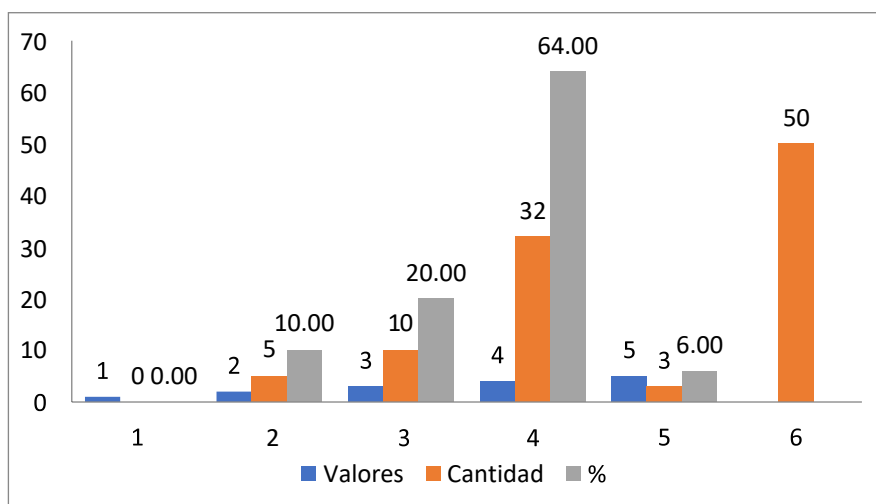
Pregunta 2

2 ¿Cree usted que el personal de servicio tiene los conocimientos suficientes ante cualquier solicitud que presente?

Tabla 2: Resumen de procesamiento de datos de la pregunta 2

Valores	Cantidad	%
1	0	0.00
2	5	10.00
3	10	20.00
4	32	64.00
5	3	6.00
<u>50</u>		

Gráfico 2: Resultado de la pregunta 2



Fuente: Encuesta realizada al Banco de Crédito del Perú, Distrito de Comas
Elaboración: Yanina Asto y Keyla Ayala

Interpretación: De la pregunta 2 se puede decir que 32 personas que son el 64% están de acuerdo y consideran que el personal de servicio tiene conocimientos suficientes ante cualquier solicitud, 3 personas han quedado totalmente de acuerdo y eso es un 6% de la muestra, 10 personas están indecisas eso vendría a ser el 20%, 5 personas están en desacuerdo y de acuerdo a la muestra es el 10% del total de la muestra y 0 personas están totalmente en desacuerdo siendo un 0% de 50 personas.

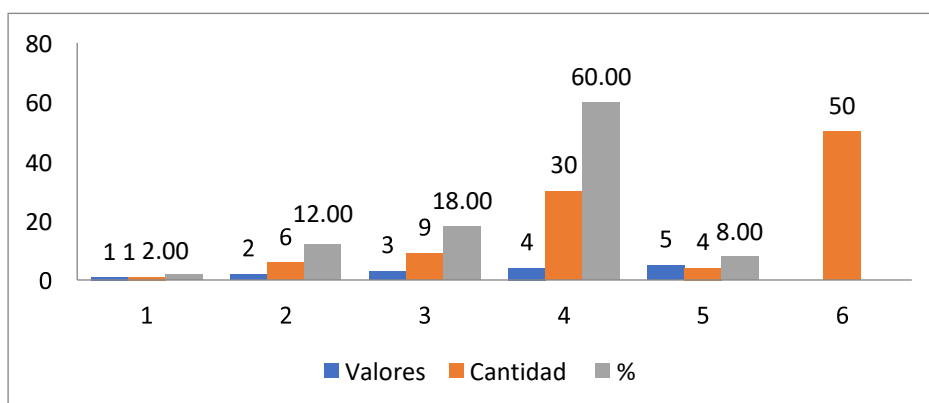
Pregunta 3

3. ¿Cree usted que el personal de servicio cuenta con la capacidad apropiada para atenderlo?

Tabla 3: Resumen de procesamiento de datos de la pregunta 3

Valores	Cantidad	%
1	1	2.00
2	6	12.00
3	9	18.00
4	30	60.00
5	4	8.00
<u>50</u>		

Gráfico 3: Resultado de la pregunta 3



Fuente: Encuesta realizada al Banco de Crédito del Perú, Distrito de Comas
Elaboración: Yanina Asto y Keyla Ayala

Interpretación: De la pregunta 3 se puede decir que 30 personas que son el 60% están de acuerdo que el personal de atención al cliente cuenta con la capacidad apropiada, 4 personas han quedado totalmente de acuerdo y eso es un 8% de la muestra, 9 personas están indecisas eso vendría a ser el 18%, 6 personas están en desacuerdo y de acuerdo a la muestra es el 12% del total de la muestra y 1 personas están totalmente en desacuerdo siendo un 0% de 50 personas.

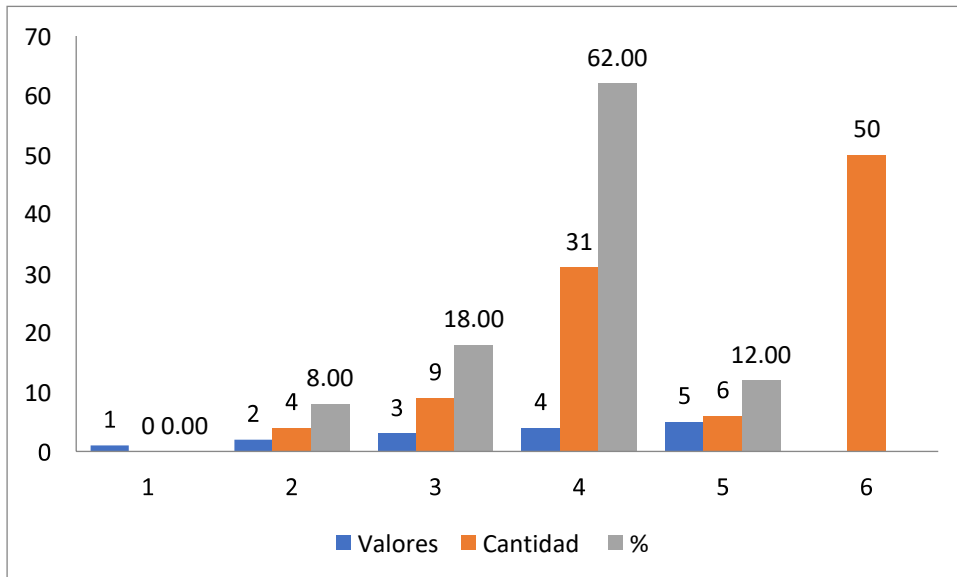
Pregunta 4

4. ¿Cree usted que el personal de servicio absolvió todas sus dudas durante la atención?

Tabla 4: Resumen de procesamiento de datos de la pregunta 04

Valores	Cantidad	%
1	0	0.00
2	4	8.00
3	9	18.00
4	31	62.00
5	6	12.00
<u>50</u>		

Gráfico 4: Resultado de la pregunta 4



Fuente: Encuesta realizada al Banco de Crédito del Perú, Distrito de Comas
Elaboración: Yanina Asto y Keyla Ayala

Interpretación:

De la pregunta 4 se puede decir que 31 personas que son el 62% están de acuerdo con el personal de servicio que absolvió todas sus dudas, 6 personas han quedado totalmente de acuerdo y eso es un 12% de la muestra, 9 personas están indecisas eso vendría a ser el 18%, 4 personas están en desacuerdo y de acuerdo a la muestra es el 8% del total de la muestra y 0 personas están totalmente en desacuerdo siendo un 0% de 50 personas.

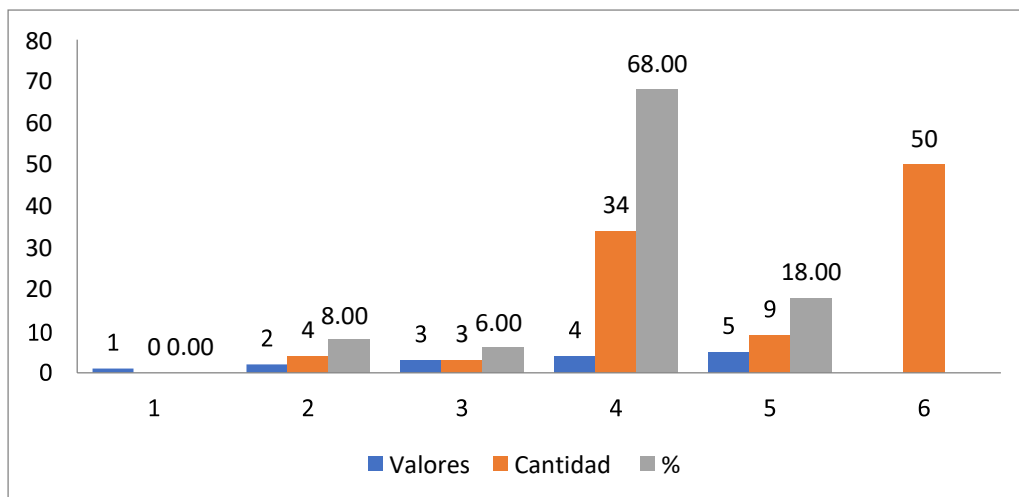
Pregunta 5

5. ¿Cree usted que el personal de servicio se despidió de manera cordial al terminar su atención?

Tabla 5: Resumen de procesamiento de datos de la pregunta 5

Valores	Cantidad	%
1	0	0.00
2	4	8.00
3	3	6.00
4	34	68.00
5	9	18.00
<u>50</u>		

Gráfico 5: Resultado de la pregunta 5



Fuente: Encuesta realizada al Banco de Crédito del Perú, Distrito de Comas
Elaboración: Yanina Asto y Keyla Ayala

Interpretación: De la pregunta 5 se puede decir que 34 personas que son el 68% están de acuerdo con el personal ya que al momento de despedirse fue de manera cordial, 9 personas han quedado totalmente de acuerdo y eso es un 18% de la muestra, 3 personas están indecisas eso vendría a ser el 6%, 4 personas están en desacuerdo y de acuerdo a la muestra es el 8% del total de la muestra y 0 personas están en totalmente en desacuerdo siendo un 0% de 50 personas.

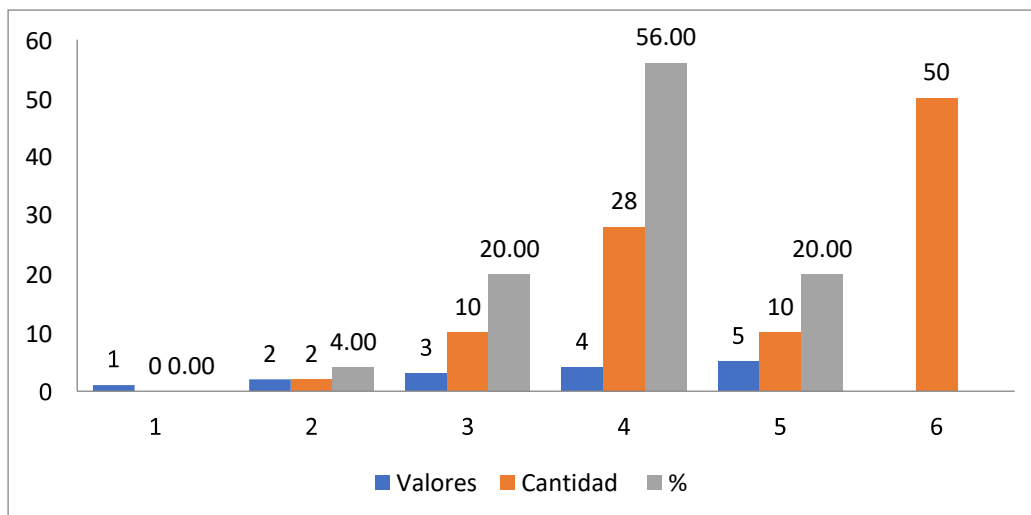
Pregunta 6

6. ¿Me podría indicar si el personal que le atendió demostró actitud positiva hacia la atención brindada?

Tabla 6: Resumen de procesamiento de datos de la pregunta 6

Valores	Cantidad	%
1	0	0.00
2	2	4.00
3	10	20.00
4	28	56.00
5	10	20.00
<u>50</u>		

Gráfico 6: Resultado de la pregunta 6



Fuente: Encuesta realizada al Banco de Crédito del Perú, Distrito de Comas
Elaboración: Yanina Asto y Keyla Ayala

Interpretación: De la pregunta 6 se puede decir que 28 personas que son el 56,0% están de acuerdo con el personal de atención al cliente porque demostró actitud positiva, 10 personas han quedado totalmente de acuerdo y eso es un 20% de la muestra, 10 personas están indecisas eso vendría a ser el 20%, 2 personas están en desacuerdo y de acuerdo a la muestra es el 4% del total de la muestra y 0 personas están totalmente en desacuerdo siendo un 0% de 50 personas.

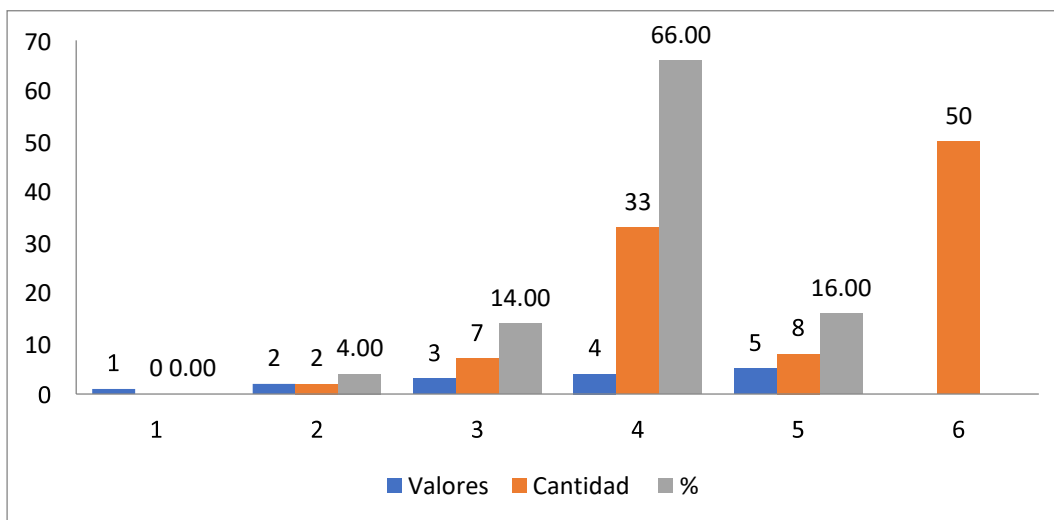
Pregunta 7

7. ¿Me podría indicar si el personal de servicio de atención al cliente que le atendió se mostró servicial durante su atención?

Tabla 7: Resumen de procesamiento de datos de la pregunta 7

Valores	Cantidad	%
1	0	0.00
2	2	4.00
3	7	14.00
4	33	66.00
5	8	16.00
<u>50</u>		

Gráfico 7: Resultado de la pregunta 7



Fuente: Encuesta realizada al Banco de Crédito del Perú, Distrito de Comas
Elaboración: Yanina Asto y Keyla Ayala

Interpretación: De la pregunta 7 se puede decir que 33 personas que son el 66% están de acuerdo con la atención ya que se mostró servicial, 8 personas han quedado totalmente de acuerdo y eso es un 16% de la muestra, 7 personas están indecisas eso vendría a ser el 14%, 2 personas están en desacuerdo y de acuerdo a la muestra es el 4% del total de la muestra y 0 personas están en totalmente en desacuerdo siendo un 0% de 50 personas.

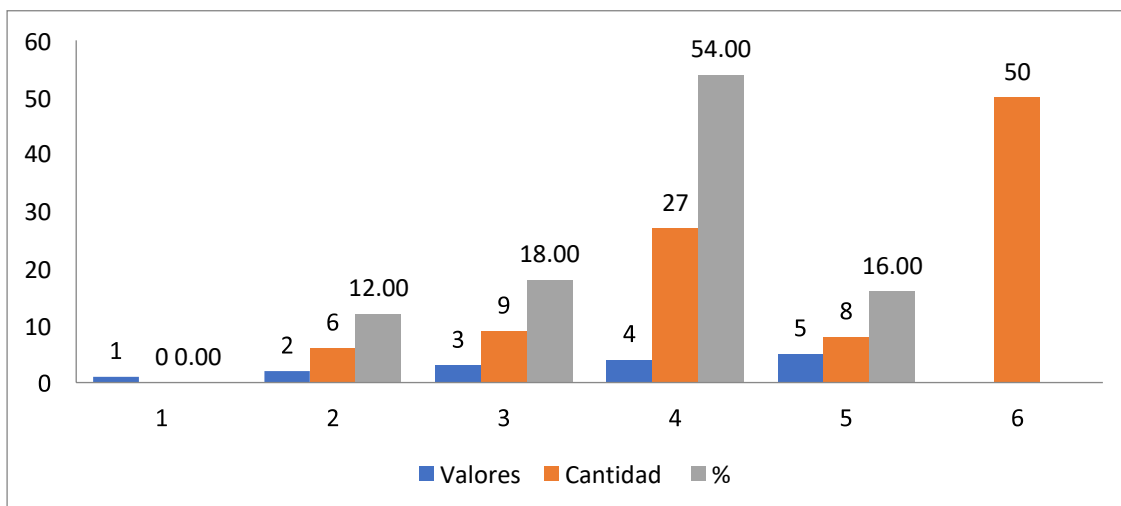
Pregunta 8

8. ¿Cree usted que el personal del Banco de Crédito del Perú requiere de inteligencia emocional para realizar una buena atención?

Tabla 8: Resumen de procesamiento de datos de la pregunta 08

Valores	Cantidad	%
1	0	0.00
2	6	12.00
3	9	18.00
4	27	54.00
5	8	16.00
<u>50</u>		

Gráfico 8: Resultado de la pregunta 8



Fuente: Encuesta realizada al Banco de Crédito del Perú, Distrito de Comas
Elaboración: Yanina Asto y Keyla Ayala

Interpretación: De la pregunta 8 se puede decir que 27 personas que son el 54% están de acuerdo porque consideran que el personal cuenta con inteligencia emocional, 8 personas han quedado totalmente de acuerdo y eso es un 16% de la muestra, 9 personas están indecisas eso vendría a ser el 18%, 6 personas están en desacuerdo y de acuerdo a la muestra es el 12% del total de la muestra y 0 personas están totalmente en desacuerdo siendo un 0% de 50 personas.

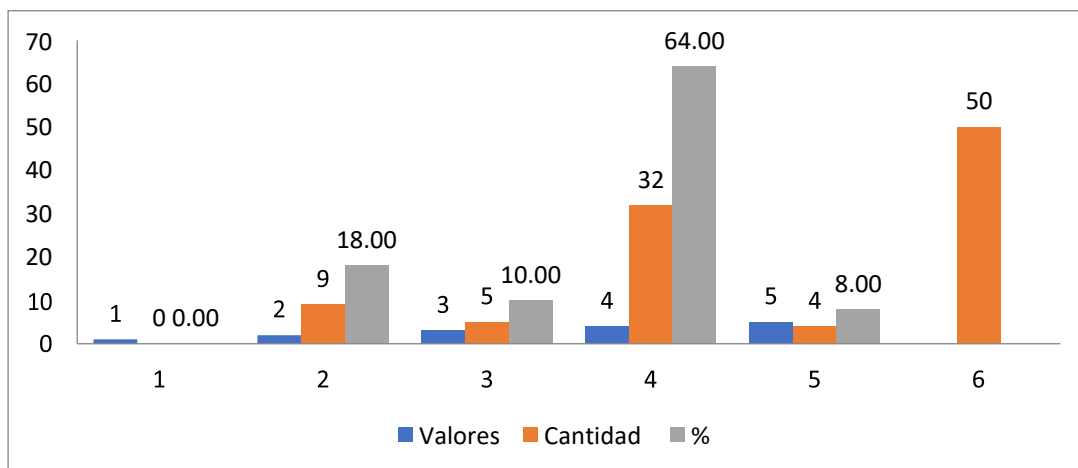
Pregunta 9

9. ¿Me podría indicar si el personal de servicio de atención al cliente le dio una respuesta oportuna a las necesidades de información que usted requirió?

Tabla 9: Resumen de procesamiento de datos de la pregunta 9

Valores	Cantidad	%
1	0	0.00
2	9	18.00
3	5	10.00
4	32	64.00
5	4	8.00
<u>50</u>		

Gráfico 9: Resultado de la pregunta 9



Fuente: Encuesta realizada al Banco de Crédito del Perú, Distrito de Comas
Elaboración: Yanina Asto y Keyla Ayala

Interpretación: De la pregunta 9 se puede decir que 32 personas que son el 64% están de acuerdo porque consideran que el personal le dio una respuesta oportuna, 4 personas han quedado totalmente de acuerdo y eso es un 8% de la muestra, 5 personas están indecisas eso vendría a ser el 10%, 9 personas están en desacuerdo y de acuerdo a la muestra es el 18% del total de la muestra y 0 personas están totalmente en desacuerdo siendo un 0% de 50 personas.

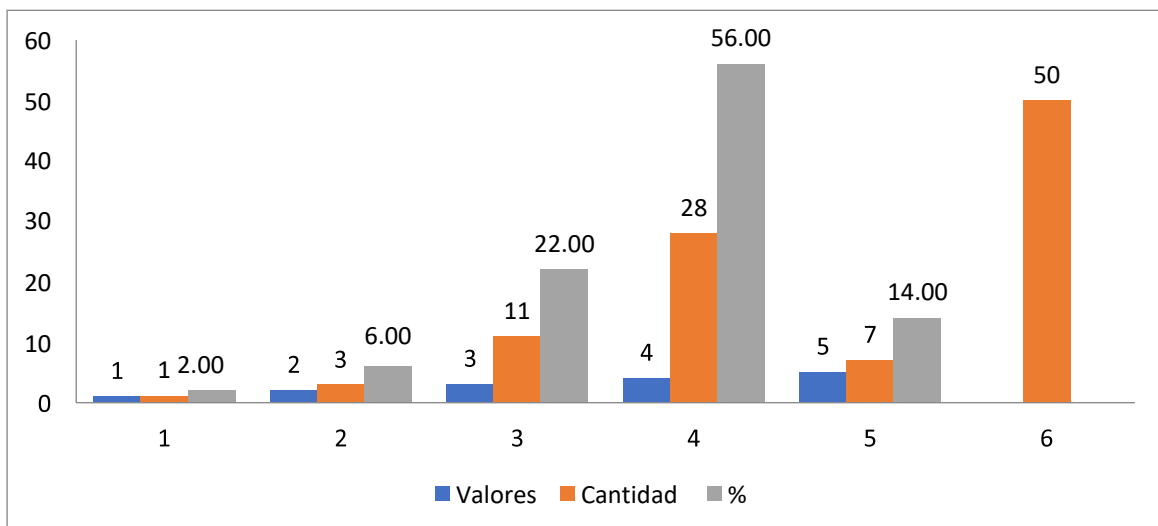
Pregunta 10

10. ¿Me podría indicar si el personal de servicios manifiesta disposición para resolver sus problemas?

Tabla 10: Resumen de procesamiento de datos de la pregunta 10

Valores	Cantidad	%
1	1	2.00
2	3	6.00
3	11	22.00
4	28	56.00
5	7	14.00
<u>50</u>		

Gráfico 10: Resultado de la pregunta 10



Fuente: Encuesta realizada al Banco de Crédito del Perú, Distrito de Comas
Elaboración: Yanina Asto y Keyla Ayala

Interpretación: De la pregunta 10 se puede decir que 28 personas que son el 56% están de acuerdo con el personal de atención ya que muestran disposición para resolver sus problemas, 7 personas han quedado totalmente de acuerdo y eso es un 14% de la muestra, 11 personas están indecisas eso vendría a ser el 22%, 3 personas están en desacuerdo y de acuerdo a la muestra es el 6% del total de la muestra y 0 personas están totalmente en desacuerdo siendo un 0% de 50 personas.

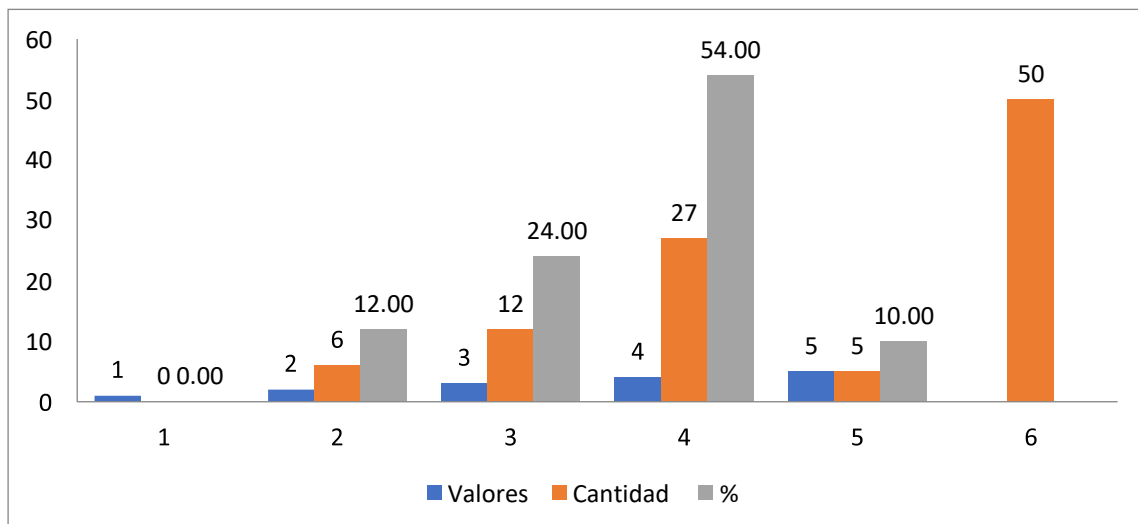
Pregunta 11

11. ¿Me podría decir si el personal de servicios están dispuestos a ayudarlos?

Tabla 11: Resumen de procesamiento de datos de la pregunta 11

Valores	Cantidad	%
1	0	0.00
2	6	12.00
3	12	24.00
4	27	54.00
5	5	10.00
<u>50</u>		

Gráfico 11: Resultado de la pregunta 11



Fuente: Encuesta realizada al Banco de Crédito del Perú, Distrito de Comas
Elaboración: Yanina Asto y Keyla Ayala

Interpretación:

De la pregunta 11 se puede decir que 27 personas que son el 54% están de acuerdo con el personal de atención ya que están dispuestos a ayudarlos, 5 personas han quedado totalmente de acuerdo y eso es un 10% de la muestra, 12 personas están indecisas eso vendría a ser el 24%, 6 personas están en desacuerdo y de acuerdo a la muestra es el 12% del total de la muestra y 0 personas están totalmente en desacuerdo siendo un 0% de 50 personas.

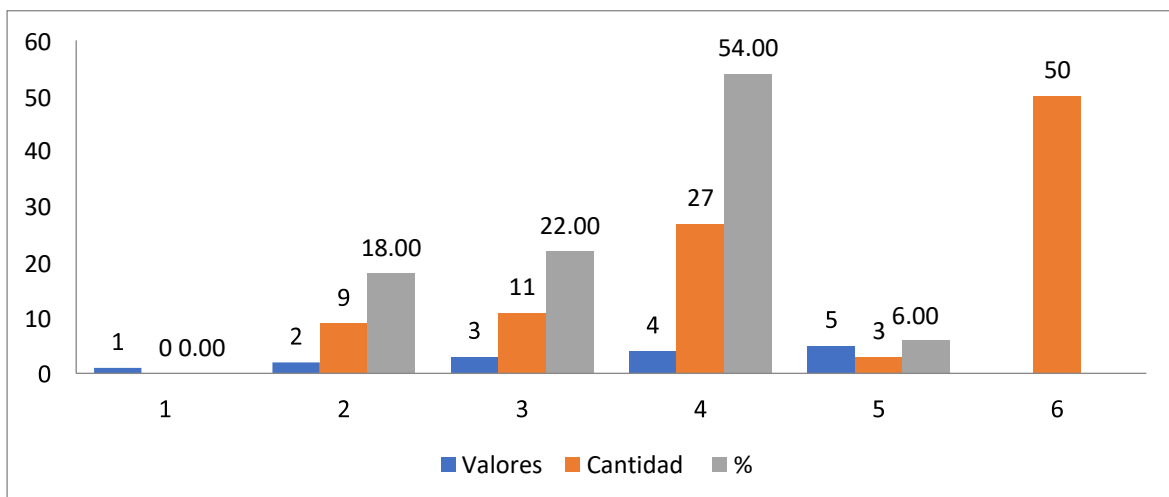
Pregunta 12

12 ¿Considera usted que el personal de servicio al cliente es confiable para que le puedas brindar todos tus datos personales?

Tabla 12: Resumen de procesamiento de datos de la pregunta 12

Valores	Cantidad	%
1	0	0.00
2	9	18.00
3	11	22.00
4	27	54.00
5	3	6.00
<u>50</u>		

Gráfico 12: Resultado de la pregunta 12



Fuente: Encuesta realizada al Banco de Crédito del Perú, Distrito de Comas
Elaboración: Yanina Asto y Keyla Ayala

Interpretación: De la pregunta 12 se puede decir que 27 personas que son el 54% están de acuerdo porque consideran que es confiable para brindar sus datos, 3 personas han quedado totalmente de acuerdo y eso es un 6% de la muestra, 11 personas están indecisas eso vendría a ser el 22%, 9 personas están en desacuerdo y de acuerdo a la muestra es el 18% del total de la muestra y 0 personas están totalmente en desacuerdo siendo un 0% de 50 personas.

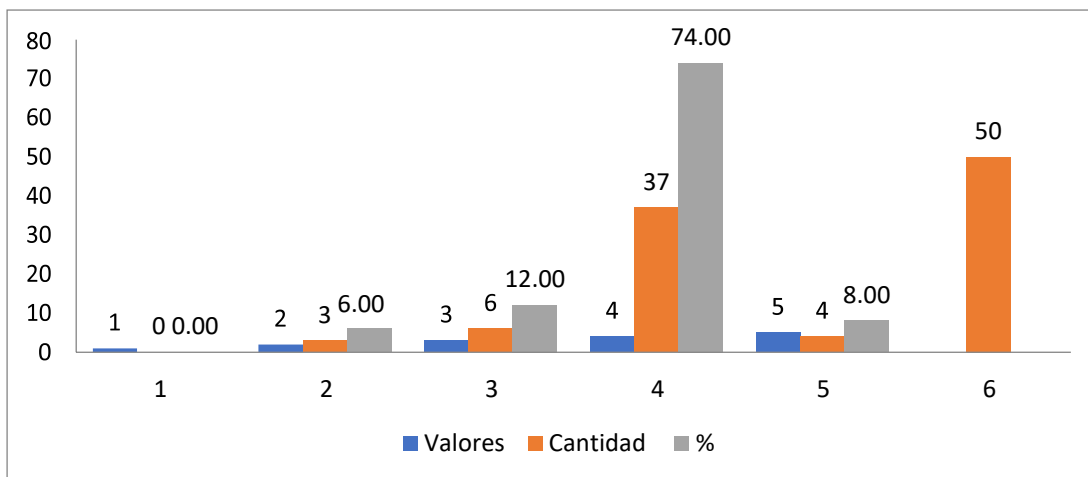
Pregunta 13

13. ¿Me podría indicar si el personal que lo atendió se comunicó de manera adecuada con usted?

Tabla 13: Resumen de procesamiento de datos de la pregunta 13

Valores	Cantidad	%
1	0	0.00
2	3	6.00
3	6	12.00
4	37	74.00
5	4	8.00
<u>50</u>		

Gráfico 13: Resultado de la pregunta 13



Fuente: Encuesta realizada al Banco de Crédito del Perú, Distrito de Comas
Elaboración: Yanina Asto y Keyla Ayala

Interpretación: De la pregunta 13 se puede decir que 37 personas que son el 74% están de acuerdo al momento de la comunicación la cual fue de manera adecuada, 4 personas han quedado totalmente de acuerdo y eso es un 8% de la muestra, 6 personas están indecisas eso vendría a ser el 12%, 3 personas están en desacuerdo y de acuerdo a la muestra es el 6% del total de la muestra y 0 personas están totalmente en desacuerdo siendo un 0% de 50 personas.

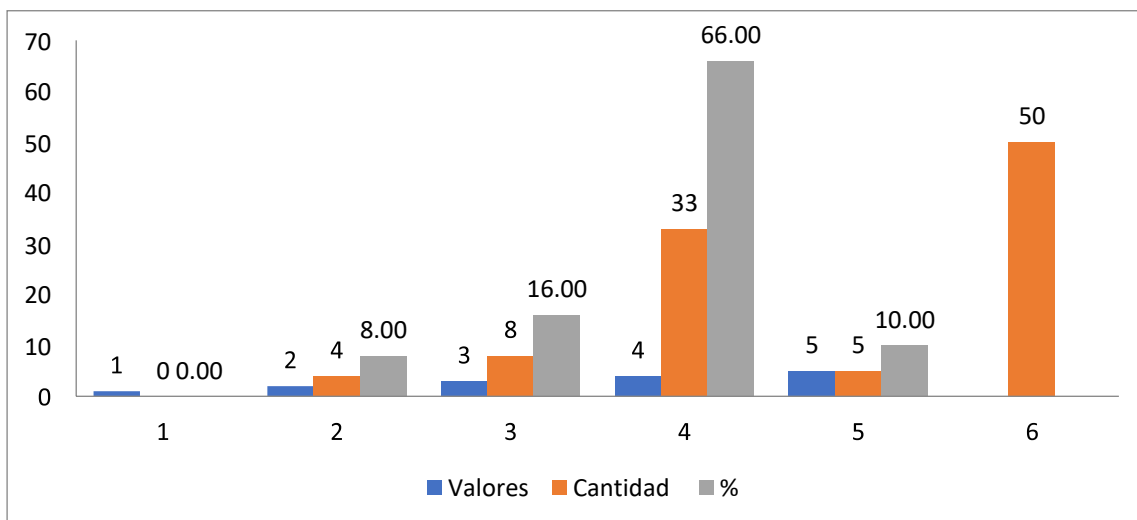
Pregunta 14

14. ¿Me podría decir si el personal de servicios que lo atendió demostró habilidades en el trato para con usted?

Tabla 14: Resumen de procesamiento de datos de la pregunta 14

Valores	Cantidad	%
1	0	0.00
2	4	8.00
3	8	16.00
4	33	66.00
5	5	10.00
<hr/>		
	50	

Gráfico 14: Resultado de la pregunta 14



Fuente: Encuesta realizada al Banco de Crédito del Perú, Distrito de Comas
Elaboración: Yanina Asto y Keyla Ayala

Interpretación: De la pregunta 14 se puede decir que 33 personas que son el 66% están de acuerdo al momento de la atención porque demostró habilidades, 5 personas han quedado totalmente de acuerdo y eso es un 10% de la muestra, 8 personas están indecisas eso vendría a ser el 16%, 4 personas están en desacuerdo y de acuerdo a la muestra es el 8% del total de la muestra y 0 personas están totalmente en desacuerdo siendo un 0% de 50 personas.

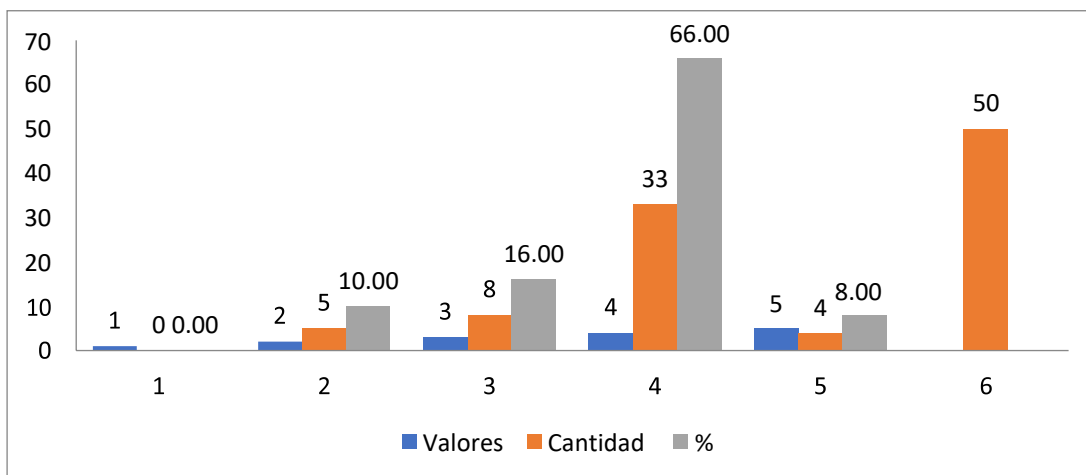
Pregunta 15

15. ¿Me podría decir, en su opinión si el personal de servicios que lo atendió cuenta con el conocimiento adecuado?

Tabla 15: Resumen de procesamiento de datos de la pregunta 15

Valores	Cantidad	%
1	0	0.00
2	5	10.00
3	8	16.00
4	33	66.00
5	4	8.00
<u>50</u>		

Gráfico 15: Resultado de la pregunta 15



Fuente: Encuesta realizada al Banco de Crédito del Perú, Distrito de Comas
Elaboración: Yanina Asto y Keyla Ayala

Interpretación: De la pregunta 15 se puede decir que 33 personas que son el 66% están de acuerdo ya que el personal de atención al cliente cuenta con conocimiento adecuado, 4 personas han quedado totalmente de acuerdo y eso es un 8% de la muestra, 8 personas están indecisas eso vendría a ser el 16%, 5 personas están en desacuerdo y de acuerdo a la muestra es el 10% del total de la muestra y 0 personas están totalmente en desacuerdo siendo un 0% de 50 personas.

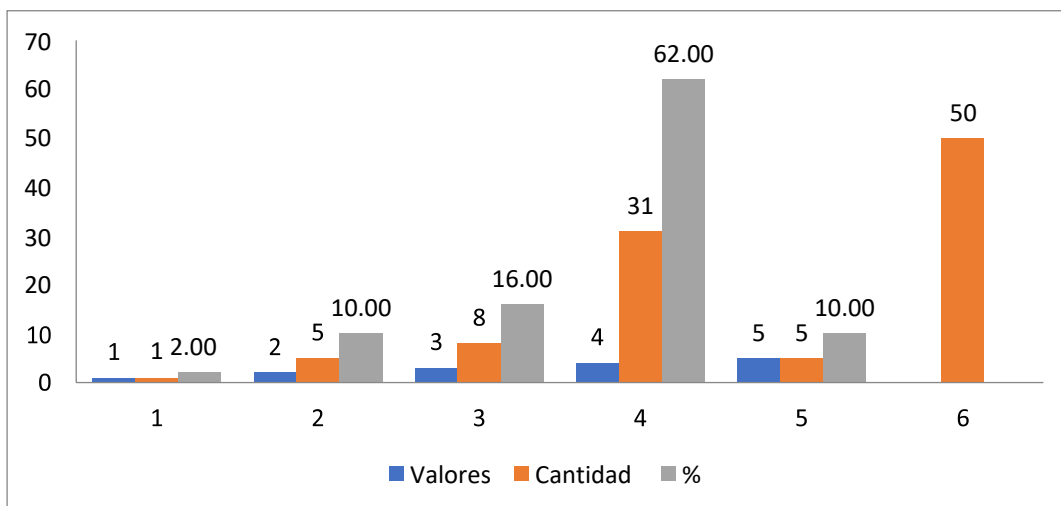
Pregunta 16

16. ¿Cree usted que el personal de servicio al cliente mostro interés en resolver su requerimiento?

Tabla 16: Resumen de procesamiento de datos de la pregunta 16

Valores	Cantidad	%
1	1	2.00
2	5	10.00
3	8	16.00
4	31	62.00
5	5	10.00
<u>50</u>		

Gráfico 16: Resultado de la pregunta 16



Fuente: Encuesta realizada al Banco de Crédito del Perú, Distrito de Comas
Elaboración: Yanina Asto y Keyla Ayala

Interpretación: De la pregunta 16 se puede decir que 31 personas que son el 62% están de acuerdo con el personal de atención al cliente porque mostro interés el resolver su requerimiento, 5 personas han quedado totalmente de acuerdo y eso es un 10% de la muestra, 8 personas están indecisas eso vendría a ser el 16%, 5 personas están en desacuerdo y de acuerdo a la muestra es el 10% del total de la muestra y 1 personas están totalmente en desacuerdo siendo un 2% de 50 personas.

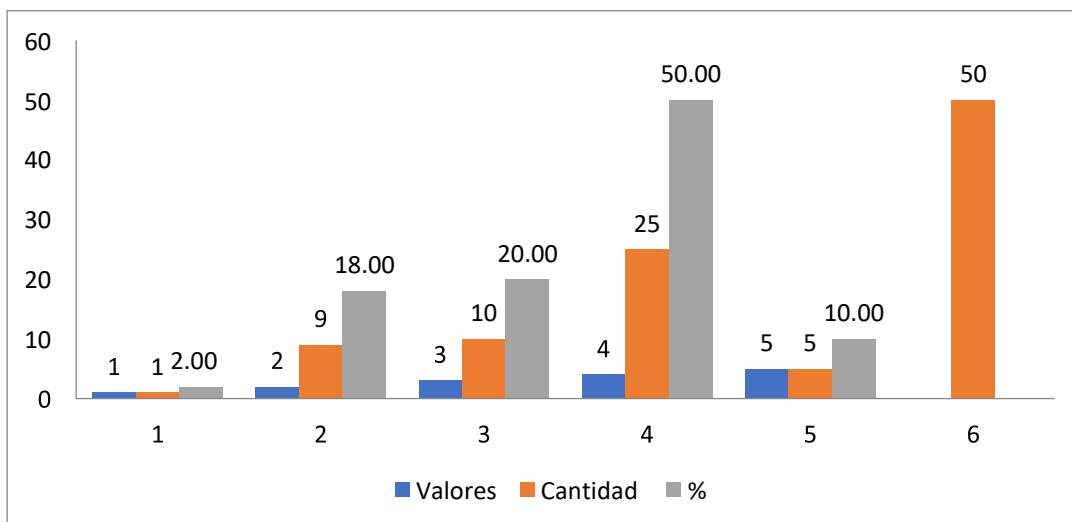
Pregunta 17

17. ¿Cree usted que el personal se encuentra capacitado para resolver cualquier consulta, reclamo o queja?

Tabla 17: Resumen de procesamiento de datos de la pregunta 17

Valores	Cantidad	%
1	1	2.00
2	9	18.00
3	10	20.00
4	25	50.00
5	5	10.00
<u>50</u>		

Gráfico 17: Resultado de la pregunta 17



Fuente: Encuesta realizada al Banco de Crédito del Perú, Distrito de Comas
Elaboración: Yanina Asto y Keyla Ayala

Interpretación: De la pregunta 17 se puede decir que 25 personas que son el 50% están de acuerdo con el personal de atención al cliente porque se encuentra capacitado para resolver cualquier consulta, reclamo o queja, 5 personas han quedado totalmente de acuerdo y eso es un 10% de la muestra, 10 personas están indecisas eso vendría a ser el 20%, 9 personas están en desacuerdo y de acuerdo a la muestra es el 18% del total de la muestra y 1 personas están totalmente en desacuerdo siendo un 2% de 50 personas.

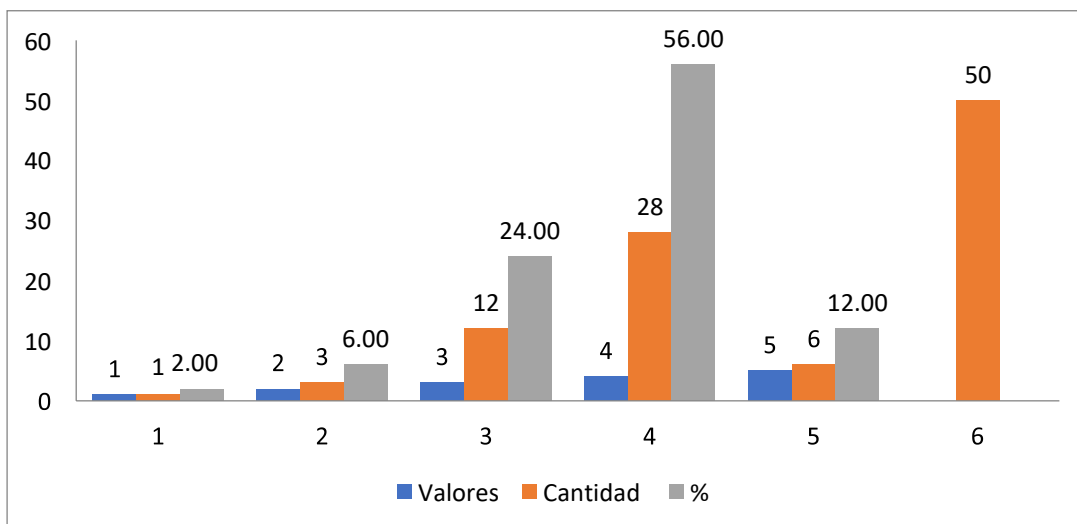
Pregunta 18

18. ¿Me podría indicar si está conforme con el servicio del personal de servicio al cliente?

Tabla 18: Resumen de procesamiento de datos de la pregunta 18

Valores	Cantidad	%
1	1	2.00
2	3	6.00
3	12	24.00
4	28	56.00
5	6	12.00
<u>50</u>		

Gráfico 18: Resultado de la pregunta 18



Fuente: Encuesta realizada al Banco de Crédito del Perú, Distrito de Comas
Elaboración: Yanina Asto y Keyla Ayala

Interpretación: De la pregunta 18 se puede decir que 28 personas que son el 56% están de acuerdo porque se encuentran conforme con el personal de atención al cliente, 6 personas han quedado totalmente de acuerdo y eso es un 12% de la muestra, 12 personas están indecisas eso vendría a ser el 24%, 3 personas están en desacuerdo y de acuerdo a la muestra es el 6% del total de la muestra y 1 personas están totalmente en desacuerdo siendo un 2% de 50 personas.

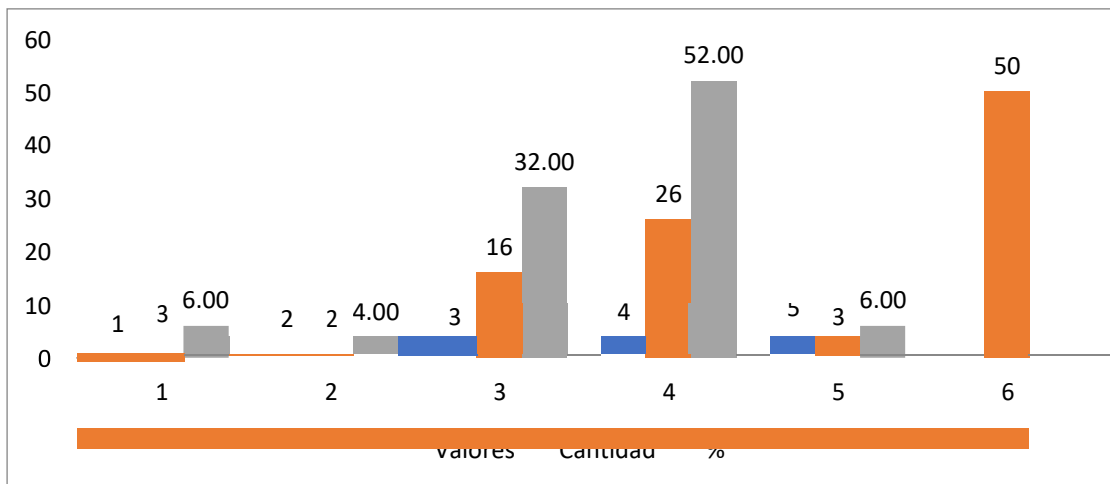
Pregunta 19

19. ¿Me podría decir si volvería a adquirir los servicios de Banco de Crédito del Perú?

Tabla 19: Resumen de procesamiento de datos de la pregunta 19

Valores	Cantidad	%
1	3	6.00
2	2	4.00
3	16	32.00
4	26	52.00
5	3	6.00
<u>50</u>		

Gráfico 19: Resultado de la pregunta 19



Fuente: Encuesta realizada al Banco de Crédito del Perú, Distrito de Comas
Elaboración: Yanina Asto y Keyla Ayala

Interpretación: De la pregunta 19 se puede decir que 26 personas que son el 52% están de acuerdo de volver adquirir el servicio, 3 personas han quedado totalmente de acuerdo y eso es un 6% de la muestra, 16 personas están indecisas eso vendría a ser el 32%, 2 personas están en desacuerdo y de acuerdo a la muestra es el 4% del total de la muestra y 3 personas están totalmente en desacuerdo siendo un 6% de 50 personas.

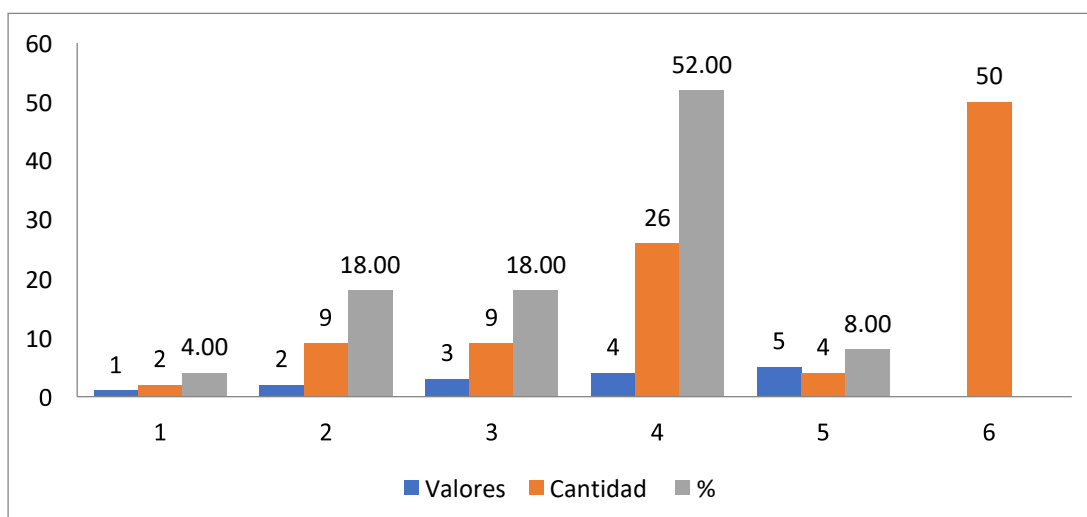
Pregunta 20

20. ¿Me podría decir si la calidad de servicio en el Banco de Crédito del Perú fue mejor de lo esperado?

Tabla 20: Resumen de procesamiento de datos de la pregunta 20

Valores	Cantidad	%
1	2	4.00
2	9	18.00
3	9	18.00
4	26	52.00
5	4	8.00
<u>50</u>		

Gráfico 20: Resultado de la pregunta 20



Fuente: Encuesta realizada al Banco de Crédito del Perú, Distrito de Comas
Elaboración: Yanina Asto y Keyla Ayala

Interpretación: De la pregunta 20 se puede decir que 26 personas que son el 52% están de acuerdo con la calidad de servicio considera que fue mejor de lo esperado, 4 personas han quedado totalmente de acuerdo y eso es un 8% de la muestra, 9 personas están indecisas eso vendría a ser el 18%, 9 personas están en desacuerdo y de acuerdo a la muestra es el 18% del total de la muestra y 2 personas están totalmente en desacuerdo siendo un 4% de 50 personas.

7.1 CONFIABILIDAD Y VALIDEZ DE LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN

De las 50 encuestas realizadas el grado de fiabilidad según el alfa de Cronbach es 0.967.

Tabla 21. Grado de Fiabilidad del Alfa de Cronbach.

RESUMEN DE PROCESAMIENTO DE CASOS			
		N	%
Casos	Válido	50	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	50	100,0

Fuente: Encuesta realizada al Banco de Crédito del Perú, Distrito de Comas
Elaboración: Yanina Asto y Keyla Ayala

Tabla 22. Alfa de Cronbach

ESTADÍSTICAS DE FIABILIDAD	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,967	20

Fuente: Encuesta realizada al Banco de Crédito del Perú, Distrito de Comas
Elaboración: Yanina Asto y Keyla Ayala

7.2 CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS

7.2.1 HIPÓTESIS GENERAL

La inteligencia emocional si influye en la calidad del servicio al cliente en una institución financiera de Comas, 2019

H₁ = La inteligencia emocional si influye en la calidad del servicio al cliente en una institución financiera de Comas, 2019

H₀ = La inteligencia emocional no influye en la calidad del servicio al cliente en una institución financiera de Comas, 2019

CORRELACIONES DE SPEARMAN

Tabla 23. Tabla Cruzada de la Variable I y la Variable II

CORRELACIONES			V1	V2
Rho de Spearman	V1	Coefficiente de correlación	1,000	,856**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	V2	Coefficiente de correlación	,856**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

Fuente: Encuesta realizada al Banco de Crédito del Perú, Distrito de Comas
Elaboración: Yanina Asto y Keyla Ayala

VALIDACIÓN DE LA HIPÓTESIS GENERAL

Para realizar la validación de la hipótesis para esta investigación se utiliza la fórmula estadística de Rho Spearman, porque nos permite medir los resultados del cuestionario, y estos resultados nos permiten conocer si hay relación o no hay relación entre las variables de estudio.

Tabla 24. La fórmula de Rho Spearman

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum_{i=1}^n D_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

Donde:

r_s = Coeficiente de correlación por rangos de Spearman

d = Diferencia entre los rangos (X menos Y)

n = Número de datos

Pero en nuestra investigación hemos utilizado el SPSS, y nos dio los siguientes resultados:

El Coeficiente de Rho Spearman es 0,856 y de acuerdo al baremo de estimación de la correlación de Spearman, hay una correlación alta, y el nivel de significancia 0,000 es menor al estimado de 0,05, esto nos quiere decir que se rechaza el H_0 y se acepta el H_1 , que nos indica que si hay relación entre las variables.

Constatación:

De los resultados obtenidos, el valor de P es ($0,000 < 0,05$), por lo que aceptamos la hipótesis alternativa y rechazamos la hipótesis nula, llegando a la conclusión de que “La inteligencia emocional si influye en la calidad del servicio al cliente en una institución financiera de Comas, 2019”

7.2.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICA

HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1

Las habilidades influye con la capacidad de respuesta de los trabajadores de una institución financiera de Comas, 2019

H₁ = Las habilidades si influyen con la capacidad de respuesta de los trabajadores de una institución financiera de Comas, 2019

H₀ = Las habilidades no influyen con la capacidad de respuesta de los trabajadores de una institución financiera de Comas, 2019.

Tabla 25. Coeficiente de Rho Spearman

CORRELACIONES				
			V1D1H	V2D1H
Rho de Spearman	V1D1H	Coefficiente de correlación	1,000	,756**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	V2D1H	Coefficiente de correlación	,756**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

Fuente: Encuesta realizada al Banco de Crédito del Perú, Distrito de Comas
Elaboración: Yanina Asto y Keyla Ayala

El Coeficiente de Rho Spearman es 0,756 y de acuerdo al baremo de estimación de la correlación de Spearman, hay una correlación alta, y el nivel de significancia 0,000 es menor al estimado de 0,05, esto nos quiere decir que se rechaza el H₀ y se acepta el H₁, que nos indica que si hay relación entre las variables.

HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2

Las capacidades influyen con la empatía de los trabajadores de una institución financiera de Comas, 2019

H₁ = Las capacidades si influyen con la empatía de los trabajadores de una institución financiera de Comas, 2019

H₀ = Las capacidades no influyen con la empatía de los trabajadores de una institución financiera de Comas, 2019

Tabla 26, Coeficiente de Rho Spearman

CORRELACIONES				
			VID3H	V2D2H
Rho de Spearman	VID3H	Coefficiente de correlación	1,000	,621**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	V2D2H	Coefficiente de correlación	,621**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

Fuente: Encuesta realizada al Banco de Crédito del Perú, Distrito de Comas
Elaboración: Yanina Asto y Keyla Ayala

El Coeficiente de Rho Spearman es 0,621 y de acuerdo al baremo de estimación de la correlación de Spearman, hay una correlación alta, y el nivel de significancia 0,000 es menor al estimado de 0,05, esto nos quiere decir que se rechaza el H₀ y se acepta el H₁, que nos indica que si hay relación entre las variables.

HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3

Las relaciones interpersonales influyen con la orientación al servicio de los trabajadores de una institución financiera de Comas, 2019

H₁ = Las relaciones interpersonales si influyen con la orientación al servicio de los trabajadores de una institución financiera de Comas, 2019

H₀ = Las relaciones interpersonales no influyen con la orientación al servicio de los trabajadores de una institución financiera de Comas, 2019

Tabla 27. Coeficiente de Rho Spearman

CORRELACIONES			V1D4H	V2D4H
Rho de Spearman	V1D4H	Coefficiente de correlación	1,000	,736**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	V2D4H	Coefficiente de correlación	,736**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

Fuente: Encuesta realizada al Banco de Crédito del Perú, Distrito de Comas
 Elaboración: Yanina Asto y Keyla Ayala

El Coeficiente de Rho Spearman es 0,736 y de acuerdo al baremo de estimación de la correlación de Spearman, hay una correlación alta, y el nivel de significancia 0,000 es menor al estimado de 0,05, esto nos quiere decir que se rechaza el H_0 y se acepta el H_1 , que nos indica que si hay relación entre las variables.

7.3 SINTESIS

La inteligencia emocional es una habilidad mental, que tienen algunas personas para comprender el entorno de los demás, incide en aspectos como la satisfacción al cliente, el desempeño laboral, por tal motivo se debe mejorar las habilidades emocionales del personal, para que se pueda contar con personal competente y de esta manera generar liderazgo transformacional para mejorar el rendimiento, efectividad y otros procesos relacionados con el desempeño laboral y personal. La empatía es una de las características de las personas que poseen inteligencia emocional, así como también las relaciones interpersonales, todo esto se debe cultivar desde la niñez, debemos de cultivar sentimientos de bienestar para con los demás, así mismo se ve la relación que tiene la inteligencia emocional con los comportamientos socialmente responsables, los cuales son los que los profesionales de hoy requieren para que sean profesionales

exitosos mañana.

7.4 DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

Nuestra investigación medirá la validación de la hipótesis en base a los antecedentes mencionados para determinar el grado de relación entre cada variable.

Inteligencia emocional y Calidad del servicio al cliente

La hipótesis general, nos indica que, si hay relación entre estas dos variables que son la inteligencia emocional y la calidad del servicio al cliente en una institución financiera de Comas, 2019, dado que, según los resultados del coeficiente de correlación de Rho de Spearman, estas variables tienen un nivel de correlación positiva del 85,60%, lo cual es considerado como alta, y que si hay influencia de la inteligencia emocional con la calidad del servicio al cliente.

Es así que este resultado nos hace ver que la investigación realizada por Gardner (1995), donde dice que las personas que tienen más de dos habilidades o inteligencias pueden resolver problemas en áreas específicas de acuerdo al ámbito de aplicación, en esta investigación se aplicaría el uso de la inteligencia emocional en la calidad del servicio al cliente.

Así mismo Sternberg (1998), en su investigación nos indica que en una organización exitosa se requiere contar con personal que cuente con cualidades de coeficiente emocional, y que además debe contar con habilidades como la empatía, ser sensiblemente inteligente en lo racional y emocional.

Las habilidades influyen con la capacidad de respuesta de los trabajadores de una institución financiera de Comas, 2019

Respecto a la hipótesis específica 1, aquí nos indica que si existe relación entre estas dos variables que son la habilidad y capacidad, dado que según los resultados del coeficiente de correlación de Rho de Spearman, estas variables tienen un nivel de

correlación positiva del 75,60 % , lo cual es considerado como alta, la influencia de las habilidades con la capacidad de respuesta en una institución financiera de Comas, 2019; Hoffman & Bateston (2012) nos dice que un personal que brinda una buena capacidad de respuesta da a notar que cuenta con buen nivel de preparación de la empresa para que el personal pueda brindar un excelente servicio, y para el puesto de atención al cliente se requiere contar con personal que cuente con habilidades y una buena capacitación para que se pueda desempeñar bien atendiendo al cliente.

Las capacidades influyen con la empatía de un trabajador de una institución financiera de Comas, 2019

Respecto a la hipótesis específica 2, aquí las variables que se abordan en esta hipótesis nos indica que si existe relación entre estas dos variables las capacidades y la empatía, dado que según los resultados del coeficiente de correlación de Rho de Spearman, estas variables tienen un nivel de correlación positiva del 62.10%, lo cual es considerado como alta y que si hay influencia en la capacidad de respuesta con la empatía en una institución financiera Comas, 2019; Cottle (1991), nos dice que las personas empáticas son las que tienen la capacidad de ponerse en el lugar de otra persona, además de conocer cómo piensa y siente.

Las Relaciones interpersonales influyen con la orientación al servicio de un trabajador de una institución financiera de Comas, 2019

Respecto a la hipótesis específica 3, aquí las variables que se abordan en esta hipótesis nos indica que, si existe relación entre estas dos variables las relaciones interpersonales y la orientación al servicio, dado que, según los resultados del coeficiente de correlación de Rho de Spearman, estas variables tienen un nivel de correlación positiva del 73,60%, lo cual es considerado como alta y que si hay influencia en las relaciones interpersonales y la orientación al servicio en una institución financiera Comas, 2019;

Molinier (2001), nos dice que la orientación al servicio es buscar tener esa relación de confianza con el cliente, y para lograr eso tenemos que tener buenas relaciones interpersonales.

8 CONCLUSIONES

Tras realizar el presente estudio y analizar los resultados obtenidos, decimos que:

1. Esta investigación se realizó para poder describir cómo influye la inteligencia emocional en la calidad del servicio al cliente en una institución financiera de Comas, 2019 y del resultado de los cuestionarios se obtiene un 85.6% de aprobación para la hipótesis alterna: La inteligencia emocional si influye en la calidad del servicio al cliente en una institución financiera de Comas, 2019. Por lo tanto, se puede decir que la inteligencia emocional es esencial para el personal de servicio al cliente, porque permitirá a la empresa destacar en su calidad de servicio, de esta manera podemos deducir que gracias a ello tendremos a los clientes satisfechos con la atención recibida. Esto nos ayudara a tener más clientes.
2. También podemos decir según las variables obtenidas tiene una correlación alta como nos muestra la Tabla N°25, que es 0,756 esto nos indica que las habilidades que posee el trabajador de la empresa si se relaciona con la capacidad de respuesta que brinda el empleado hacia los clientes, porque a través de ello se podrá obtener resultados positivos y financieros en una organización.
3. Tercera conclusión se llegó a concretar que si tiene una correlación alta según observamos en la tabla N°26 que nos da un resultado de 0.621 por lo que podemos identificar que el personal de atención al cliente

tiene las capacidades suficientes para desempeñarse en su trabajo esto permitirá que el trabajador se muestre con empatía hacia los demás, de esta manera va a generar un beneficio para la empresa, como en su productividad aumentara.

4. Como cuarta conclusión podemos precisar que las variables obtenidas tienen una correlación alta por lo que podemos verificar en la tabla N° 27 que nos muestra un resultado de 0.736 esto quiere decir que el personal de atención al cliente si cuenta con relaciones interpersonales ya que se relacionan con la orientación al cliente, esto llevara a la empresa a obtener buenos resultados. De esta manera los trabajadores podrán aumentar su productividad y se encontrarán satisfechos por su trabajo.

9 RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la entidad financiera de comas, 2019, que para poder contar con un personal con buena inteligencia emocional realice de manera constante una integración entre los trabajadores, teniendo en cuenta que ya cuentan con una que está ubicada en la cede de la molina, esto va a permitir que los trabajadores se encuentren motivados para realizar una buena atención al cliente, teniendo como resultado una buena calidad de servicio, lo cual ayudara a la empresa poder tener los clientes satisfechos, Asimismo los trabajadores se sentirán motivados en realizar bien sus labores.
2. Esta investigación nos sirve para describir cómo es la influencia de la inteligencia emocional en la calidad del servicio al cliente en una institución financiera de Comas, 2019, por lo tanto, recomendamos

que dentro del perfil para el puesto de trabajo de atención al cliente en una institución financiera deba contar con la habilidad innata o adquirida de inteligencia emocional, para que de esta manera los clientes gocen de una atención de calidad y estén satisfechos. Se debe considerar importante esta recomendación porque el personal del servicio al cliente son los primeros en dar la cara a los clientes, son la imagen de la institución para la cual laboran.

3. Mejorar los procesos de reclutamiento y selección dentro de las organizaciones, para que pueda haber resultados positivos para la empresa.
4. Mejorar el compromiso de los trabajadores, ya que tenemos pocas posibilidades que los mismos trabajadores nos comenten sus problemas, por lo tanto, debemos considerar tener un buzón de sugerencias anónimas o realizar una encuesta sobre el compromiso de los empleados para ver que los motiva y de esta manera ayudara que los clientes tengan una excelente experiencia al momento de su atención.
5. Por último, podemos indicar que el crecimiento personal y profesional de los trabajadores es fundamental porque permitirá enfrentar nuevos retos que se les asignen y podrá ir ganando seguridad de el mismo, asimismo la empresa debe haber igualdad de oportunidades para todos los trabajadores, esto hará que se sientan valorados y tener confianza dentro de la empresa.

10 BIBLIOGRAFÍA

- Association American Marketing. (1985). AMA approves new definition. Marketing News,.,
Association American Marketing.
- Association American Marketing. (1985). AMA approves new definition. Marketing News,.,
Association American Marketing.
- Batista , L., Fernandez, P., & Hernandez, C. (2014). *Metodología de la Investigación.*
- Belloso, R. (2013-2014). Éxito gerencial e inteligencia social en gerentes de elites corporativas. *COEPTUM revista electrónica de gerencia empresarial*, 2, 11.
- Blanco, A. (2015). *Atención al cliente.* Madrid.
- Caicedo Monserrate, D. L., Parrales Carvajal, V. M., & Bastidas Arbelaez, T. Z. (2019). *La ética en el proceso de formación profesional de contadores para la presentación de resultados de auditoría.* Babahoyo: Opuntia Brava. Obtenido de <http://opuntiabrava.ult.edu.cu/index.php/opuntiabrava/article/view/878>
- Cottle, D. (1991). *El servicio centrado en el cliente.* España.
- Curiel, S. (2010). La unidad de inteligencia empresarial, la toma de decisiones y su impacto emocional. *Revista de Arquitectura e Ingeniería*, 4(1).
- Fernández, J. (2004). *Finanzas y ética, la dimensión moral de actividad financiera y el gobierno corporativo.* Universidad Pontificia Comillas, Madrid.
- Gardner, H. (1995). *Inteligencias múltiples: La teoría en la práctica.* Barcelona: Paidós.
- Gardner, H. (1995). *Inteligencias múltiples: La teoría en la práctica.*
- Goleman, D. (1995). *Inteligencia Emocional.*
- Gutiérrez Pulido, H. (2010). *Calidad total y productividad.*
- Hernandez, R. (2010). *Metodología de la Investigación.* Mexico.
- Hoffman, D., & Bateston, J. (2012). *Marketing de Servicios: Conceptos, estrategias y casos.* Cengage Learning,.

- Kotler, P. (1991). *Marketing Management: Analysis Planning and Control*, Englewood Cliff.
- Liza, C., & Siancas, C. (2016). *Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente en una Entidad Bancaria de Trujillo*. Trujillo.
- Martínez, R., & Rodríguez, S. (2015). *La inteligencia emocional y sus relaciones con el proceso directivo en el contexto empresarial, Ingeniería industrial*.
- Molinier, C. (2001). Calidad de Servicio y Satisfacción del cliente. *Revista de Psicología del trabajo y de las organizaciones*, 17, 233.
- Oliver, R. (1997). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Customer*. New York: Editorial McGraw-Hill.
- Segura, G., Sánchez, R., & Caicedo, C. (2017). *La dinámica de las inteligencias emocionales en la era global. Una visión de hermenéutica analógica aplicada a dos contextos México y España*. Universidad Autónoma del Estado de México.
- Sternberg, R. (1998). *Motivación e Inteligencias*.
- Sternberg, R. (2000). *Handbook of Intelligence*. New York: Cambridge University Press.
- Tschohl, J. (2014). *Servicio al cliente: El arma secreta de la empresa que alcanza la excelencia*.
- Valdunciel, L., Flores, M., & Miguel, J. (2007). Análisis de la Calidad de Servicio que prestas las Entidades Bancarias y su repercusión en la satisfacción del cliente del cliente y la lealtad hacia la Entidad. 85.
- Viera Castillo, D., Hicil, R., & Orozco, A. (2007). *Validación de un instrumento de medición de la calidad del servicio bancarios*.
- Villa, M. (2013). Inteligencia Emocional aplicado en las organizaciones. *Revista Questionar*, volumen 1, 87.
- Zeithaml, V., & Bitner, M. (2002). *Marketing de servicios* (Segunda ed.). México: McGraw-Hill Interamericana.

11 ANEXOS

11.1 INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

N°	Preguntas	Totalment	De	Indeciso	En	Totalment e en
		1	2	3	4	5
1	¿Cree usted que el tiempo que se tomaron para atenderle fue el adecuado?					
2	2. ¿Cree usted que el personal de servicio tiene los conocimientos suficientes ante cualquier solicitud que presente?					
3	¿Cree usted que el personal de servicio cuenta con la capacidad apropiada para atenderlo?					
4	¿Cree usted que el personal de servicio absolvió todas sus dudas durante la atención?					
5	¿Cree usted que el personal de servicio se despidió de manera cordial al terminar su atención?					

6	<p>¿Me podría indicar si el personal que le atendió demostró actitud positiva hacia la atención brindada?</p>					
7	<p>¿Me podría indicar si el personal de servicio de atención al cliente que le atendió se mostró servicial durante su atención?</p>					
8	<p>¿Cree usted que el personal del Banco de Crédito del Perú requiere de inteligencia emocional para realizar una buena atención?</p>					
9	<p>¿Me podría indicar si el personal de servicio de atención al cliente le dio una respuesta oportuna a las necesidades de información que usted requirió?</p>					
10	<p>¿Me podría indicar si el personal de servicios manifiesta disposición para resolver sus problemas?</p>					
11	<p>¿Me podría decir si el personal de servicios están dispuestos a ayudarlos?</p>					
12	<p>¿Considera usted que el personal de servicio al cliente es confiable para que le puedas brindar todos tus datos personales?</p>					

13	¿Me podría indicar si el personal que lo atendió se comunicó de manera adecuada con usted?					
14	¿Me podría decir si el personal de servicios que lo atendió demostró habilidades en el trato para con usted?					
15	¿Me podría decir, en su opinión si el personal de servicios que lo atendió cuenta con el conocimiento adecuado?					
16	¿Cree usted que el personal de servicio al cliente mostro interés en resolver su requerimiento?					
17	¿Cree usted que el personal se encuentra capacitado para resolver cualquier consulta, reclamo o queja?					
18	¿Me podría indicar si está conforme con el servicio del personal de servicio al cliente?					
19	¿Me podría decir si volvería a adquirir los servicios de Banco de Crédito del Perú?					
20	¿Me podría decir si la calidad de servicio en el Banco de Crédito del Perú fue mejor de lo esperado?					

11.2 MATRIZ DE CONSISTENCIA

LA INFLUENCIA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LA CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA DE COMAS, 2019

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	OPERACIONALIZACION DE VARIABLES		
¿Cómo influye la inteligencia emocional en la calidad del servicio al cliente en una institución financiera de Comas, 2019?	Describir cómo influye la inteligencia emocional en la calidad del servicio al cliente en una institución financiera de Comas, 2019	La inteligencia emocional influye en la calidad del servicio al cliente en una institución financiera de Comas, 2019	V1: INDEPENDIENTE	DIMENSION	METODOLOGÍA
			X =Inteligencia emocional	X1= HABILIDADES	1. Tipo de investigación: La naturaleza de la investigación, corresponde al enfoque cuantitativo porque nos ayuda a ver de manera objetiva las interrogantes de nuestra investigación, antes, durante y después de recolectar, y analizar los datos obtenidos. 2. Nivel de Investigación: Esta investigación, es de tipo correlacional, porque podemos conocer el comportamiento de las
				X2= CAPACIDADES	
	X3=RELACIONES INTERPERSONALES				

PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICAS	V2: DEPENDIENTE	DIMENSION	variables de la investigación en referencia a otras variables también vinculadas a la investigación.
1) ¿De qué manera se relaciona las habilidades con la capacidad de respuesta de los trabajadores de una institución financiera de Comas, 2019?	1) Distinguir de qué manera se relaciona las habilidades con la capacidad de respuesta de los trabajadores de una institución financiera de Comas, 2019	Las habilidades se relacionan con la capacidad de respuesta de los trabajadores de una institución financiera de Comas, 2019	Y= Calidad del servicio al cliente	Y1 =CAPACIDAD DE RESPUESTA	<p>3. Metodología de la Investigación: El método de investigación es no experimental, pues no se crea algún tipo de escenario o situación, sino que son observaciones a escenarios ya existentes que realizan los investigadores,</p> <p>4. Diseño de la Investigación Con referencia a las variables de este estudio, va a ser de tipo correlacional, y las dimensiones son:</p>
2) ¿De qué manera se relaciona las capacidades con la empatía de los trabajadores de una	2) Identificar de qué manera se relaciona las capacidades con la empatía de los trabajadores de una	Las capacidades se relacionan con la empatía de los trabajadores de una		Y2= EMPATIA	<p>Autocontrol, la capacidad de respuesta, empatía, orientación al servicio y fiabilidad.</p> <p>5. Población: La población son 250 clientes del banco de Crédito del Perú, Comas</p>

institución financiera de Comas, 2019?	institución financiera de Comas, 2019	institución financiera de Comas, 2019			2019.
3) ¿De qué manera se relaciona las relaciones interpersonales con la orientación al servicio de los trabajadores de una institución financiera de Comas, 2019?	3) Mostrar de qué manera se relaciona las relaciones interpersonales con la orientación al servicio de los trabajadores de una institución financiera de Comas, 2019	3) Las relaciones interpersonales se relacionan con la orientación al servicio de los trabajadores de una institución financiera de Comas, 2019		Y3 =ORIENTACION AL SERVICIO	<p>6. Muestra: Para su muestra se utilizarán fórmulas para el método no probabilístico para determinar la cantidad de personas que tenemos que encuestar.</p> <p>7. Técnicas: Con respecto a las técnicas de instrumentos de investigación que utilizaremos en nuestro trabajo será por medio de la encuesta.</p> <p>8. Instrumentos: El instrumento con un cuestionario, en el cual realizaremos 7 preguntas cerradas, por lo que vamos a poder obtener datos estadísticos cuantitativos.</p>

LA INFLUENCIA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LA CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA DE COMAS, 2019

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	OPERACIONALIZACION DE VARIABLES		
<p align="center">¿Cómo influye la inteligencia emocional en la calidad del servicio al cliente en una institución financiera de Comas, 2019?</p>	<p align="center">Describir cómo influye la inteligencia emocional en la calidad del servicio al cliente en una institución financiera de Comas, 2019</p>	<p align="center">La inteligencia emocional influye en la calidad del servicio al cliente en una institución financiera de Comas, 2019</p>	V1: INDEPENDIENTE	DIMENSION	METODOLOGÍA
			X =Inteligencia emocional	X1= HABILIDADES	<p>1. Tipo de investigación: La naturaleza de la investigación, corresponde al enfoque cuantitativo porque nos ayuda a ver de manera objetiva las interrogantes de nuestra investigación, antes, durante y después de recolectar, y analizar los datos obtenidos.</p> <p>2. Nivel de Investigación: Esta investigación, es de tipo correlacional, porque podemos conocer el comportamiento de las variables de la investigación en referencia a otras variables también vinculadas a la investigación.</p> <p>3. Metodología de la Investigación: El método de investigación es no experimental, pues no se crea algún tipo de</p>
				X3=RELACIONES INTERPERSONALES	

PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICAS	V2: DEPENDIENTE	DIMENSION	escenario o situación, sino que son observaciones a escenarios ya existentes que realizan los investigadores, 4. Diseño de la Investigación Con referencia a las variables de este estudio, va a ser de tipo correlacional, y las dimensiones son: Autocontrol, la capacidad de respuesta, empatía, orientación al servicio y fiabilidad.
1) ¿De qué manera se relaciona las habilidades con la capacidad de respuesta de los trabajadores de una institución financiera de Comas, 2019?	1) Distinguir de qué manera se relaciona las habilidades con la capacidad de respuesta de los trabajadores de una institución financiera de Comas, 2019	Las habilidades se relacionan con la capacidad de respuesta de los trabajadores de una institución financiera de Comas, 2019	Y= Calidad del servicio al cliente	Y1 =CAPACIDAD DE RESPUESTA	5. Población: La población son 250 clientes del banco de Crédito del Perú, Comas 2019.
2) ¿De qué manera se relaciona las capacidades con la empatía de los trabajadores de Comas, 2019?	2) Identificar de qué manera se relaciona las capacidades con la empatía de los trabajadores de Comas, 2019	Las capacidades se relacionan con la empatía de los trabajadores de Comas, 2019		Y2= EMPATIA	6. Muestra: Para su muestra se utilizarán fórmulas para el método no probabilístico para determinar la cantidad de personas que tenemos que encuestar.
					7. Técnicas: Con respecto a las técnicas de

trabajadores de una institución financiera de Comas, 2019?	una institución financiera de Comas, 2019	una institución financiera de Comas, 2019			instrumentos de investigación que utilizaremos en nuestro trabajo será por medio de la encuesta. 8. Instrumentos: El instrumento con un cuestionario, en el cual realizaremos 7 preguntas cerradas, por
3) ¿De qué manera se relaciona las relaciones interpersonales con la orientación al servicio de los trabajadores de una institución financiera de Comas, 2019?	3) Mostrar de qué manera se relaciona las relaciones interpersonales con la orientación al servicio de los trabajadores de una institución financiera de Comas, 2019	3) Las relaciones interpersonales se relacionan con la orientación al servicio de los trabajadores de una institución financiera de Comas, 2019		Y3 =ORIENTACION AL SERVICIO	lo que vamos a poder obtener datos estadísticos cuantitativos.

11.3 OPERACIONALIDAD DE VARIABLES

LA INFLUENCIA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LA CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE EN UNA INSTITUCIÓN FINANCIERA DE COMAS, 2019

V1: INDEPENDIENTE	DEFINICIÓN FORMAL	DIMENSION	INDICADORES	ITEMS
X =Inteligencia emocional	Capacidad para reconocer nuestro sentir y el de los demás, para poder manejar las relaciones interpersonal e intrapersonal (Goleman, 1995)	X1= HABILIDADES	Promedio de tiempo para alcanzar objetivos	1. ¿Cree usted que el tiempo que se tomaron para atenderle fue el adecuado?
			Conocimiento	2. ¿Cree usted que el personal de servicio tiene los conocimientos suficientes ante cualquier solicitud que presente?
		X2= CAPACIDADES	Habilidades	3. ¿Cree usted que el personal de servicio cuenta con la capacidad apropiada para atenderlo?
				4. ¿Cree usted que el personal de servicio absolvió todas sus dudas durante la atención?
		X3=RELACIONES INTERPERSONALES	Nivel de satisfacción de los empleados	5. ¿Cree usted que el personal de servicio se despidió de manera cordial al terminar su atención?
				6. ¿Puede indicar si el personal que le atendió demostró actitud positiva hacia la atención brindada?
				7. ¿Me podría indicar si el personal de servicio de atención al cliente que le atendió se mostró servicial durante su atención?
				8. ¿Cree usted que el personal de servicio que le atendió mostro interés en escucharle atentamente sin necesidad de distraerse con cualquier cosa que se le presente?

V2: DEPENDIENTE	DEFINICIÓN FORMAL	DIMENSION	INDICADORES	ITEMS
Y= Calidad del servicio al cliente	Son gestiones que se van a realizar para satisfacer al cliente y de esta manera absolver sus dudas, o interrogantes que pueda tener como cliente, además poder	Y1 =CAPACIDAD DE RESPUESTA	Tiempo promedio de respuesta	9. ¿Me podría indicar si el personal de servicio de atención al cliente le dio una respuesta oportuna a las necesidades de información que usted requirió?
				10. ¿Me podría indicar si el personal de servicios manifiesta disposición para resolver sus problemas?
				11. ¿Me podría decir si el personal de servicios están dispuestos a ayudarlos?
				12.¿Considera usted que el personal de servicio al cliente es confiable para que le puedas brindar todos tus datos personales?
	brindarles un servicio como ellos lo merecen, viable, apropiado, rápido, seguro. Por lo tanto, el cliente sentirá que tiene una atención personalizada y que se esmeran por satisfacer sus necesidades (Álvarez, 2014).	Y2 =EMPATIA	Comunicación	13.¿Me podría indicar si el personal de servicio al cliente se comunicó de manera adecuada con usted?
				14. ¿Me podría decir si el personal de servicios que lo atendió demostró habilidades en el trato para con ustedes?
				15. ¿Me podría decir, en su opinión si el personal de servicios que lo atendió cuenta con el conocimiento adecuado?
				16. ¿Cree usted que el personal de servicio al cliente mostro interés en resolver su requerimiento?

			Tiempo para solucionar quejas	17. ¿Cree usted que el personal se encuentra capacitado para resolver cualquier consulta, reclamo o queja?
		Y3 =ORIENTACION AL SERVICIO	Expectativa	18. ¿Me podría indicar si está conforme con el servicio del personal de servicio al cliente?
				19. ¿Me podría decir si volvería a adquirir los servicios de Banco de Crédito del Perú?
				20. ¿Me podría decir si la calidad de servicio en el Banco de Crédito del Perú fue mejor de lo esperado?

