



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION**

**Inteligencia emocional y Calidad de servicio del personal
administrativo de los servicios asistenciales en INCOR
Lima 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN

AUTOR:

Alegre Mauriola, Nerio Hawssell (0000-0002-0932-6651)

ASESORA:

Dra. Flores Fernández Mileydi (0000-0002-6257-1795)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

Lima Este – Perú

2021

DEDICATORIA

A mis padres por ser la persona que soy en la actualidad y motivarme constantemente para alcanzar mis anhelos.

A mi esposa Jessica e hijo Santiago por haberme apoyado en las buenas y las malas y son el motor de mi vida.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mis maestros, mis asesores, por el conocimiento entregado, por la paciencia para poder guiarme durante todo el desarrollo de la tesis. Y también agradezco a todas las personas que un momento me apoyaron para continuar y seguir adelante en mi carrera profesional.

Carátula	
Dedicatoria	
Agradecimiento	
Índice de Tablas	
Índice de Figuras	
Resumen	
Abstract	
I. Introduccion	1
II. Marco teorico	10
III. Metodologia	25
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	26
3.2 Variables y operacionalización	27
3.3 Población y muestra.....	28
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	29
3.5 Procedimientos.....	29
3.6 Métodos de análisis de DATOS.....	31
3.7 Aspectos éticos	31
IV. Resultados	32
4.1 Descripción de resultados	33
V. Discusion.....	118
VI. Conclusiones.....	123
VII. Recomendaciones.....	126
Referencias	128
Anexos	

Índice de tablas

Tabla 1	Descripción del universo en estudio.....	28
Tabla 2	Contingencia inteligencia emocional y calidad de servicio.....	107
Tabla 3	Contingencia inteligencia emocional y productividad.....	108
Tabla 4	Contingencia inteligencia emocional y atención al cliente.....	109
Tabla 5	Contingencia inteligencia emocional y rotación.....	110
Tabla 6	Contingencia inteligencia emocional y quejas y reclamos.....	111
Tabla 7	Análisis de normalidad de datos.....	112
Tabla 8	Análisis de Pearson entre inteligencia emocional y calidad de servicio.....	113
Tabla 9	Análisis de Pearson entre inteligencia emocional y productividad.....	114
Tabla 10	Análisis de Pearson entre inteligencia emocional y atención al cliente.....	115
Tabla 11	Análisis de Pearson entre inteligencia emocional y rotación.....	116
Tabla 12	Análisis de Pearson entre inteligencia emocional y quejas y reclamos.....	117
Tabla 13	Gestión de Reclamos primer trimestre, según Unidad Productora de Servicios.....	139
Tabla 14	Gestión de Reclamos primer trimestre, según Motivo de Insatisfacción.....	140
Tabla 15	Matriz operacionalización de variable inteligencia emocional.....	141
Tabla 16	Matriz operacionalización de la variable calidad de servicio.....	142
Tabla 17	Datos recolectados encuesta de inteligencia emocional.....	147
Tabla 18	Resumen del procesamiento de los casos del cuestionario inteligencia emocional.	150
Tabla 19	Estadístico de fiabilidad con Alfa de Cronbach de cuestionario inteligencia emocional	150
Tabla 20	Datos recolectados encuesta de calidad de servicio.....	151
Tabla 21	Resumen del procesamiento de los casos del cuestionario calidad de servicio.....	154
Tabla 22	Estadístico de fiabilidad con Alfa de Cronbach de cuestionario calidad de servicio.	154
Tabla 23	Datos de la muestra: Sexo.....	155
Tabla 24	Datos de la muestra: Rango de Edad.....	155
Tabla 25	Datos de la muestra: Grado de instrucción.....	155
Tabla 26	Datos de la muestra: Tiempo de servicios.....	156
Tabla 27	Considera que entiende la situación que presentan los clientes en momento de solicitar la atención.....	156
Tabla 28	Se siente sensible antes los sentimientos de las otras personas.....	156
Tabla 29	Considera tener la sensación de valorar y darle el mejor sentido a la relación con el usuario.....	156
Tabla 30	Le resulta fácil expresar sus intenciones.....	156
Tabla 31	Antes de enfrentar una situación crítica le gusta reunir toda la información que pueda.....	157
Tabla 32	Es capaz de estructurar sus ideas y planificar sus actividades.....	157
Tabla 33	Considera que reconoce con facilidad sus emociones.....	157
Tabla 34	Se siente seguro en la mayoría de situaciones.....	157
Tabla 35	Considera que le agradan las personas con las que va interactuando, sea cual fuese su situación.....	158

Tabla 36	Le agrada ayudar a las personas demostrando optimismo.....	158
Tabla 37	Brinda información clave para el desarrollo adecuado de las actividades.....	158
Tabla 38	Transmite claramente sus ideas.....	158
Tabla 39	Canaliza adecuadamente los niveles de tensión que se suscitasen.....	159
Tabla 40	Maneja situaciones de estrés sin ponerse demasiado nervioso.....	159
Tabla 41	Sus decisiones son bien recibidas sea cual fuese el orden jerárquico.....	159
Tabla 42	Concentra la atención de las personas que lo rodean.....	159
Tabla 43	Se exige en su trabajo por el bien común y coopera para garantizar un trabajo integrado.....	160
Tabla 44	Cuando trabaja con otras personas tiende a confiar más en sus ideas.....	160
Tabla 45	Le resulta fácil adaptarse a situaciones nuevas.....	160
Tabla 46	Disfruta de lo que hace y emprende.....	160
Tabla 47	Brinda usted un trato igualitario al usuario sin tomar en cuenta su condición económica.....	161
Tabla 48	Brinda usted un trato igualitario al usuario sin tomar en cuenta su condición económica.....	161
Tabla 49	Mantiene la paciencia con el trato a los demás.....	161
Tabla 50	Sostiene la cordura cuando alguien está en desacuerdo con sus ideas.....	161
Tabla 51	Resuelves los requerimientos de los usuarios, jefes y compañeros con esmero y amabilidad.....	162
Tabla 52	Se siente a gusto cuando ayuda a los demás.....	162
Tabla 53	Le entusiasma cumplir con su trabajo.....	162
Tabla 54	Cuando intenta resolver un problema lo reporta a su jefe inmediato para solucionarlo	163
Tabla 55	Se logra concentrar para dar una respuesta precisa en situaciones difíciles.....	163
Tabla 56	Le es fácil soportar el estrés laboral y controlar su ansiedad.....	163
Tabla 57	Se considera capaz de brindar un buen servicio a los usuarios con los recursos que dispone.....	164
Tabla 58	Propone nuevos hábitos y mejoras en el uso y manejo de los recursos.....	164
Tabla 59	Administra los tiempos en cumplimiento de los horarios establecidos.....	164
Tabla 60	Cumple sus actividades de acuerdo a la normatividad vigente.....	164
Tabla 61	Se considera capaz de cumplir con todos los procesos establecidos en beneficio del usuario.....	165
Tabla 62	Cumple con los procedimientos e indicaciones del área al que pertenece.....	165
Tabla 63	Considera que viene cumpliendo sus objetivos y metas trazadas.....	165
Tabla 64	Consideras que puedes entender y ayudar a todos tus compañeros y usuarios en general.....	165
Tabla 65	Proporciona información clave para el desarrollo adecuado de las actividades...	166
Tabla 66	Propone ideas creativas o soluciones para mejorar sus actividades.....	166
Tabla 67	Rinde información de sus acciones, escucha y da respuestas rápidas.....	166
Tabla 68	Actúa con celeridad ante el requerimiento del usuario.....	166
Tabla 69	Consideras que puedes resolver los inconvenientes que se presentan en tu trabajo cotidiano.....	167

Tabla 70	Las recomendaciones o sugerencias a los usuarios son bien recibidas.....	167
Tabla 71	Los retos o desafíos en su área de labores son bien aceptados.....	167
Tabla 72	Apoyas a los usuarios en sus necesidades en la medida que se requiere.....	167
Tabla 73	Provee oportunidades de ayudar a los usuarios.....	168
Tabla 74	Considera que atiende con amabilidad y es bien recibida por el usuario.....	168
Tabla 75	El nivel de conocimiento que tienen los colaboradores en sus actividades es gratificante.....	168
Tabla 76	Conocen sus virtudes y lo canalizan en mejora de la organización.....	168
Tabla 77	Consideras que el conocimiento de las diferentes áreas mejora tus capacidades	169
Tabla 78	Sientes que el personal esta instruido de todos los procesos que se realizan...	169
Tabla 79	Consideras que el cambio de áreas ayudará a ser más productivo.....	169
Tabla 80	Sientes que te consideran por tus habilidades y desempeño.....	169
Tabla 81	Cumple con resolver las dudas e inquietudes de los usuarios.....	170
Tabla 82	Identifica con claridad cuando se presenta una queja o reclamo y lo direcciona correctamente.....	170
Tabla 83	Generas confianza y solucionas problemas en beneficio de los usuarios.....	170
Tabla 84	Maneja todo tipo de casuística que se presenta en las atenciones.....	171
Tabla 85	Aprovecho las lecciones de sus experiencias laborales para brindar un mejor servicio al usuario.....	171
Tabla 86	Su toma de decisiones involucra las actividades en su área de trabajo.....	171
Tabla 87	Distribución de frecuencias y porcentajes del personal según nivel de inteligencia emocional.....	172
Tabla 88	Distribución de frecuencias y porcentajes del personal según nivel de empatía	172
Tabla 89	Distribución de frecuencias y porcentajes del personal según nivel de habilidades sociales.....	173
Tabla 90	Distribución de frecuencias y porcentajes del personal según nivel de adaptabilidad.	173
Tabla 91	Distribución de frecuencias y porcentajes del personal según nivel de autorregulación.....	173
Tabla 92	Distribución de frecuencias y porcentajes del personal según nivel de calidad de servicio.....	174
Tabla 93	Distribución de frecuencias y porcentajes del personal según nivel de productividad.	174
Tabla 94	Distribución de frecuencias y porcentajes del personal según nivel de atención al cliente.....	175
Tabla 95	Distribución de frecuencias y porcentajes del personal según nivel de rotación.	175
Tabla 96	Distribución de frecuencias y porcentajes del personal según nivel de quejas y reclamos.....	175

Índice de figuras

Figura 1	Sexo de la muestra.....	33
Figura 2	Rango de edad de la muestra.....	34
Figura 3	Grado de instrucción.....	35
Figura 4	Tiempo de servicios de la muestra.....	36
Figura 5	Considera que entiende la situación que presentan los clientes en momento de solicitar la atención.....	37
Figura 6	Se siente sensible antes los sentimientos de las otras personas.....	38
Figura 7	Considera tener la sensación de valorar y darle el mejor sentido a la relación con el usuario.....	39
Figura 8	Le resulta fácil expresar sus intenciones.....	40
Figura 9	Antes de enfrentar una situación crítica le gusta reunir toda la información que pueda.....	41
Figura 10	Es capaz de estructurar sus ideas y planificar sus actividades.....	42
Figura 11	Considera que reconoce con facilidad sus emociones.....	43
Figura 12	Se siente seguro en la mayoría de situaciones.....	44
Figura 13	Considera que le agradan las personas con las que va interactuando, sea cual fuese su situación.....	45
Figura 14	Le agrada ayudar a las personas demostrando optimismo.....	46
Figura 15	Brinda información clave para el desarrollo adecuado de las actividades.....	47
Figura 16	Transmite claramente sus ideas.....	48
Figura 17	Canaliza adecuadamente los niveles de tensión que se suscitasen.....	49
Figura 18	Maneja situaciones de estrés sin ponerse demasiado nervioso.....	50
Figura 19	Sus decisiones son bien recibidas sea cual fuese el orden jerárquico.....	51
Figura 20	Concentra la atención de las personas que lo rodean.....	52
Figura 21	Se exige en su trabajo por el bien común y coopera para garantizar un trabajo integrado.....	53
Figura 22	Cuando trabaja con otras personas tiende a confiar más en sus ideas.....	54
Figura 23	Le resulta fácil adaptarse a situaciones nuevas.....	55
Figura 24	Disfruta de lo que hace y emprende.....	56

Figura 25	Brinda usted un trato igualitario al usuario sin tomar en cuenta su condición económica.....	57
Figura 26	Brinda usted un trato igualitario al usuario sin tomar en cuenta su condición económica.....	58
Figura 27	Mantiene la paciencia con el trato a los demás.....	59
Figura 28	Sostiene la cordura cuando alguien está en desacuerdo con sus ideas.....	60
Figura 29	Resuelves los requerimientos de los usuarios, jefes y compañeros con esmero y amabilidad.....	61
Figura 30	Se siente a gusto cuando ayuda a los demás.....	62
Figura 31	Le entusiasma cumplir con su trabajo.....	63
Figura 32	Cuando intenta resolver un problema lo reporta a su jefe inmediato para solucionarlo.....	64
Figura 33	Se logra concentrar para dar una respuesta precisa en situaciones difíciles.....	65
Figura 34	Le es fácil soportar el estrés laboral y controlar su ansiedad.....	66
Figura 35	Se considera capaz de brindar un buen servicio a los usuarios con los recursos que dispone.....	67
Figura 36	Propone nuevos hábitos y mejoras en el uso y manejo de los recursos.....	68
Figura 37	Administra los tiempos en cumplimiento de los horarios establecidos.....	69
Figura 38	Cumple sus actividades de acuerdo a la normatividad vigente.....	70
Figura 39	Se considera capaz de cumplir con todos los procesos establecidos en beneficio del usuario.....	71
Figura 40	Cumple con los procedimientos e indicaciones del área al que pertenece.....	72
Figura 41	Considera que viene cumpliendo sus objetivos y metas trazadas.....	73
Figura 42	Consideras que puedes entender y ayudar a todos tus compañeros y usuarios en general.....	74
Figura 43	Proporciona información clave para el desarrollo adecuado de las actividades..	75
Figura 44	Propone ideas creativas o soluciones para mejorar sus actividades.....	76
Figura 45	Rinde información de sus acciones, escucha y da respuestas rápidas.....	77
Figura 46	Actúa con celeridad ante el requerimiento del usuario.....	78
Figura 47	Consideras que puedes resolver los inconvenientes que se presentan en tu trabajo cotidiano.....	79
Figura 48	Las recomendaciones o sugerencias a los usuarios son bien recibidas.....	80
Figura 49	Los retos o desafíos en su área de labores son bien aceptados.....	81
Figura 50	Apoyas a los usuarios en sus necesidades en la medida que se requiere.....	82

Figura 51	Provee oportunidades de ayudar a los usuarios.....	83
Figura 52	Considera que atiende con amabilidad y es bien recibida por el usuario.....	84
Figura 53	El nivel de conocimiento que tienen los colaboradores en sus actividades es gratificante.....	85
Figura 54	Conocen sus virtudes y lo canalizan en mejora de la organización.....	86
Figura 55	Consideras que el conocimiento de las diferentes áreas mejora tus capacidades	87
Figura 56	Sientes que el personal esta instruido de todos los procesos que se realizan.....	88
Figura 57	Consideras que el cambio de áreas ayudará a ser más productivo.....	89
Figura 58	Sientes que te consideran por tus habilidades y desempeño.....	90
Figura 59	Cumple con resolver las dudas e inquietudes de los usuarios.....	91
Figura 60	Identifica con claridad cuando se presenta una queja o reclamo y lo direcciona correctamente.....	92
Figura 61	Generas confianza y solucionas problemas en beneficio de los usuarios.....	93
Figura 62	Maneja todo tipo de casuística que se presenta en las atenciones.....	94
Figura 63	Aprovecho las lecciones de sus experiencias laborales para brindar un mejor servicio al usuario.....	95
Figura 64	Su toma de decisiones involucra las actividades en su área de trabajo.....	96
Figura 65	Distribución porcentual de colaboradores según nivel de inteligencia emocional	97
Figura 66	Distribución porcentual de colaboradores según nivel de empatía.....	98
Figura 67	Distribución porcentual de colaboradores según nivel de habilidades sociales...	99
Figura 68	Distribución porcentual de colaboradores según nivel de adaptabilidad.....	100
Figura 69	Distribución porcentual de colaboradores según nivel de autorregulación.....	101
Figura 70	Distribución porcentual de colaboradores según nivel de calidad de servicio.....	102
Figura 71	Distribución porcentual de colaboradores según nivel de productividad.....	103
Figura 72	Distribución porcentual de colaboradores según nivel de atención al cliente.....	104
Figura 73	Distribución porcentual de colaboradores según nivel de rotación.....	105
Figura 74	Distribución porcentual de colaboradores según nivel de quejas y reclamos.....	106
Figura 75	Dispersión entre inteligencia emocional y calidad de servicio.....	113
Figura 76	Dispersión entre inteligencia emocional y productividad.....	114
Figura 77	Dispersión entre inteligencia emocional y atención al cliente.....	115

Figura 78	Dispersión entre inteligencia emocional y rotación.....	116
Figura 79	Dispersión entre inteligencia emocional y quejas y reclamos.....	117
Figura 80	Población asegurada de EsSalud por nivel de confianza.....	137
Figura 81	Población asegurada en EsSalud, motivos de las quejas y reclamos.....	137
Figura 82	Población asegurada de EsSalud, donde se originan reclamos o quejas.....	138

Resumen

La presente tesis se enfocó como objetivo trascendental el determinar la relación o asociación entre la inteligencia emocional y el nivel de calidad de servicio del personal administrativo de los servicios asistenciales en INCOR, Lima 2021.

En esta investigación, se comprobó la hipótesis sobre la asociación significativa de la inteligencia emocional y la calidad de servicio; para lo cual se tomó en cuenta una población finita determinado por todo el personal administrativo de los servicios asistenciales en INCOR que tienen contacto con los usuarios (pacientes y familiares acompañantes), quienes constituyeron el total de la muestra, siendo ello un total de 50 trabajadores, a los mismos que, se les ejecutó un cuestionario con 60 ítems bajo el instrumento de una encuesta directa que permitió compilar información, que tuvo un tratamiento y análisis basado en un diseño no experimental bajo un enfoque cuantitativo.

Consecuentemente, se obtuvo resultados que permitieron constatar una relación directa y claramente significativa de las variables tratadas fruto de las pruebas de contraste de hipótesis, con lo que finalmente, se pudo plasmar aportaciones para el instituto, en ese sentido se considera un trabajo replicable en otros ámbitos sanitarios de la Seguridad Social de Salud.

Palabras claves: Inteligencia emocional, calidad de servicio y desempeño.

Abstract

The present thesis was focused as a transcendental objective to determine the relationship or association between emotional intelligence and the level of quality of service of the administrative staff of INCOR's healthcare services, Lima 2021.

In this research, the hypothesis about the significant association of emotional intelligence and quality of service was tested; For which a finite population determined by all the administrative personnel of INCOR's healthcare services who have contact with the users (patients and accompanying relatives) was taken into account, who constituted the total sample, being a total of 50 workers To the same ones, a questionnaire with 60 items was executed under the instrument of a direct survey that allowed the compilation of information, which had a treatment and analysis based on a non-experimental design under a quantitative approach.

Consequently, results were obtained that allowed to verify a direct and clearly significant relationship of the variables treated as a result of the hypothesis contrast tests, with which finally, contributions could be made for the institute, in that sense it is considered a replicable work in other health areas of the Social Health Security.

Keywords: Emotional intelligence, quality of service and performance.

I. INTRODUCCION

Johnson & Johnson, el fabricante de productos farmacéuticos, fue la primera organización que decidió en 1998 evaluar la relevancia de la inteligencia emocional, y cuidado personal; estudió a más de 1.400 empleados de 37 países. (Contreras, 2015).

Portugal (2014), señalaba que: “En un estudio realizado en la Universidad de Minnesota a cargo del área de recursos humanos, evidenció que el éxito laboral depende del 1 y 20% del aspecto intelectual, y del 27 a 45% de la inteligencia emocional” (Gestión, 2014). Bradberry y Greaves (2014), citado por Gestión (2014), en su libro, señalaron que el 58% de la productividad en el ámbito profesional es influenciado por la inteligencia emocional.

De acuerdo a Marquina (2014), la Organización Mundial de la Salud calificaba que los colaboradores del sector sanitario, cohabitan con niveles de estrés altísimos; y esto es impactado por la relación frecuente con individuos con condición enferma, conllevando a percibir demasiada carga emocional; adicionalmente, los escasos recursos disponibles para un correcto desenvolvimiento de sus puestos como los incentivos económicos o sociales por el desempeño de su trabajo (p.1).

García (2017), expresaba que, la actitud, la empatía, la asertividad, la proximidad, y en general un temperamento con inteligencia emocional coadyuva en el sentimiento del paciente para sentirse comprendido, escuchado, atendido, protegido y respetado, consiguiendo un mejor compromiso, seguridad en el tratamiento y su recuperación. Desde la perspectiva teórica Caruso et al (2015) citado por García et al. (2017) señalaban que la inteligencia emocional puede variar mediante la formación apropiada para mejorar las habilidades emocionales de las personas (p. 509).

El estudio Global Workplace Trends efectuado por Sodexo en el 2018, definió la inteligencia emocional; señalaban que se ha transformado en un cúmulo de habilidades primordiales para las organizaciones y líderes de alto rendimiento, que ha permitido que los individuos pongan a trabajar sus sentimientos, y alinearlos a sus necesidades, expectativas y motivaciones humanas. Líderes mexicanos (2018). Por otro lado, Líderes Mexicanos (2018), acorde al World Economic Forum, hacia el 2020, manifestaban que la inteligencia emocional promete ser una de las diez competencias más fundamentales para

la vida laboral, es por ello que varias empresas han instaurado una variedad de estrategias para promover su desarrollo.

Según Das y Hammer (2007) referidos por Velmurugan et al (2019), mencionaban que en la India, la calidad de las personas que están sirviendo en un hospital del gobierno es muy mala comparándolas con las personas en ejercicio privado (p.93). De acuerdo a Abbasi-Morghaddam et al (2019) el acrecentamiento de la demanda de asistencia de salud, los costes, los recursos limitados en aumento y la diversidad de intervenciones clínicas han llevado a varios sistemas de salud a nivel mundial a centrarse en hacer la medición y progreso de la calidad en los servicios hacia la mejora (p.1). Los mismos autores mencionaban que la alta calidad de los servicios ofertados por hospitales se acogían con problemas, como la satisfacción del paciente, la voluntad de los servicios de reuso en el futuro, y así en lo sucesivo (p.2).

De acuerdo Fullerton (2014), citado por Mustafa et al (2018), señalaba que el entorno de la atención sanitaria ha variado enormemente en los últimos 20 años y los pacientes son cada vez más proactivos en manifestar sus opiniones y expectativas (...). A pesar de los continuos desarrollos para mejorar los sistemas de la atención en salud, la percepción del paciente negativo de la calidad del servicio ha sido un significativo desafío que afrontan los hospitales, que comúnmente conllevaron a la insatisfacción por el servicio (p. 132). Según Chandrasekar y Thangaraj (2021), señalaban que la satisfacción del usuario es una obligación elemental para los proveedores de servicios médicos dado que la satisfacción vinculada mediante una atención médica de calidad lo proporcionan los centros de salud. (p. 869). Papoutsi et al, refieren a Bal y Firat (2017), que indicaron que, la inteligencia emocional vino atrayendo un interés colosal por parte de científicos, académicos y expertos que están inmersos en el aspecto del capital humano, teniendo un alcance mundial como un factor esencial para ese rubro. Por otro lado, Oyur y Katip (2017) manifestaban que, de acuerdo a la tendencia en cuanto al enfoque de gestión en el siglo XXI, para el éxito de los trabajadores no es suficiente el poseer un coeficiente intelectual y competencia técnica alto, sino que sean capaz de entender sus emociones y la de los demás mediante habilidad sociales muy avanzadas. (p. 1363)

La inteligencia emocional ha resaltado claramente en momentos de incertidumbre, donde un nuevo escenario evidencia otra normalidad que

cuestiona la manera de enfrentar la vida, estando a la palestra la sencillez, la calma, el deber y la conexión organizacional como valores que dinamizan e iluminan el sendero de las organizaciones y líderes que anhelan involucrarse de éxito en su manejo. (Sánchez, 2020, p.69). En ese sentido, se evaluó a las personas según la manera en que se vinculan con el resto, su grado de tolerancia y la capacidad para hallar soluciones eficaces ante escenarios adversos. Cabe precisar las condiciones laborales donde comúnmente cohabitan el personal de la salud, así como los escasos insumos materiales con los que cuentan, así como el desconcierto sobre las compensaciones recibidas por la labor que realizan, los horarios rotativos, y otros aspectos que pasan desapercibidos por la vocación de servicio que prima.

Con ello se dio la importancia por saber la relevancia que tiene la inteligencia emocional sobre la calidad en los servicios. Es sabido, que los gerentes de talento humano en las grandes organizaciones, han venido dando mayor relevancia a la inteligencia emocional que a las capacidades cognitivas. Por otro lado, en las empresas, el asunto sobre la calidad, que fue definido por lo que el cliente quiere, ya no suele ser una ventaja diferencial y superlativa, sino una actividad que debe ser cotidiana en el quehacer organizacional; al igual que las formaciones, adquirir conocimientos, habilidades y conductas para el desempeño eficiente de una labor en particular, es algo que se debiera realizar de forma dinámica teniendo en consideración los cambios actitudinales. En ese sentido, las organizaciones deberían centrarse en aquellas competencias esenciales que las harán diferentes; tales competencias son asociaciones de capital intelectual de una organización con su estrategia institucional al otorgar facilidades simultáneamente a la mejora del profesional en su desempeño.

En el 2018, la Thomas International, la Asociación de Buenos Empleadores del Perú y la Universidad del Pacífico, realizaron la primera investigación relacionada a las tendencias emocionales de los líderes en el País. (Conibear, 2018). La finalidad del mismo fue identificar aquellos rasgos emocionales presentes en los líderes más representativos del mercado empresarial peruano, y armar un perfil modelo que ayude a explicar el porqué del éxito y crecimiento de dichos líderes. Para poder llegar a este resultado, participaron 250 Gerentes Generales y Gerentes de primera línea como parte de la muestra. La participación constó en responder la herramienta de inteligencia

emocional de Thomas International (TEIQue). Los resultados fueron procesados por el departamento de psicología de Thomas International en Londres, Reino Unido. Las conclusiones del estudio describieron el perfil del líder en Perú como muy alto en el factor sociabilidad, destacando que poseen más alta empatía y control de las facetas de sociabilidad.

El Estado declaró en el periodo 2017 como el año del buen servicio al ciudadano, teniendo como visión un gobierno al servicio de los ciudadanos. La amplitud del término nos remitió a un conjunto de escenarios donde interviene el Estado, existiendo barreras que ha deteriorado la imagen del servicio al ciudadano, que fueron originados por trámites burocráticos que causaron quejas y reclamos, sea por servicios de transporte, sistemas de información e incluso por maltratos del personal de entidades del Estado. En el 2014, la Defensoría del Pueblo registró 33,748 quejas de entidades públicas, siendo los municipios provinciales con un 22.4%, la de mayor cantidad de quejas, las siguen, las direcciones regionales en educación y la ONP (Oficina de Normalización Previsional) con 14.7% y 14.2% respectivamente. La clave de un buen servicio al ciudadano es ponerse en el lugar de la persona al momento de prestarle un servicio, entendiendo sus necesidades y resolviendo sus problemas. Esto generará un afán de compromiso del ciudadano para mejorar el País desde lugar donde se encuentre.

La Presidencia del Consejo de Ministros-PCM (2017), señaló: “5,017 personas fueron encuestadas para evaluar la satisfacción ciudadana relacionada a la calidad en la atención y servicios que prestan las organizaciones públicas en territorio nacional, en las que se encuentra el Seguro Social de Salud, promovido por la PCM, siendo desarrollada con el apoyo de IPSOS, donde se concluyó que 3 de cada 5 entrevistados confían en la entidad visitada”. Producto de las encuestas, arrojaron como resultado que, el 50% de ciudadanos entrevistados se acercaron a la entidad por primera vez, los demás fueron en promedio 7 veces. Además, respecto a lo informado sobre la gestión realizada versus la complejidad de la gestión, resultó que el 15% de los entrevistados se sintió poco informado sobre las gestiones que consideraron muy complejas. En relación a la satisfacción general, la encuesta arrojó que el resultado de la gestión es el segundo aspecto que más impacta en la satisfacción general con la entidad visitada, sin embargo, tuvo un desempeño medio/bajo.

En el 2015, la encuesta nacional de satisfacción de usuarios en salud elaborado por el INEI para SUSALUD, evidenciaba que el grado de satisfacción del usuario de consulta externa fue de 64.9%. Así mismo, en los resultados de la encuesta nacional socioeconómica de acceso a la salud de los asegurados de EsSalud (Anexo 1), vinculado al nivel de confianza en EsSalud, reflejó que la mayor razón de desconfianza de los asegurados en EsSalud, fue la espera con un 82.4%. De esta encuesta, sobre las quejas y reclamos, se observó el que el mayor motivo de las quejas y reclamos de los asegurados fue por el problema con las citas con un 66.1%. Además, se apreció, que el sitio donde se originó la mayor parte de reclamos y quejas de los asegurados, fue en consulta externa, con un 53.1%.

El Instituto Nacional Cardiovascular conocido como INCOR siendo un establecimiento de salud desconcentrado que pertenece a la Seguridad Social, y ubicado en Jesús María; es un centro altamente especializado categorizado con la categoría III-E, que atiende patologías cardiovasculares altamente complejas. En las nuevas instalaciones del INCOR desde el 2010, la atención sólo es exclusiva para asegurados referidos de otros hospitales de EsSalud. En INCOR, se vienen registrando quejas de parte de los usuarios, motivado por la demora en atención de sus solicitudes de citas, demora en el procesamiento, desinformación sobre los procesos de atención clínica, principalmente por factores asociados al personal administrativo de los servicios asistenciales como son su desempeño laboral, respuesta rápidas, actitudes, hábitos y valores, necesarios para brindar y complementar un servicio con excelencia; registrando casos de desplazamiento del personal a otros servicios con menos contacto con los pacientes, por las malas experiencias de ellos durante su gestión administrativa previo a la atención clínica; en el 2017 se produjeron 4 desplazamientos, en el 2018 se produjeron 5 desplazamientos, en el 2019 ocurrieron 7 desplazamientos y en el 2020 se suscitaron 4 desplazamientos.

De acuerdo al Seguro Social de Salud (2021), en los resultados del reporte de gestión de solicitudes de atención de asegurados Red INCOR al primer trimestre 2021 (ver Anexo 1), la insatisfacción fue valorada de acuerdo al número de quejas registradas; se mostró, que la mayoría de quejas se dio en consulta externa con un 44.35% del total, en áreas administrativas con un 26.09%, en farmacia con un 10.43%, en hospitalización con un 3.48%, en centro quirúrgico

con un 2.61%, con igual porcentaje la unidad de cuidado aguda y otros servicios con un 10.43%. Además, se reveló las insatisfacciones por motivo, donde, el más alto porcentaje de registros de quejas fue a causa de problemas para su atención como asegurado 21.74%, seguido por el incumplimiento en la programación de cita con un 14.76, la demora en la atención con un 13.91%, mala atención del personal (administrativo y asistencial) con un 9.57%, escasa información sobre los servicios con igual porcentaje, escasa información sobre la atención recibida con un 6.96%, entre otros.

Considerando que los usuarios exigían siempre lo mejor y las competencias a veces no alcanzaban un alto nivel técnico que se requiere, fue necesario dirigir la atención valorando el vínculo de la inteligencia emocional con la calidad en la institución. Por ello fue trascendental impulsar el desarrollo de habilidades blandas en el personal, ya que el colaborador es el activo más valorable en una organización. Son los que se relacionan con los usuarios, creando la imagen de la organización ante estos últimos. Por lo que, fue importante reconocer actualmente su valor al cual está vinculado a sus emociones, satisfacción de sus necesidades, sus características psicológicas y otros factores que podría ser obstáculos para su correcto desenvolvimiento. Por consiguiente, la finalidad de esta tesis fue comprobar la inteligencia emocional sobre la atención administrativa-asistencial de las gestiones encargadas al personal administrativo que se realizan en los Servicios Asistenciales, relacionado a la calidad del servicio que presta el personal durante sus labores en los Servicios Asistenciales perteneciente al Instituto Nacional Cardiovascular – INCOR de EsSalud.

De acuerdo a Baena (2017) señaló que el problema es el elemento más idóneo para detallar con mayor comprensión los objetivos, el contenido y el método de estudio (p.55), siendo así, el problema general de la tesis fue: ¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional y la calidad de servicio del personal administrativo de los servicios asistenciales en INCOR, Lima 2021? Los problemas específicos fueron referidos a evaluar las dimensiones relacionadas con las variables de estudio calidad de servicio. Se planteó: a) ¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional y el nivel de productividad del personal administrativo de los servicios asistenciales en INCOR, Lima 2021?; b) ¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional y el nivel de atención al cliente del personal administrativo de los servicios asistenciales en INCOR, Lima 2021?; c)

¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional y el nivel de rotación del personal administrativo de los servicios asistenciales en INCOR, Lima 2021?; d) ¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional y el nivel de quejas y reclamos de los servicios asistenciales en INCOR, Lima 2021?

La presente tesis permitió demostrar si la inteligencia emocional se contrasta con aquellas ideas que definen al mismo como algo complementario, encontrando en palabras del propio Ishikawa que menciona, que la calidad inicia con educación y termina con ella, debiéndose aprovechar todas las habilidades psicológicas y cognitivas de las personas, para que éstas implementen soluciones que mejoren la calidad del servicio, que es, lo que toda organización anhela. La investigación permitió establecer que tan estrecha es el vínculo entre la inteligencia emocional y la calidad del servicio del personal administrativo de los servicios asistenciales del INCOR, además sirvió para evaluar si esta correlación también se puede replicar en otros centros asistenciales de EsSalud a nivel nacional. La presente investigación se orientó a profundizar los conceptos de las variables a tratar, la inteligencia emocional que converja hacia un servicio de calidad de parte del personal administrativo de los servicios asistenciales es por ello, que cada variable fue dimensionada en un instrumento que constó de 30 ítems por cada una, que fueron validados por expertos del tema y la prueba de confiabilidad del mismo.

Finalmente, respecto a la parte económica, la investigación buscó determinar lo elemental que resulta ser la inteligencia emocional en su relación con la calidad del servicio en el INCOR, contribuyendo en la comodidad del paciente y familiar acompañante, por los peligros y gastos que se puede suscitar en el traslado al retornar en repetidas ocasiones para conseguir un diagnóstico o tratamiento relacionado a su patología cardíaca.

Según Baena (2017), sostuvo que las hipótesis son proposiciones provisionales y una presunción que necesita verificarse como una respuesta tentativa a los problemas de la investigación (p.57). En relación a la hipótesis general: La inteligencia emocional se relaciona significativamente con la calidad de servicio del personal administrativo de los Servicios Asistenciales en INCOR, Lima 2021. Y las hipótesis específicas son: a) La inteligencia emocional se relaciona significativamente con el nivel de productividad del personal administrativo de los Servicios Asistenciales en INCOR, Lima 2021; b) La

inteligencia emocional se relaciona significativamente con el nivel de atención al cliente de parte del personal administrativo de los Servicios Asistenciales en INCOR, Lima 2021; c) La inteligencia emocional se relaciona significativamente con el nivel de rotación del personal administrativo de los Servicios Asistenciales en INCOR, Lima 2021; d) La inteligencia emocional se relaciona significativamente con el nivel de quejas y reclamos del personal administrativo de los Servicios Asistenciales en INCOR, Lima 2021.

De acuerdo a Hernández et al. (2014) mencionaban que, los objetivos de una tesis señalan a lo que se anhela en la investigación y deben formularse con precisión, dado que son las pautas de estudio (p.37). Se planteó como objetivo general: Determinar la relación entre la inteligencia emocional y el nivel de calidad de servicio del personal administrativo de los servicios asistenciales en INCOR, Lima 2021. Y como objetivos específicos: a) Analizar la relación entre la inteligencia emocional y el nivel de productividad del personal administrativo de los servicios asistenciales en INCOR, Lima 2021; b) Establecer la relación entre la inteligencia emocional y el nivel de atención al cliente del personal administrativo de los servicios asistenciales en INCOR, Lima 2021; c) Determinar la relación entre la inteligencia emocional y el nivel de rotación del personal administrativo de los servicios asistenciales en INCOR, Lima 2021. d) Evaluar la relación entre la inteligencia emocional y el nivel de quejas y reclamos del personal administrativo de los servicios asistenciales en INCOR, Lima 2021.

II. MARCO TEORICO

Moya (2014), en su trabajo sobre “La inteligencia emocional y su incidencia en la calidad de la atención médica en el Hospital Municipal Nuestra Señora de la Merced, para optar el grado de Licenciada en Psicología Organizacional, en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Ecuador, el objetivo en su tesis fue evaluar la incidencia de la inteligencia emocional en la calidad de la atención médica en el Hospital Municipal Nuestra Señora de la Merced. Para lo cual sustentó su investigación basándose en Goleman (1996), que señalaba a la inteligencia emocional como aquella capacidad evidenciada por la persona para reconocer las emociones que percibe, lo que le permite identificar las emociones del resto de personas para manejar información emocional. Así mismo, asumió lo de Zeithaml, Parasumarn y Berry (1988), que definían a la calidad de atención como el acto útil a un individuo. La metodología aplicada fue correlacional y descriptiva. La población y muestra estuvieron conformadas por 63 médicos y/o enfermeras con un año de antigüedad en el Hospital Municipal. Como resultado, se obtuvo un valor de correlación de Spearman (Rho) de 0.56 con un nivel de significancia de 0.93. Las conclusiones señalaban que se da por aceptado el objetivo planteado, existiendo una relación significativa de las variables expuestas, dando por aceptado la hipótesis planteada.

El aporte de la investigación radicó en la apertura de una institución en salud para facilitar la aplicación de cuestionarios, siendo el estudio una herramienta científica para conocer más de la transcendencia de la inteligencia emocional y cómo influye en la calidad de la atención, de tal manera que los trabajadores se potencien de una mejor forma, haciendo de su organización, la más competitiva en sus especialidades.

Hernández (2014), realizó un estudio denominado “Inteligencia emocional y servicio al cliente” (estudio realizado con el personal de servicio al cliente de la Cooperativa SALCAJÁ R.L.), para optar el grado de Licenciada en Psicología Industrial / Organizacional, en la Universidad Rafael Landívar, Guatemala, que tuvo como propósito comprobar la relación de la inteligencia emocional y servicio al cliente en la empresa Cooperativa Salcajá R.L. Por lo que basó su investigación en la teoría de Ryback (2005), quien definía la inteligencia emocional, como aquella capacidad de aplicar la conciencia y sensibilidad para comprender los sentimientos dentro de la comunicación interpersonal y evitar las reacciones compulsivas, obrando con sencillez y sinceridad. A su vez, invocó y

se sustentó en Paz (2007), quien explicaba que el servicio al cliente es un conjunto de actividades que entrelaza a la organización con sus clientes, siendo un elemento existencial de la empresa, siendo la clave para el éxito o el fracaso.

El método de investigación fue del tipo descriptivo. La población y muestra la conformaron 50 personas que trabajan en servicio al cliente. Se obtuvo como resultado que el nivel de servicio al cliente es satisfactorio, evidenciado en el esfuerzo desplegado de los colaboradores para cumplir las expectativas de sus clientes. Concluyéndose que la inteligencia emocional incide sobre el servicio al cliente.

El aporte de dicha investigación fue valioso porque brindó una visión clara de cómo mediante un adecuado nivel de inteligencia emocional se puede evitar situaciones de insatisfacción, así mismo, hubo información sobre capacitación en inteligencia emocional, como una herramienta útil en el desarrollo de competencias del capital humano, siendo esta tesis, un material bibliográfico importante con información bien nutrida.

Bino (2016), en su investigación "Inteligencia emocional y atención al cliente (Estudio realizado con colaboradores del restaurante Albamar Tobogán de la zona 3 de Quetzaltenango) para optar el grado de Licenciada en Psicología Industrial / Organizacional, en la Universidad Rafael Landívar, Guatemala, tuvo como objetivo conocer la influencia de la inteligencia emocional de los colaboradores al prestar atención al cliente del restaurante Albamar Tobogán de la zona 3 en Quetzaltenango. Su investigación se basó en la teoría de Goleman (2009), quien indicaba que el término de inteligencia emocional identifica los sentimientos propios y de los demás, en el instante de percibir emociones en distintas formas. A su vez, se basó en la teoría de Paz (2005), quien explicaba que la atención al cliente son aquellas acciones que enlazan a la organización con las personas del entorno.

El método de investigación fue descriptivo. La población y muestra lo conformó los 50 colaboradores correspondiendo a toda la población de estudio. En la investigación realizada, los resultados evidenciaron que la inteligencia emocional fue un factor influyente en los colaboradores al momento de prestar una atención al cliente, coadyuvando a las personas a manejar sus sentimientos, emociones y miedos ante sucesos de riesgos en su desempeño laboral. Por lo que se concluyó, que el grado de atención al cliente es bueno dado que los

trabajadores sostienen sus emociones de forma equilibrada y prestan una atención adecuada.

El aporte de la investigación fue apreciable dado que dio a conocer el impacto de la inteligencia emocional en las organizaciones reflejada en la atención al cliente, a fin de brindar una visualización de cómo debería ser el comportamiento de los colaboradores en los distintos sucesos que se presentan. Además, esta tesis tiene un marco bibliográfico con amplio espectro referencial, lo que permite una recolección de información importante.

Damiano (2016) en su tesis "Inteligencia emocional y la calidad en el servicio de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, Región Apurímac – 2016" para optar el grado Licenciado en Administración de Empresas, en la Universidad Nacional José María Arguedas; el objetivo fue determinar la existencia de una relación entre la inteligencia emocional y la calidad de servicio de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas. Recurrió a la teoría de González Valles (2005), quien explicaba que la inteligencia emocional es una facultad mental donde se utilizan las emociones para resolver problemas. También se basó en Pizzo (2013), quien afirmaba que la calidad de servicio es una práctica desarrollada por las empresas para explicar las necesidades y expectativas de sus clientes, de esta manera poder brindar un servicio más eficaz y esperado por ellos.

La metodología de la tesis tuvo un enfoque cuantitativo, siendo del tipo no bajo un diseño descriptivo, correlacional, transeccional. La población y la muestra de tipo censal fue el capital humano de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas conformado por 251 personas. Se obtuvo como resultado un valor de correlación Rho Spearman de 0.24 con una significancia de 0.01. La conclusión en base al objetivo planteado, es que hay una relación significativa de las variables tratadas, aceptando la hipótesis alternativa de investigación.

El aporte de la tesis mencionada radicó en que puso a disposición, políticas y directrices que encaminan a la mejora en brindar un servicio de calidad mediante el empleo de la inteligencia emocional, orientando una mejor gestión de recursos humanos, siendo un insumo informativo importante que va desde el diseño de la investigación siendo descriptivo-correlacional, transeccional hasta el análisis de datos aplicando el coeficiente de Spearman.

Ponce de León (2018), en su tesis de investigación denominada “Inteligencia emocional y actitud a la calidad de servicio de los trabajadores de las tiendas comerciales Sede Pucallpa – Perú 2015”, para optar el grado de Maestro en Psicología Organizacional Licenciado en Administración de Empresas, en la Universidad Nacional Federico Villarreal; se trazó como objetivo comprobar la existencia de la relación de la inteligencia emocional con la actitud a la calidad de servicio de los trabajadores de las tiendas comerciales sede Pucallpa. Las teorías utilizadas por el autor refirió en cuanto a la primera variable inteligencia emocional ha Cherniss (2005), quien expuso la existencia de la inteligencia emocional en líderes fuertes, los cuales presentan habilidades idóneas en su conducta ante sucesos imprevistos que surten en la vida diaria, tanto en lo personal y laboral; también refirió en cuanto a la segunda variable calidad de servicio, a John Tschohl (2001), quien definió a la calidad de servicio como aquella orientación que siguen los elementos de una empresa (recursos y empleados) para conseguir la satisfacción de clientes.

La metodología empleada fue descriptiva, básica y correlacional, con un diseño no experimental. La población y muestra del tipo censal la conformó el total de trabajadores de las tiendas comerciales, siendo 124 personas. Se obtuvo como resultado un coeficiente de correlación de Pearson de 0.221 con un nivel de significancia de 0,014. Se concluyó que hay una relación significativa con una correlación positiva baja entre ambos fenómenos de estudio, siendo necesario implementar estrategias para mejorar el cociente emocional de los empleados.

El aporte de la investigación ante dicha se basó en construir toda una vasta teoría para encontrar las razones por la que existe una relación entre la inteligencia emocional y la actitud hacia la calidad del servicio, en la tesis, el autor puso en manifiesto, además, que el entorno del negocio demanda una serie de ajustes en lo productivo e institucional; esto hace capaces a los empleados en poseer una lectura mejor hacia las exigencias del cliente.

Ocas y Rocillo (2018), realizaron un estudio de investigación sobre “Inteligencia emocional y su relación con la calidad de servicio al cliente en la empresa Electro Oriente S.A. Jaén – 2017; para optar el grado de Licenciado en Administración, en la Universidad Señor de Sipán; tuvo como objetivo establecer la existencia de un vínculo entre la inteligencia emocional con la calidad de servicio en los clientes de la empresa Electro Oriente. La metodología fue del

tipo cuantitativa bajo un diseño no experimental y correlacional. La población y muestra del tipo censal estuvo conformado por los colaboradores de la empresa que ascienden a 100 personas y por el número de familia, considerando al jefe del hogar como unidad muestral, siendo un total de 13,715 personas. Se obtuvo como resultado un valor de correlación de Pearson de 0.42 y un nivel de significancia de 0,01. Se concluyó que hay una relación positiva moderada entre ambas variables de estudio, dando por aceptado la hipótesis alternativa planteada.

El aporte de la tesis expuesta se basó en confirmar que el salto de la aplicación sobre la inteligencia emocional entorno a los servicios de una empresa permite evidenciar el nivel de reconocimiento corporativo; convirtiéndose la tesis en un medio de consulta útil por la amplitud conceptual que abordó para el tratamiento de las variables y el adecuado marco metodológico que mostró ser una herramienta de útil aplicación.

Leong et al (2019), mencionaron como introductores de la teoría de inteligencia emocional a Salovey y Mayer (1990), para quienes, la definieron como aquella capacidad de monitorear la inteligencia social de uno mismo, aunado a las emociones y sentimiento del entorno. (p.45). Carmona y Rosas (2017), citaron a Araujo y Leal (2007), que señalaron a la inteligencia emocional como una destreza, para poder saber y controlar los propios sentimientos, así como descifrar y resolver las del resto de personas, así como apreciar una satisfacción, siendo eficaces en cada una de las acciones que despliegan, consecuentemente puede instaurar nuevos hábitos intelectuales desfavorecedores en relación a la productividad con el desempeño laboral. (p. 109). Según Goleman (2019), conceptualizó a la inteligencia emocional como una aglomeración de virtudes, conocimientos, facultades y capacidades, los mismos que permiten autogestionarnos en las relaciones con los demás (p.70).

En otro punto de vista, Krén y Sellei (2021), refieren a Cherniss (2010) que conceptualizaron a la inteligencia emocional como una competencia fundamentada con habilidades, las cuales se pueden aprender, así como desarrollarse, y así contribuir con el alto desempeño en el ámbito laboral. Otro concepto con Carminatti (2021), que definió la inteligencia emocional como aquella capacidad de identificar, proveer, entender y regular las propias

emociones y del entorno (...) no obstante, en la investigación se viene abandonando la idea de explorar su impacto fructuoso en el entorno de la salud mental y conductual de las personas en situaciones críticas.

Por lo que, resultó trascendente considerar factores elementales de la inteligencia emocional ya que permite hacer referencia a la posibilidad de conocer y manejar emociones propias, y de otras personas, así mismo permite la corrección percepciones y la valoración de las emociones. El personal de la Institución debe adquirir conocimientos suficientes para la mejora en la dirección tanto de los pensamientos y acciones propias como las de los demás. En aras de fortificar las definiciones de las dimensiones de inteligencia emocional, se hizo conveniente determinar una serie de artículos científicos.

Primera dimensión conciencia de uno mismo. Es la capacidad de interpretar y entender las emociones de uno mismo, así como reconocer su impacto en el rendimiento laboral, las relaciones, etc. Involucra autoevaluarse y juzgar las propias limitaciones admitiendo de forma abierta los errores que se cometen. (Goleman, 2019, p.71). Esto da argumentos en el progreso como personas individuales y sociales en un mismo instante, dando relevancia al aprendizaje continuo, empleando un elevado grado de autoconfianza.

Segunda dimensión autorregulación. Supone tener la habilidad de dominar las propias emociones e impulsos fluctuantes, para así equilibrar la conducta alineada a asumir la responsabilidad de las propias acciones, anteponiendo la capacidad de razonamiento, que permita evitar la emisión de juicios de valor. Esta habilidad despliega sistemáticamente sinceridad y honestidad, favorecen el autocontrol demostrando flexibilidad para amoldarse a situaciones cambiantes y superar las barreras. (Goleman, 2019, p.71). Según McKenzie et al (2019), es el conjunto de estrategias utilizadas por las personas para regular sus emociones en un proceso interno del propio individuo. (p.67). Esta dimensión comprende indicadores como, la asertividad, que es centrar nuestros deseos en el bienestar del resto; responsabilidad, que es involucrar correctamente las decisiones propias sea en situaciones favorables como en las complejas; y la atención, que es brindar adecuadamente nuestras experiencias como parte del proceso de servicio.

Tercera dimensión empatía. Implica tomar en consideración el vínculo de los sentimientos de los colaboradores (además de otros elementos) con el proceso de toma de decisiones acertadas. (Goleman, 2019, p.117). Para su consecución resultó necesario considerar algunos indicadores que son la base del constructo del concepto de empatía, tales como, la comprensión, interés, prevención, conciencia, y satisfacción. Kwateng et al (2019), señaló que: “La empatía a los consumidores es la provisión de atención personalizada e individualizada que cuida a los usuarios” (p.253). Esta dimensión abarca indicadores tales como, la comprensión, que implica internalizar las acciones de otros; el interés, que es la capacidad de direccionar una actitud positiva hacia el bien común; prevención, analizar y proyectar un comportamiento para mantener controlado todo tipo de situaciones; conciencia, asumir la posición de otros; y satisfacción, que es el grado de bienestar individual por las actividades cumplidas y los problemas solucionados.

Cuarta dimensión habilidades sociales. Es el dominio de la gestión de interacciones y creación de redes, además, de aquella capacidad para hallar afinidades y originar entendimiento, esto se manifiesta con el poder de persuasión y la experiencia para crear relaciones. (Goleman, 2019, p.132). Nos permite producir un clima laboral armonioso, que permita el desarrollo de los trabajadores, en lo personal y profesional, lo cual acentúa el elemento motivacional como pilar esencial al momento de desempeñar nuestras actividades laborales, permitiendo sentirnos parte de los objetivos alcanzados. Según Del Prette (2010), referido por Morán y Olaz (2014), explicó que las habilidades sociales deben distar de la expresión competencia social, dado que esta describe la calidad del comportamiento efectuado de acuerdo a los criterios de funcionalidad, según los efectos del desempeño social de la persona (p.94).

Otro autor como Frago (2015), hizo referencia a Bar On, que consideró la inteligencia emocional como una serie de habilidades que establecen la efectividad de las personas por entenderse, comprenderse con otros, manifestar sus emociones y enfrentar los requerimientos de la vida diaria. Según Alkozei et al. (2015) citado por Biedma (2017), es la capacidad para percibir y tratar las emociones (p.67). Frago (2015) mencionó que las dimensiones de inteligencia emocional para Bar On fueron:

Primera Dimensión intrapersonal. Poseer conciencia de las emociones y la autoexpresión. Aquí se halla el entendimiento emocional de uno mismo, la asertividad, el autoconcepto, la autorrealización y la independencia (p.116). Según Gardner citado por Cali et al. (2015), lo definió como la noción de los aspectos internos de una persona; el acceso a la misma vida emocional, al propio grado de sentimientos, la capacidad de realizar discriminaciones entre las emociones, darles denominación y acudir a las mismas como un elemento de interpretar y alinear el propio comportamiento (p.121).

Segunda Dimensión interpersonal. Considera la conciencia social y las interacciones interpersonales como el eje central. En las que se hallan tanto la empatía como las relaciones interpersonales, además de la responsabilidad social (p.116).

Tercera Dimensión adaptabilidad. Conocer sobre el manejo de modificar. En este componente sobresalen la solución de conflictos, el experimento de lo real y lo flexible (p.116). Para Goleman (2019), involucra la capacidad de adecuarse a situaciones variantes, romper barreras y sobreponerse a los obstáculos (p.71). El mismo Goleman mencionó a la adaptabilidad como aquella capacidad de permanecer abierto enfoques y nuevas ideas, siendo lo bastante flexibles como para dar respuesta rápida y eficientemente a los cambios. Según Coady et al. (2017) lo conceptualizaron como aquella flexibilidad en la adaptación a las situaciones variantes o la superación de barreras (p.101).

Cuarta Dimensión manejo del estrés. Manejo y autorregulación emocional. En este fragmento nos topamos con la tolerancia al estrés y la gestión de los impulsos (p.116). De acuerdo a Thompson y Gross (2007), definieron como: “El proceso a través del cual la personas influyen en las emociones que ellos mismos y otros individuos experimentan, cuando las experimenta y cómo las experimentan, y cómo las manifiestan”. (Reyes, 2016). Según Charland (2011) citado por Gómez y Calleja (2016), señaló: El reconocimiento del manejo emocional se remonta a fines del siglo XIX como un elemento primordial en la relación con el entorno y la modulación de nuestras respuestas, donde Ribot (1986), planteó en su teoría sobre la vida afectiva que la moral manipulaba los sentimientos, emociones y pasiones (p.3).

Según Sotelo-Martín et al (2019) señalaban que la inteligencia emocional viene a ser el acumulado de capacidades encaminadas a percibir, procesar,

relacionar, retener y usar información para resolver situaciones críticas, dirigiendo y regulando las interacciones cerebrales con fines de éxito. A lo que se puede añadir la activación emocional uniforme autoregulada (p.3). Por otro lado, Según Salovey y Mayer (1997) citado por Pérez (2015), es la habilidad para acceder y generar sentimientos, así como entender emoción y regular las emociones, promoviendo el crecimiento emocional (p.2). De acuerdo a Salovey y Mayer descrito por Pérez (2015) la inteligencia emocional supone las siguientes dimensiones.

Primera Dimensión autoconsciencia. Debe estar establecida a partir de la autoobservación y de la autoevaluación que supone el despliegue de un buen control de los sentimientos y emociones. Estos mecanismos facilitan el autoconocimiento y, por tanto, la autogestión, y no solo emocional (p.5).

Segunda Dimensión autocontrol: Conjetura un alto dominio en el manejo de las emociones para que, en su ajuste, sean idóneas. Este manejo se toma como base de la autoconsciencia (p.5). Según Cheung y Tang (2012) citado por Shkoler y Tziner (2017), señalaron que controlar las emociones ayuda a los colaboradores a mantener el afecto positivo, una perspectiva positiva de que las influencias en el comportamiento funcionan a favor, y frenar efecto negativo (p.159).

Tercera Dimensión motivación. Se entiende, entre otras cosas, a la capacidad de priorizar las emociones en función de conseguir los objetivos propuestos. Por automotivación se comprende el feedback permanente entre el drive, el incentivo y la percepción de la tarea bien realizada (p.5).

Cuarta Dimensión empatía: Implica el reconocer las emociones en los demás. La empatía presume una generalización especial del autoconocimiento emocional al despliegue de emociones en las demás personas. Es la autoconsciencia emocional percibida en los demás. Es muy importante en las relaciones sociales, proyectándose más allá de sí mismo, permitiendo avanzar hacia la comprensión de los demás (p.5). En su artículo Ali (2018), definió empatía: “Esta relacionado al cuidado y la atención hacia las necesidades brindada a los clientes” (p.53). Arenas y Jaramillo (2017) mencionan a la RAE (2014), que definió empatía como la identificación intelectual y afectiva de un individuo con el estado anímico de otro (p.3),

En relación al estudio de calidad de servicio autores como Cuatrecasas y González (2017) señalaban que es hacer un esfuerzo especial para gestionar los procesos del servicio, considerando las relaciones humanas como un factor primordial de la calidad del mismo, desarrollar las habilidades, aptitudes y competencias del colaborador y motivar al mismo en la mejora de la calidad y colmar las exigencias del cliente (p.50). Pumacayo et al. (2020), mencionaban a Quispe (2012), quien señalaba a la calidad del servicio como meramente cultural, siendo una manera de vivir, de ser y de actuar, donde su existencia en los colaboradores de una organización se refleja cuando éstos ostentan, participan y ejercen una cadena de valores, con la finalidad de brindar satisfacción a las necesidades del usuario final. (p.48). Para Sidin et al (2019), señalaron que la conceptualización de calidad del servicio es variable entre los especialistas, algunos mencionan que la calidad del servicio se fundamenta en la expectativa del cliente, otros definen que la calidad de servicio es cumplir con los estándares (p.740).

Ahora bien, Fernández (2019) refiere a Alvarado et al. (2015), que mencionaron que la calidad de servicio está relacionado a varios aspectos del individuo (...), indicando que, para reflejar calidad en el servicio se necesita, sobre todo, calidad en las personas desde un enfoque de actitudes y acciones del mismo. (p.621).

Según Pai y Chary (2014), citados por Velmurugan et al (2019), mencionaron que los diferentes aspectos que se implica al momento de evaluar la calidad de servicio son: El comportamiento compasivo, la bondad, buenas costumbres, la naturaleza extrovertida y la apariencia de los colaboradores (p.93). De acuerdo a Cuatrecasas y González (2017) la calidad de servicio se aborda en relación a las siguientes dimensiones:

Primera Dimensión Atención al cliente. El servicio al cliente está contenido en un importante número de actividades organizacionales; por otro lado, y debido a que en los servicios el foco de atención está concisamente ligado con el cliente, se puede entender simplemente que la calidad adquiere alta relevancia. (Cuatrecasas y González, 2017, p.47). De acuerdo a Lee (2019) la atención en los hospitales debe proveer un entorno seguro (ejemplo, protección de datos personales, la seguridad, la comodidad, la facilidad, la bondad, la simplicidad) para apoyar a los pacientes que participan en el proceso de prestación de

servicios de salud para asegurar el valor de co-creación mediante sus experiencias (p.185). Es así que los indicadores que se enlazan con esta dimensión vinieron a ser, el tiempo de respuesta, que es la temporalidad de una afirmación; capacidad de respuesta, que es un rasgo de personalidad para alcanzar un resultado deseado; compromiso, que es la disposición hacia los demás; y la satisfacción del usuario, que es el comportamiento hacia respuesta sin quejas ni ofensas.

Segunda Dimensión Productividad. Como resultado de un incremento de la calidad del servicio se origina un aumento de la productividad. La calidad de servicio y así como la productividad no están contenidas, a diferencia de lo que se pueda especular, la idea es clara, la productividad aumenta porque disminuyen el uso de los recursos disponibles para aquellos servicios que se brinda, fruto de ello disminuye los costos a nivel interno (Cuatrecasas y González, 2017, p.47). De acuerdo a Bonilla (2014), definió a la productividad como aquel eje que dinamiza la economía de un determinado nivel hacia lo más alto, resaltando que el valor está vinculado en satisfacer a los clientes. En general, el sector público no cuenta mecanismos contables idóneos para evaluar la productividad. Siendo común que se desconozca el valor añadido de los servicios públicos, de forma que no se sabe, claramente, si ella logra devolver a la sociedad aquello con lo que ella contribuye para su labor. En este escenario, los servicios públicos pasan por una crisis existencial, debido a que las entidades no consiguen direccionar una ruta definida, llevando su administración a la obsolescencia total.

Por lo que fueron necesarias cinco condiciones para mejorar la productividad del sector público, siendo las siguientes: Mensuración: Vinculado con realizar la medición de actividades y resultados. Estandarización: Con lleva a establecer los medios por los cuales las metas establecidas en indicadores podrán ser logradas. Evaluación de resultados: Las medidas de los indicadores respectivos (metas), anteriormente deben ser contrastadas con los resultados realmente obtenidos. Acción correctiva: En caso no se alcancen las metas, es necesario desarrollar medidas correctivas, a través de una metodología de evaluación y solución de problemas. Cooperación de los funcionarios con la administración: Este es un tema esencial, puesto que no existe gestión de la calidad total sin transparencia, coherencia y cooperación. Siendo los primeros,

responsabilidades indelegables de la alta dirección, y la cooperación será el origen ineludible del ejercicio de esta obligación.

Tercera Dimensión Rotación: Implica que el personal con independencia del nivel de la organización en la que se halle y con su total implicación hace posible que sus capacidades sean utilizadas para el beneficio de dicha organización propiciando su desplazamiento para impulsar y compartir sus conocimientos y experiencias hacia la búsqueda común de soluciones (Cuatrecasas y González, 2017, p.468). Según Noé (2005) citado por Santa Elena et al. (2017) afirmaba que la rotación de puestos se da en el momento que los colaboradores se desplazan de un puesto a otro para desarrollar su experticia, es decir, el colaborador busca la forma de desplazarse de puesto con la finalidad de mejorar su bienestar económico y dejar de hacer una labor monótona (p. 46). Según Kampkötter et al. (2018), definieron que la rotación de puestos es una transferencia lateral de un empleado entre puestos de trabajo dentro de una organización, se usa con frecuencia como un medio para potenciar empleados, aprender acerca de sus habilidades y competencias, así como para incentivarlos y motivarlos (p.1). Ángeles et al (2021), refirieron a Mobley et al (1978), que mencionó que, al proceso cognoscente donde un empleado analiza y anhela dejar el trabajo se le denomina intención de rotación. (p.3)

Cuarta Dimensión quejas y reclamos. Representa la cantidad de quejas y reclamos que los clientes han realizado sobre cada una de las necesidades o expectativas insatisfechas (Cuatrecasas y González, 2017, p.120).

Otros autores que definen la calidad de servicio fueron Yang y Peterson (2004) citado por Lee y Hur (2019) considerándola como “La gestión y el mantenimiento de relaciones a largo plazo mediante los resultados de satisfacción del cliente en la rentabilidad económica y competitiva para la organización” (p.1). Sostener relaciones adecuadas con los usuarios es importante para el Instituto dentro de sus políticas de calidad y seguridad del paciente, esto permite generar más confianza con los pacientes ya que una interacción satisfactoria fortalece las bondades del personal. Lee y Hur (2019) establecieron un modelo multinivel para la calidad de servicio basado en las siguientes dimensiones:

Primera Dimensión calidad de instalación. Implica las condiciones ambientales, el diseño y los elementos sociales, por lo que la calidad física o

entorno de servicio refleja el calibre del entorno en el que se produce el servicio (p.2). De acuerdo a Cisne, Richardson, y Hutton (2003) citado por Sues y Mody (2017) encontraron que los pacientes que percibieron la calidad del diseño en entornos sanitarios, tenían mayores niveles satisfacción con el servicio de los médicos y las enfermeras (p.131).

Segunda Dimensión calidad del rendimiento. Implica valentía, tiempo de espera y tangibles, siendo lo que el cliente se queda después de la prestación del servicios, pudiendo considerarlo como bueno y malo, independientemente de cualquier otro aspecto experimentado (Lee y Hur, 2019, p.3).

Tercera Dimensión calidad de la interacción. Implica actitud, la experiencia y el comportamiento, así mismo señala el resultado positivo o negativo de los encuentros entre empleado y cliente durante la prestación de servicios (Lee y Hur, 2019, p.3).

Cuarta Dimensión gestión de quejas y reclamaciones. Una queja es una manifestación iniciada por el cliente ante una insatisfacción, las cuales constituyen una fuente importante de información para las organizaciones para mejorar sus productos y servicios, las quejas si se manejan adecuadamente, pueden influir en la calidad percibida por el cliente del servicio (Lee y Hur, 2019, p.4). Para Gillespie y Lector (2018) mencionaban que las quejas se originan cuando un umbral de insatisfacción ha sido vulnerada, con motivaciones dominantes para corregir un problema en curso o prevenir la recurrencia (...). Por lo que, las quejas pueden sobre representar las preocupaciones de las personas y los acontecimientos motivados que reclamantes consideran ser ignorado (p.532).

Por otro lado, otro autor como Velmurugan et al. (2019), señaló que la calidad de servicio se expresa cuando se cumplen los requisitos (más de lo esperado) y cuando no se cumplen los requisitos da lugar a la disparidad en el servicio. Este autor cita a Parasuraman et al., quien dimensionó a la calidad de servicio de las dimensiones:

Primera Dimensión percepción. Se refiere a la infraestructura y apariencia del local, de los mismos colaboradores, asimismo implica servicios, instrumentos, satisfaciendo la presencia de los clientes (Velmurugan et al., 2019, p.92).

Segunda Dimensión autenticidad. Es la capacidad para llevar a cabo el servicio garantizado y con certeza (Velmurugan et al., 2019, p.92). Esto conlleva a cumplir con las expectativas de la empresa hacia el usuario.

Tercera Dimensión cooperación. Listo para colaborar con los clientes, respondiendo con un servicio rápido (Velmurugan et al., 2019, p.92). Ye et al. (2017), indicó brindar un nivel de servicio rápido y atender oportunamente a las consultas de los clientes (p.553).

Cuarta Dimensión afirmación. Involucra la amabilidad mostrada por el personal en los servicios de acuerdo con su capacidad para mantener la información confidencial y ser digno de confianza al consumidor (Velmurugan et al., 2019, p.92).

Quinta Dimensión empatía. Implica el cuidado dado individualmente por el proveedor de servicios para sus consumidores (p.92). De acuerdo a Pekkaya et al. (2019) representó el cuidado y atención individual que la institución ofrece y brinda a sus pacientes (p.341).

III. METODOLOGIA

3.1 Tipo y diseño de Investigación

La investigación según su finalidad fue del nivel aplicado, llamado también utilitario por otros especialistas, y esto se basó porque se concentró la atención en las probabilidades concretas de llevar en concreto las conjeturas de la inteligencia emocional y la calidad de servicio en el Instituto INCOR, destinando esfuerzos por resolver la necesidad de evidenciar el nivel de relación entre ambas variables. Lo dicho, se sustenta en Baena (2017), quien mencionó que “la investigación aplicada tiene como esencia analizar un problema orientado a la acción, lo cual puede aportar hechos nuevos si se proyecta lo suficientemente bien la investigación aplicada, de tal manera que se pueda confiar en los acontecimientos puestos en evidencia, donde la nueva información puede ser de utilidad y estimable para la teoría” (p.33).

Ahora bien, de acuerdo con Bernal (2016), señaló que “la investigación descriptiva es la que reseña las particularidades del fenómeno objeto de estudio y en qué condiciones se manifiesta y porqué se relaciona dos o más variables, cuya realización se soporta fundamentalmente por técnicas como la encuesta, la entrevista, la observación y la revisión documental” (p.122). En la situación del Instituto INCOR se observó los comportamientos y características de ambas variables de estudio para ser analizados, evaluados y a partir de ello asumir posiciones.

En esa línea, Bernal (2016), conceptualizó los tipos de investigación, considerando que el de tipo cuantitativo se sustenta la medición de las particularidades de fenómenos sociales, lo cual conjetura derivar de un aspecto conceptual pertinente a la situación analizada, una serie de axiomas que formulen relaciones entre variables. En ese sentido, esta tesis se postula a ser cuantitativa al tratar dos fenómenos y medir sus respectivas características.

Además, Hernández et al (2014), detalló, “el estudio correlacional tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que hay entre dos o más conceptos, categorías o variables en un escenario en particular” (p.81). De tal forma que la investigación según su alcance fue de tipo correlacional, la cual se ciñó en evidenciar la relación entre las

variables inteligencia emocional y calidad de servicio del personal administrativo de los servicios asistenciales al paciente o familiar acompañante en el Instituto Nacional Cardiovascular INCOR.

La presente investigación estuvo bajo un diseño no experimental, dado que no existe intención de manejar las variables de estudio, también seccional o transversal, dado que se ha recolectarán los datos en un tiempo determinado. De acuerdo a Bernal (2016), señaló “las investigaciones seccionales o transversales son especies de fotografías instantáneas del fenómeno objeto de estudio (p.118). Por lo que la investigación, tuvo las características descritas, dado que se observaron los fenómenos tal como sucede en su entorno natural.

Ahora bien, Baena (2017) definió los tipos de investigación por sus procedimientos, indicando que el de campo tiene como objetivo recopilar y registrar de forma ordenada los datos concernientes al tema elegido como objeto de estudio, sea mediante la observación o la interrogación, siendo esta última mediante un sondeo, entrevista o encuesta. (p.12). En ese sentido la presente investigación al tener como instrumento de recolección de datos mediante una encuesta con cuestionarios, el tipo de investigación se clasificó también como de campo.

3.2 Variables y operacionalización

Según Baena (2017) conceptualizó que las variables son características o propiedades que puede variar entre individuos o conjuntos, siendo instrumentos de análisis que conforman las categorías a un nivel notorio, habiendo variables independientes, que es el elemento, fenómeno o situación que explica, condiciona o determina, la presencia de otro; y dependientes, que es el elemento, fenómeno o situación explicados, que están en función de otros (p.93). En la presente tesis la variable independiente fue la Inteligencia emocional: Mide el nivel de inteligencia emocional del personal en el ambiente laboral durante el despliegue de sus actividades y funciones ligadas al usuario. La variable independiente fue la calidad de servicio: Mide el nivel de calidad de servicio del personal durante el despliegue de sus actividades y funciones con el trato directo con el usuario.

La Inteligencia emocional, fenómeno que no depende de otra variable para su continuidad, a medida que se desarrolle, permitió evidenciar su incidencia en la calidad de servicio de la atención a pacientes o familiares (usuarios). La Calidad de servicio, dado que soporta los cambios o evidencias originados por la inteligencia emocional del personal administrativo de los servicios asistenciales. Productividad, porque es una variable que se evidenció que tanto es afectada por los niveles de inteligencia emocional que puede suscitarse en el personal administrativo de los servicios asistenciales. Atención al cliente, dado que fue una variable que se evidenció que tanto es afectada por los niveles de inteligencia emocional que puede suscitarse en el personal administrativo de los servicios asistenciales. Rotación, dado es una variable que se evidenció que tanto es soportada por los niveles de inteligencia emocional que puede suscitarse en el personal administrativo de los servicios asistenciales. Quejas y reclamos, se evidenció si es afectada por los niveles de inteligencia emocional que puede suscitarse en el personal administrativo de los servicios asistenciales.

3.3 Población y muestra

La población, que viene a ser el personal administrativo que tiene contacto directo con los usuarios en el INCOR, es finita, y no varía porque está establecido para el instituto. Estos trabajadores están conformados por un total de 50 personas, todos ellos, representan la muestra a tratar.

Tabla 1

Descripción del universo en estudio – INCOR

Oficina / Servicios	Nº de trabajadores
Oficina de Admisión Registros Médicos y Referencia	25
Servicio Cardiología Clínica	3
Servicio Cardiología Intervencionista	3
Servicio Cardiología No Invasiva	3
Servicio Cardiología Perioperatoria	3
Servicio Cirugía Cardiovascular	3
Servicio Clínico Cardiopediátrico	4
Servicio. Ayuda al Diagnóstico y Tratamiento	6
Total población	50

Muestra

En esta investigación, la muestra la conformaron las áreas o servicios que se identificaron y tienen mayor contacto con los usuarios, las cuales corresponden a 50 colaboradores de los servicios asistenciales y de la Oficina de Admisión, Registros Médicos y Referencias del INCOR, dado el caso, se utilizó el método de muestreo no probabilístico a criterio por conveniencia. Esto se sustenta con Gómez (2012), que lo definió como “el muestreo de tipo sesgado, donde el investigador elige los elementos que cree representativos” (p.34).

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica de investigación

Según Bernal (2016) señaló: “El obtener información confiable y válida requiere cuidado y dedicación, es por ello, que el proceso de una investigación tiene relación con obtener la información, dado que de ello dependen la confiabilidad y validez del estudio” (p.191). La técnica de investigación fue una encuesta dirigida hacia el personal administrativo de los Servicios Asistenciales del INCOR que tiene contacto directo con los usuarios.

3.5 Procedimientos

Baena (2017), señalaba, “una encuesta es aplicar un cuestionario a muestra representativa de la población de estudio” (p.82). por lo que, para la tesis se elaboró dos cuestionarios, siendo el instrumento fundamental para la recolección de datos, cada cuestionario consta de 30 preguntas para cada fenómeno de estudio donde las alternativas fueron cinco: Nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre, la puntuación asignada fue de 1, 2, 3, 4, y 5 respectivamente. En el caso de la variable inteligencia emocional el puntaje mínimo fue 71 y el máximo fue 133, se estableció tres rangos, de 71 a 100 se consideró como deficiente inteligencia emocional, entre 101 a 120 como regular inteligencia emocional y entre 121 a 133 como buena inteligencia emocional. En el caso de la variable calidad de servicio el puntaje mínimo fue 67 y el máximo 132, se estableció tres

rangos, de 67 a 98 se consideró como deficiente calidad de servicio, entre 99 a 120 como regular calidad de servicio y entre 121 a 132 como buena calidad de servicio.

En relación a las dimensiones de cada variable se sumó el total de puntuación de cada ítem por dimensión y se estableció una clasificación de carácter ordinal como deficiente, regular y bueno de acuerdo a la puntuación obtenida y analizar sus frecuencias.

Validez

Bernal (2016), afirmaba “una herramienta de medición es viable si puede medir aquello para lo cual está propuesto” (p.247). Hernández et al (2014), señaló que la validez es un concepto con diferentes tipos de evidencia: la de contenido, referido a que el instrumento refleje dominio específico de contenido de lo que mide; la de criterio, determina la validez de un instrumento de medición comparando sus resultados con otro criterio externo que pretende medir lo mismo; la de constructo, que refiere que tan exitosamente un instrumento representa y mide un concepto teórico. Esto implicó un trabajo elaborado por los expertos de la Universidad, quienes, en base a criterios técnicos científicos, brindaron un juicio de valor del contenido de los cuestionarios.

Confiabilidad

Bernal (2016), señaló:” Para determinar la confiabilidad de un instrumento de medición es necesario resolver la siguiente cuestión, ¿Si se miden eventos una y otra vez utilizando siempre el mismo instrumento de medición, se consiguen los mismos resultados o similares? Si es afirmativa la respuesta, se indica que el instrumento es confiable. Hernández et al (2014), mencionó: “La medida más consistente y utilizada para medir la confiabilidad es el coeficiente alfa Cronbach” (p.208). Cuanto más se aproxima el coeficiente a cero, la confiabilidad será nula, viceversa, mientras más cercano a uno, la confiabilidad es perfecta.

3.6 Métodos de análisis de datos

Las técnicas e instrumentos para el análisis estadístico e interpretación de los datos fueron los siguientes: Escala de Likert, aplicado al cuestionario de encuesta. Media, desviación estándar; cuartiles, utilizado para el agrupamiento de datos. El estadígrafo de evaluación de la normalidad de los datos fue Pearson, estadístico de medida de relación entre dos variables independientes. Análisis de confiabilidad: Alfa de Cronbach. Además, se generó tablas y figuras para un mejor entender y visualización de los resultados obtenidos. Para llevar a cabo el análisis estadístico se usó del soporte informático SPSS dado que permitió crear tablas de datos de forma ordenada y usar múltiples técnicas estadísticas.

3.7 Aspectos éticos

Esta investigación obtuvo las autorizaciones respectivas de parte de las autoridades del INCOR, lo que avala las fuentes de información utilizada, así como el acceso hacia el personal para la toma de las encuestas y el levantamiento de información correspondiente a la presente tesis.

De acuerdo a la política de la UCV, el presente trabajo de investigación no excedió el 25% de copia.

IV. RESULTADOS

4.1 DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS

Del grupo muestral del personal administrativo asistencial del INCOR, sobre los datos generales:

Datos de la muestra: Sexo

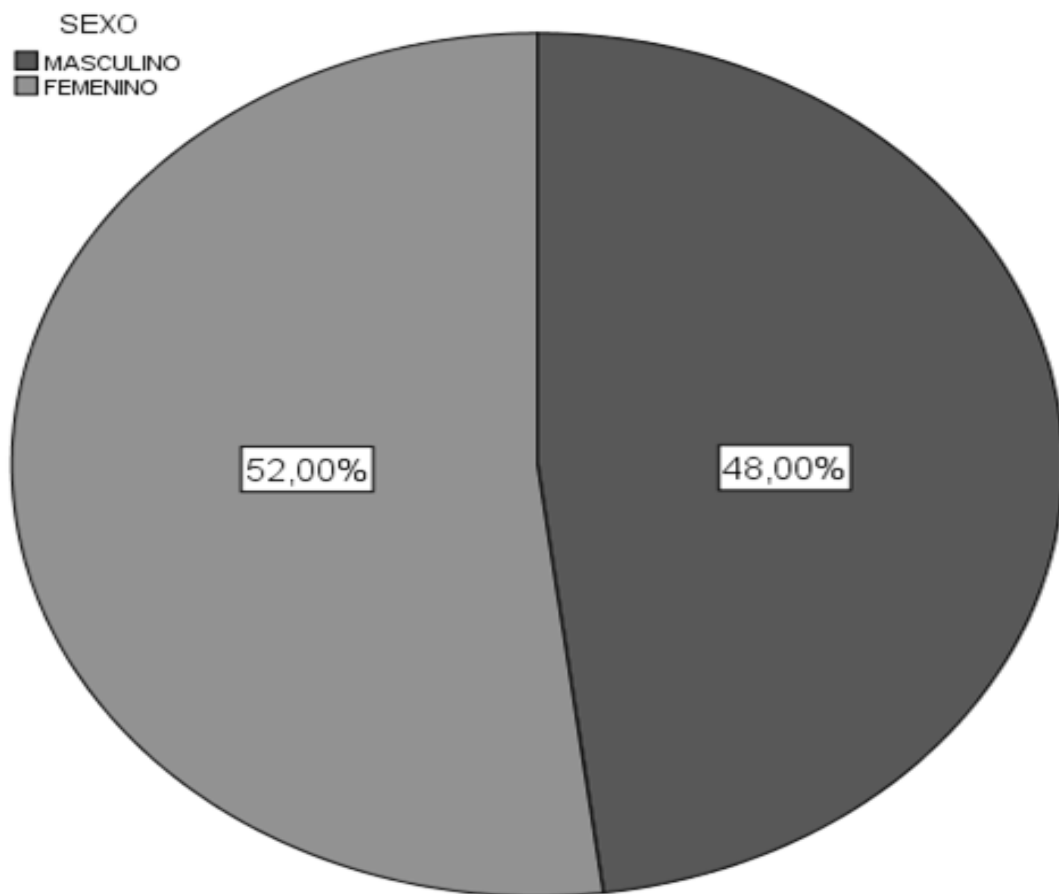


Figura 1. Sexo de la muestra

Interpretación: Se observó la distribución del personal administrativo de los servicios asistenciales del INCOR que, el 52% son de sexo femenino y el 48% son de sexo masculino.

Datos de la muestra: Rango de Edad.

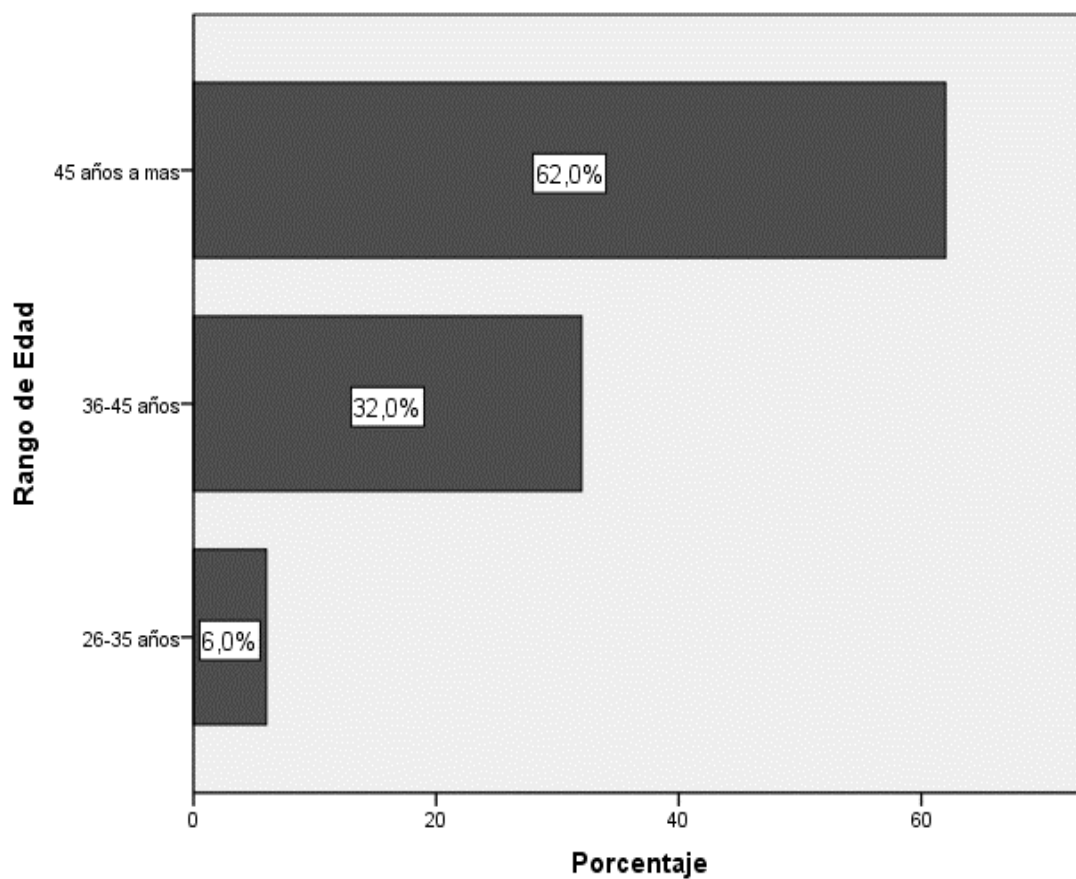


Figura 2. Rango de edad de la muestra

Interpretación: Del personal administrativo de los servicios asistenciales del INCOR que forma parte de la muestra y que fueron encuestados, el 62% está en el rango de edad de 45 años a más, el 32% entre los 36 a 45 años y el 6% entre los 26 a 35 años de edad.

Datos de la muestra: Grado de instrucción.

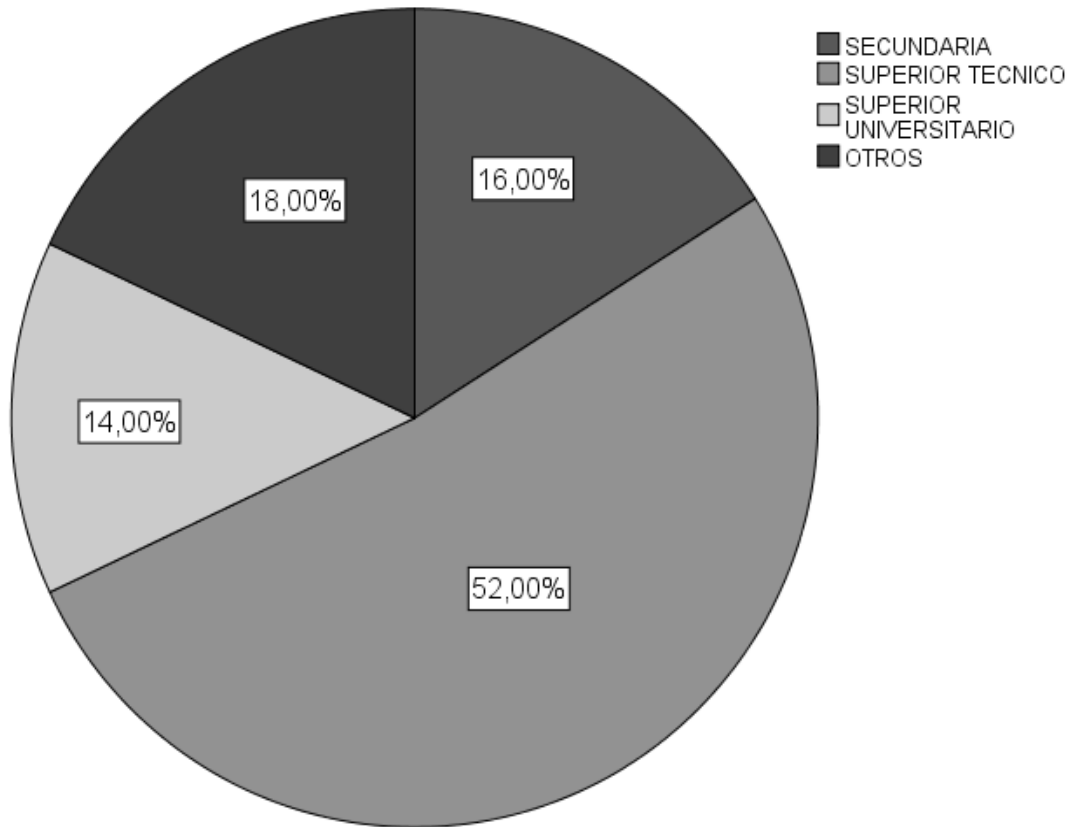


Figura 3. Grado de instrucción de la muestra

Interpretación: Del personal administrativo de los servicios asistenciales del INCOR que forma parte de la muestra y que fueron encuestados, el 52% tiene grado de instrucción superior técnico, el 18% tiene otros grados de instrucción, el 16% tiene grado secundario y el 14% tiene grado superior universitaria.

Datos de la muestra: Tiempo de servicios

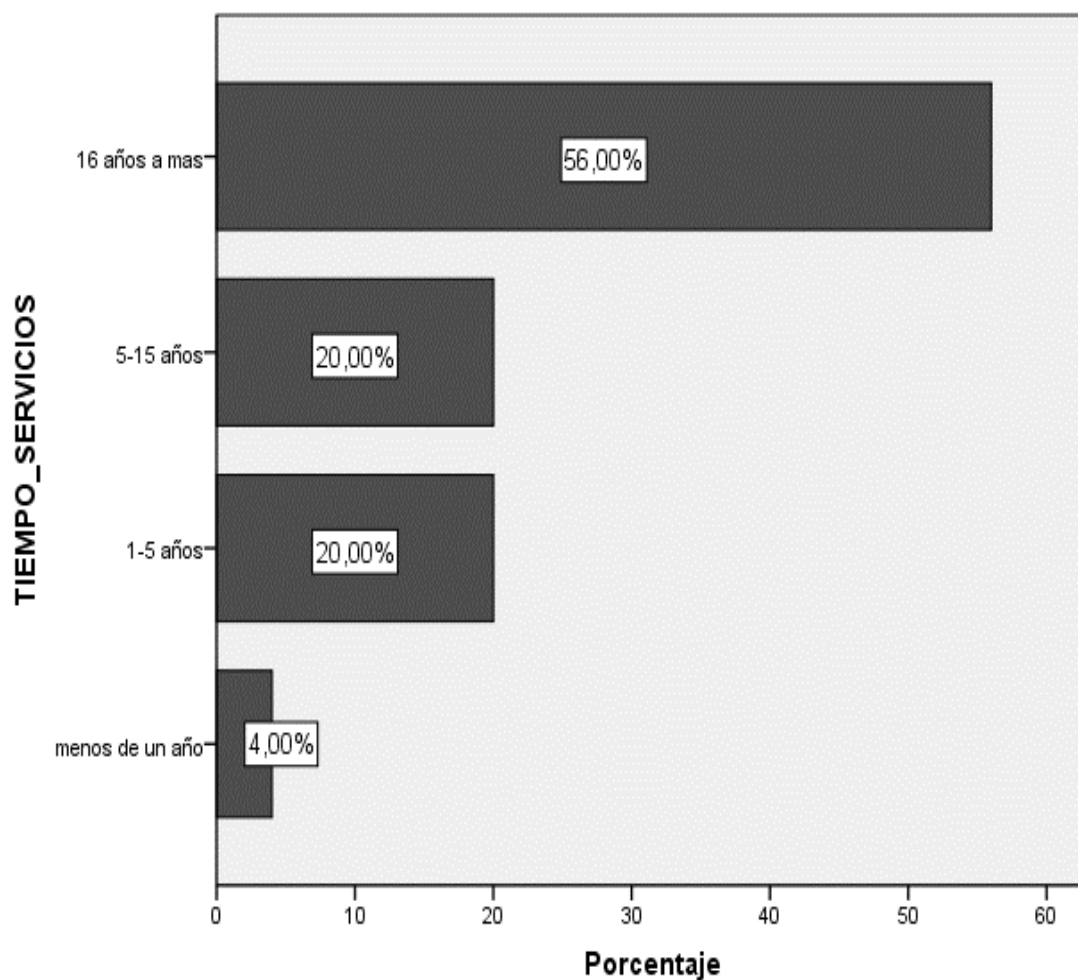


Figura 4. Tiempo de servicios de la muestra

Interpretación: Del personal administrativo de los servicios asistenciales del INCOR que forma parte de la muestra y que fueron encuestados, el 56% tiene un tiempo de servicios mayor a 16 años, el 20% entre 5 a 15 años, otro 20% entre 1 a 5 años y un 4% tiene menos de un año en tiempo de servicio.

De las respuestas al cuestionario sobre inteligencia emocional.

Sobre, la primera pregunta que corresponde a: “Considera que entiende la situación que presentan los clientes en momento de solicitar la atención”, se muestra los siguientes resultados:

Datos de la encuesta:

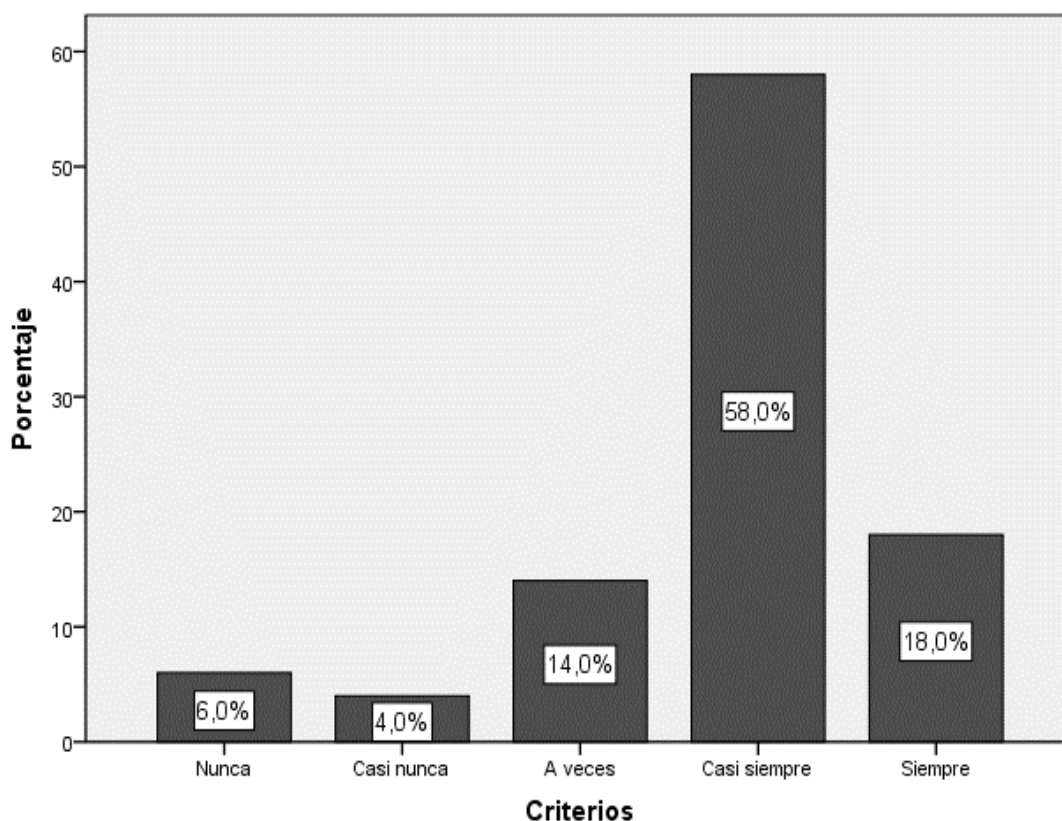


Figura 5. Considera que entiende la situación que presentan los clientes en momento de solicitar la atención

Interpretación: En relación a la pregunta sobre si el encuestado considera que entiende la situación que presentan los clientes en momento de solicitar la atención, se observó que, el 58% respondió casi siempre, el 18% siempre, el 14% a veces, 6% nunca y el 4% casi nunca.

Sobre, la segunda pregunta que corresponde a: “Se siente sensible antes los sentimientos de las otras personas”, se muestra los siguientes resultados:

Datos de la encuesta:

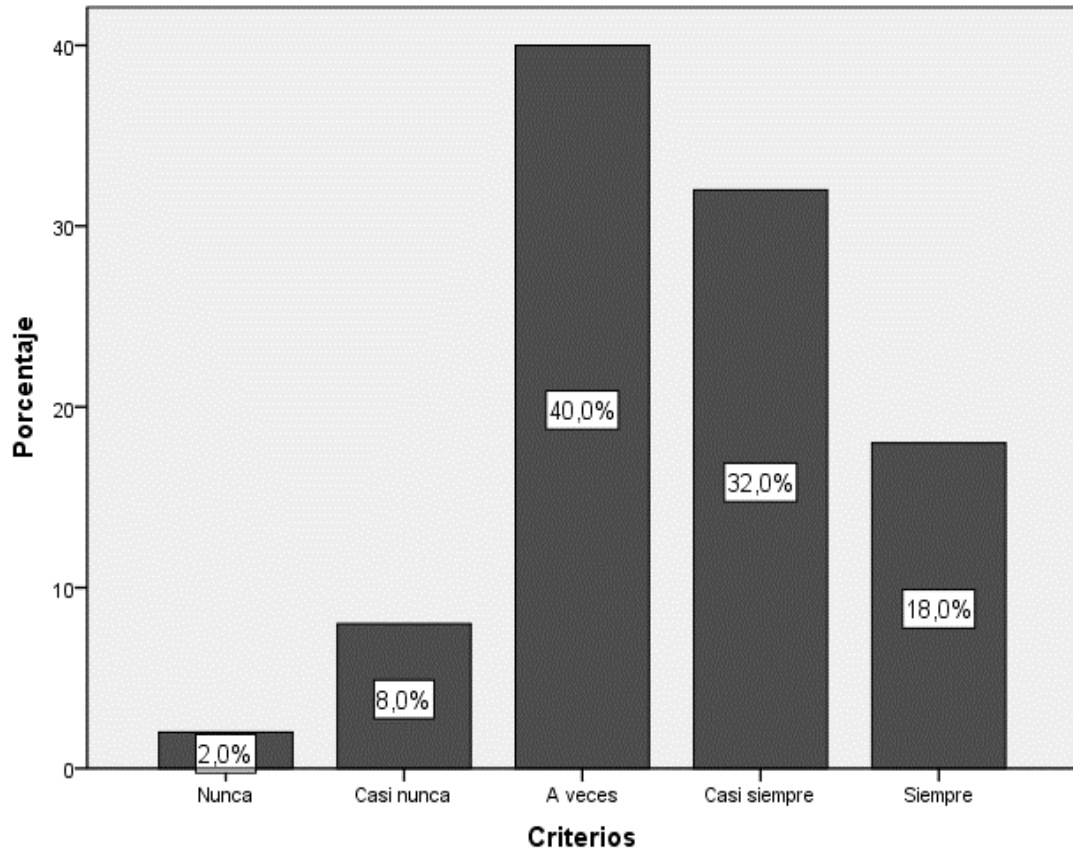


Figura 6. Se siente sensible antes los sentimientos de las otras personas

Interpretación: En relación a la pregunta sobre si el encuestado se siente sensible antes los sentimientos de las otras personas, se observó que, el 40% respondió a veces, el 32% casi siempre, el 18% siempre, el 8% casi nunca y el 2% nunca.

En relación a la tercera pregunta que corresponde a: “Considera tener la sensación de valorar y darle el mejor sentido a la relación con el usuario”, se muestra los siguientes resultados:

Datos de la encuesta:

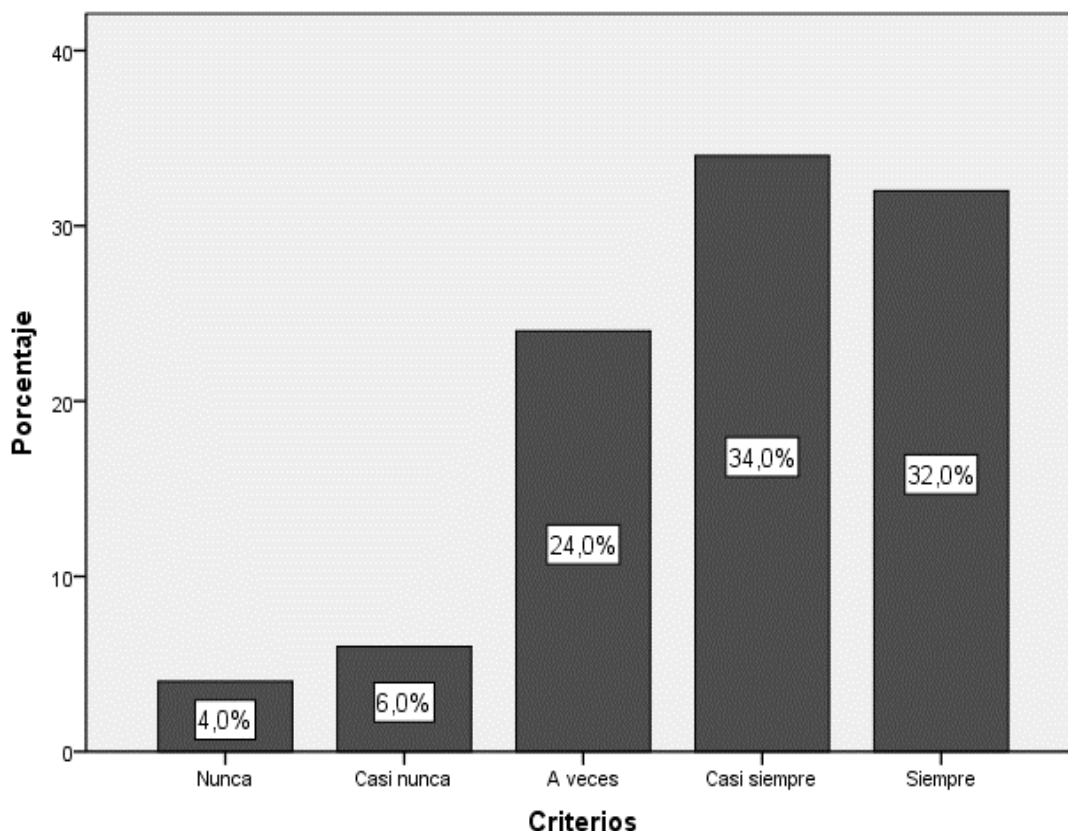


Figura 7. Considera tener la sensación de valorar y darle el mejor sentido a la relación con el usuario.

Interpretación: En relación a la pregunta sobre si el encuestado considera tener la sensación de valorar y darle el mejor sentido a la relación con el usuario, se observó que, el 34% respondió casi siempre, el 32% siempre, el 24% a veces, el 6% casi nunca y el 4% nunca.

Sobre la cuarta pregunta que corresponde a: “Le resulta fácil expresar sus intenciones”, se muestra los siguientes resultados:

Datos de la encuesta:

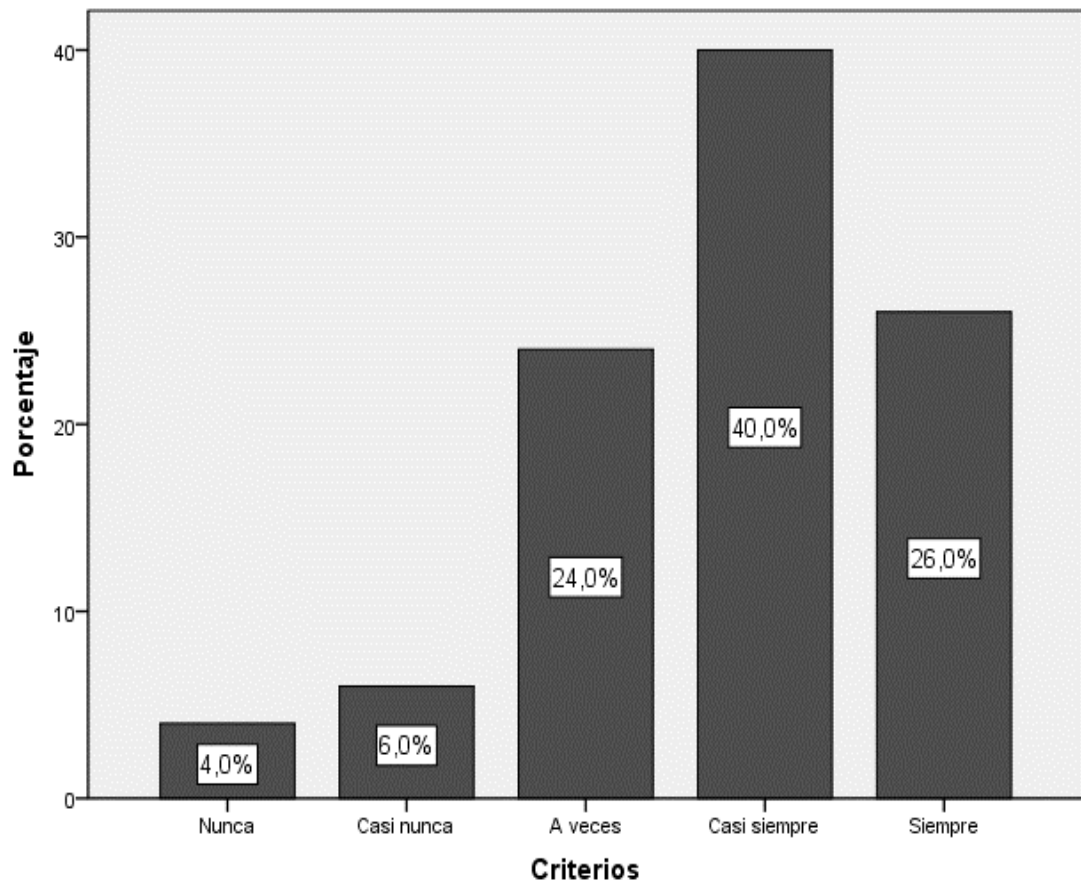


Figura 8. Le resulta fácil expresar sus intenciones

Interpretación: En relación a la pregunta sobre si el encuestado, le resulta fácil expresar sus intenciones, se observó que, el 40% respondió casi siempre, el 26% siempre, el 24% a veces, el 6% casi nunca y el 4% nunca.

Respecto a la quinta pregunta que corresponde: “Antes de enfrentar una situación crítica le gusta reunir toda la información que pueda”, se muestra los siguientes resultados:

Datos de la encuesta:

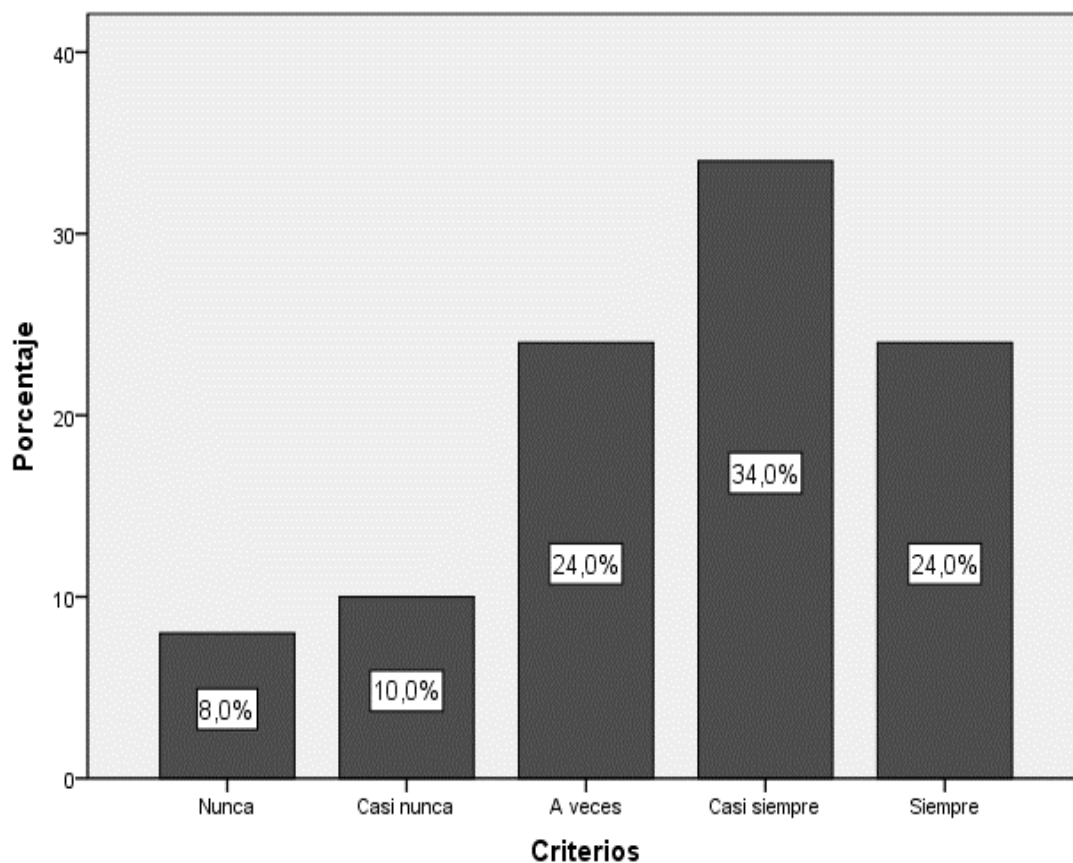


Figura 9. Antes de enfrentar una situación crítica le gusta reunir toda la información que pueda

Interpretación: En relación a la pregunta sobre si el encuestado antes de enfrentar una situación crítica le gusta reunir toda la información que pueda, se observó que, el 34% respondió casi siempre, el 24% siempre, otro 24% a veces, el 10% casi nunca y el 8% nunca.

En virtud a la sexta pregunta que corresponde a: “Es capaz de estructurar sus ideas y planificar sus actividades”, se muestra los siguientes resultados:

Datos de la encuesta:

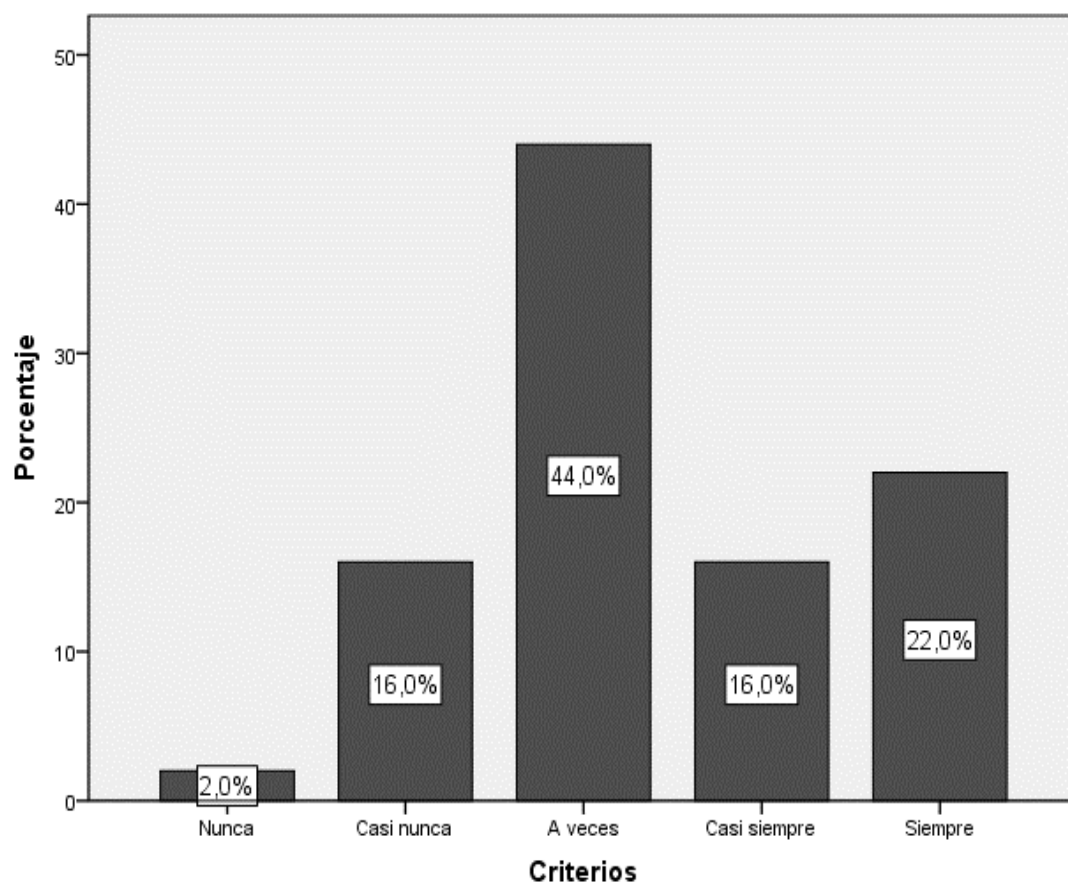


Figura 10. Es capaz de estructurar sus ideas y planificar sus actividades.

Interpretación: En relación a la pregunta sobre si el encuestado es capaz de estructurar sus ideas y planificar sus actividades, se observó que, el 44% respondió a veces, 22% siempre, el 16% casi siempre, el 16% casi nunca y el 2% nunca.

Sobre la séptima pregunta que corresponde a: “Considera que reconoce con facilidad sus emociones”, se muestra los siguientes resultados:

Datos de la encuesta:

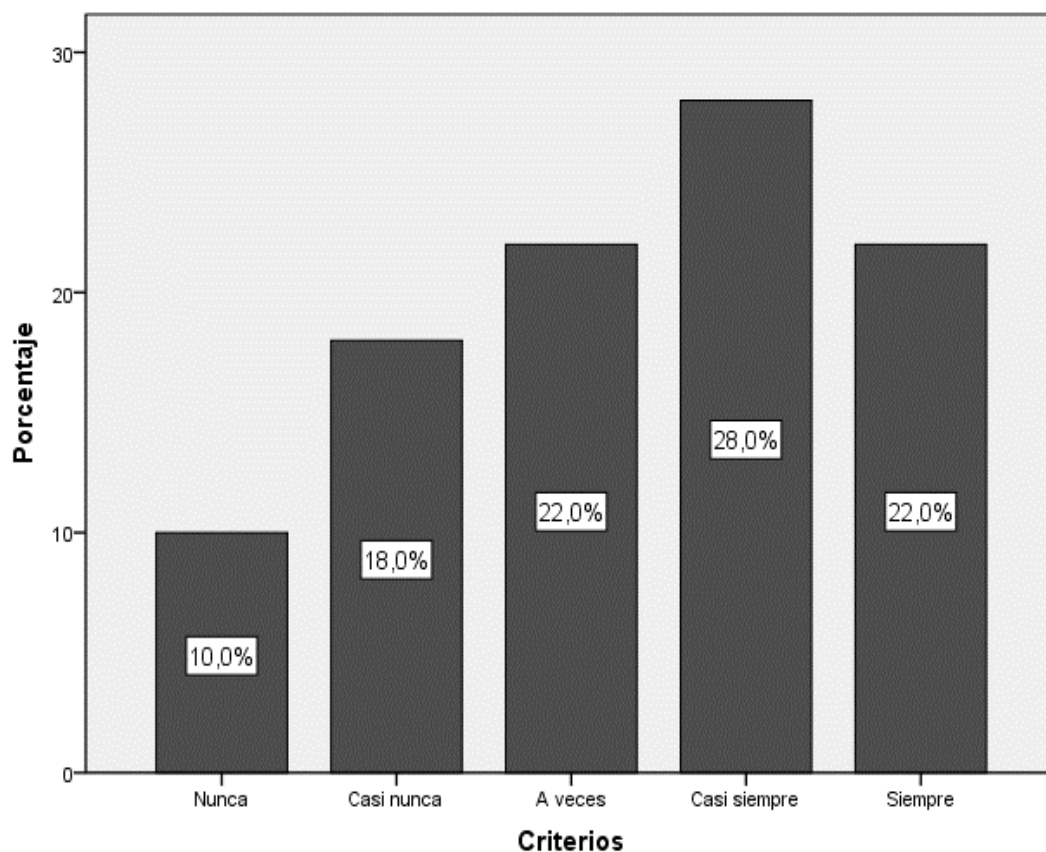


Figura 11. Considera que reconoce con facilidad sus emociones.

Interpretación: En relación a la pregunta sobre si el encuestado considera que reconoce con facilidad sus emociones, se observó que, el 28% respondió casi siempre, el 22% siempre, otro 22% a veces, el 18% casi nunca y el 10% nunca.

En relación a la octava pregunta que corresponde a: “Se siente seguro en la mayoría de situaciones”, se muestra los siguientes resultados:

Datos de la encuesta:

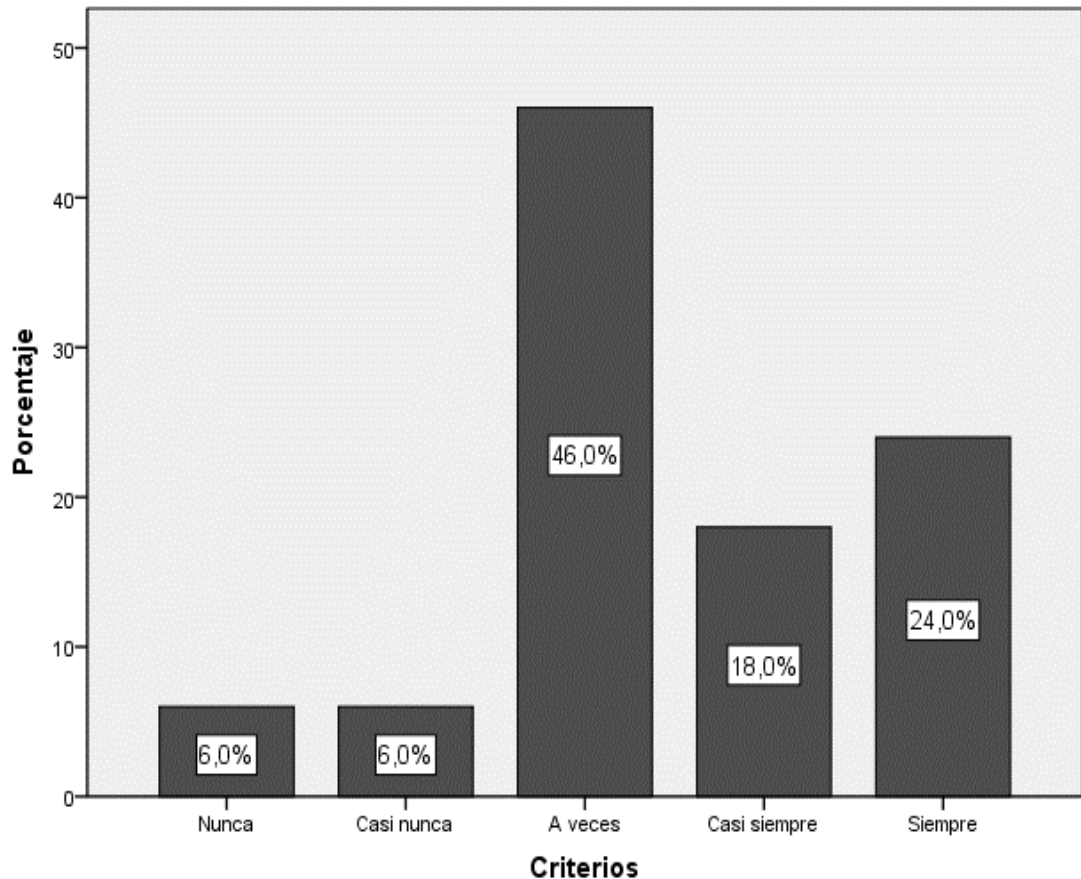


Figura 12. Se siente seguro en la mayoría de situaciones.

Interpretación: En relación a la pregunta sobre si el encuestado se siente seguro en la mayoría de situaciones, se observó que, el 46% respondió a veces, el 24% siempre, el 18% casi siempre, el 6% casi nunca y otro 6% nunca.

Respecto a la novena pregunta que corresponde a: “Considera que le agradan las personas con las que va interactuando, sea cual fuese su situación”, se muestra los siguientes resultados:

Datos de la encuesta:

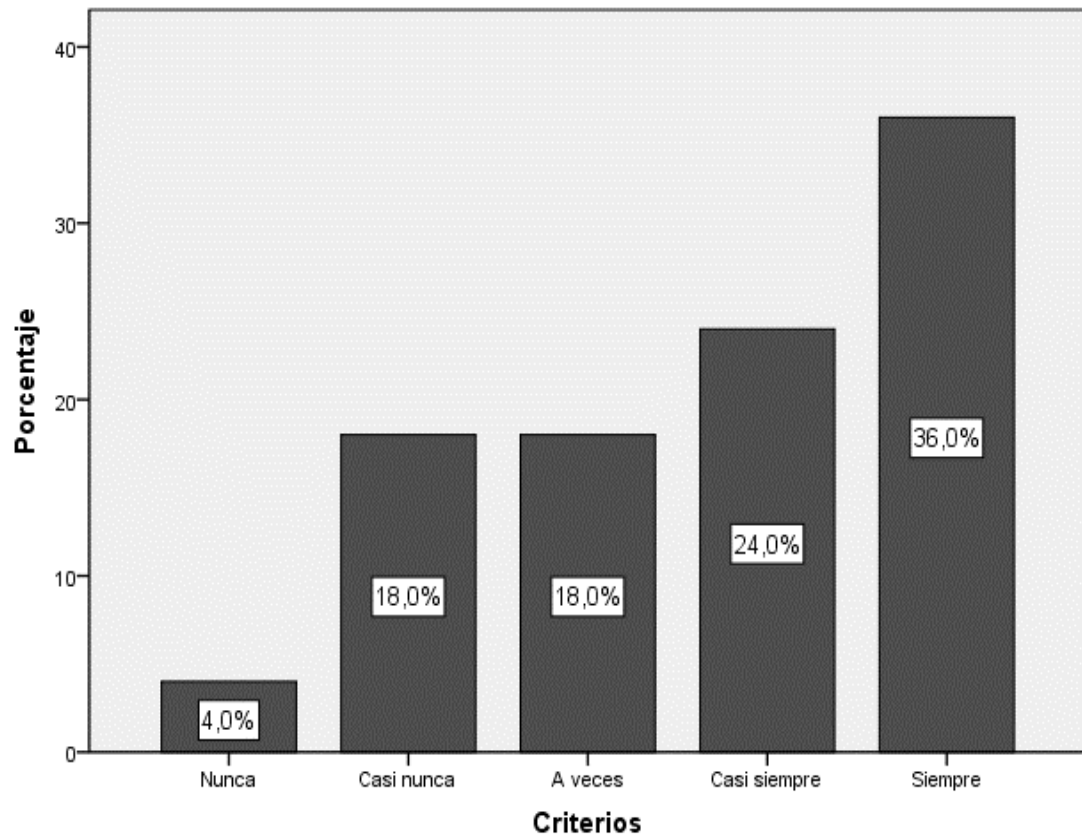


Figura 13. Considera que le agradan las personas con las que va interactuando, sea cual fuese su situación.

Interpretación: En relación a la pregunta sobre si el encuestado considera que le agradan las personas con las que va interactuando, sea cual fuese su situación, se observó que, el 36% respondió siempre, el 24% casi siempre, el 18% a veces, otro 18% casi nunca y el 4% nunca.

Sobre la décima pregunta que corresponde a: “Le agrada ayudar a las personas demostrando optimismo”, se muestra los siguientes resultados:

Datos de la encuesta:

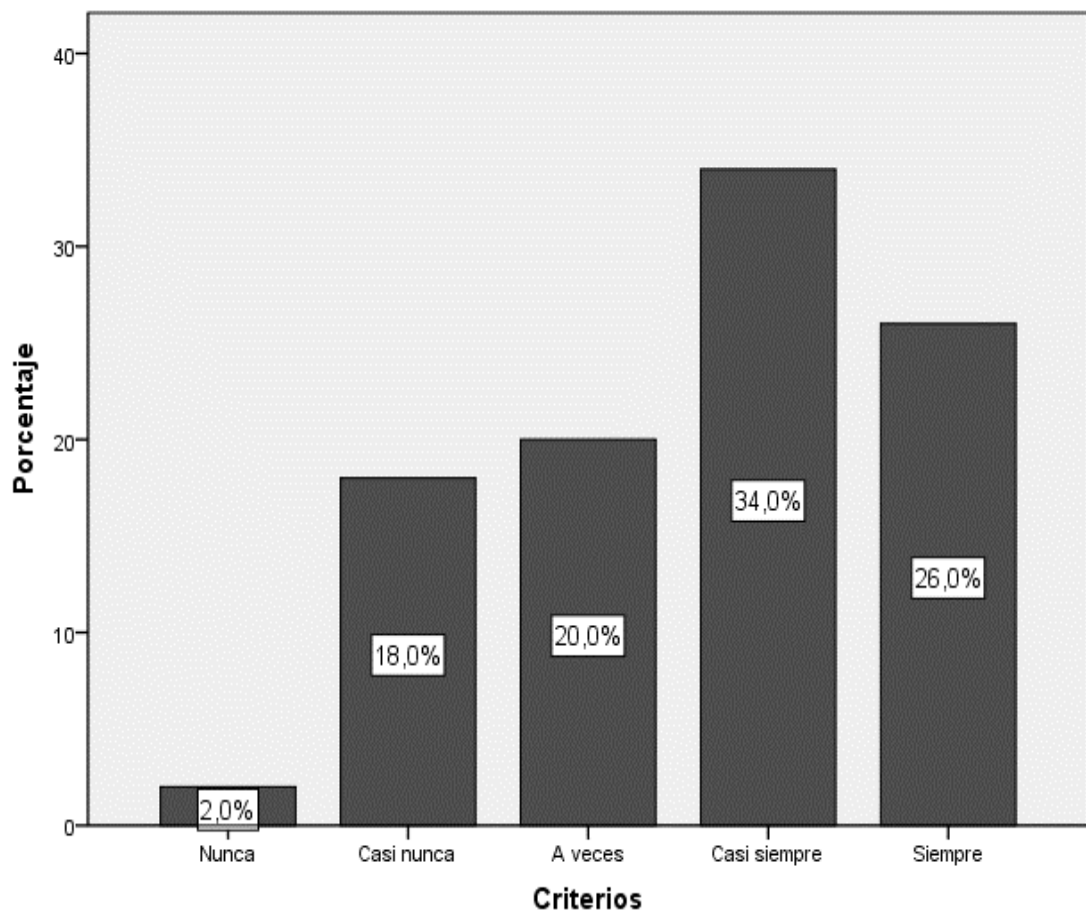


Figura 14. Le agrada ayudar a las personas demostrando optimismo.

Interpretación: En relación a la pregunta sobre si el encuestado le agrada ayudar a las personas demostrando optimismo, se observó que, el 34% respondió casi siempre, el 26% siempre, el 20% a veces, el 18% casi nunca y el 2% nunca.

En virtud de la undécima pregunta que corresponde a: “Brinda información clave para el desarrollo adecuado de las actividades”, se muestra los siguientes resultados:

Datos de la encuesta:

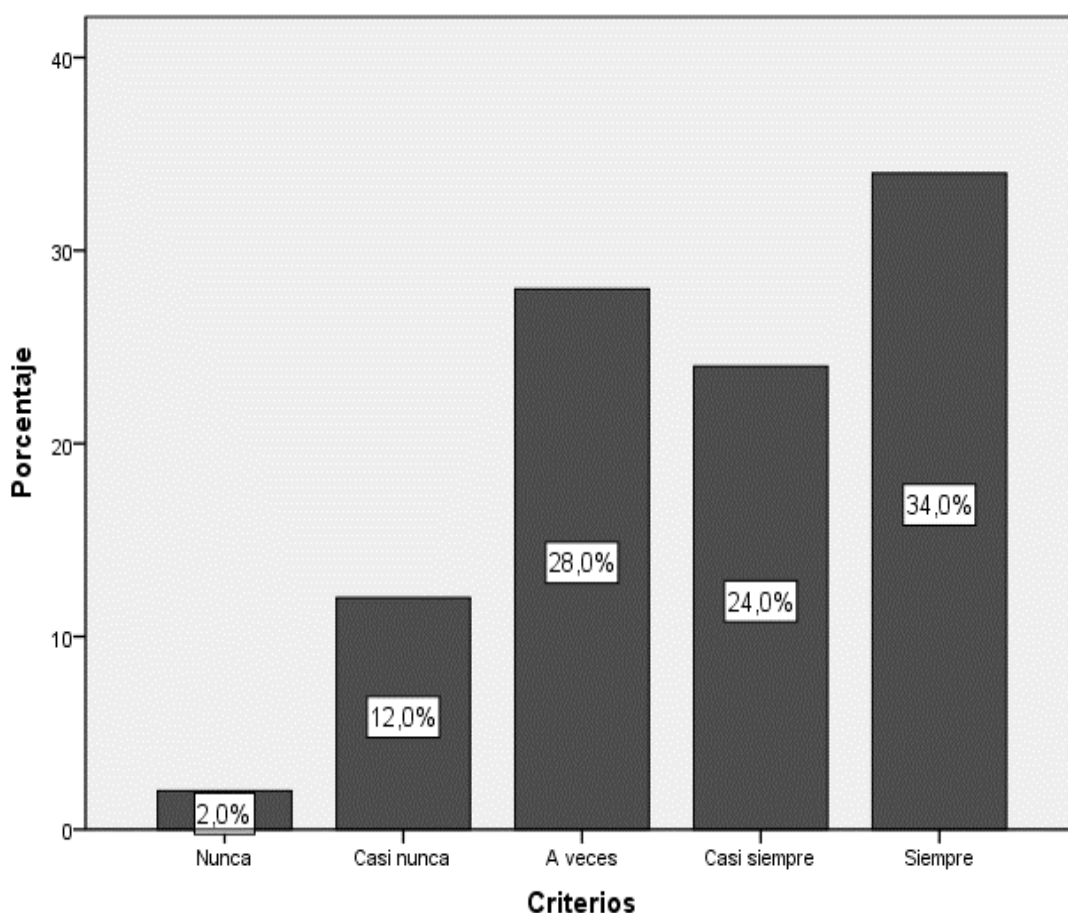


Figura 15. Brinda información clave para el desarrollo adecuado de las actividades.

Interpretación: En relación a la pregunta sobre si el encuestado brinda información clave para el desarrollo adecuado de las actividades; se observó que, el 34% respondió siempre, el 28% a veces, el 24% casi siempre, el 12% casi nunca y el 2% nunca.

Respecto de la duodécima pregunta que corresponde a: “Transmite claramente sus ideas”, se muestra los siguientes resultados:

Datos de la encuesta:

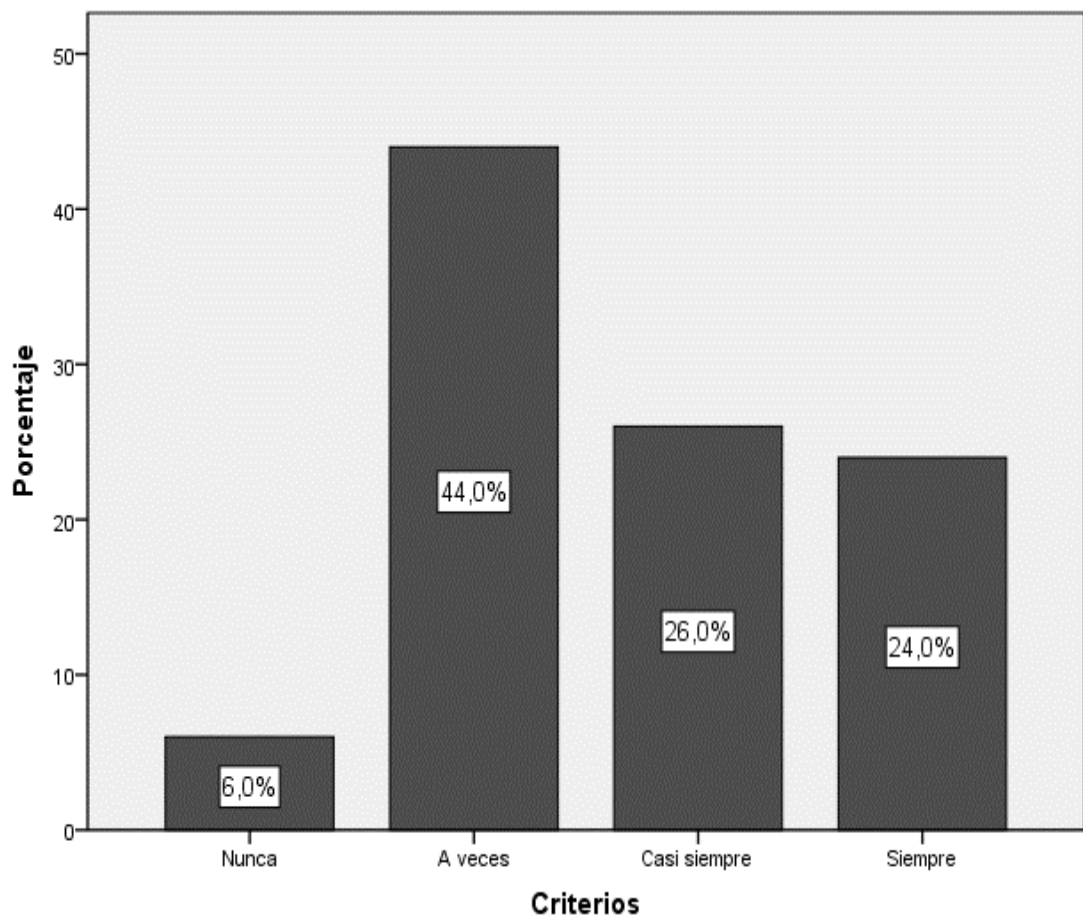


Figura 16. Transmite claramente sus ideas.

Interpretación: En relación a la pregunta sobre si el encuestado transmite claramente sus ideas, se observó que, el 44% respondió a veces, el 26% casi siempre, el 24% siempre y el 6% nunca.

Sobre la decimotercera pregunta que corresponde a: “Canaliza adecuadamente los niveles de tensión que se suscitasen”, se muestra los siguientes resultados:

Datos de la encuesta:

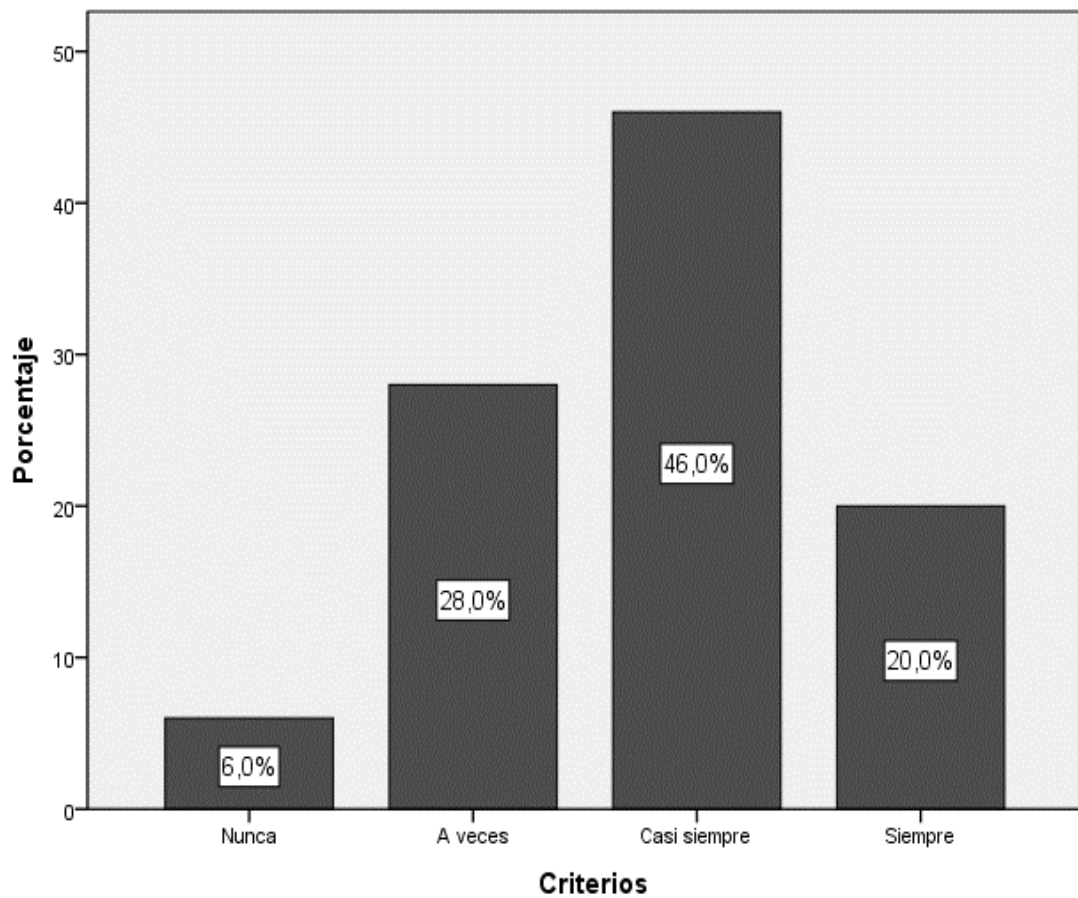


Figura 17. Canaliza adecuadamente los niveles de tensión que se suscitasen.

Interpretación: En relación a la pregunta sobre si el encuestado canaliza adecuadamente los niveles de tensión que se suscitasen, se observó que, el 46% respondió casi siempre, el 28% a veces, el 20% siempre y el 6% nunca.

En relación a la decimocuarta pregunta que corresponde a: “Maneja situaciones de estrés sin ponerse demasiado nervioso”, se muestra los siguientes resultados:

Datos de la encuesta:

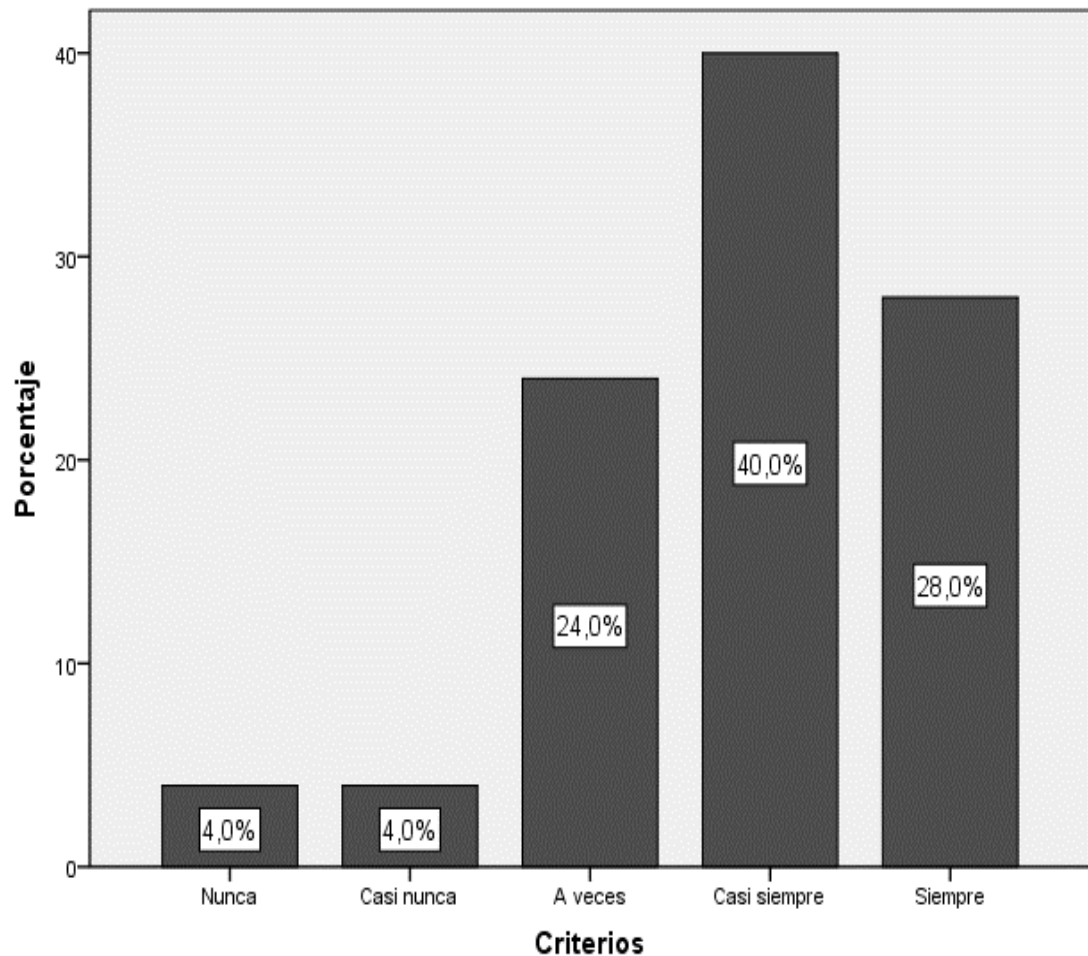


Figura 18. Maneja situaciones de estrés sin ponerse demasiado nervioso.

Interpretación: En relación a la pregunta sobre si el encuestado maneja situaciones de estrés sin ponerse demasiado nervioso, se observó que, el 40% respondió casi siempre, el 28% siempre, el 24% a veces, el 4% casi nunca y otro 4% nunca.

En virtud de la decimoquinta pregunta que corresponde a: “Sus decisiones son bien recibidas sea cual fuese el orden jerárquico”, se muestra los siguientes resultados:

Datos de la encuesta:

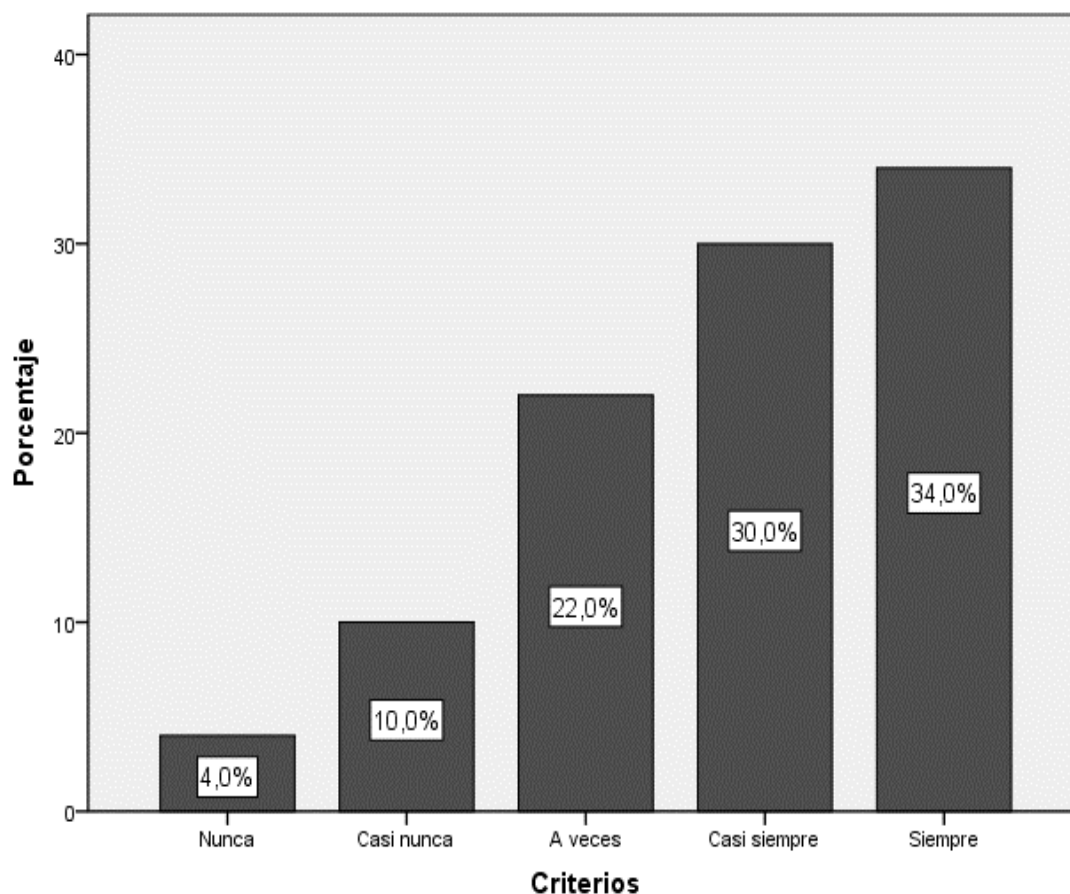


Figura 19. Sus decisiones son bien recibidas sea cual fuese el orden jerárquico

Interpretación: En relación a la pregunta sobre si el encuestado, sus decisiones son bien recibidas sea cual fuese el orden jerárquico, se observó que, el 34% respondió siempre, el 30% casi siempre, el 22% a veces, el 10% casi nunca y el 4% nunca.

Respecto de la decimosexta pregunta que corresponde a: “Concentra la atención de las personas que lo rodean”, se muestra los siguientes resultados:

Datos de la encuesta:

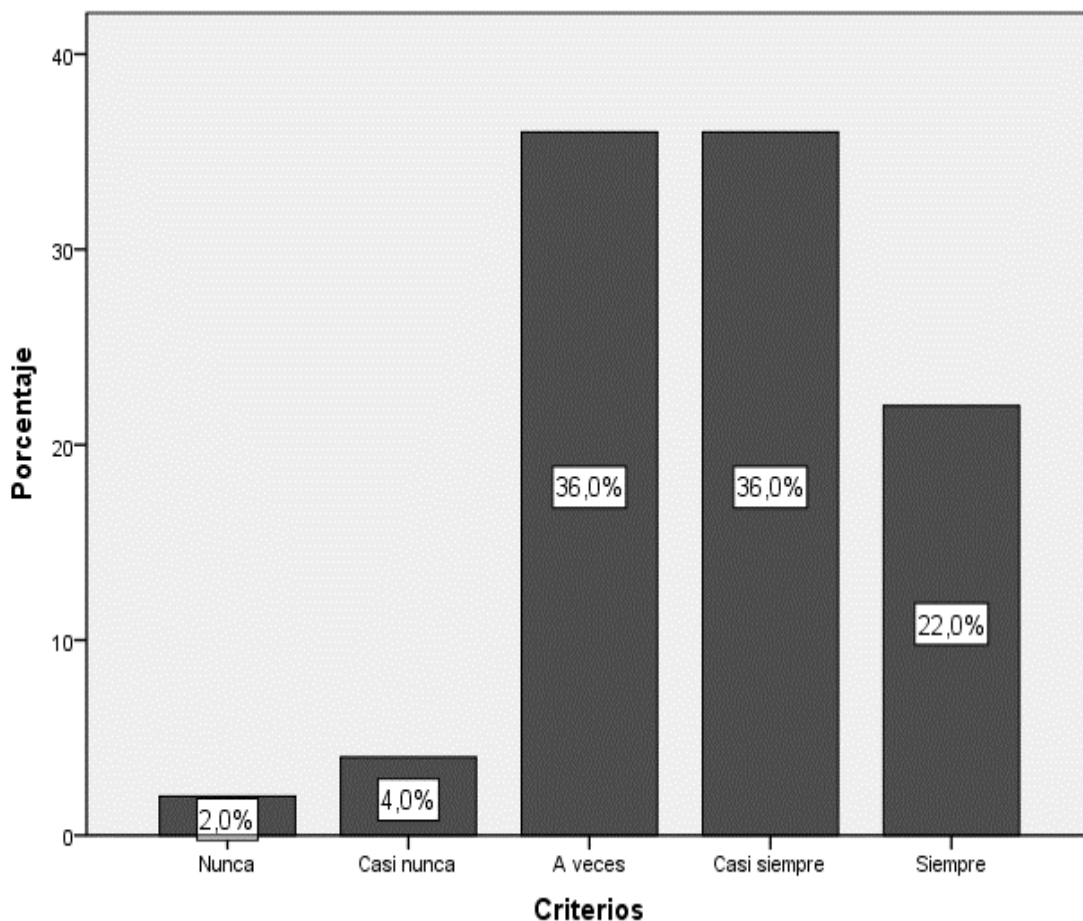


Figura 20. Concentra la atención de las personas que lo rodean

Interpretación: En relación a la pregunta sobre si el encuestado, concentra la atención de las personas que lo rodean, se observó que, el 36% respondió casi siempre, otro 36% a veces, el 22% siempre, el 4% casi nunca y el 2% nunca.

Respecto de la decimoséptima pregunta que corresponde a: “Se exige en su trabajo por el bien común y coopera para garantizar un trabajo integrado”, se muestra los siguientes resultados:

Datos de la encuesta:

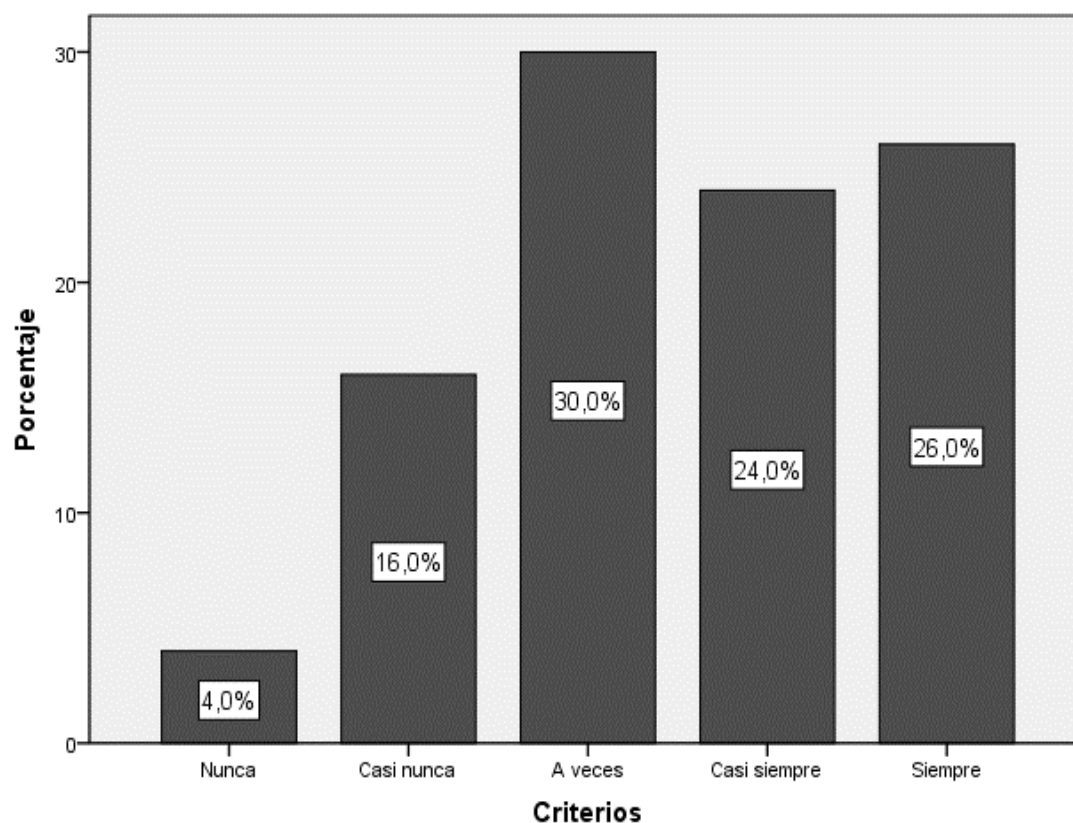


Figura 21. Se exige en su trabajo por el bien común y coopera para garantizar un trabajo integrado.

Interpretación: En relación a la pregunta sobre si el encuestado, se exige en su trabajo por el bien común y coopera para garantizar un trabajo integrado, se observó que, el 30% respondió a veces, el 26% siempre, el 24% casi siempre, el 16% casi nunca y el 4% nunca.

Sobre la decimoctava pregunta que corresponde a: “Cuando trabaja con otras personas tiende a confiar más en sus ideas”, se muestra los siguientes resultados:

Datos de la encuesta:

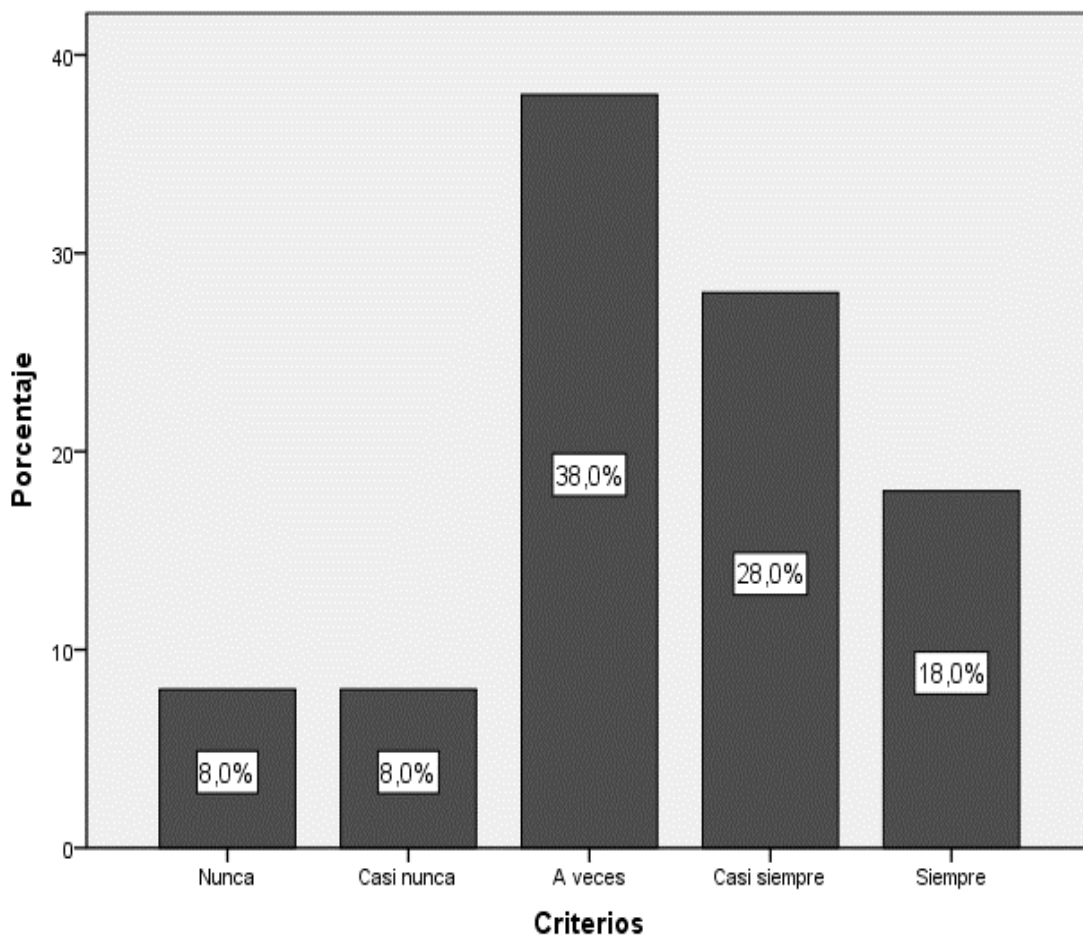


Figura 22. Cuando trabaja con otras personas tiende a confiar más en sus ideas.

Interpretación: En relación a la pregunta sobre si el encuestado, cuando trabaja con otras personas tiende a confiar más en sus ideas, se observó que, el 38% respondió a veces, el 28% casi siempre, el 18% siempre, el 8% casi nunca y otro 8% nunca.

En virtud de la decimonovena pregunta que corresponde a: “Le resulta fácil adaptarse a situaciones nuevas”, se muestra los siguientes resultados:

Datos de la encuesta:

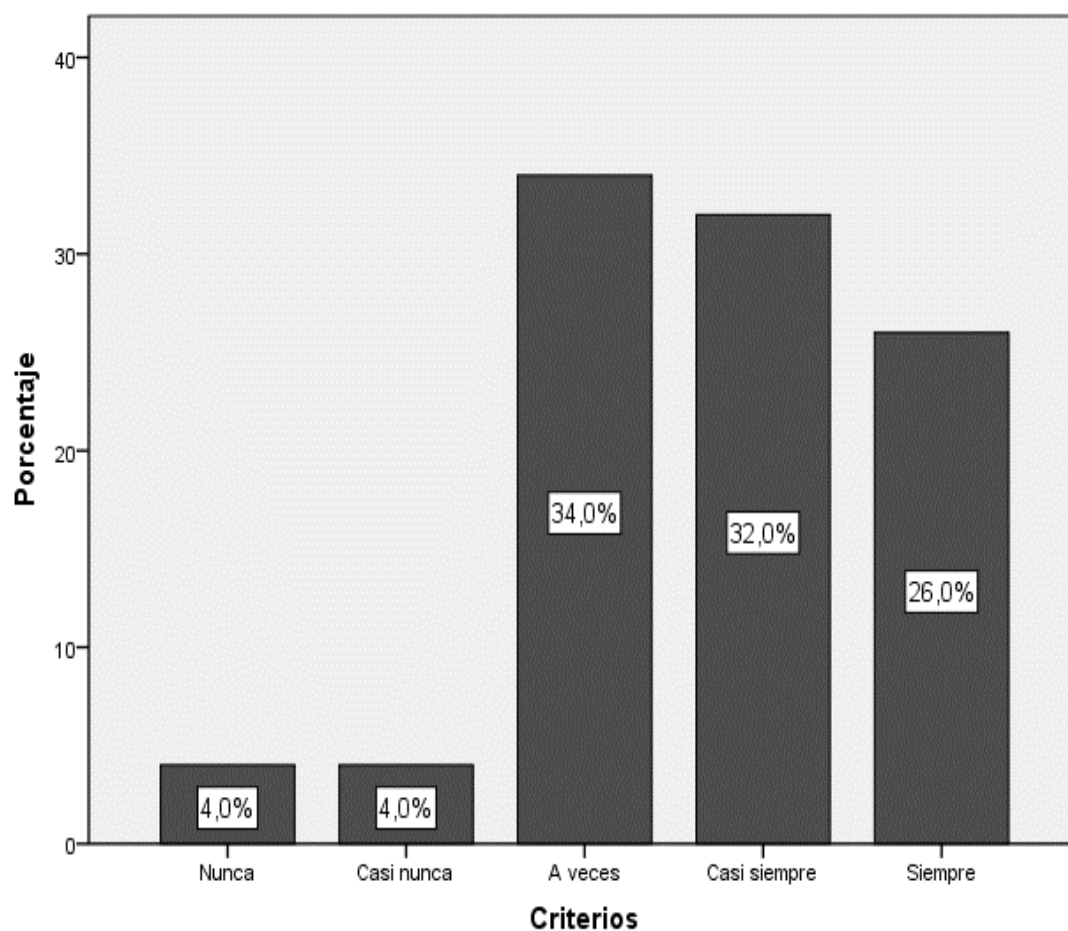


Figura 23. Le resulta fácil adaptarse a situaciones nuevas.

Interpretación: En relación a la pregunta sobre si el encuestado, le resulta fácil adaptarse a situaciones nuevas, se observó que, el 34% respondió a veces, el 32% casi siempre, el 26% siempre, el 4% casi nunca y otro 4% nunca.

Sobre la vigésima pregunta que corresponde a: “Disfruta de lo que hace y emprende”, se muestra los siguientes resultados:

Datos de la encuesta:

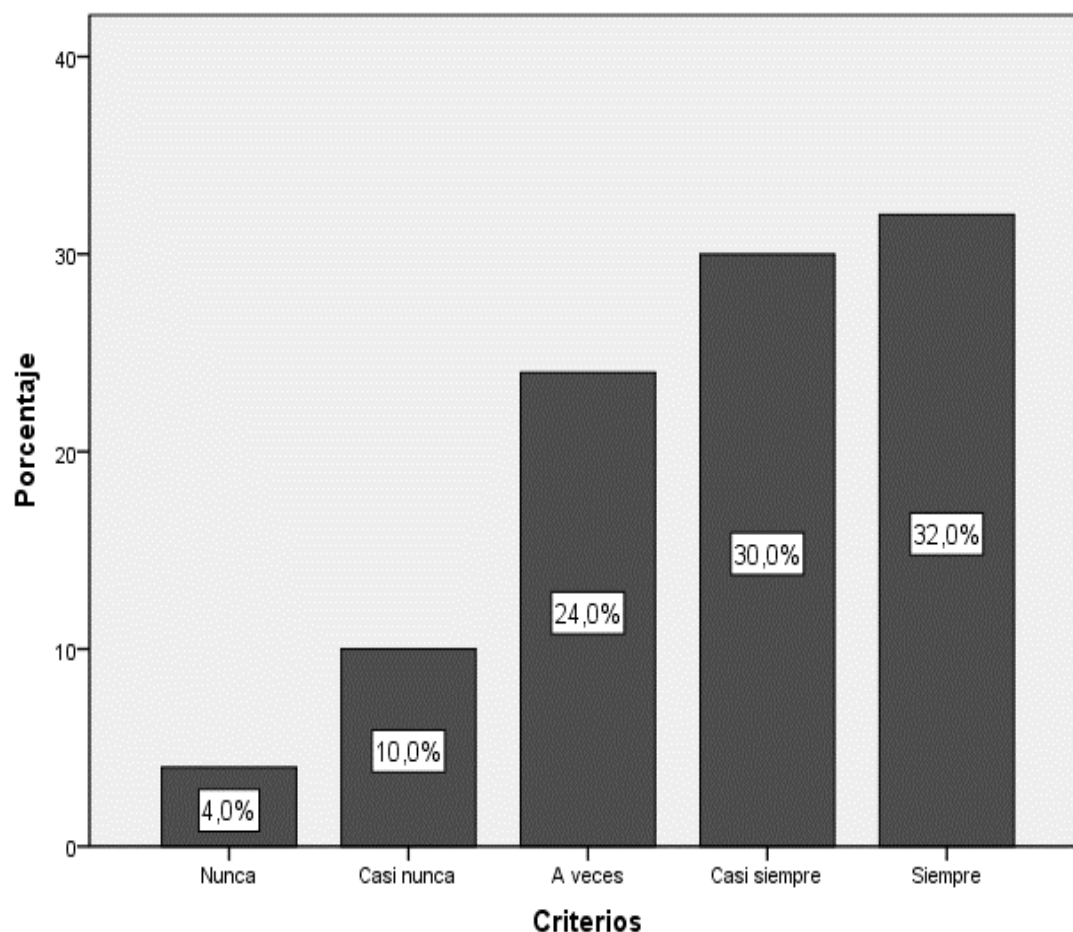


Figura 24. Disfruta de lo que hace y emprende.

Interpretación: En relación a la pregunta sobre si el encuestado, disfruta de lo que hace y emprende, se observó que, el 32% respondió siempre, el 30% casi siempre, el 24% a veces, el 10% casi nunca y otro 4% nunca.

Respecto a la vigésima primera pregunta que corresponde a: “Brinda usted un trato igualitario al usuario sin tomar en cuenta su condición económica”, se muestra los siguientes resultados:

Datos de la encuesta:

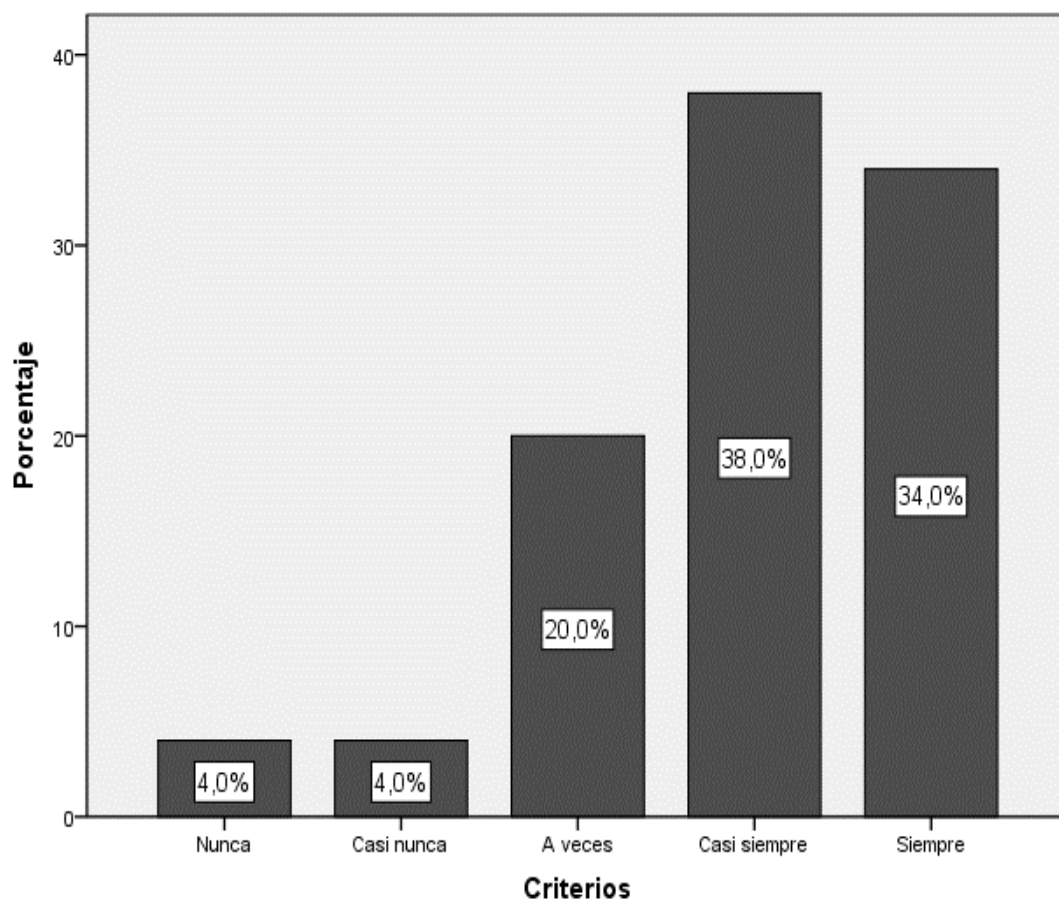


Figura 25. Brinda usted un trato igualitario al usuario sin tomar en cuenta su condición económica.

Interpretación: En relación a la pregunta sobre si el encuestado, Brinda usted un trato igualitario al usuario sin tomar en cuenta su condición económica, se observó que, el 38% respondió casi siempre, el 34% siempre, el 20% a veces, el 4% casi nunca y otro 4% nunca.

En relación a la vigésima segunda pregunta que corresponde a: “Le resulta fácil interactuar con todas las personas”, se muestra los siguientes resultados:

Datos de la encuesta:

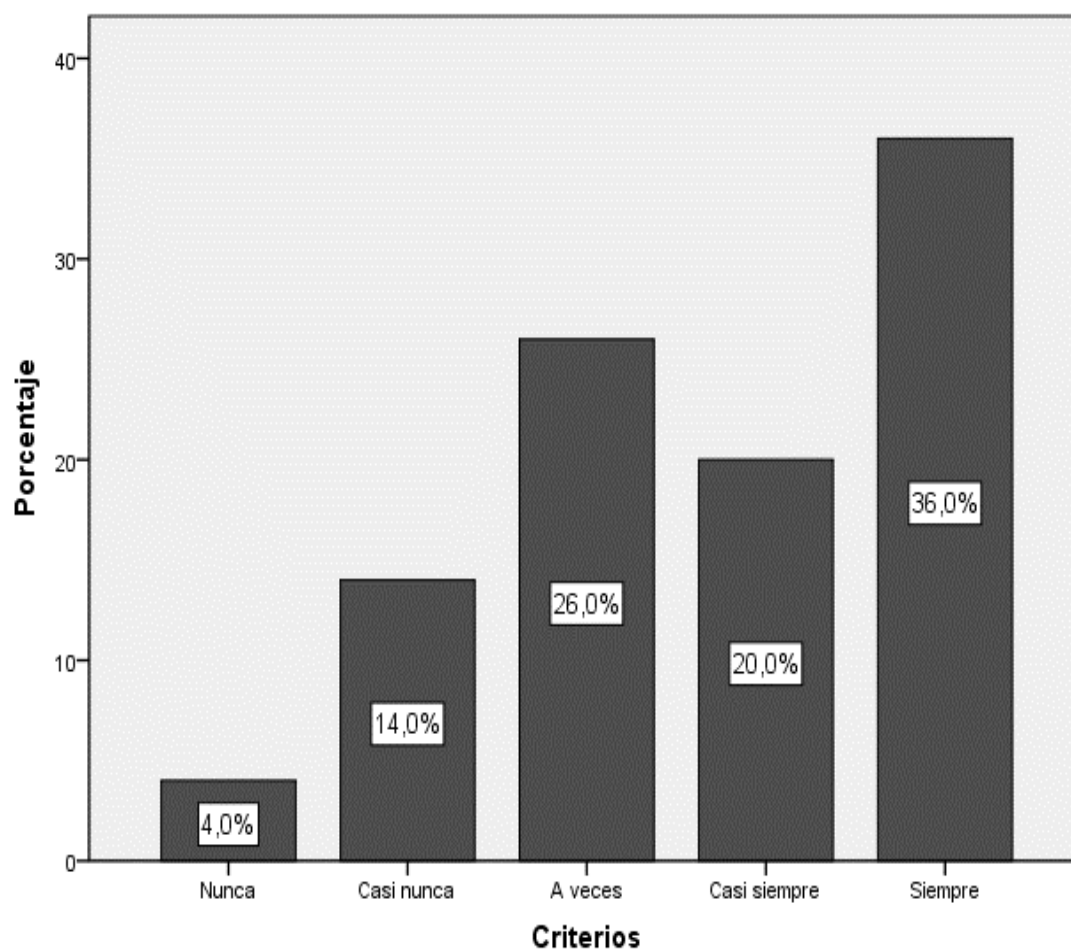


Figura 26. Le resulta fácil interactuar con todas las personas.

Interpretación: En relación a la pregunta sobre si el encuestado, le resulta fácil interactuar con todas las personas, se observó que, el 36% respondió siempre, el 26% a veces, el 20% casi siempre, el 14% casi nunca y 4% nunca.

En virtud a la vigésima tercera pregunta que corresponde a: “Mantiene la paciencia con el trato a los demás”, se muestra los siguientes resultados:

Datos de la encuesta:

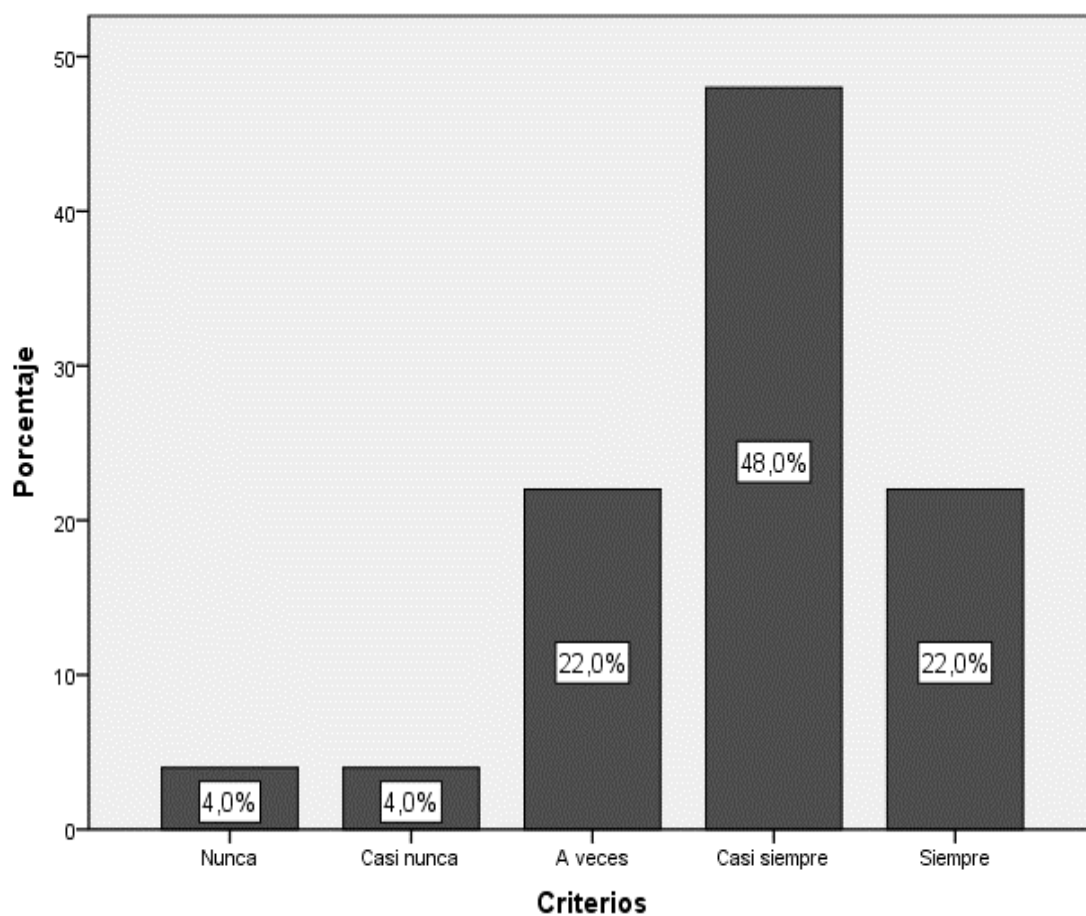


Figura 27. Mantiene la paciencia con el trato a los demás

Interpretación: En relación a la pregunta sobre si el encuestado, mantiene la paciencia con el trato a los demás, se observó que, el 48% respondió casi siempre, el 22% siempre, otro 22% a veces, el 4% casi nunca y otro 4% nunca.

Sobre la vigésima cuarta pregunta que corresponde a: “Sostiene la cordura cuando alguien está en desacuerdo con sus ideas”, se muestra los siguientes resultados:

Datos de la encuesta:

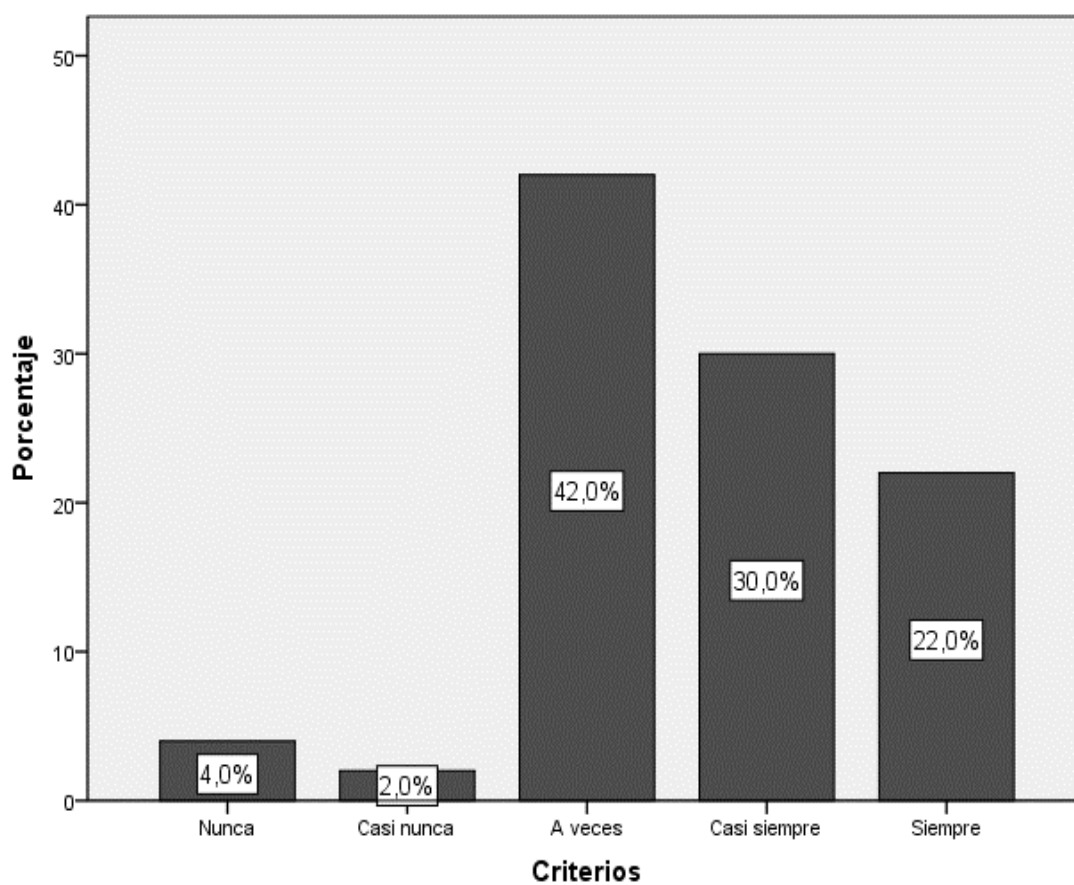


Figura 28. Sostiene la cordura cuando alguien está en desacuerdo con sus ideas

Interpretación: En relación a la pregunta sobre si el encuestado, sostiene la cordura cuando alguien está en desacuerdo con sus ideas, se observó que, el 42% respondió a veces, el 30% casi siempre, el 22% siempre, el 4% nunca y el 2% casi nunca.

En virtud de la vigésima quinta pregunta que corresponde a: “Resuelves los requerimientos de los usuarios, jefes y compañeros con esmero y amabilidad”, se muestra los siguientes resultados:

Datos de la encuesta:

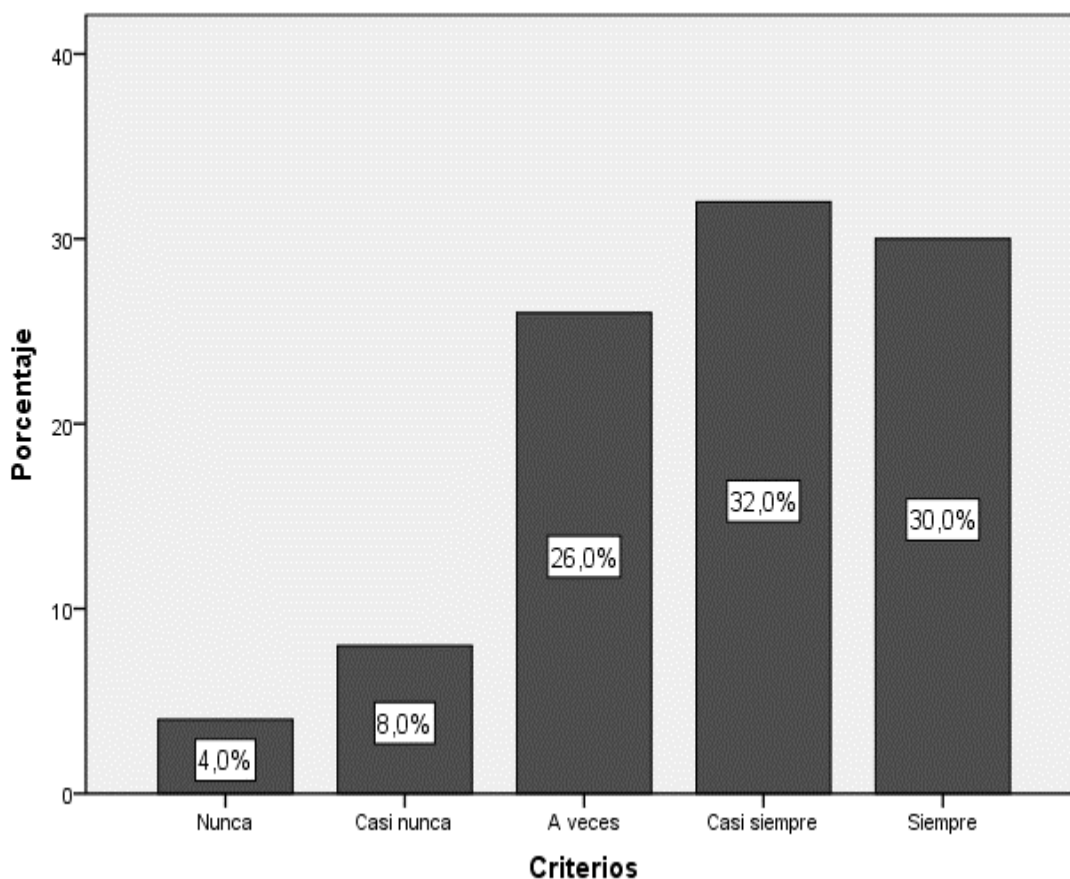


Figura 29. Resuelves los requerimientos de los usuarios, jefes y compañeros con esmero y amabilidad.

Interpretación: En relación a la pregunta sobre si el encuestado, resuelves los requerimientos de los usuarios, jefes y compañeros con esmero y amabilidad, se observó que, el 32% respondió casi siempre, el 30% siempre, el 26% a veces, el 8% casi nunca y el 4% nunca.

Sobre la vigésima sexta pregunta que corresponde a: “Se siente a gusto cuando ayuda a los demás”, se muestra los siguientes resultados:

Datos de la encuesta:

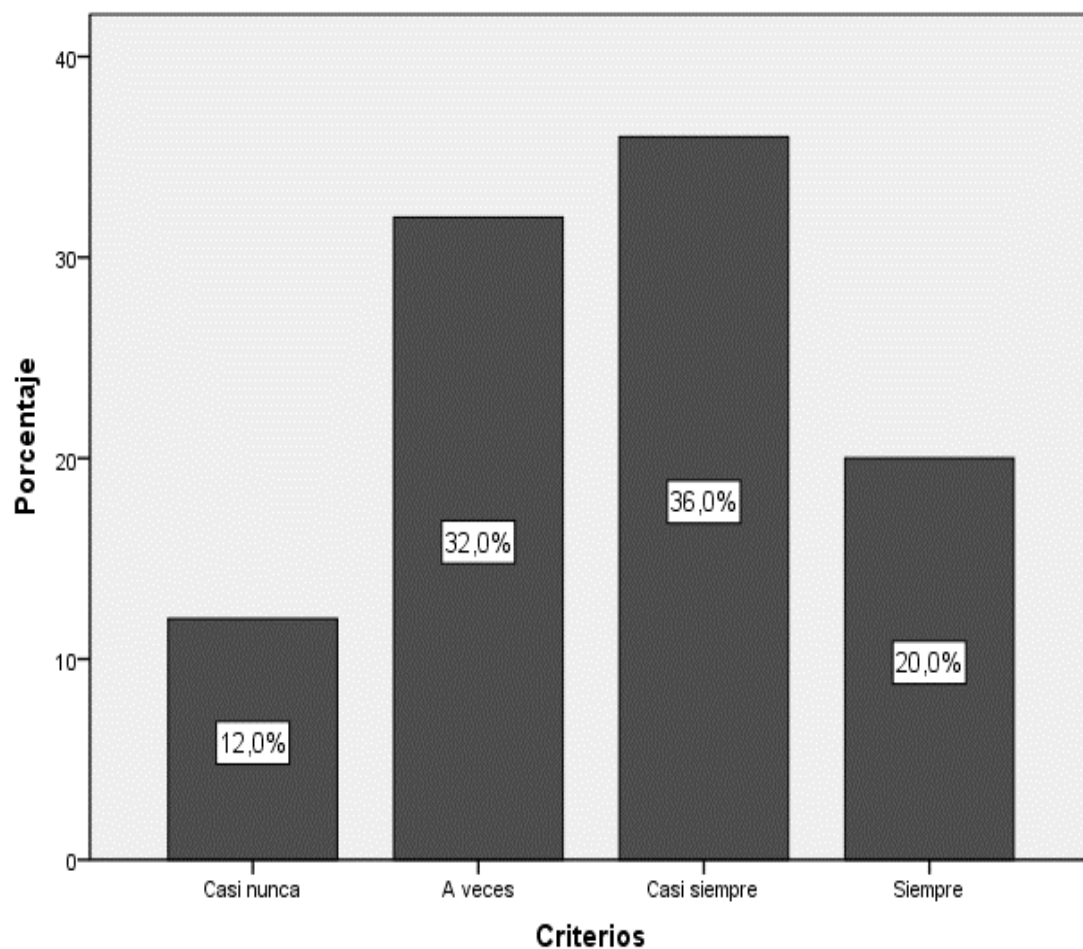


Figura 30. Se siente a gusto cuando ayuda a los demás.

Interpretación: En relación a la pregunta sobre si el encuestado, se siente a gusto cuando ayuda a los demás, se observó que, el 36% respondió casi siempre, el 32% a veces, el 20% siempre y el 12% casi nunca.

En virtud de la vigésima séptima pregunta que corresponde a: “Le entusiasma cumplir con su trabajo”, se muestra los siguientes resultados:

Datos de la encuesta:

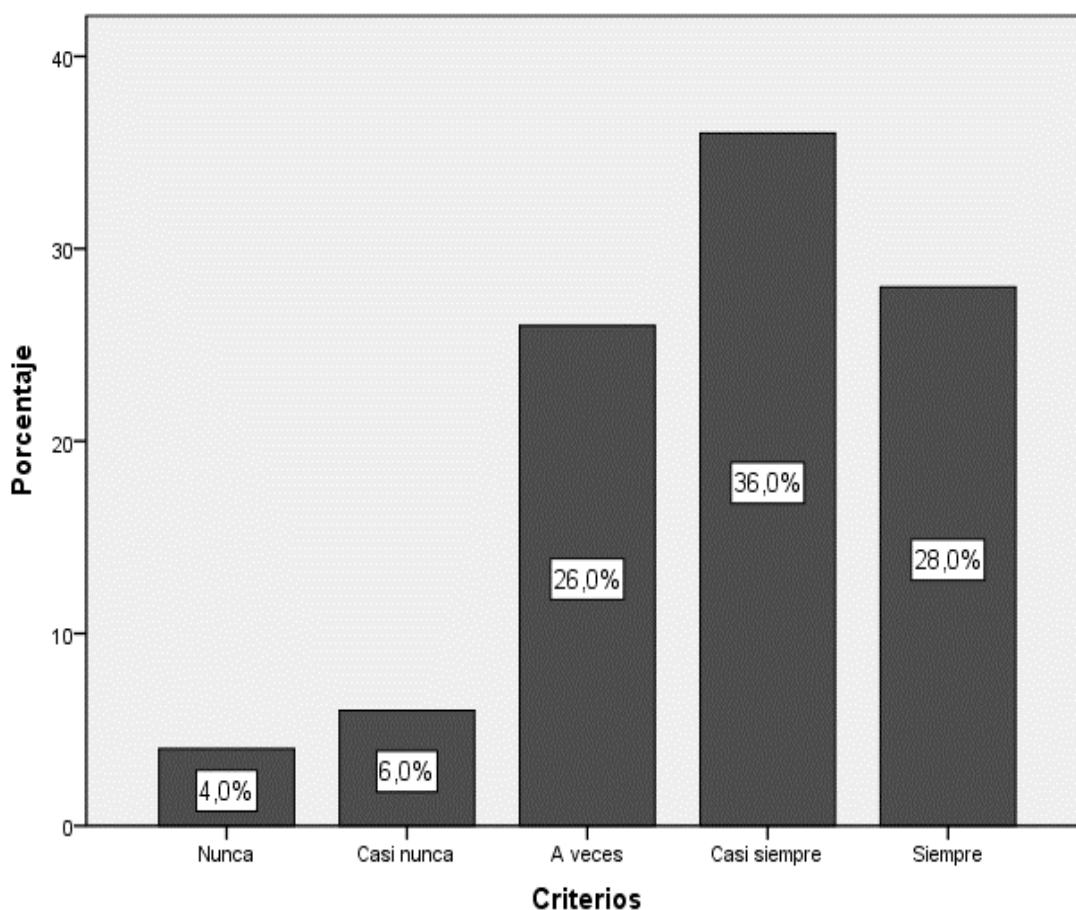


Figura 31. Le entusiasma cumplir con su trabajo.

Interpretación: En relación a la pregunta sobre si el encuestado, le entusiasma cumplir con su trabajo, se observó que, el 36% respondió casi siempre, el 28% siempre, el 26% a veces, el 6% casi nunca y el 4% nunca.

Respecto a la vigésima octava pregunta que corresponde a: “Cuando intenta resolver un problema lo reporta a su jefe inmediato para solucionarlo”, se muestra los siguientes resultados:

Datos de la encuesta:

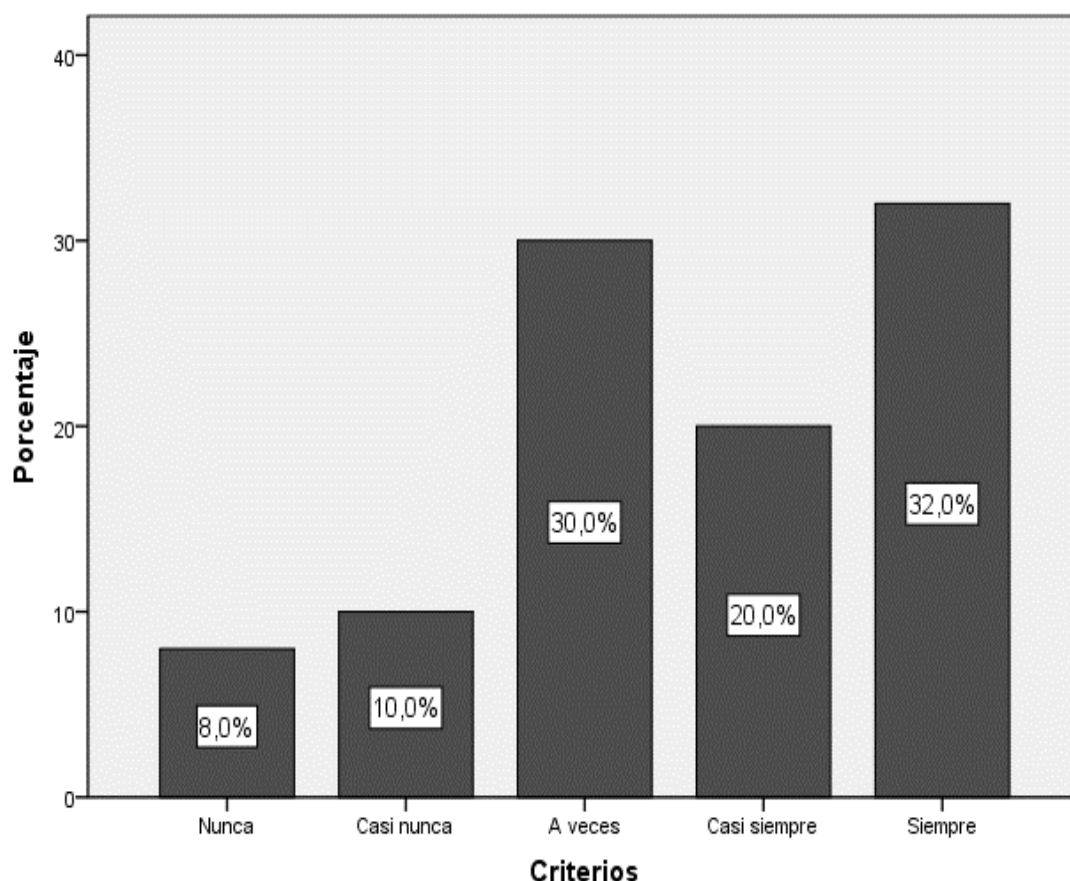


Figura 32. Cuando intenta resolver un problema lo reporta a su jefe inmediato para solucionarlo.

Interpretación: En relación a la pregunta sobre si el encuestado, cuando intenta resolver un problema lo reporta a su jefe inmediato para solucionarlo, se observó que, el 32% respondió siempre, el 30% a veces, el 20% casi siempre, el 10% casi nunca y el 8% nunca.

En relación a la vigésima novena pregunta que corresponde a: “Se logra concentrar para dar una respuesta precisa en situaciones difíciles”, se muestra los siguientes resultados:

Datos de la encuesta:

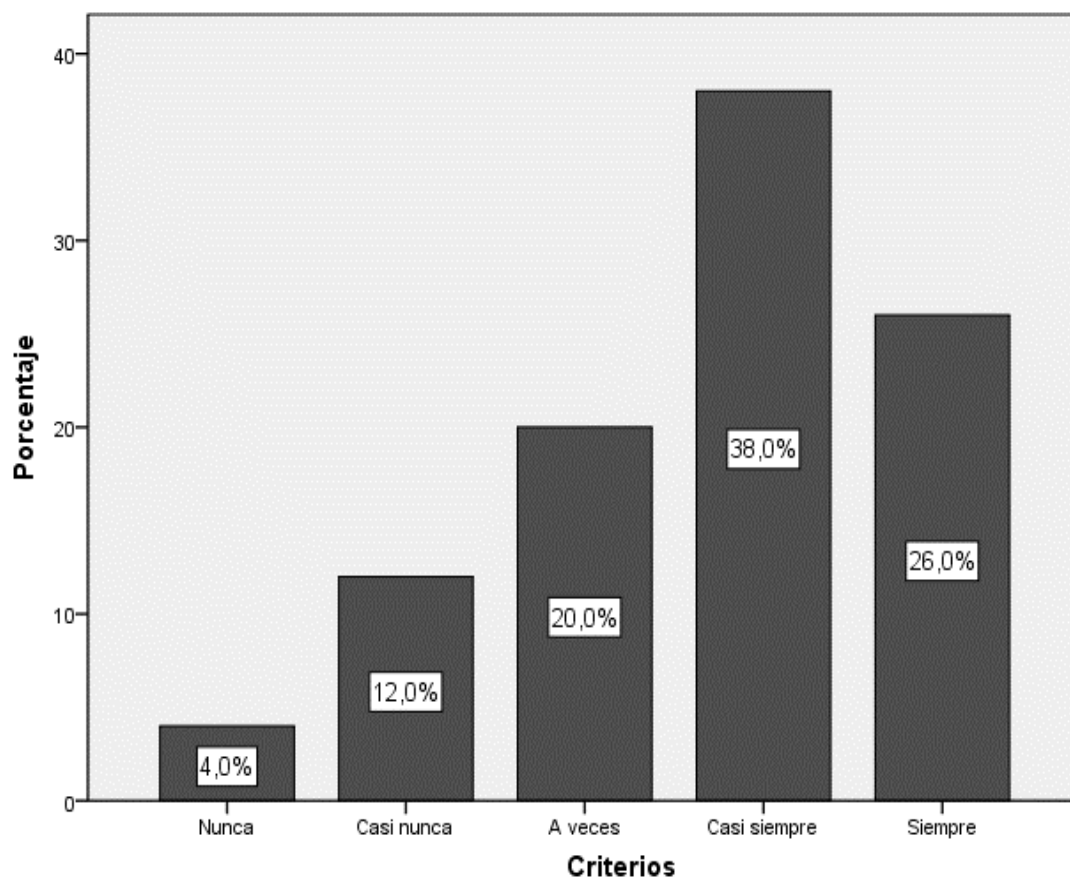


Figura 33. Se logra concentrar para dar una respuesta precisa en situaciones difíciles.

Interpretación: En relación a la pregunta sobre si el encuestado, se logra concentrar para dar una respuesta precisa en situaciones difíciles, se observó que, el 38% respondió casi siempre, el 26% siempre, el 20% a veces, el 12% casi nunca y el 4% nunca.

Sobre la trigésima pregunta que corresponde a: “Le es fácil soportar el estrés laboral y controlar su ansiedad”, se muestra los siguientes resultados:

Datos de la encuesta:

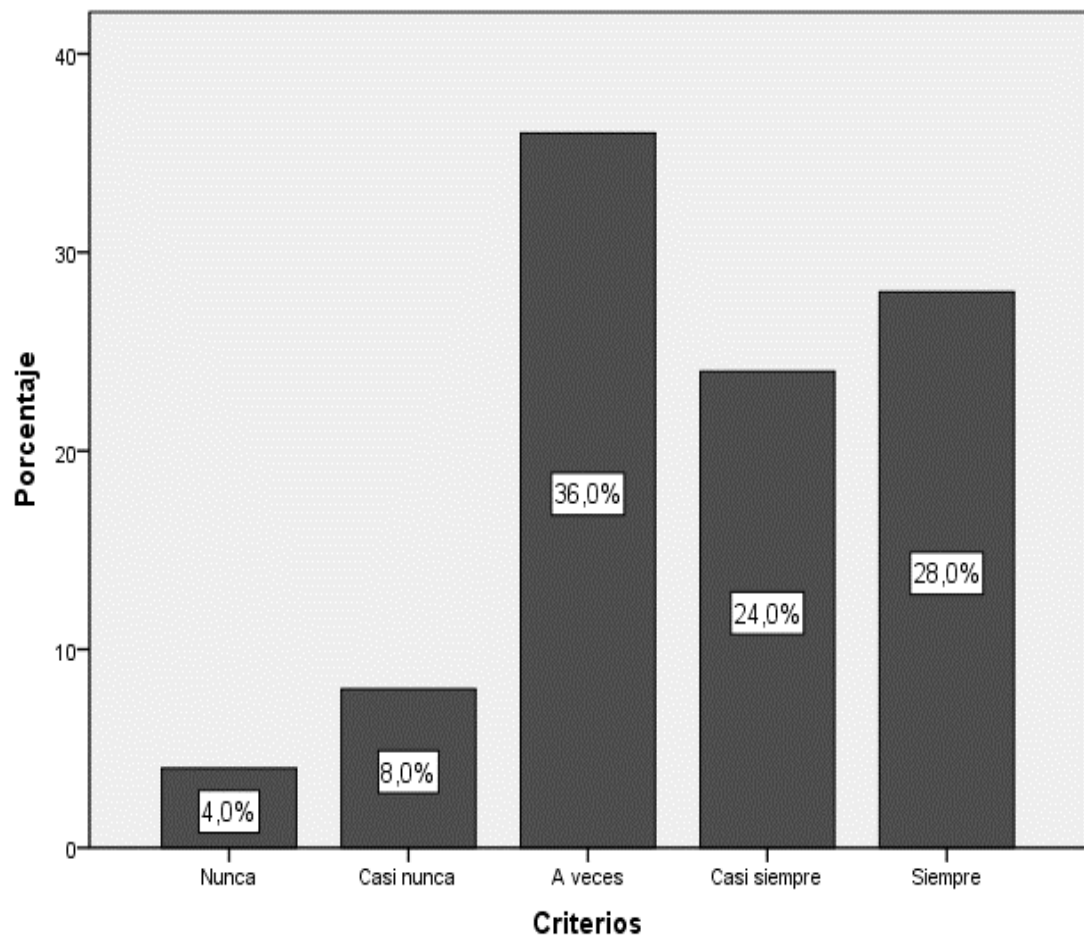


Figura 34. Le es fácil soportar el estrés laboral y controlar su ansiedad.

Interpretación: En relación a la pregunta sobre si el encuestado, le es fácil soportar el estrés laboral y controlar su ansiedad, se observó que, el 36% respondió a veces, el 28% siempre, el 24% casi siempre, el 8% casi nunca y el 4% nunca.

De las respuestas al cuestionario sobre calidad de servicio.

Sobre la primera pregunta que corresponde a: “Se considera capaz de brindar un buen servicio a los usuarios con los recursos que dispone”, se muestra los siguientes resultados:

Datos de la encuesta:

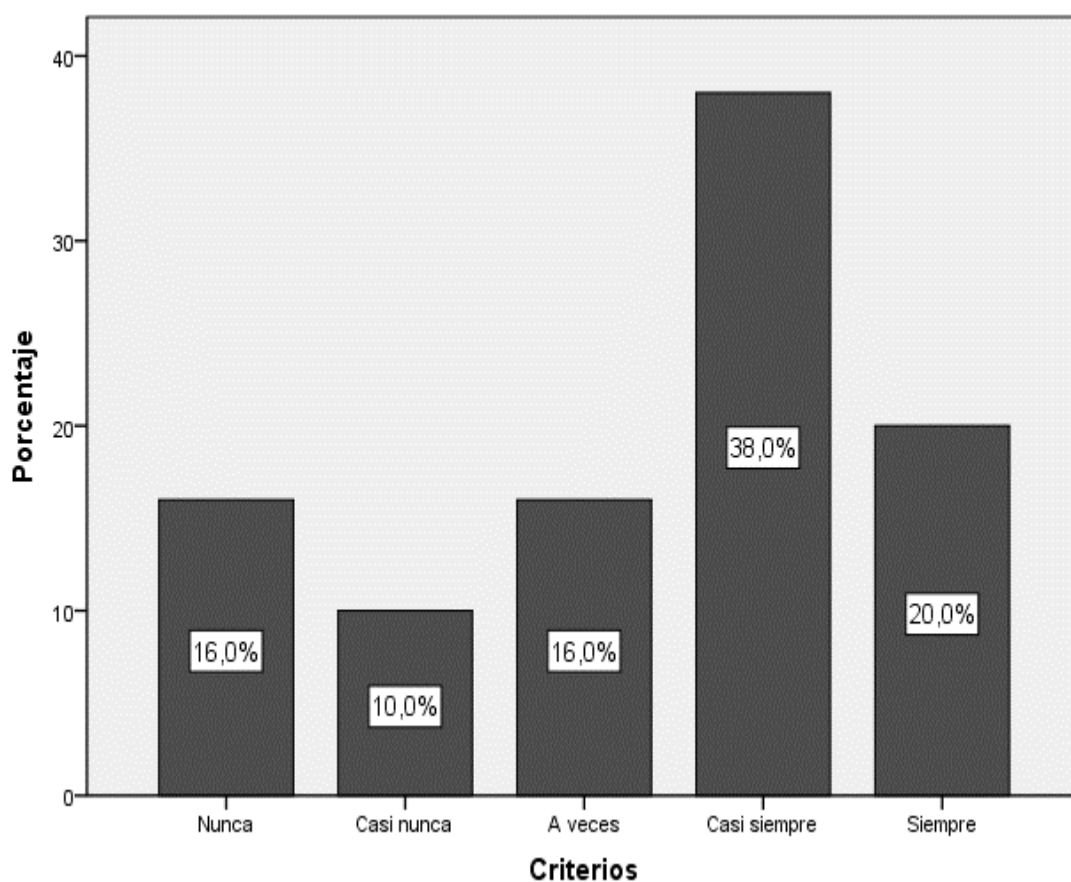


Figura 35. Se considera capaz de brindar un buen servicio a los usuarios con los recursos que dispone.

Interpretación: En relación a la pregunta sobre si el encuestado, se considera capaz de brindar un buen servicio a los usuarios con los recursos que dispone, se observó que, el 38% respondió casi siempre, el 20% siempre, el 16% a veces, otro 16% nunca y el 10% casi nunca.

Respecto la segunda pregunta que corresponde a: “Propone nuevos hábitos y mejoras en el uso y manejo de los recursos”, se muestra los siguientes resultados:

Datos de la encuesta:

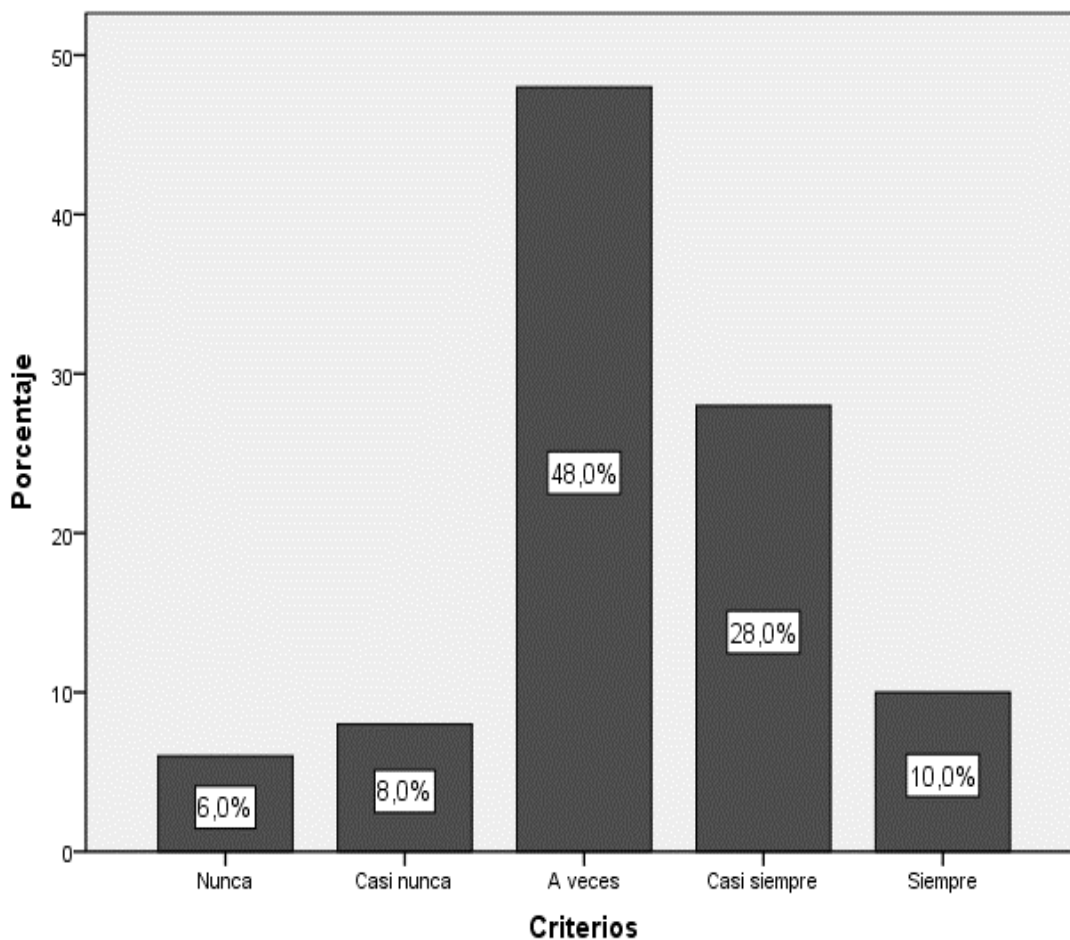


Figura 36. Propone nuevos hábitos y mejoras en el uso y manejo de los recursos.

Interpretación: En relación a la pregunta sobre si el encuestado, propone nuevos hábitos y mejoras en el uso y manejo de los recursos, se observó que, el 48% respondió a veces, el 28% casi siempre, el 10% siempre, 8% casi nunca y el 6% nunca.

En virtud a la tercera pregunta que corresponde a: “Administra los tiempos en cumplimiento de los horarios establecidos”, se muestra los siguientes resultados:

Datos de la encuesta:

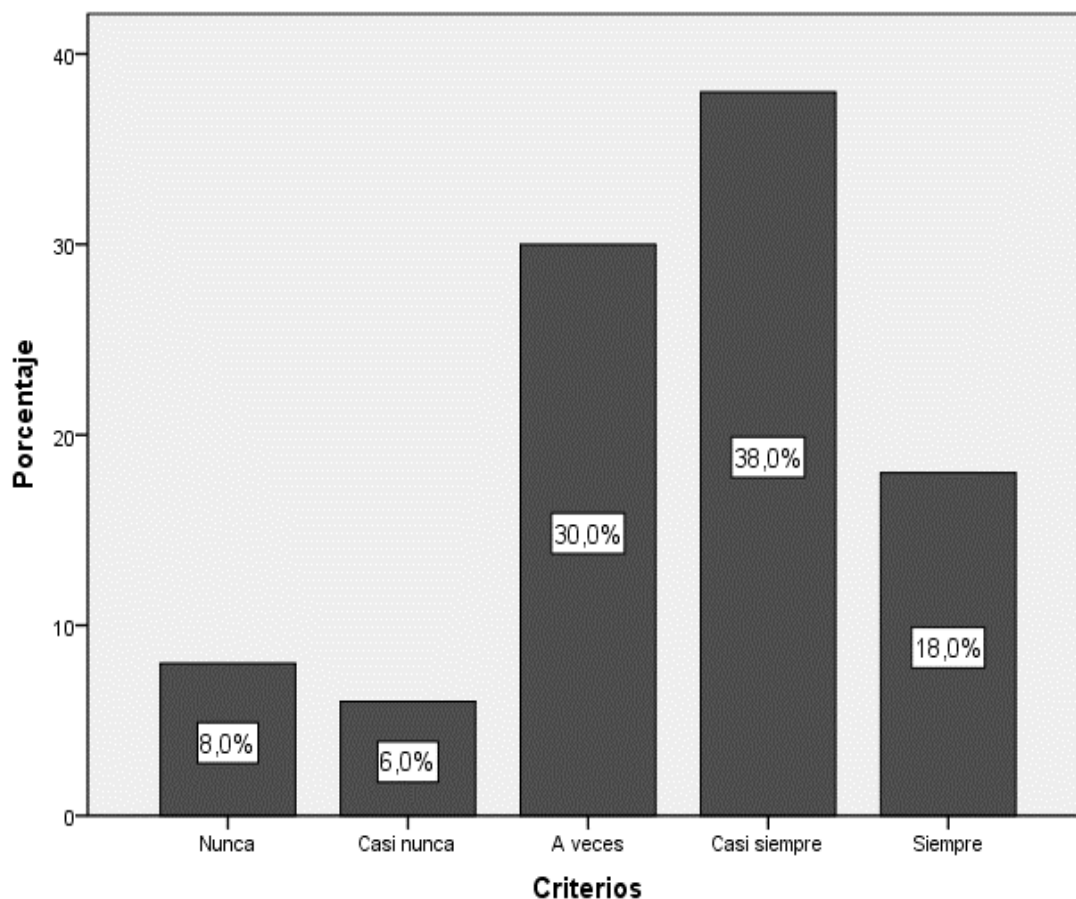


Figura 37. Administra los tiempos en cumplimiento de los horarios establecidos.

Interpretación: En relación a la pregunta sobre si el encuestado, administra los tiempos en cumplimiento de los horarios establecidos, se observó que, el 38% respondió casi siempre, el 30% a veces, el 18% siempre, 8% nunca y el 6% casi nunca.

En relación a la cuarta pregunta que corresponde a: “Cumple sus actividades de acuerdo a la normatividad vigente”, se muestra los siguientes resultados:

Datos de la encuesta:

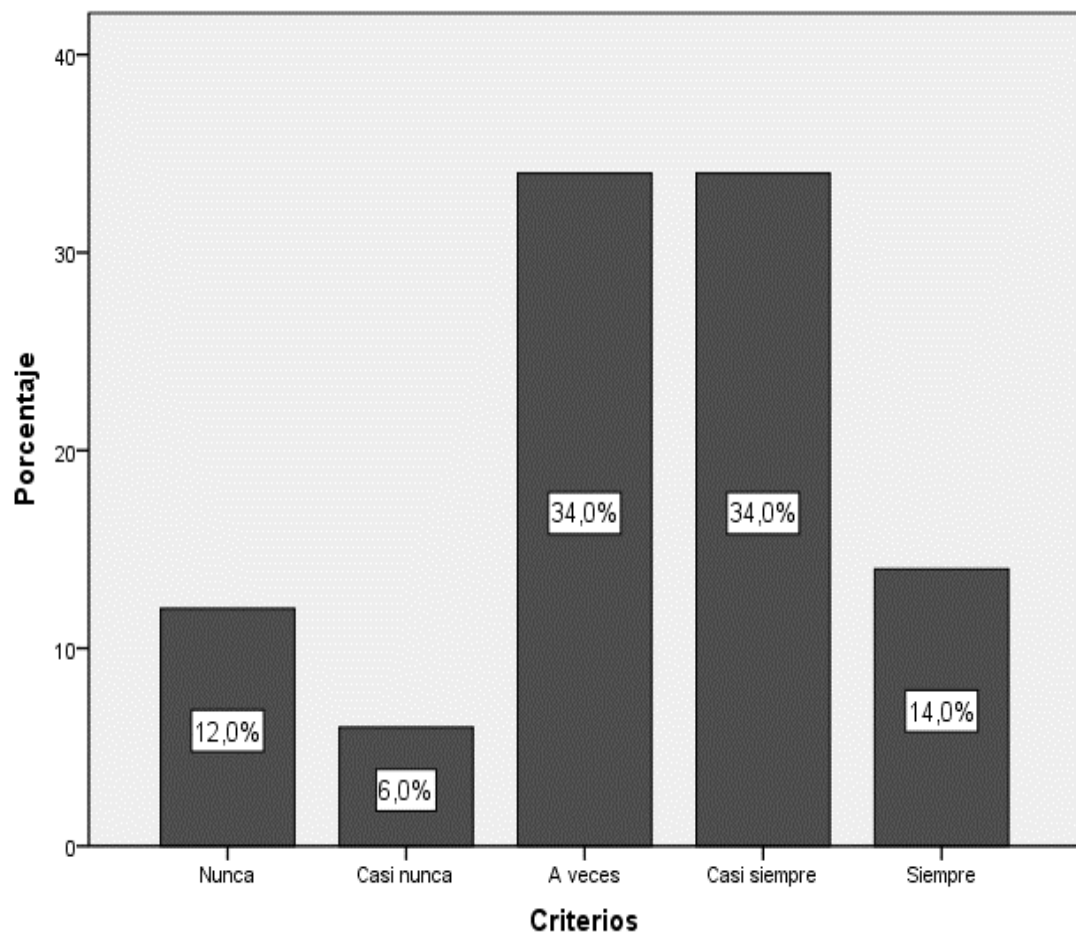


Figura 38. Cumple sus actividades de acuerdo a la normatividad vigente.

Interpretación: En relación a la pregunta sobre si el encuestado, cumple sus actividades de acuerdo a la normatividad vigente, se observó que, el 34% respondió casi siempre, otro 34% a veces, el 14% siempre, el 12% nunca y el 6% casi nunca.

Respecto a la quinta pregunta que corresponde a: “Se considera capaz de cumplir con todos los procesos establecidos en beneficio del usuario”, se muestra los siguientes resultados:

Datos de la encuesta:

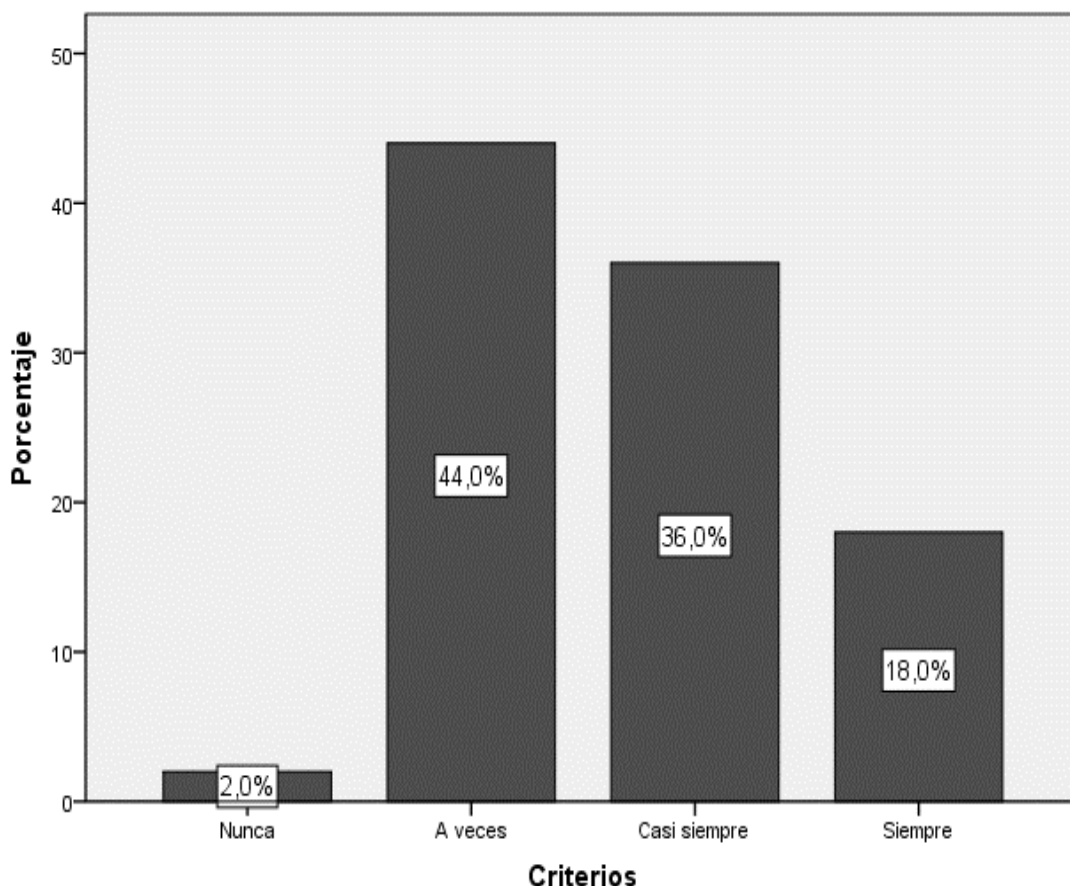


Figura 39. Se considera capaz de cumplir con todos los procesos establecidos en beneficio del usuario.

Interpretación: En relación a la pregunta sobre si el encuestado, se considera capaz de cumplir con todos los procesos establecidos en beneficio del usuario, se observó que, el 44% respondió a veces, el 36% casi siempre, el 18% siempre y el 2% nunca.

Sobre la sexta pregunta que corresponde a: “Cumple con los procedimientos e indicaciones del área al que pertenece”, se muestra los siguientes resultados:

Datos de la encuesta:

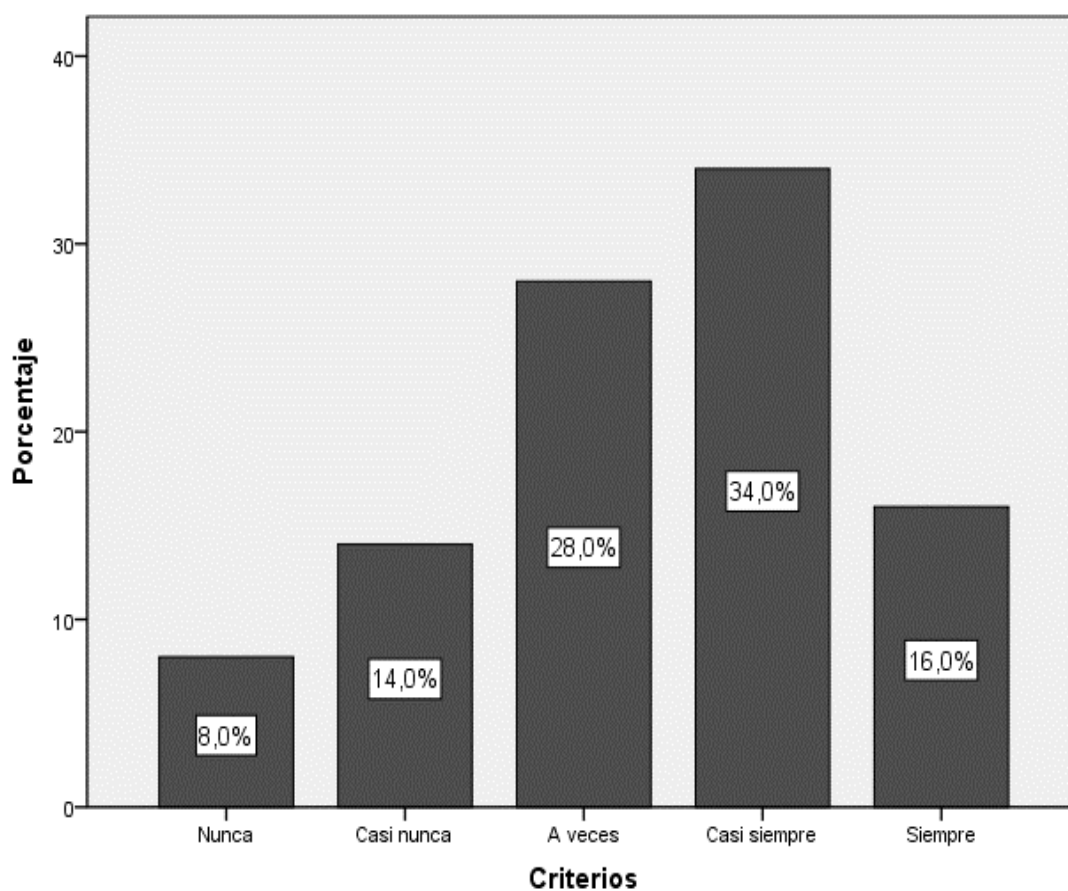


Figura 40. Cumple con los procedimientos e indicaciones del área al que pertenece.

Interpretación: En relación a la pregunta sobre si el encuestado, cumple con los procedimientos e indicaciones del área al que pertenece, se observó que, el 34% respondió casi siempre, el 28% a veces, el 16% siempre, el 14% casi nunca y el 8% nunca.

Respecto a la séptima pregunta que corresponde a: “Considera que viene cumpliendo sus objetivos y metas trazadas”, se muestra los siguientes resultados:

Datos de la encuesta:

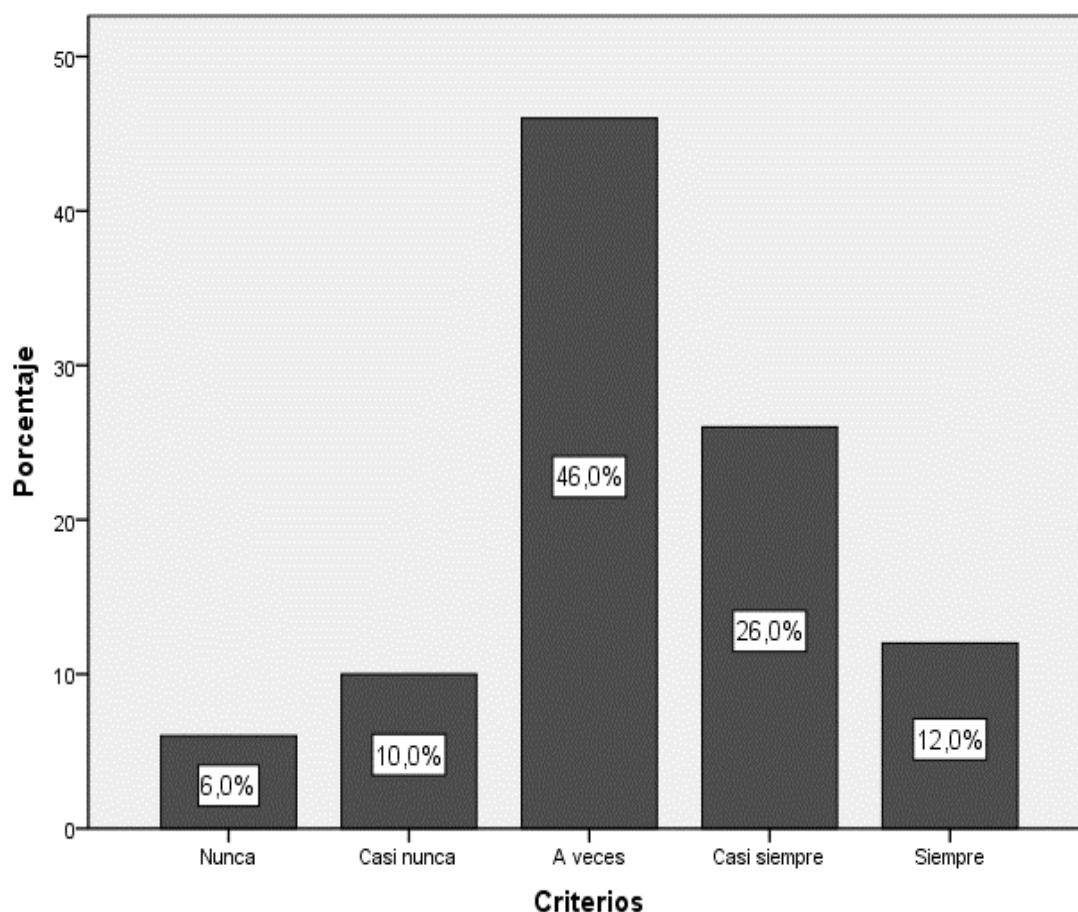


Figura 41. Considera que viene cumpliendo sus objetivos y metas trazadas.

Interpretación: En relación a la pregunta sobre si el encuestado, considera que viene cumpliendo sus objetivos y metas trazada, se observó que, el 46% respondió a veces, el 26% casi siempre, el 12% siempre, el 10% casi nunca y el 6% nunca.

En virtud de la octava pregunta que corresponde a: “Consideras que puedes entender y ayudar a todos tus compañeros y usuarios en general”, se muestra los siguientes resultados:

Datos de la encuesta:

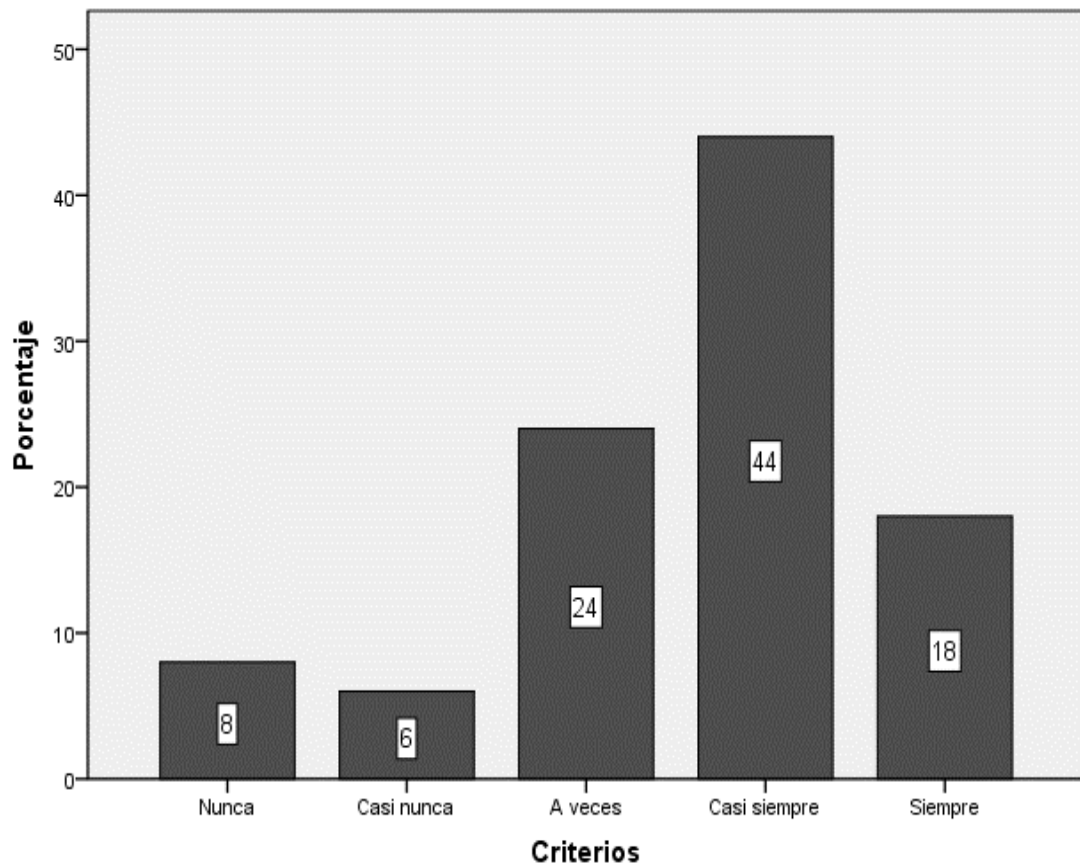


Figura 42. Consideras que puedes entender y ayudar a todos tus compañeros y usuarios en general.

Interpretación: En relación a la pregunta sobre si el encuestado, consideras que puede entender y ayudar a todos sus compañeros y usuarios en general, se observó que, el 44% respondió casi siempre, el 24% a veces, el 18% siempre, el 8% nunca y el 6% casi nunca.

En relación a la novena pregunta que corresponde a: “Proporciona información clave para el desarrollo adecuado de las actividades”, se muestra los siguientes resultados:

Datos de la encuesta:

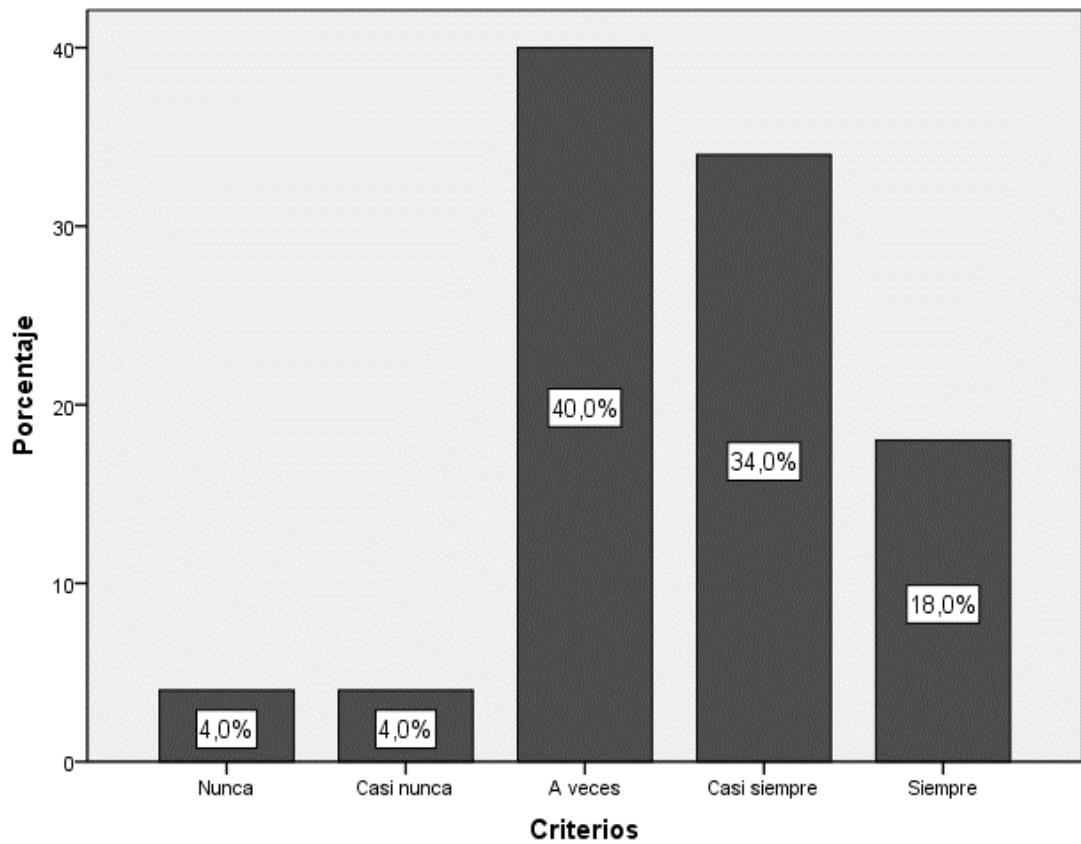


Figura 43. Proporciona información clave para el desarrollo adecuado de las actividades.

Interpretación: En relación a la pregunta sobre si el encuestado, proporciona información clave para el desarrollo adecuado de las actividades, se observó que, el 40% respondió a veces, el 34% casi siempre, el 18% siempre, el 4% casi nunca y otro 4% nunca.

Sobre la décima pregunta que corresponde a: “Propone ideas creativas o soluciones para mejorar sus actividades”, se muestra los siguientes resultados:

Datos de la encuesta:

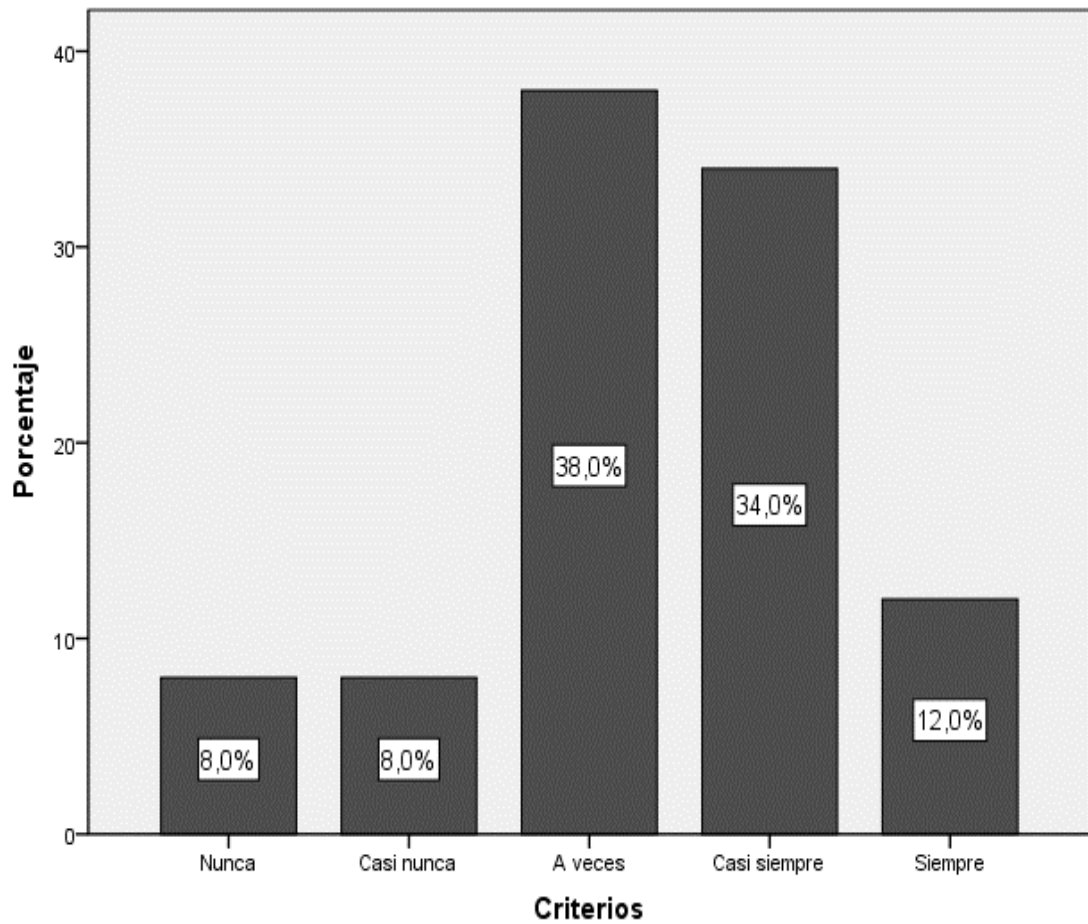


Figura 44. Propone ideas creativas o soluciones para mejorar sus actividades.

Interpretación: En relación a la pregunta sobre si el encuestado, propone ideas creativas o soluciones para mejorar sus actividades, se observó que, el 38% respondió a veces, el 34% casi siempre, el 12% siempre, el 8% casi nunca y otro 8% nunca.

En virtud de la undécima pregunta que corresponde a: “Rinde información de sus acciones, escucha y da respuestas rápidas”, se muestra los siguientes resultados:

Datos de la encuesta:

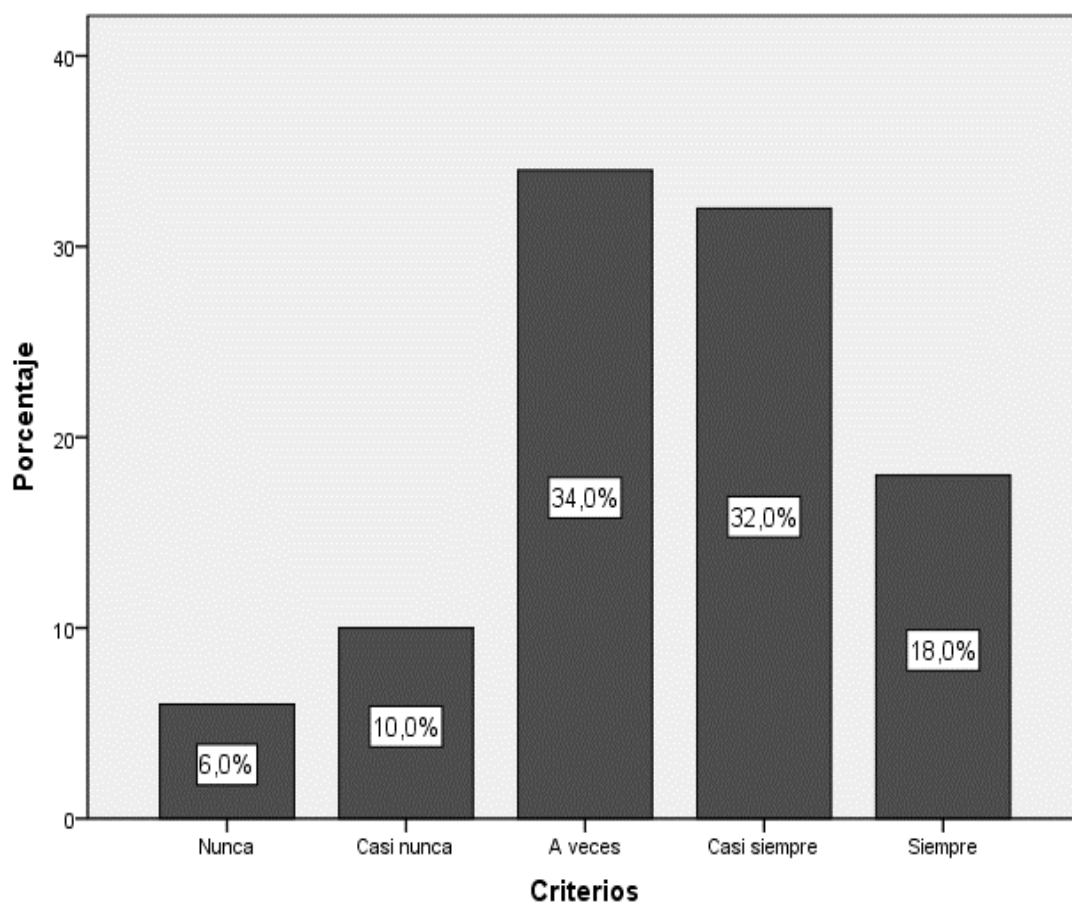


Figura 45. Rinde información de sus acciones, escucha y da respuestas rápidas.

Interpretación: En relación a la pregunta sobre si el encuestado, rinde información de sus acciones, escucha y da respuestas rápidas, se observó que, el 34% respondió a veces, el 32% casi siempre, el 18% siempre, el 10% casi nunca y el 6% nunca.

Respecto a la duodécima pregunta que corresponde: “Actúa con celeridad ante el requerimiento del usuario”, se muestra los siguientes resultados:

Datos de la encuesta:

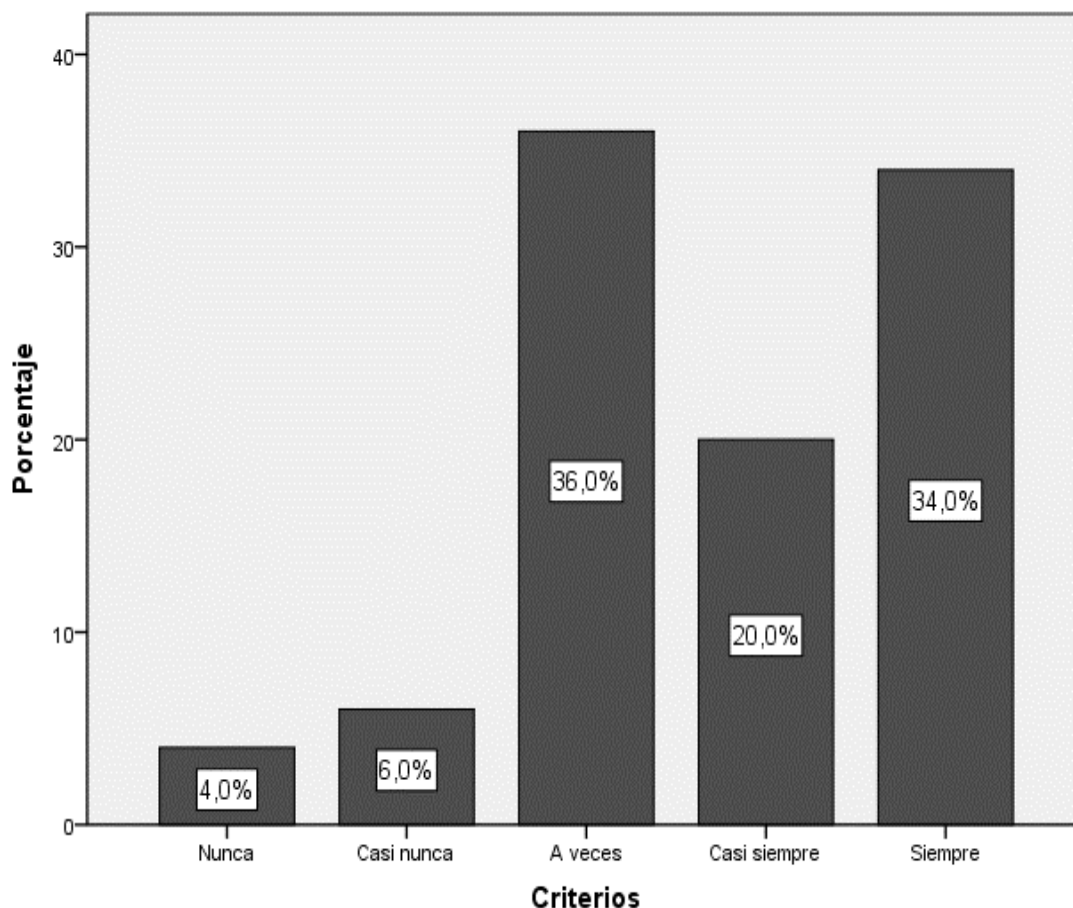


Figura 46. Actúa con celeridad ante el requerimiento del usuario.

Interpretación: En relación a la pregunta sobre si el encuestado, actúa con celeridad ante el requerimiento del usuario, se observó que, el 36% respondió a veces, el 34% siempre, el 20% casi siempre, el 6% casi nunca y el 4% nunca.

En relación a la décimo tercera pregunta que corresponde a: “Consideras que puedes resolver los inconvenientes que se presentan en tu trabajo cotidiano”, se muestra los siguientes resultados:

Datos de la encuesta:

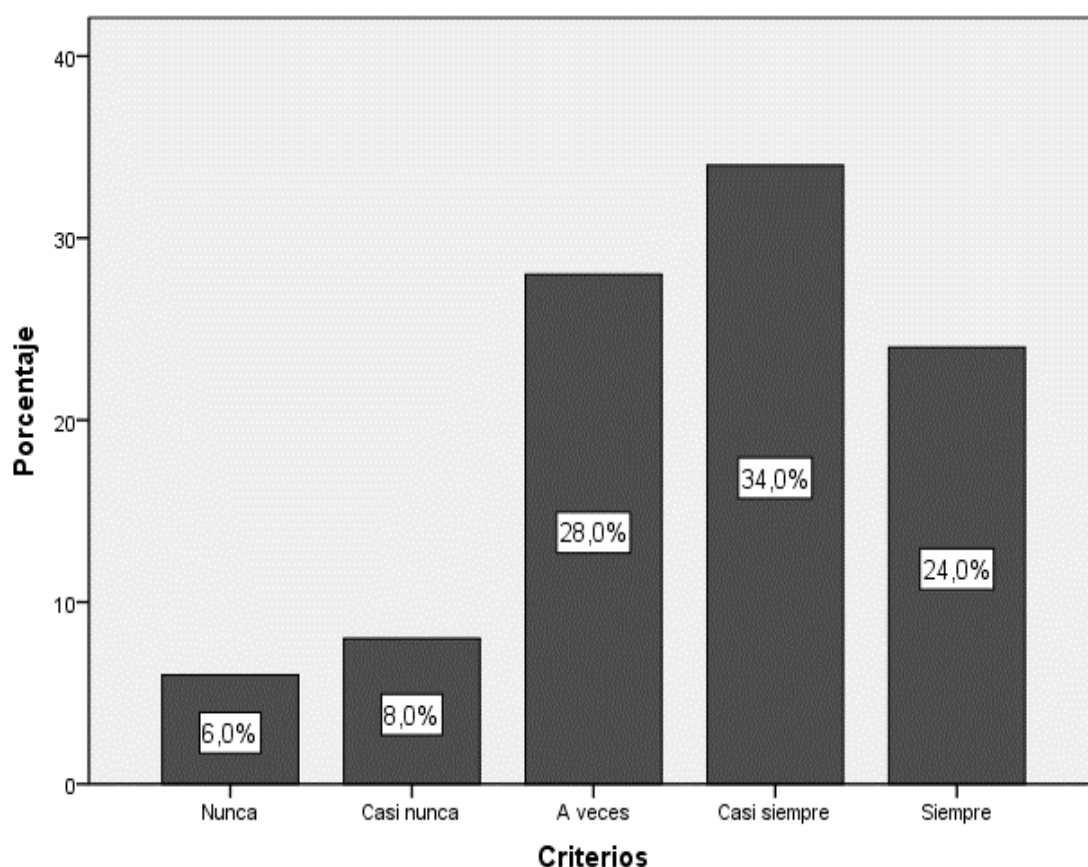


Figura 47. Consideras que puedes resolver los inconvenientes que se presentan en tu trabajo cotidiano.

Interpretación: En relación a la pregunta sobre si el encuestado, considera que puedes resolver los inconvenientes que se presentan en tu trabajo cotidiano, se observó que, el 34% respondió casi siempre, el 28% a veces, el 24% siempre, el 8% casi nunca y el 6% nunca.

Sobre la décimo cuarta pregunta que corresponde a: “Las recomendaciones o sugerencias a los usuarios son bien recibidas”, se muestra los siguientes resultados:

Datos de la encuesta:

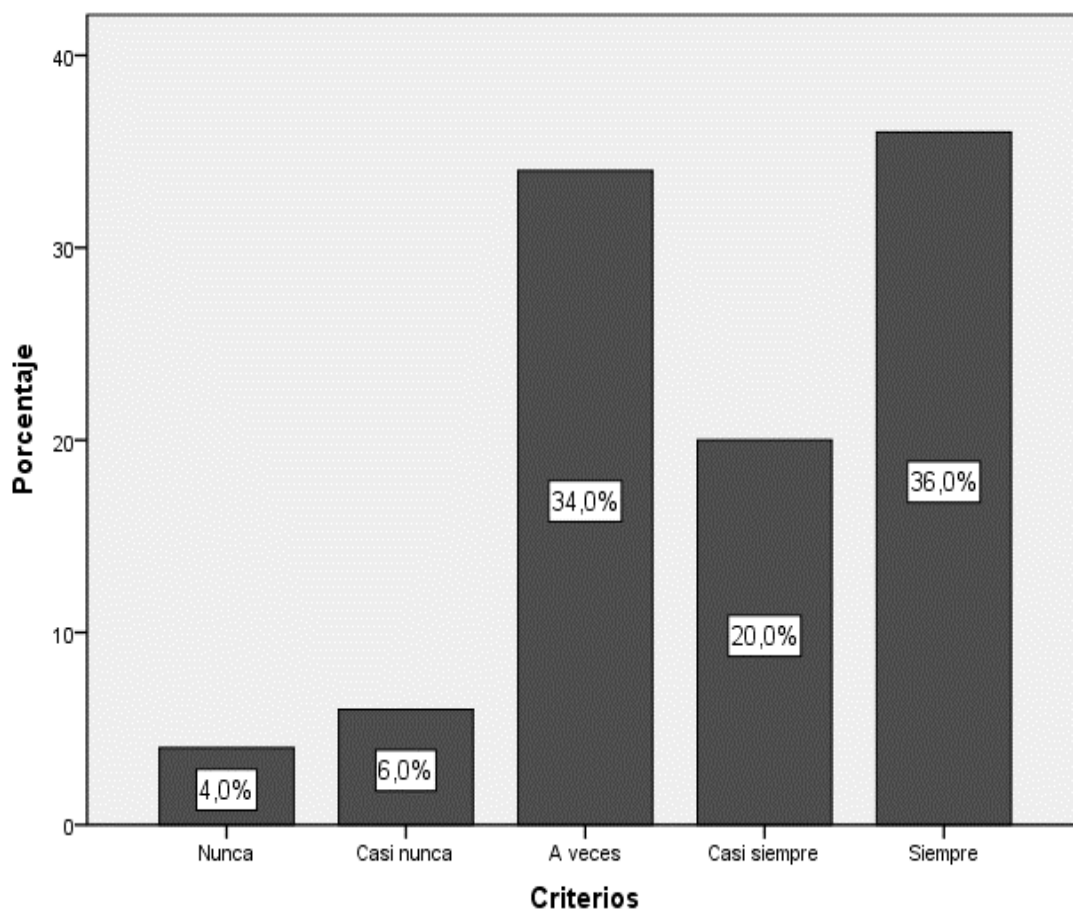


Figura 48. Las recomendaciones o sugerencias a los usuarios son bien recibidas.

Interpretación: En relación a la pregunta sobre si el encuestado, las recomendaciones o sugerencias a los usuarios son bien recibidas, se observó que, el 36% respondió siempre, el 34% a veces, el 20% casi siempre, el 6% casi nunca y el 4% nunca.

En virtud de la décimo quinta pregunta que corresponde a: “Los retos o desafíos en su área de labores son bien aceptados”, se muestra los siguientes resultados:

Datos de la encuesta:

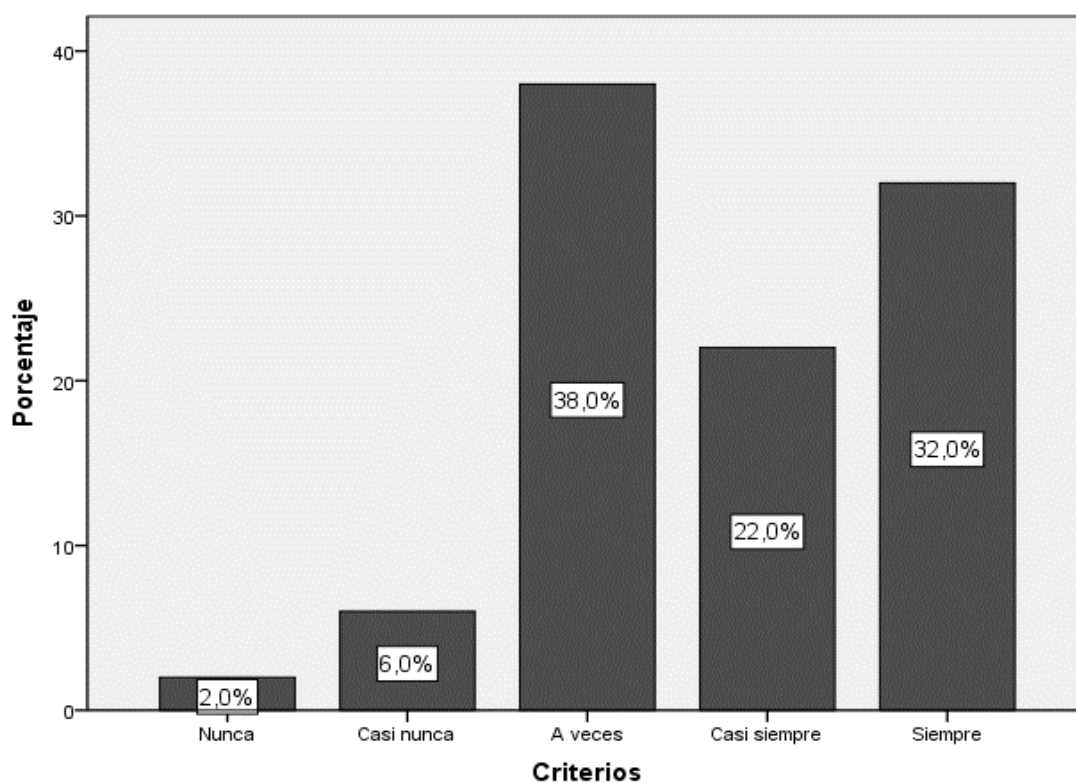


Figura 49. Los retos o desafíos en su área de labores son bien aceptados

Interpretación: En relación a la pregunta sobre si el encuestado, los retos o desafíos en su área de labores son bien aceptados, se observó que, el 38% respondió a veces, el 32% siempre, el 22% casi siempre, el 6% casi nunca y el 2% nunca.

Respecto a la décimo sexta pregunta que corresponde: “Apoyas a los usuarios en sus necesidades en la medida que se requiere”, se muestra los siguientes resultados:

Datos de la encuesta:

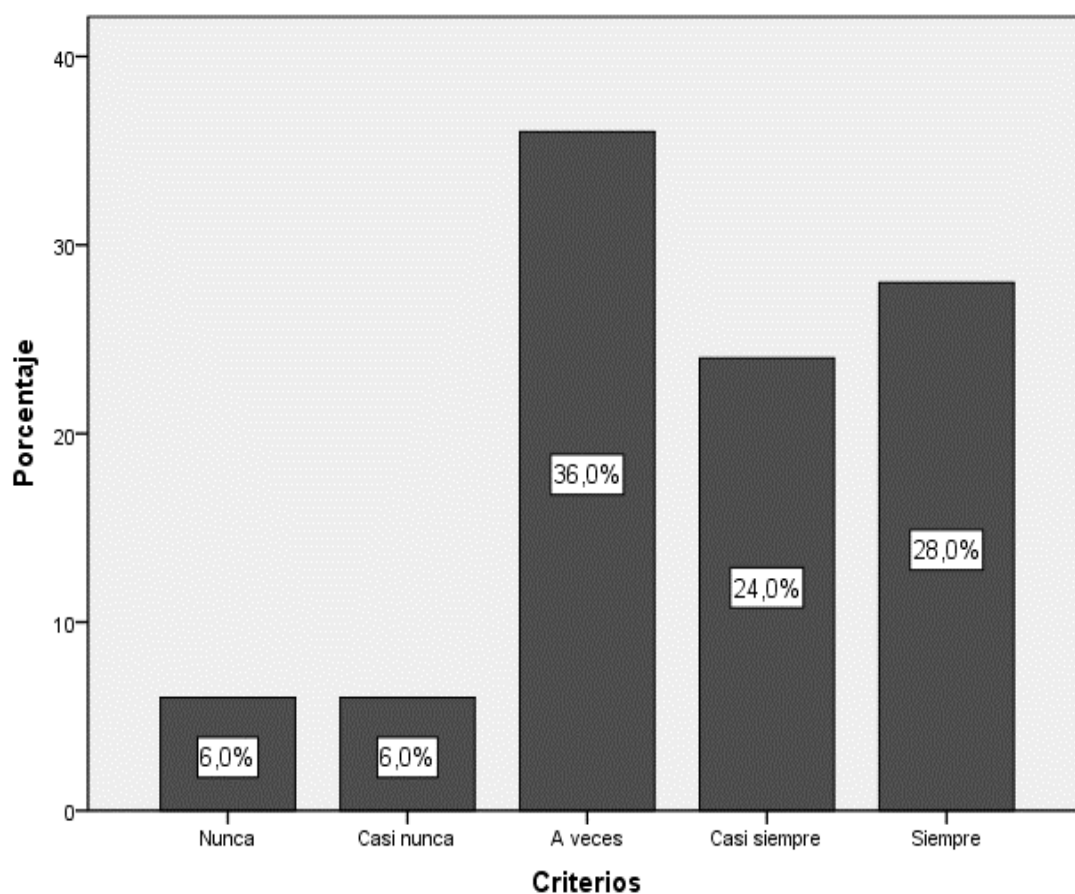


Figura 50. Apoyas a los usuarios en sus necesidades en la medida que se requiere

Interpretación: En relación a la pregunta sobre si el encuestado, apoya a los usuarios en sus necesidades en la medida que se requiere, se observó que, el 36% respondió a veces, el 28% siempre, el 24% casi siempre, el 6% casi nunca y otro 6% nunca.

Respecto a la décimo séptima pregunta que corresponde a: “Provee oportunidades de ayudar a los usuarios”, se muestra los siguientes resultados:

Datos de la encuesta:

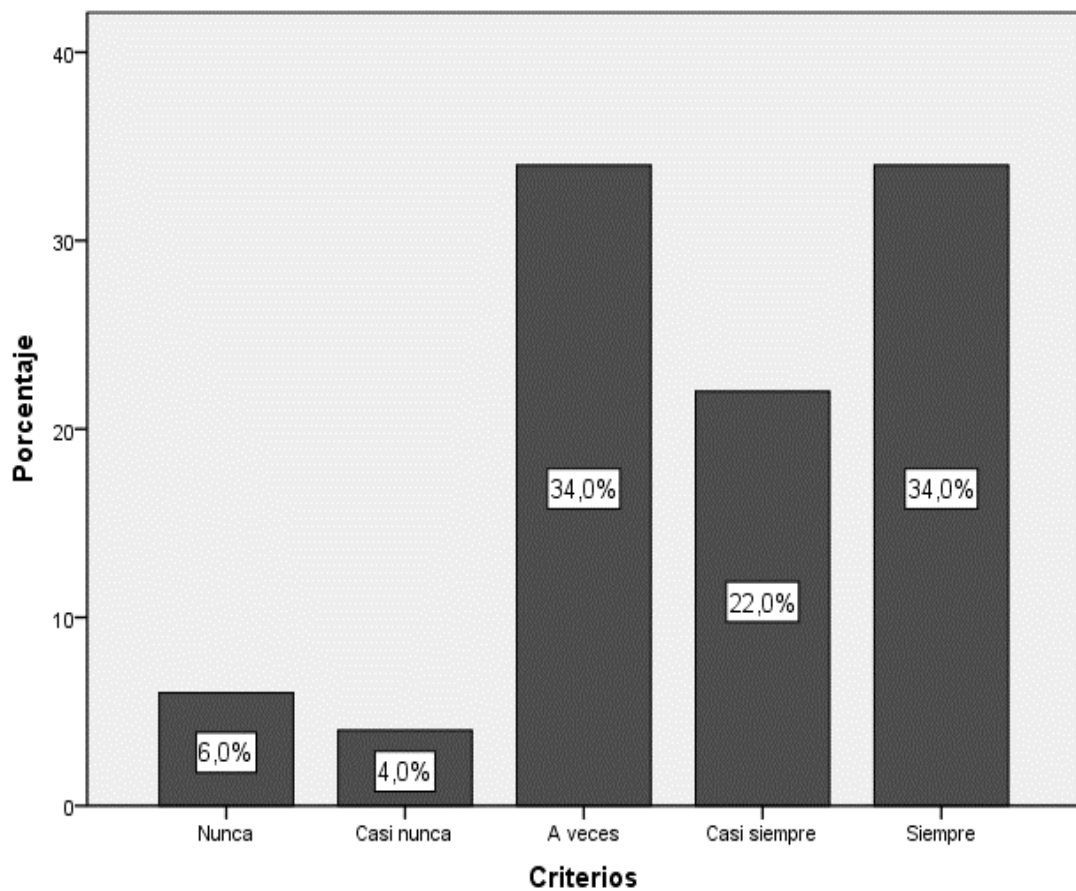


Figura 51. Provee oportunidades de ayudar a los usuarios

Interpretación: En relación a la pregunta sobre si el encuestado, provee oportunidades de ayudar a los usuarios, se observó que, el 34% respondió siempre, otro 34% a veces, el 22% casi siempre, el 6% nunca y el 6% casi nunca.

En virtud a la décima octava pregunta que corresponde a: “Considera que atiende con amabilidad y es bien recibida por el usuario”, se muestra los siguientes resultados:

Datos de la encuesta:

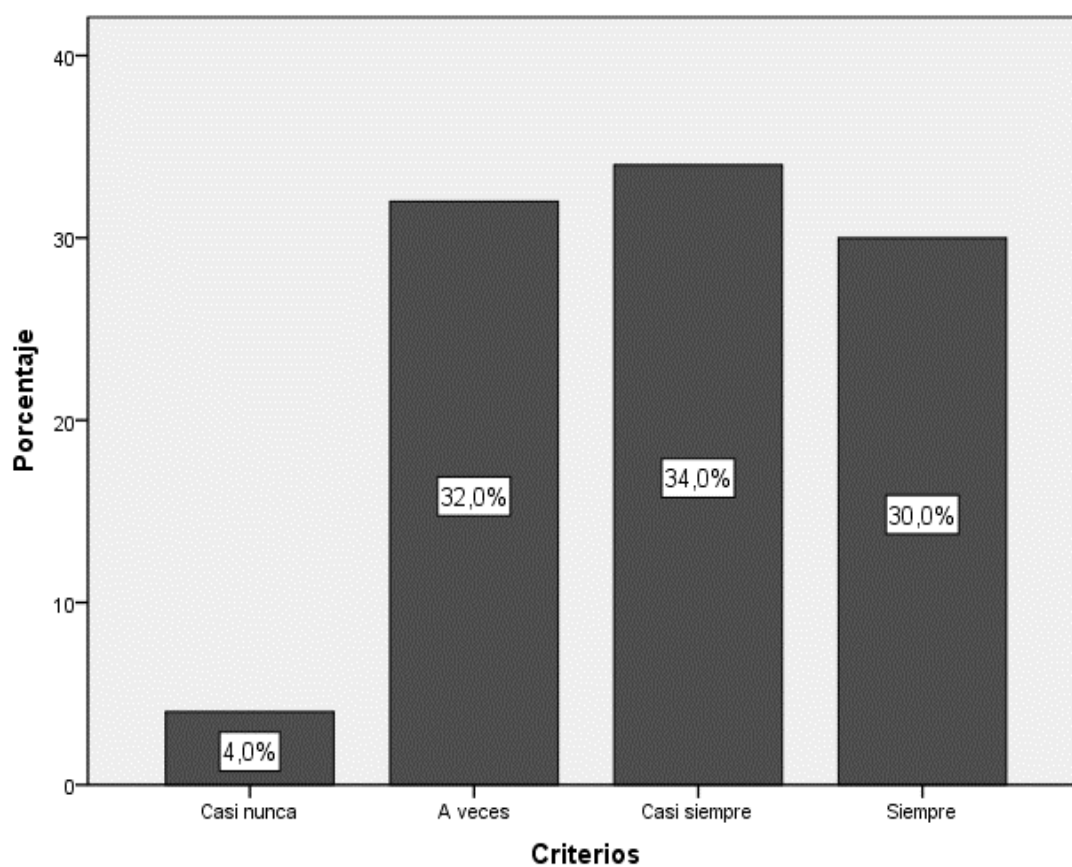


Figura 52. Considera que atiende con amabilidad y es bien recibida por el usuario

Interpretación: En relación a la pregunta sobre si el encuestado, considera que atiende con amabilidad y es bien recibida por el usuario, el 34% respondió casi siempre, el 32% a veces, el 30% siempre y el 4% casi nunca.

En relación a la décima novena pregunta que corresponde a: “El nivel de conocimiento que tienen los colaboradores en sus actividades es gratificante”, se muestra los siguientes resultados:

Datos de la encuesta:

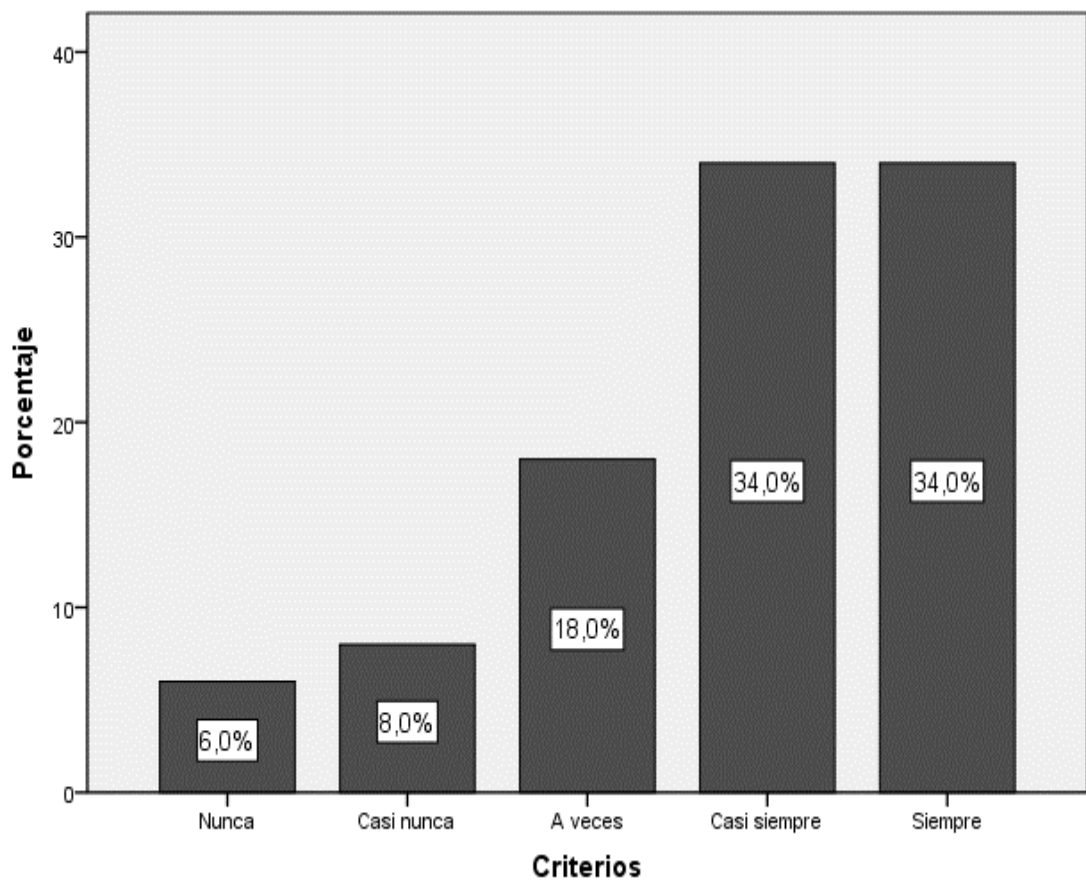


Figura 53. El nivel de conocimiento que tienen los colaboradores en sus actividades es gratificante.

Interpretación: En relación a la pregunta sobre si el encuestado, el nivel de conocimiento que tienen los colaboradores en sus actividades es gratificante, el 34% respondió siempre, otro 34% casi siempre, el 18% a veces, el 8% casi nunca y el 6% nunca.

Respecto a la vigésima pregunta que corresponde a: “Conocen sus virtudes y lo canalizan en mejora de la organización”, se muestra los siguientes resultados:

Datos de la encuesta:

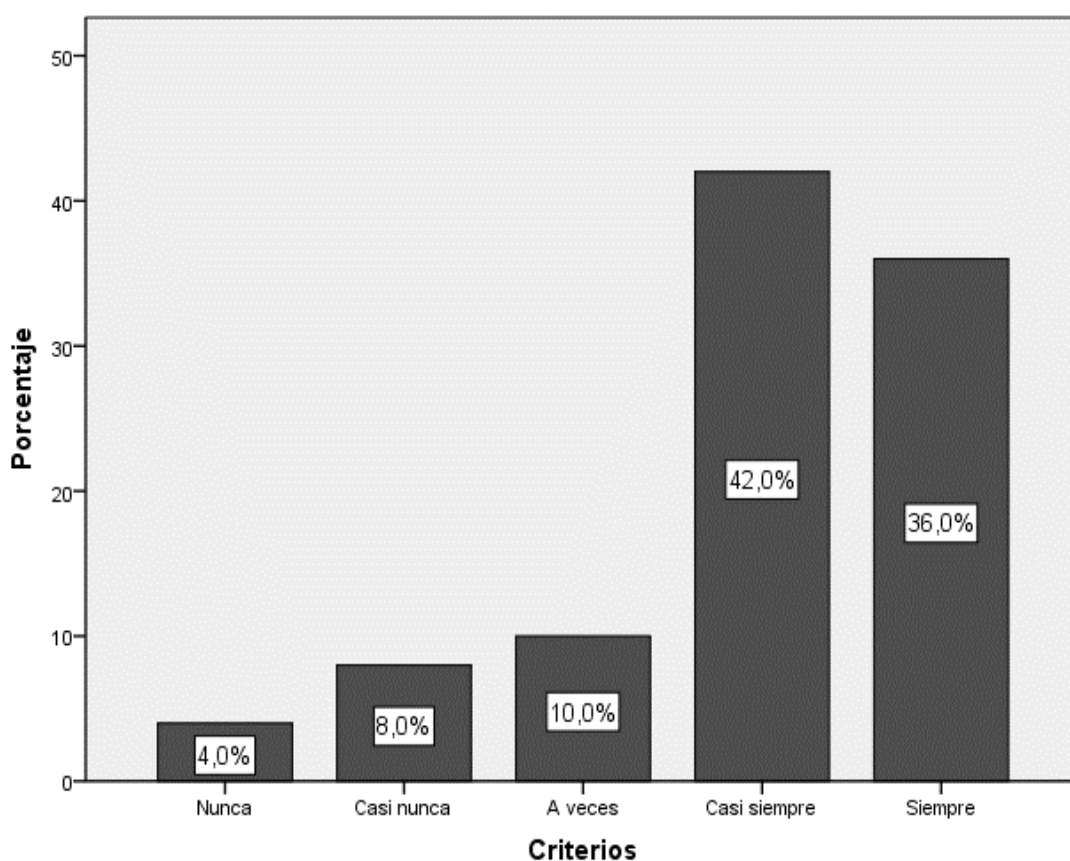


Figura 54. Conocen sus virtudes y lo canalizan en mejora de la organización.

Interpretación: En relación a la pregunta sobre si el encuestado, conoce sus virtudes y lo canaliza en mejora de la organización, el 42% respondió casi siempre, el 36% siempre, el 10% a veces, el 8% casi nunca y el 4% nunca.

En virtud de la vigésima primera pregunta que corresponde a: “Considera que el conocimiento de las diferentes áreas mejora tus capacidades”, se muestra los siguientes resultados:

Datos de la encuesta:

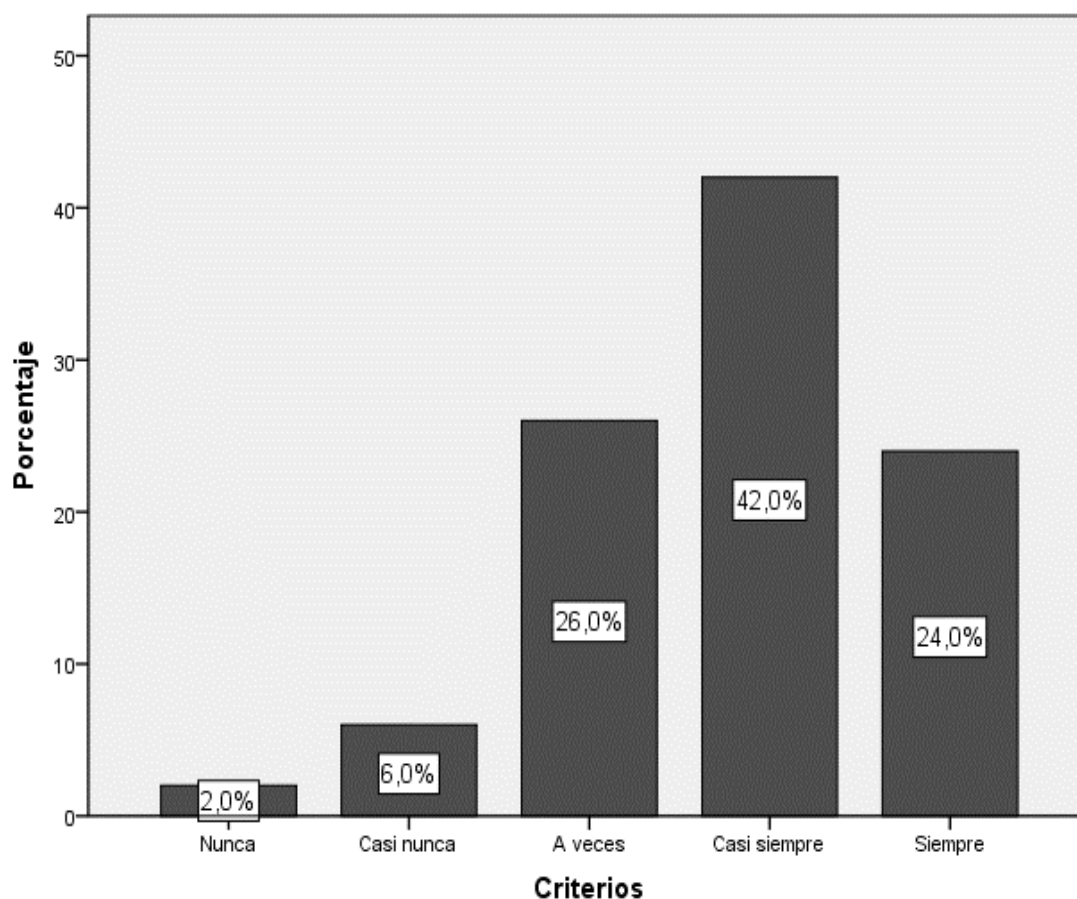


Figura 55. Consideras que el conocimiento de las diferentes áreas mejora tus capacidades.

Interpretación: En relación a la pregunta sobre si el encuestado, considera que el conocimiento de las diferentes áreas mejora tus capacidades, el 42% respondió casi siempre, el 26% a veces, el 24% siempre, el 6% casi nunca y el 2% nunca.

Sobre la vigésima segunda pregunta que corresponde a: “Sientes que el personal esta instruido de todos los procesos que se realizan”, se muestra los siguientes resultados:

Datos de la encuesta:

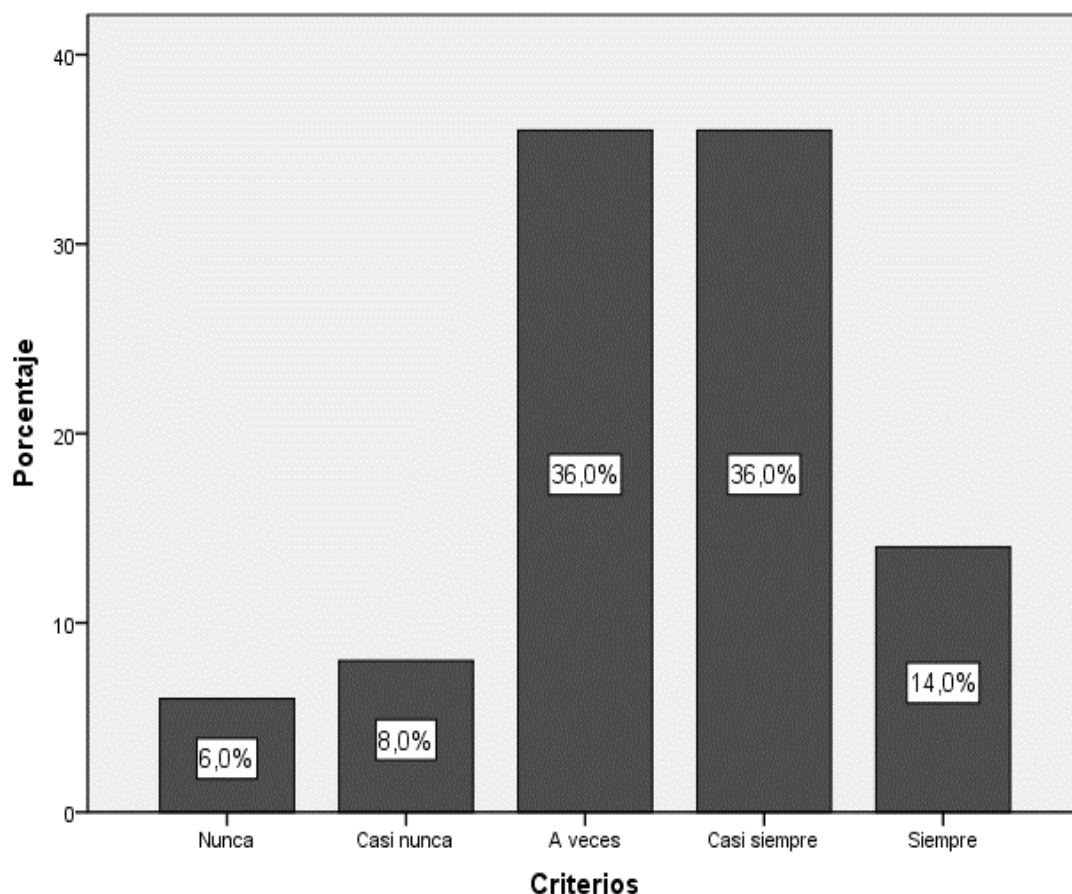


Figura 56. Sientes que el personal esta instruido de todos los procesos que se realizan.

Interpretación: En relación a la pregunta sobre si el encuestado, siente que el personal esta instruido de todos los procesos que se realizan, el 36% respondió casi siempre, otro 36% a veces, el 14% siempre, el 8% casi nunca y el 6% nunca.

En virtud de la vigésima tercera pregunta que corresponde a: “Consideras que el cambio de áreas ayudará a ser más productivo”, se muestra los siguientes resultados:

Datos de la encuesta:

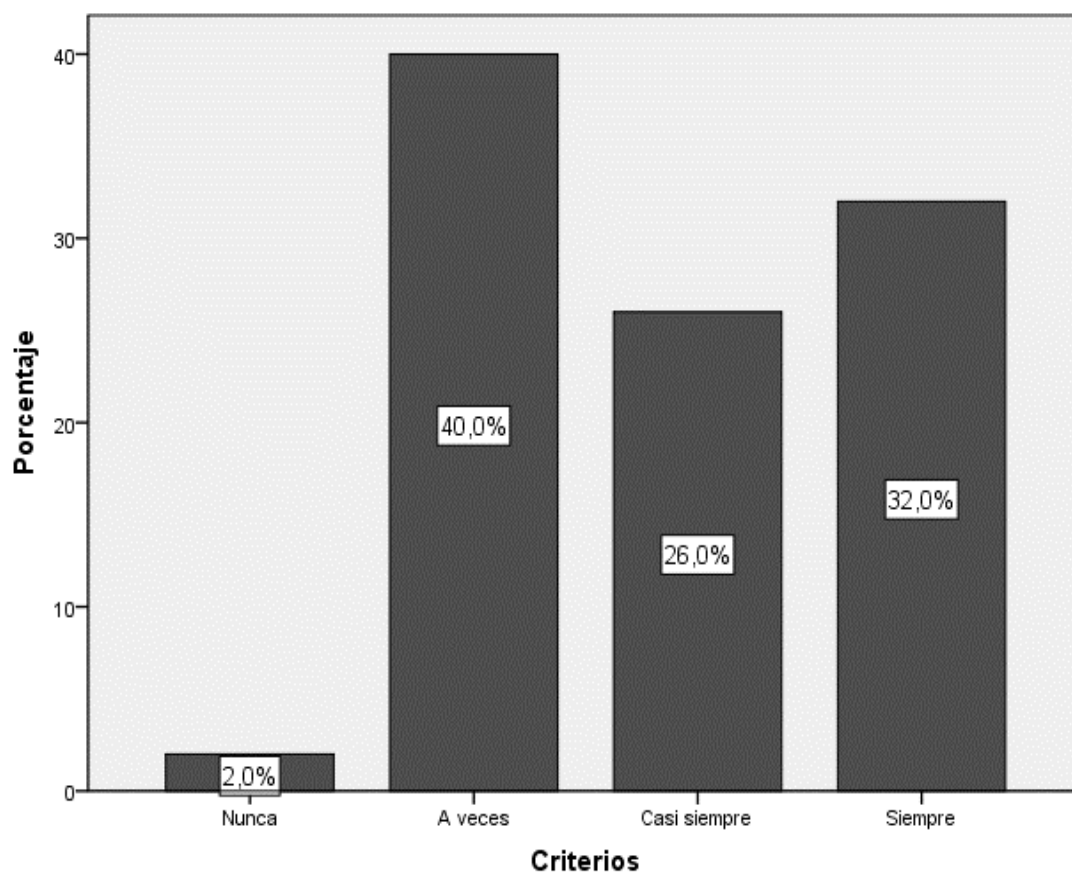


Figura 57. Consideras que el cambio de áreas ayudara a ser más productivo.

Interpretación: En relación a la pregunta sobre si el encuestado, considera que el cambio de áreas ayudará a ser más productivo, el 40% respondió a veces, otro 32% siempre, el 26% casi siempre y el 2% nunca.

Respecto a la vigésima cuarta pregunta que corresponde a: “Sientes que te consideran por tus habilidades y desempeño”, se muestra los siguientes resultados:

Datos de la encuesta:

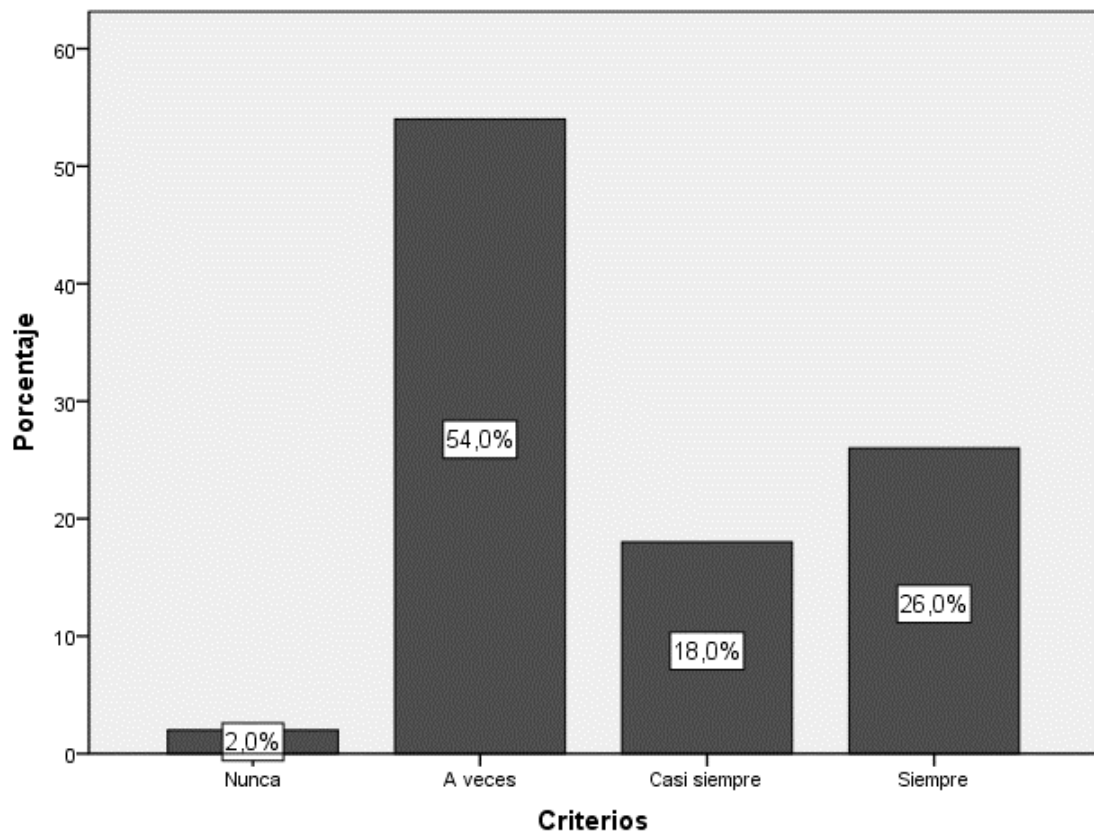


Figura 58. Sientes que te consideran por tus habilidades y desempeño.

Interpretación: En relación a la pregunta sobre si el encuestado, siente que le consideran por sus habilidades y desempeño, el 54% respondió a veces, el 26% siempre, el 18% casi siempre y el 2% nunca.

En virtud a la vigésima quinta pregunta que corresponde a: “Cumple con resolver las dudas e inquietudes de los usuarios”, se muestra los siguientes resultados:

Datos de la encuesta:

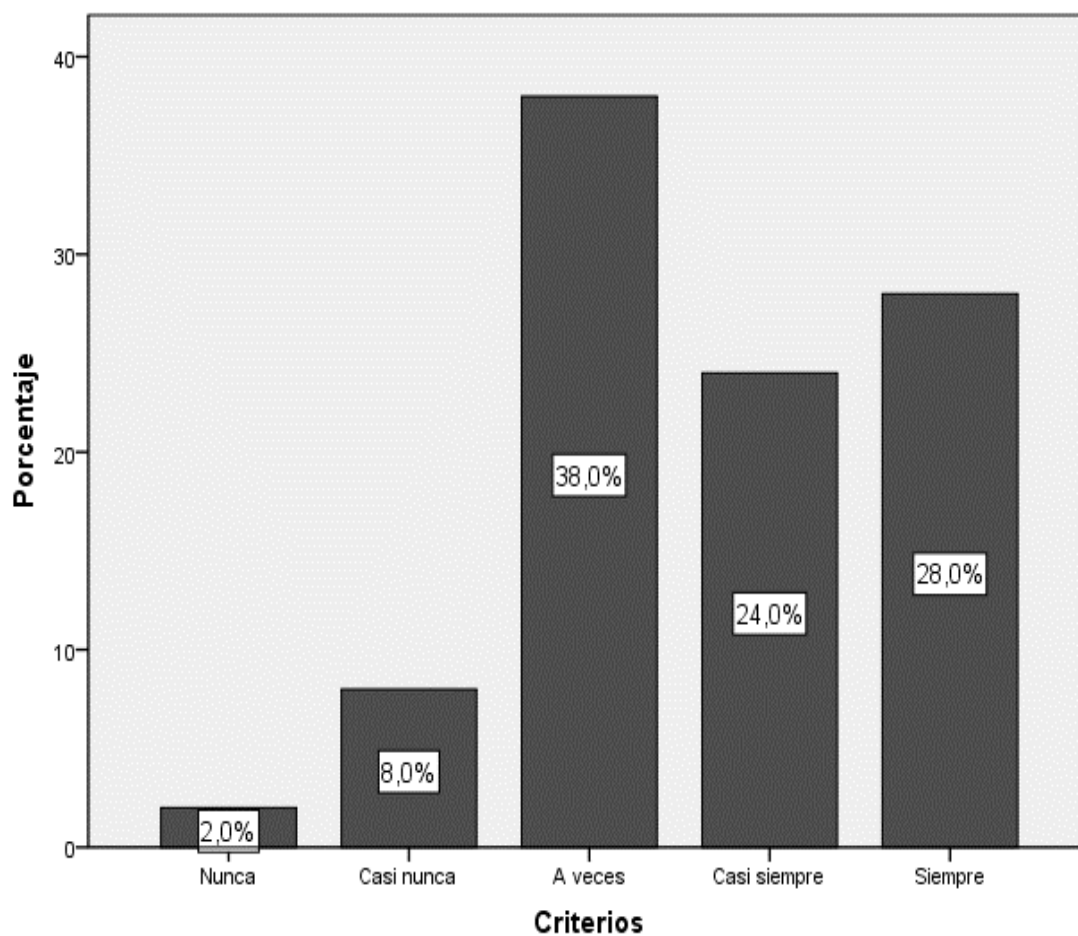


Figura 59. Cumple con resolver las dudas e inquietudes de los usuarios.

Interpretación: En relación a la pregunta sobre si el encuestado, cumple con resolver las dudas e inquietudes de los usuarios, el 38% respondió a veces, el 28% siempre, el 24% casi siempre, el 8% casi nunca y el 2% nunca.

Sobre la vigésima sexta pregunta que corresponde a: “Identifica con claridad cuando se presenta una queja o reclamo y lo direcciona correctamente”, se muestra los siguientes resultados:

Datos de la encuesta:

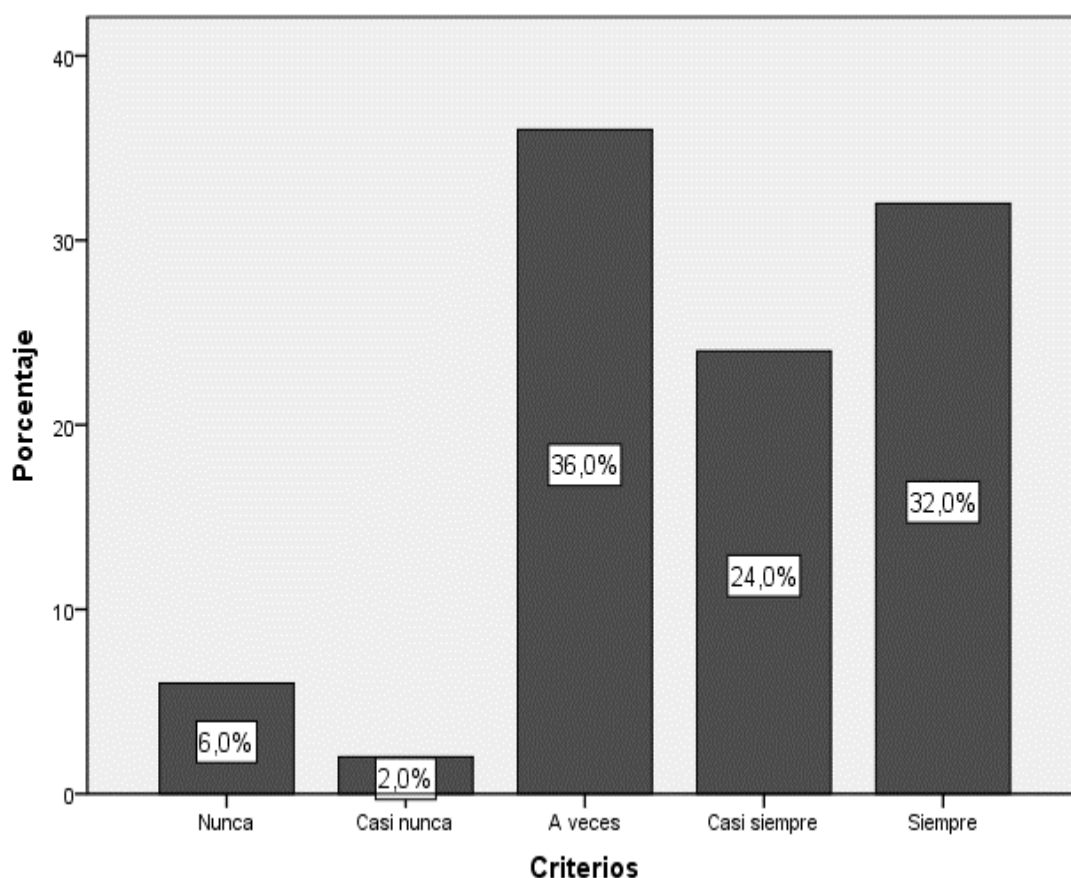


Figura 60. Identifica con claridad cuando se presenta una queja o reclamo y lo direcciona correctamente.

Interpretación: En relación a la pregunta sobre si el encuestado, identifica con claridad cuando se presenta una queja o reclamo y lo direcciona correctamente, el 36% respondió a veces, el 32% siempre, el 24% casi siempre, el 6% nunca y el 2% casi nunca.

En virtud de la vigésima séptima pregunta que corresponde a: “Generas confianza y solucionas problemas en beneficio de los usuarios”, se muestra los siguientes resultados:

Datos de la encuesta:

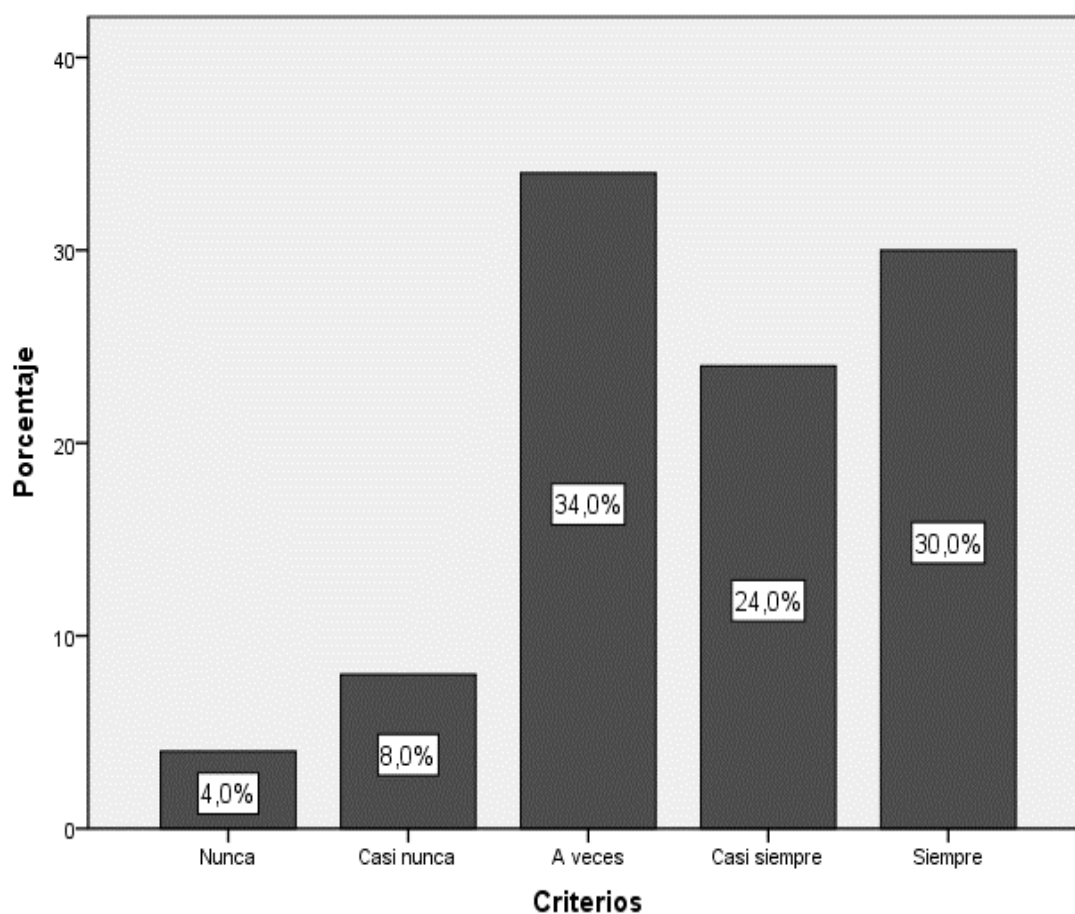


Figura 61. Generas confianza y solucionas problemas en beneficio de los usuarios.

Interpretación: En relación a la pregunta sobre si el encuestado, generas confianza y solucionas problemas en beneficio de los usuarios, el 34% respondió a veces, el 30% siempre, el 24% casi siempre, el 8% casi nunca y el 4% nunca.

Respecto de la vigésima octava pregunta que corresponde a: “Maneja todo tipo de casuística que se presenta en las atenciones”, se muestra los siguientes resultados:

Datos de la encuesta:

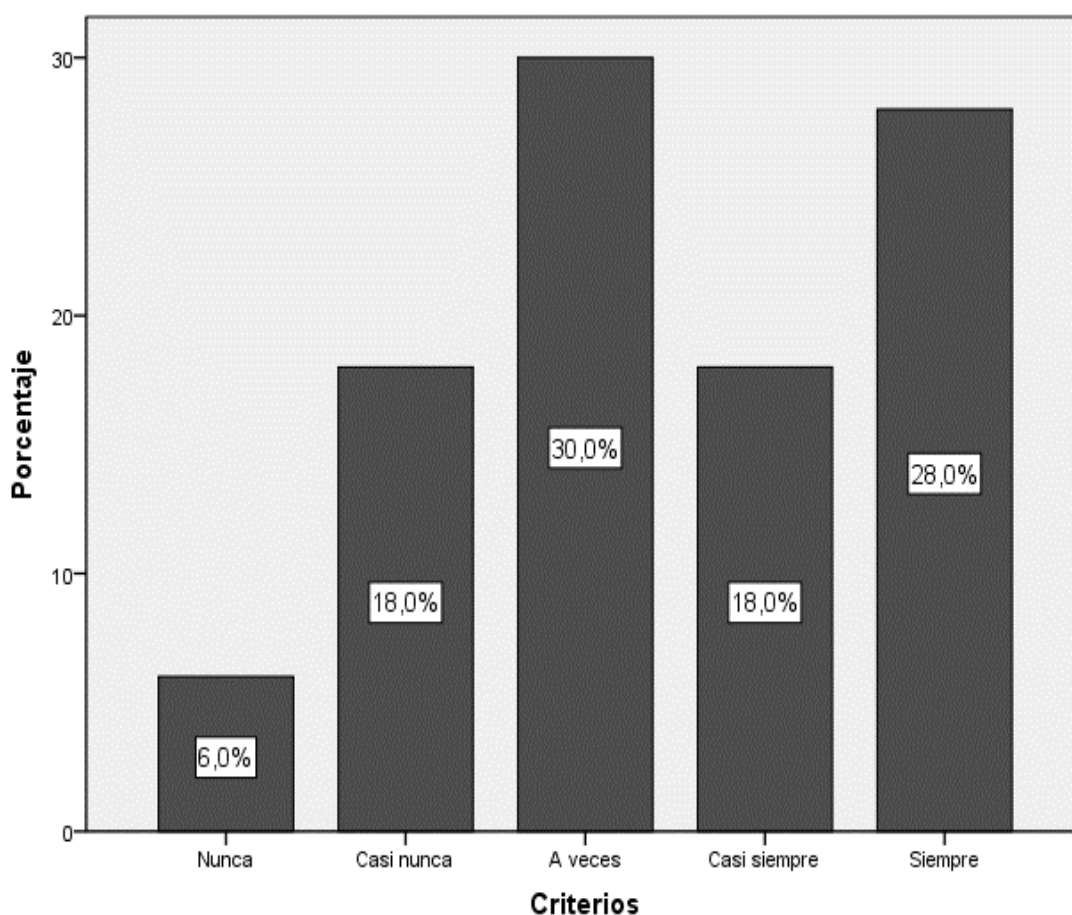


Figura 62. Maneja todo tipo de casuística que se presenta en las atenciones.

Interpretación: En relación a la pregunta sobre si el encuestado, maneja todo tipo de casuística que se presenta en las atenciones, el 30% respondió a veces, el 28% siempre, el 18% casi siempre, otro 18% casi nunca y el 6% nunca.

Sobre la vigésima novena pregunta que corresponde: “Aprovecho las lecciones de sus experiencias laborales para brindar un mejor servicio al usuario”, se muestra los siguientes resultados:

Datos de la encuesta:

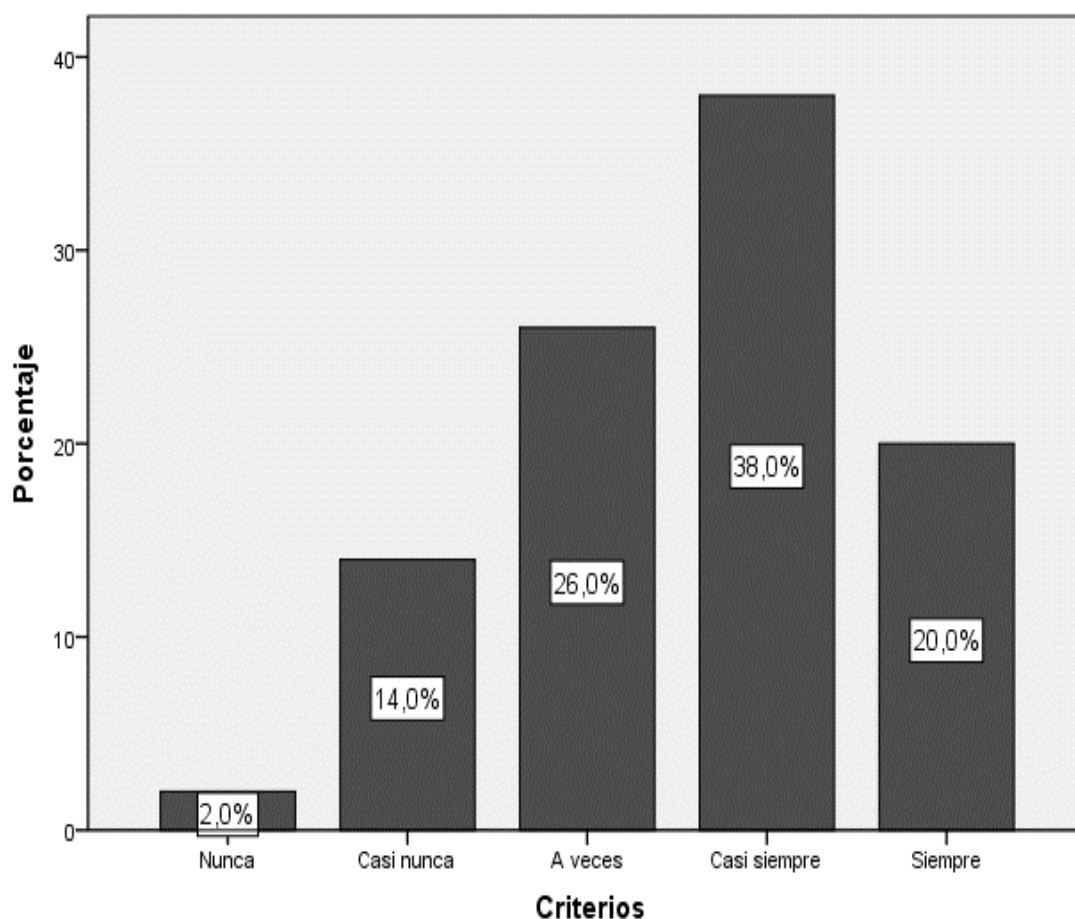


Figura 63. Aprovecho las lecciones de sus experiencias laborales para brindar un mejor servicio al usuario.

Interpretación: En relación a la pregunta sobre si el encuestado, aprovecho las lecciones de sus experiencias laborales para brindar un mejor servicio al usuario, el 38% respondió casi siempre, el 26% a veces, el 20% siempre, el 14% casi nunca y el 2% nunca.

En virtud de la trigésima pregunta que corresponde a: “Su toma de decisiones involucra las actividades en su área de trabajo”, se muestra los siguientes resultados:

Datos de la encuesta:

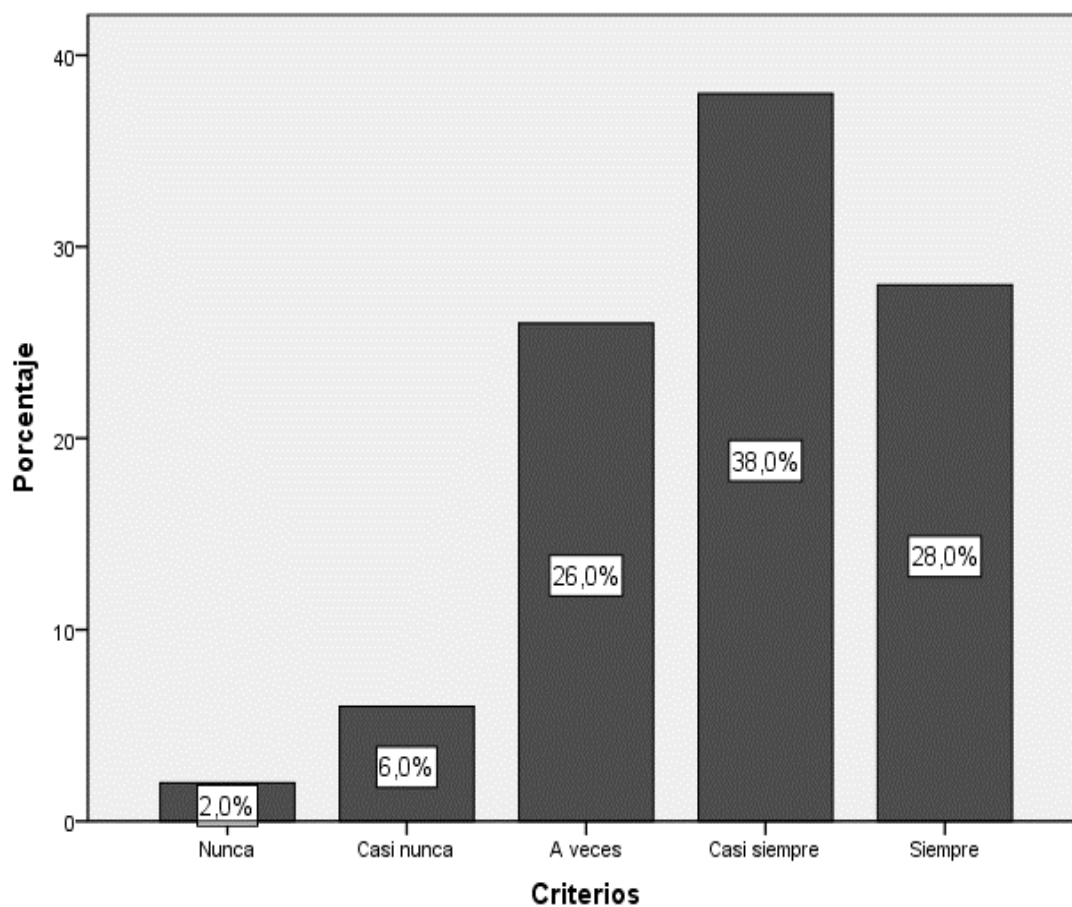


Figura 64. Su toma de decisiones involucra las actividades en su área de trabajo.

Interpretación: En relación a la pregunta sobre si el encuestado, su toma de decisiones involucra las actividades en su área de trabajo, el 38% respondió casi siempre, el 28% siempre, el 26% a veces, el 6% casi nunca y el 2% nunca.

De la variable inteligencia emocional:

Distribución de frecuencias y porcentajes del personal según nivel de inteligencia emocional.

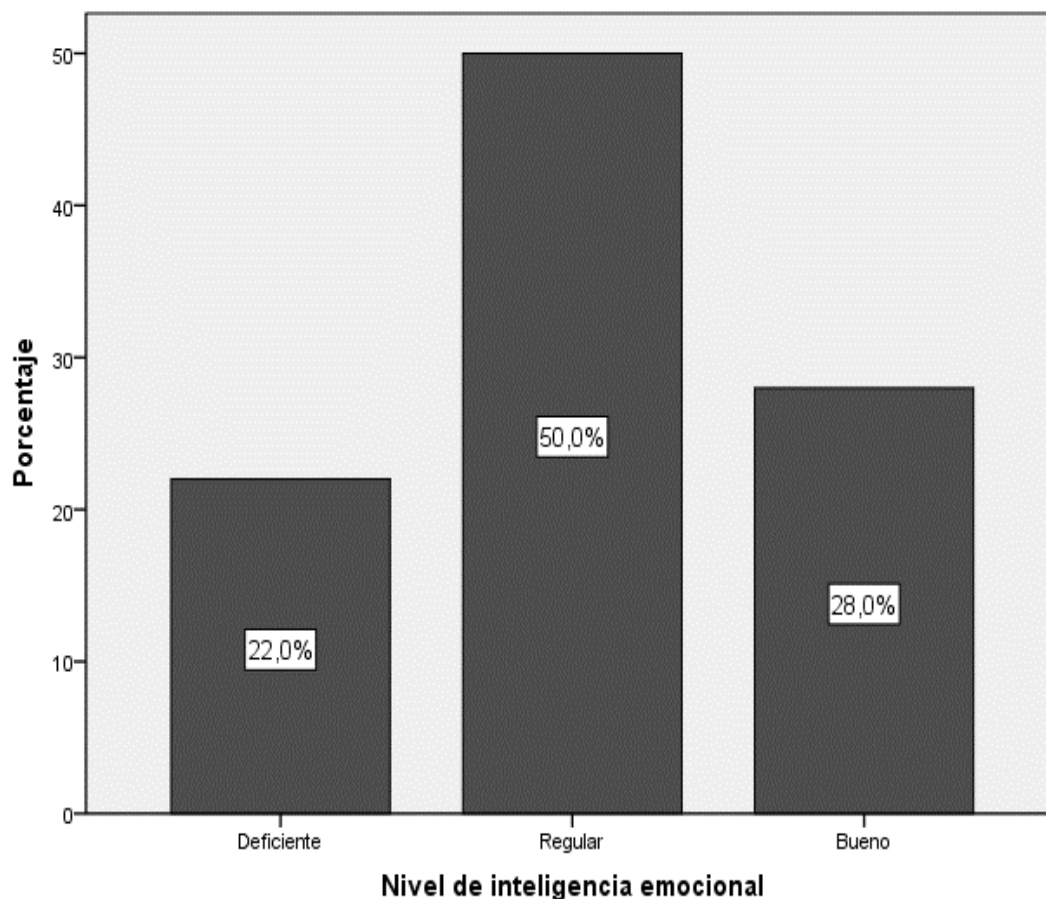


Figura 65. Distribución porcentual de colaboradores según nivel de inteligencia emocional.

Interpretación: De la ejecución a la muestra del instrumento respecto al nivel inteligencia emocional, los valores obtenidos señalaban que, de los 50 trabajadores, el 22,0% presenta nivel deficiente, en tanto que, el 50,0% muestra nivel regular y el 28,0% registra nivel bueno.

De las dimensiones de variable inteligencia emocional:

Distribución de frecuencias y porcentajes del personal según nivel de empatía.

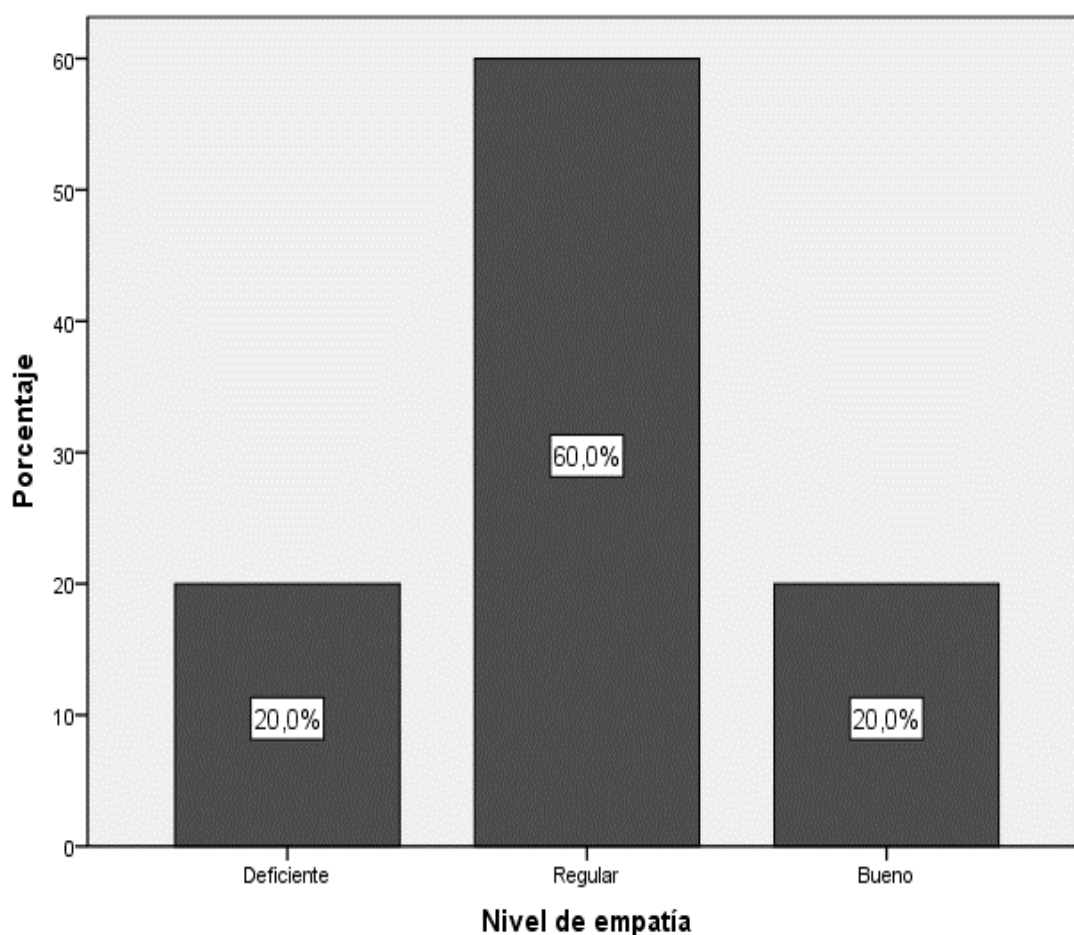


Figura 66. Distribución porcentual de colaboradores según nivel de empatía.

Interpretación: De la ejecución a la muestra del instrumento respecto al nivel empatía, los valores obtenidos señalaban que, de los 50 trabajadores, el 20,0% presenta nivel deficiente, en tanto que, el 60,0% evidencia nivel regular y el 20,0% presenta un nivel bueno.

Distribución de frecuencias y porcentajes del personal según nivel de habilidades sociales.

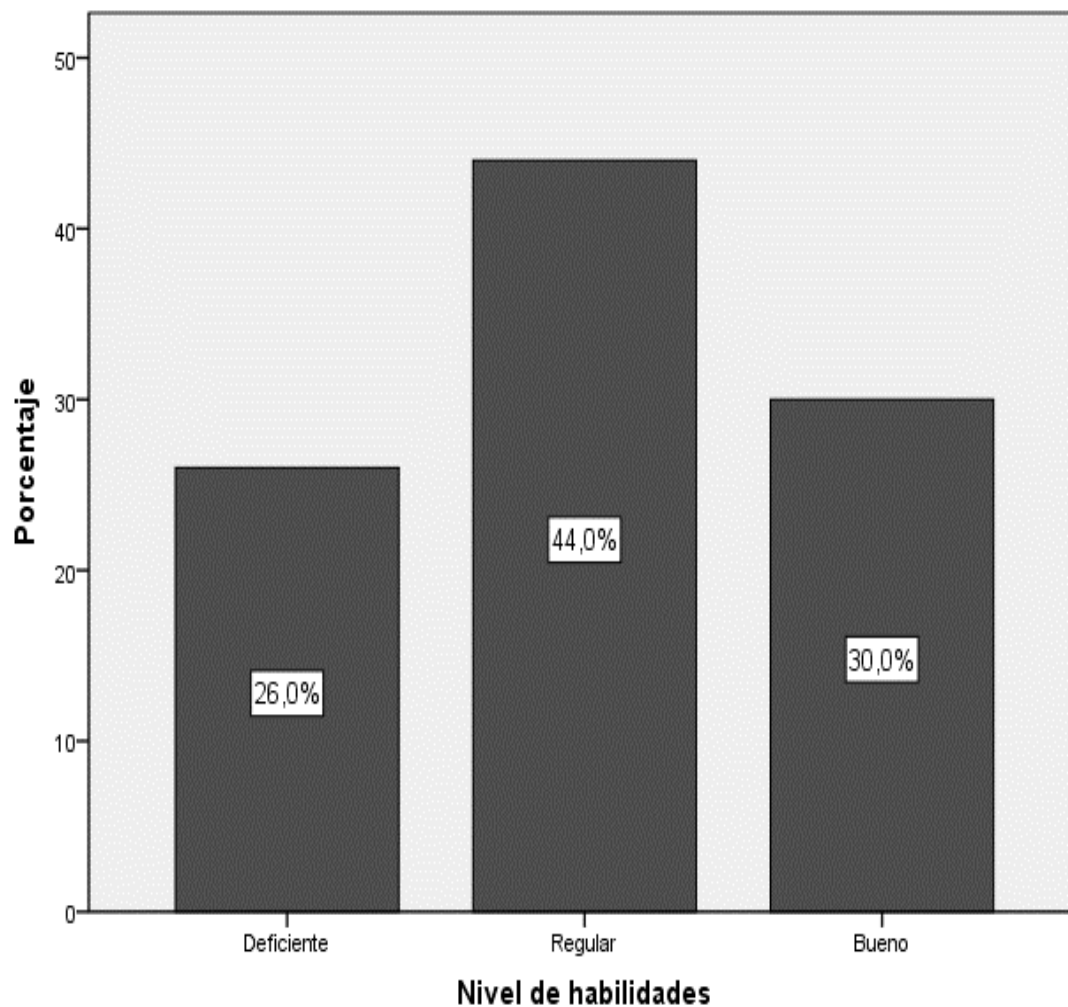


Figura 67. Distribución porcentual de colaboradores según nivel de habilidades sociales.

Interpretación: De la ejecución a la muestra del instrumento respecto al nivel habilidades sociales, los valores obtenidos señalaban que, de los 50 trabajadores, el 26.0% presenta nivel deficiente, en tanto que, el 44,0% evidencia un nivel regular y el 30,0% presenta un nivel bueno.

Distribución de frecuencias y porcentajes del personal según nivel de adaptabilidad.

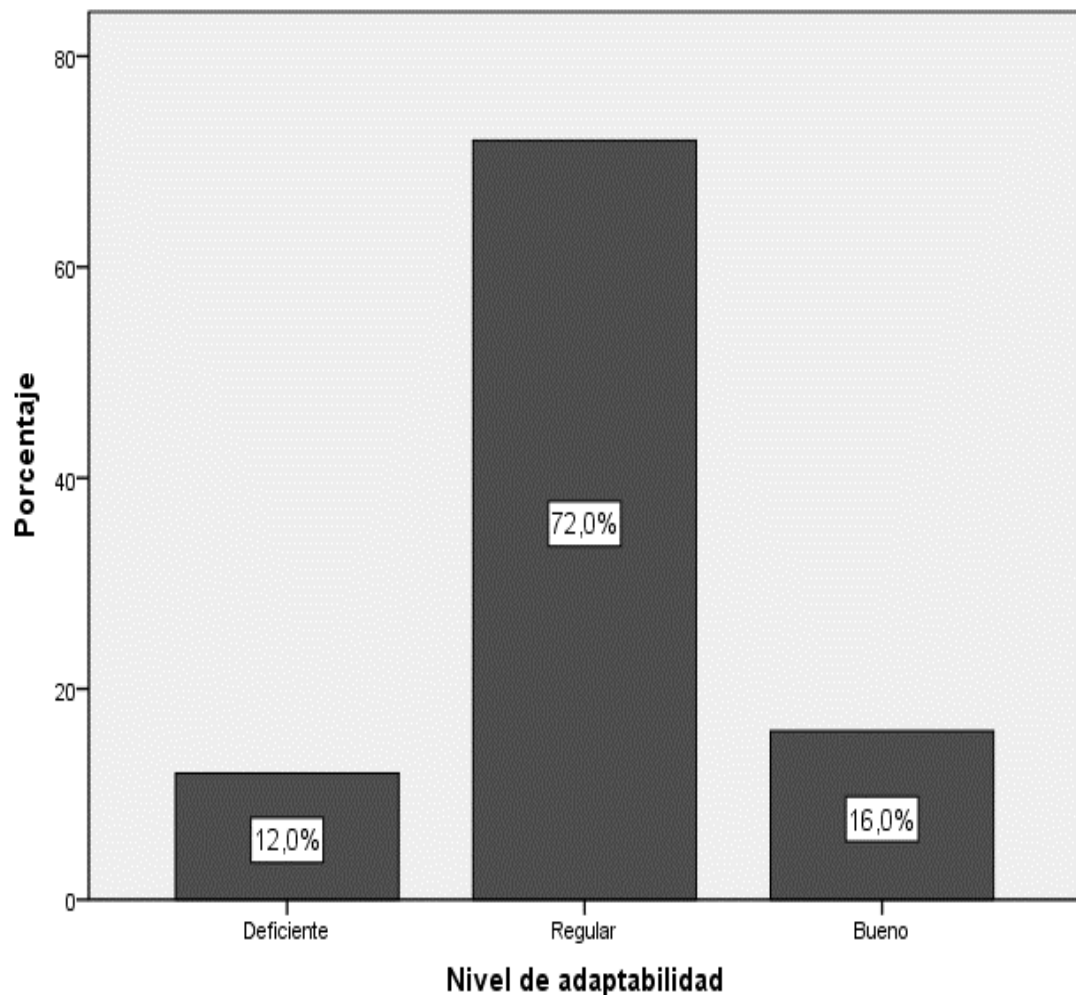


Figura 68. Distribución porcentual de colaboradores según nivel de adaptabilidad

Interpretación: De la ejecución a la muestra del instrumento respecto al nivel adaptabilidad, los valores obtenidos señalaban que, de los 50 trabajadores, el 12.0% presenta nivel deficiente, en tanto que, el 72,0% evidencia nivel regular y el 16,0% registra nivel bueno.

Distribución de frecuencias y porcentajes del personal según nivel de autorregulación.

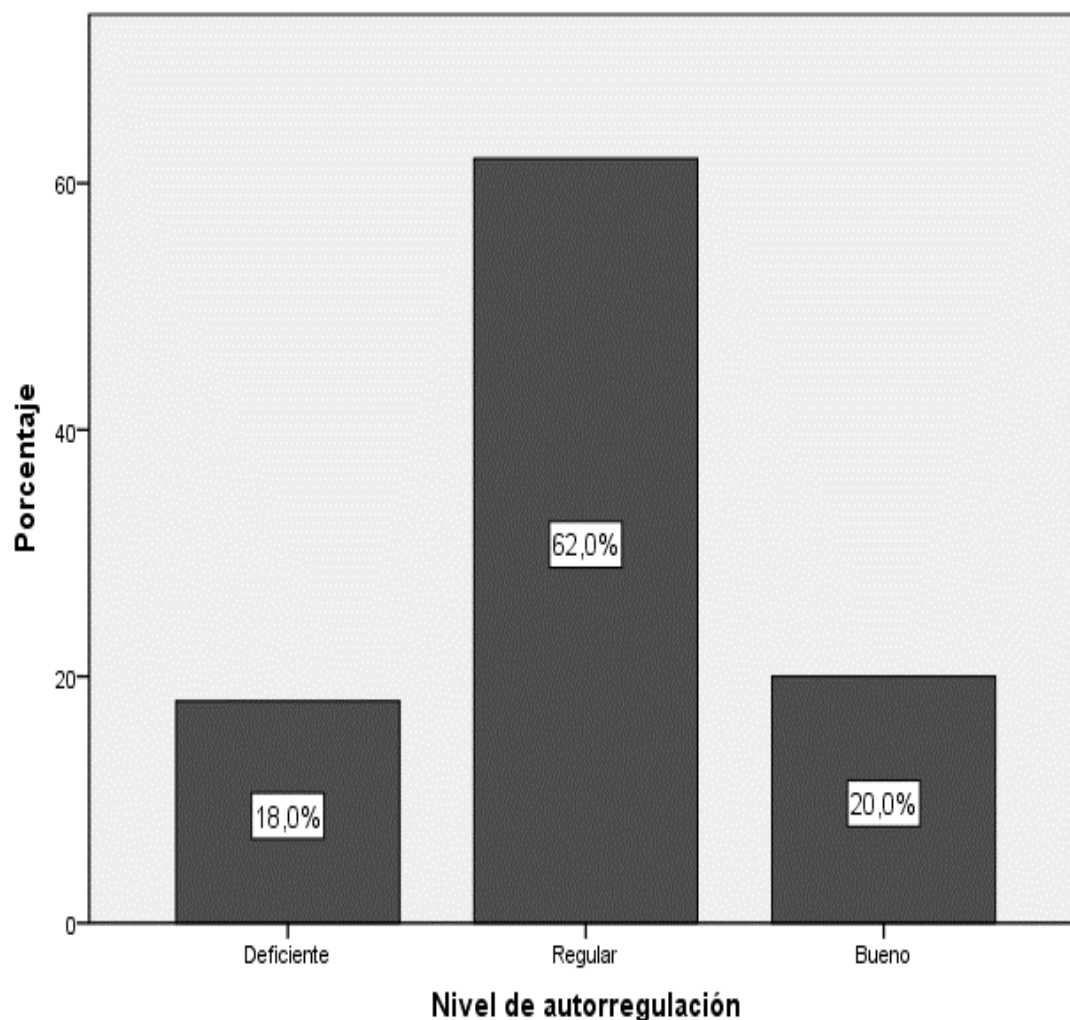


Figura 69. Distribución porcentual de colaboradores según nivel de autorregulación

Interpretación: De la ejecución a la muestra del instrumento respecto al nivel autorregulación, los valores obtenidos señalaban que, de los 50 trabajadores, el 18.0% presenta nivel deficiente, en tanto que, el 62,0% evidencia nivel regular y el 20,0% muestra nivel bueno.

De la variable calidad de servicio:

Distribución de frecuencias y porcentajes del personal según nivel de calidad de servicio

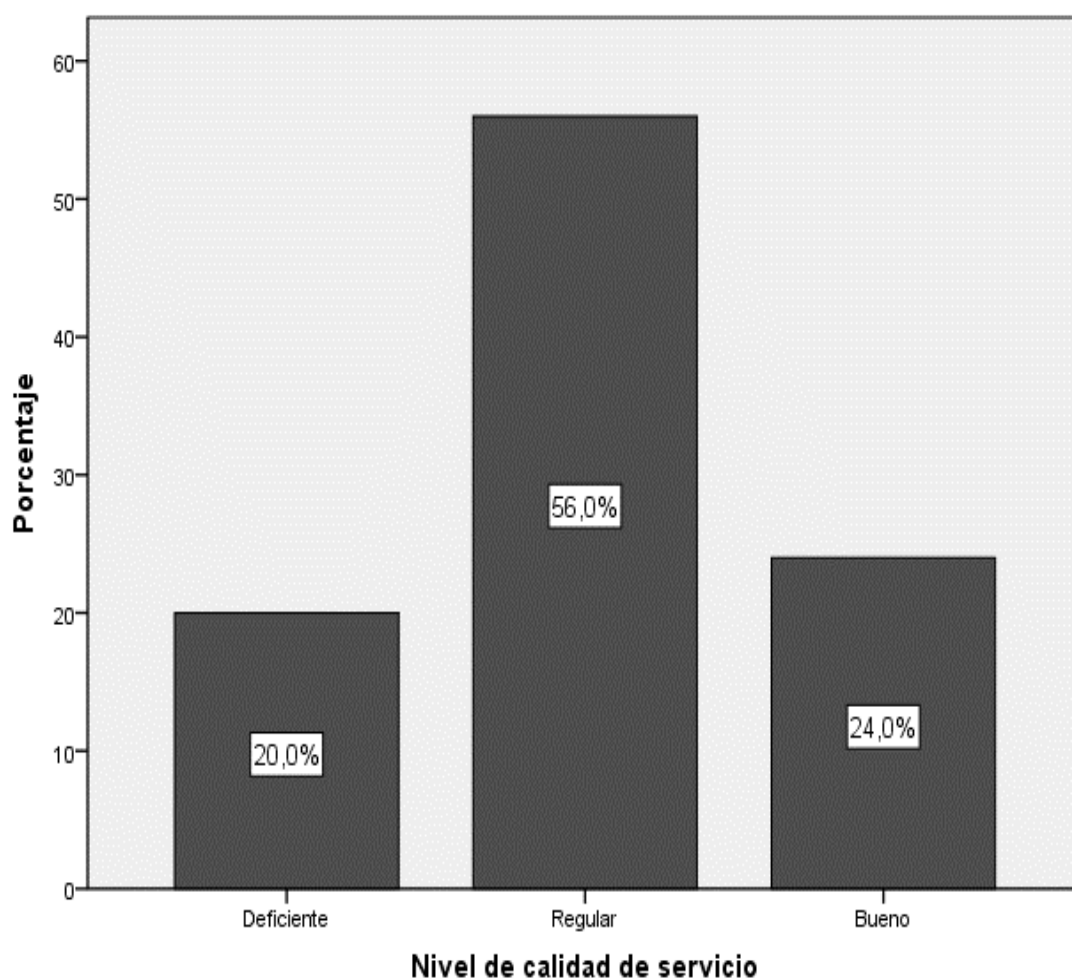


Figura 70. Distribución porcentual de colaboradores según nivel de calidad de servicio

Interpretación: De la ejecución a la muestra del instrumento respecto al nivel calidad de servicio, los valores obtenidos señalaban que, de los 50 trabajadores, el 20.0% presenta nivel deficiente, en tanto que, el 56,0% muestra nivel regular y el 24,0% registra nivel bueno.

De las dimensiones de variable calidad de servicio:

Distribución de frecuencias y porcentajes del personal acorde al nivel de productividad.

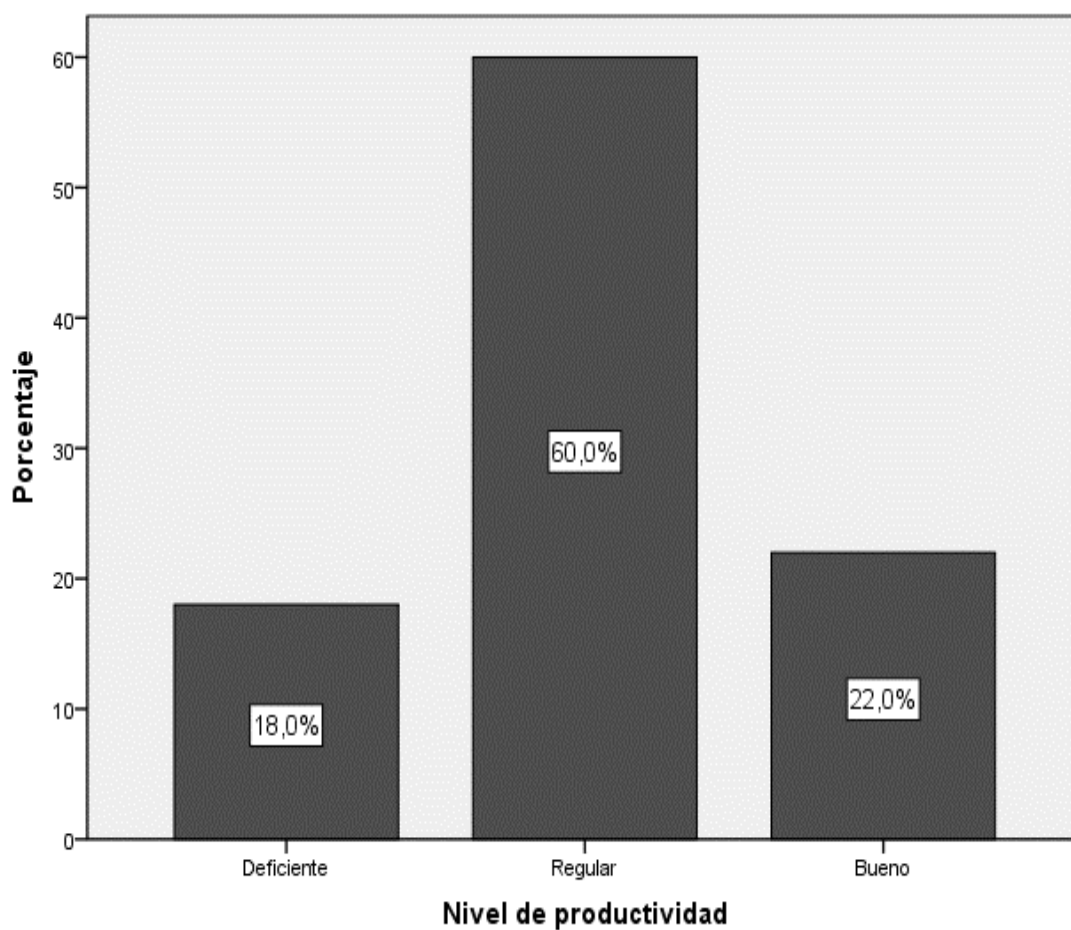


Figura 71. Distribución porcentual de colaboradores según nivel de productividad

Interpretación: De la ejecución a la muestra del instrumento respecto al nivel productividad, los valores obtenidos señalaban que, de los 50 trabajadores, el 18.0% presenta nivel deficiente, en tanto que, el 60,0% evidencia nivel regular y el 22,0% muestra nivel bueno.

Distribución de frecuencias y porcentajes del personal según nivel de atención al cliente.

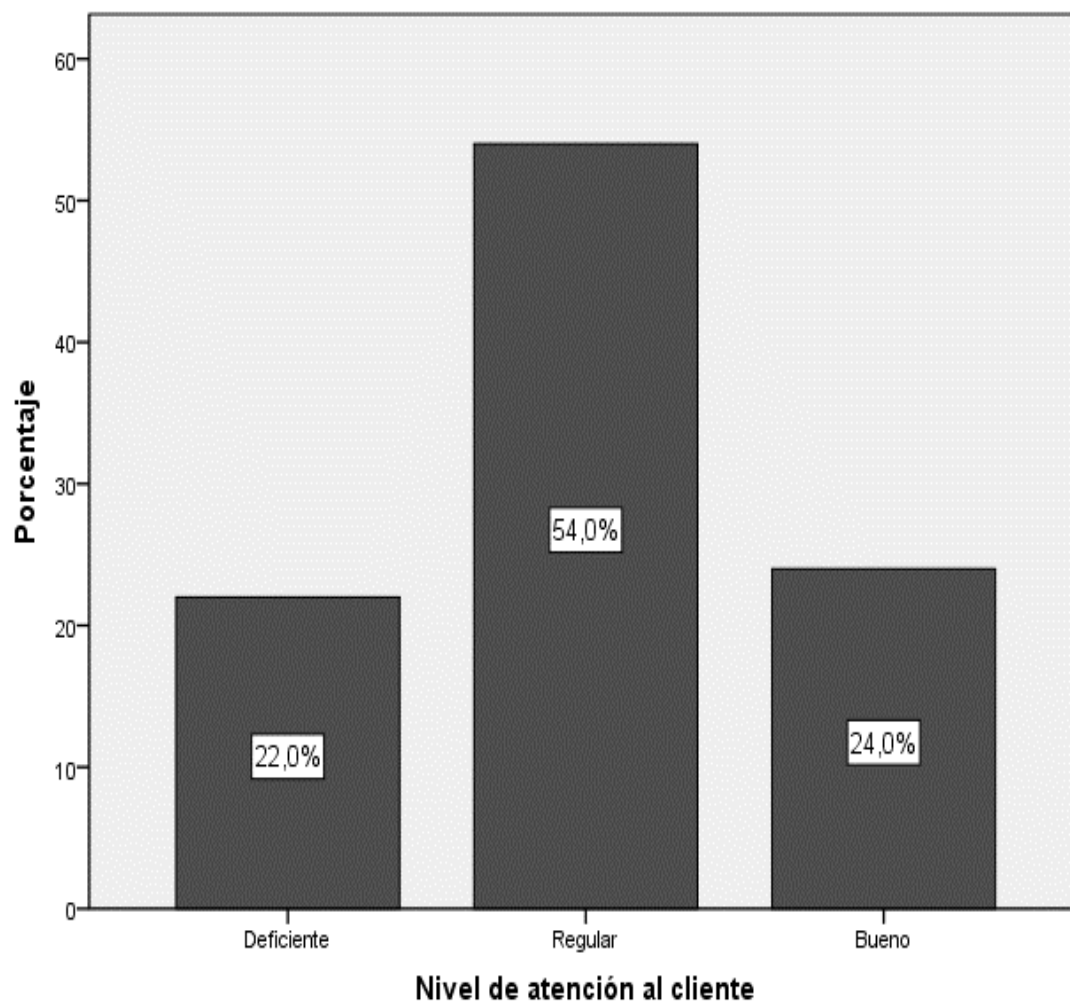


Figura 72. Distribución porcentual de colaboradores según nivel de atención al cliente

Interpretación: De la ejecución a la muestra del instrumento respecto al nivel de atención al cliente, los valores obtenidos señalaban que, de los 50 trabajadores, el 22.0% presenta nivel deficiente, en tanto que, el 54,0% evidencia nivel regular y el 24,0% registra un nivel bueno.

Distribución de frecuencias y porcentajes del personal según nivel de rotación.

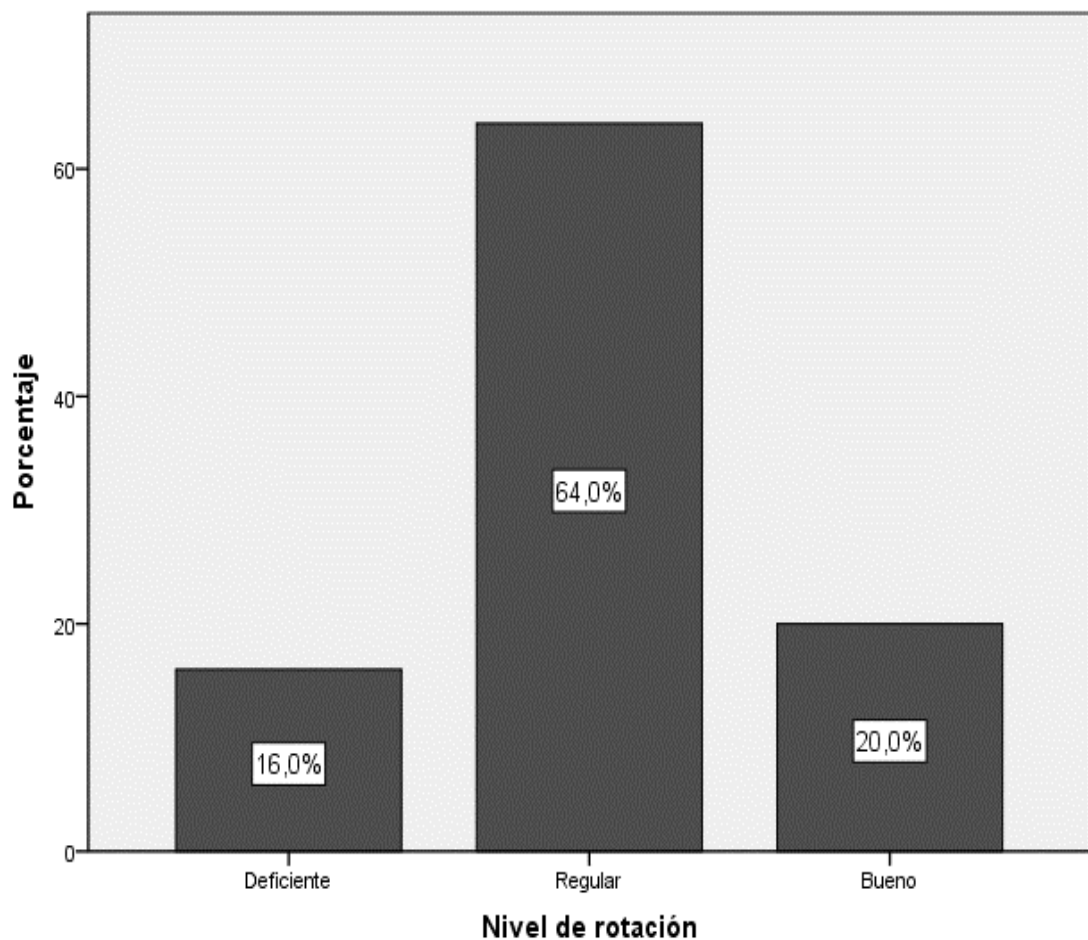


Figura 73. Distribución porcentual de colaboradores según nivel de rotación

Interpretación: De la ejecución a la muestra del instrumento respecto al nivel de rotación, los valores obtenidos señalaban que, de los 50 trabajadores, el 16.0% perciben un nivel deficiente, así mismo, el 64,0% evidencia nivel regular y el 20,0% nivel bueno.

Distribución de frecuencias y porcentajes del personal según nivel de quejas y reclamos.

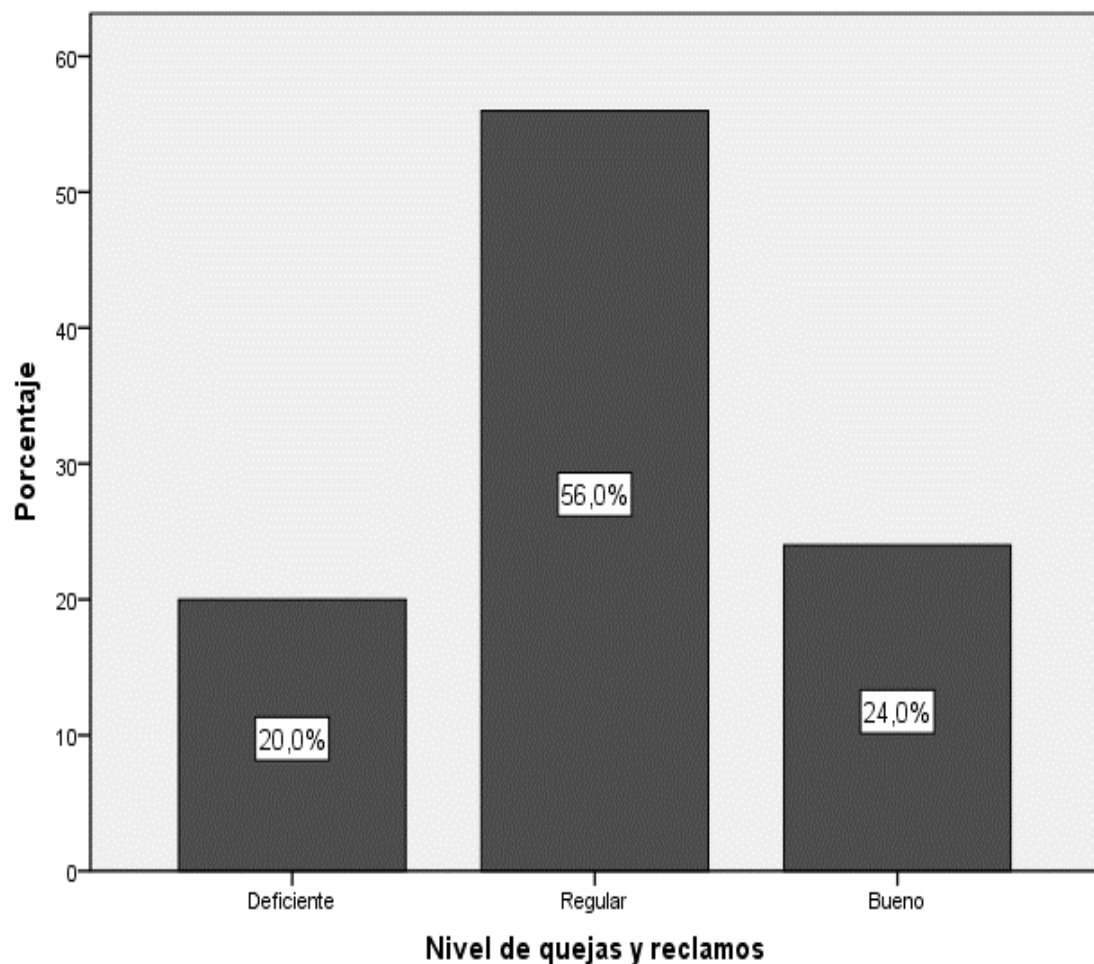


Figura 74. Distribución porcentual de colaboradores según nivel de quejas y reclamos

Interpretación: De la ejecución a la muestra del instrumento respecto al nivel de quejas y reclamos, los valores obtenidos señalaban que, de los 50 trabajadores, el 20.0% evidencia un nivel deficiente, en tanto que, el 56,0% un nivel regular y el 24,0% un nivel bueno.

Análisis descriptivo del efecto de la relación entre inteligencia emocional y calidad de servicio, según nivel de percepción:

Tabla 2:

Contingencia inteligencia emocional y calidad de servicio

Calidad de servicio	Inteligencia emocional						Total	
	Deficiente		Regular		Bueno		n	%
	n	%	n	%	n	%		
Deficiente	9	18,0%	1	2,0%	0	0%	10	20,0%
Regular	2	4,0%	23	46,0%	3	6,0%	28	56,0%
Bueno	0	0%	1	2,0%	11	22,0%	12	24,0%
Total	11	22,0%	25	50,0%	14	28,0%	50	100,0%

Interpretación: Se presentaba que, 18% de trabajadores que evidenciaban un nivel deficiente nivel de inteligencia emocional muestran un nivel deficiente de calidad de servicio; así mismo, el 4% de trabajadores que evidenciaban un nivel deficiente de inteligencia emocional muestran un nivel regular de calidad de servicio. Por otro lado, el 2% de trabajadores que evidenciaban un nivel regular inteligencia emocional muestran un nivel deficiente de calidad de servicio; además, el 46% de trabajadores que evidenciaban un nivel regular inteligencia emocional muestran un nivel regular de calidad de servicio y el 2% de trabajadores que evidenciaban un nivel regular inteligencia emocional muestran un nivel bueno de calidad de servicio; Finalmente, el 6% de trabajadores que evidenciaban un nivel bueno de inteligencia emocional muestran un nivel regular de calidad de servicio y el 22% de trabajadores que evidenciaban un nivel bueno inteligencia emocional muestran un nivel bueno de calidad de servicio.

Análisis descriptivo del efecto de la relación entre inteligencia emocional y productividad, según nivel de percepción:

Tabla 3:

Contingencia inteligencia emocional y productividad

Productividad	Inteligencia emocional						Total	
	Deficiente		Regular		Bueno		n	%
	n	%	n	%	n	%		
Deficiente	5	10,0%	3	6,0%	1	2,0%	9	18,0%
Regular	6	12,0%	19	38,0%	5	10,0%	30	60,0%
Bueno	0	0%	3	6,0%	8	16,0%	11	22,0%
Total	11	22,0%	25	50,0%	14	28,0%	50	100,0%

Interpretación: Se presentaba que, 10% de trabajadores que evidenciaban un nivel deficiente nivel de inteligencia emocional muestran un nivel deficiente de productividad; así mismo, el 12% de trabajadores que evidenciaban un nivel deficiente de inteligencia emocional muestran un nivel regular de productividad. Por otro lado, el 6% de trabajadores que evidenciaban un nivel regular inteligencia emocional registran un nivel deficiente de productividad; además, el 38% de trabajadores que evidenciaban un nivel regular inteligencia emocional muestran un nivel regular de productividad y el 6% de trabajadores que evidenciaban un nivel regular inteligencia emocional muestran un nivel bueno de productividad; finalmente, el 2% de trabajadores que evidenciaban un nivel bueno de inteligencia emocional muestran un nivel deficiente de productividad, el 10% de trabajadores que evidenciaban un nivel bueno de inteligencia emocional muestran un nivel regular de productividad y el 16% de trabajadores que evidenciaban un nivel bueno inteligencia emocional muestran un nivel bueno de productividad.

Análisis descriptivo del efecto de la relación entre inteligencia emocional y atención al cliente, según nivel de percepción:

Tabla 4:

Contingencia inteligencia emocional y atención al cliente

Atención al cliente	Inteligencia emocional						Total	
	Deficiente		Regular		Bueno		n	%
	n	%	n	%	n	%		
Deficiente	7	14,0%	4	8,0%	0	0%	11	22,0%
Regular	4	8,0%	18	36,0%	5	10,0%	27	54,0%
Bueno	0	0%	3	6,0%	9	18,0%	12	24,0%
Total	11	22,0%	25	50,0%	14	28,0%	50	100,0%

Interpretación: Se presentaba que, 14% de trabajadores que evidenciaban un nivel deficiente nivel de inteligencia emocional muestran un nivel deficiente de atención al cliente; así mismo, el 8% de trabajadores que evidenciaban un nivel deficiente de inteligencia emocional muestran un nivel regular de atención al cliente. Por otro lado, el 8% de trabajadores que evidenciaban un nivel regular inteligencia emocional evidencia un nivel deficiente de atención al cliente; el 36% de trabajadores que evidenciaban un nivel regular inteligencia emocional muestran un nivel regular de atención al cliente y el 6% de trabajadores que evidenciaban un nivel regular inteligencia emocional muestran un nivel bueno de atención al cliente; finalmente, el 10% de trabajadores que evidenciaban un nivel bueno de inteligencia emocional muestran un nivel regular de atención al cliente y el 18% de trabajadores que evidenciaban un nivel bueno inteligencia emocional muestran un nivel bueno de atención al cliente.

Análisis descriptivo del efecto de la relación entre inteligencia emocional y rotación, según nivel de percepción:

Tabla 5:

Contingencia inteligencia emocional y rotación

Rotación	Inteligencia emocional						Total	
	Deficiente		Regular		Bueno		n	%
	n	%	n	%	n	%		
Deficiente	5	10,0%	3	6,0%	0	0%	8	16,0%
Regular	5	10,0%	20	40,0%	7	14,0%	32	64,0%
Bueno	1	2,0%	2	4,0%	7	14,0%	10	20,0%
Total	11	22,0%	25	50,0%	14	28,0%	50	100,0%

Interpretación: Se presentaba que, 10% de trabajadores que evidenciaban un nivel deficiente nivel de inteligencia emocional muestran un nivel deficiente de rotación; así mismo, el 10% de trabajadores que evidenciaban un nivel deficiente de inteligencia emocional muestran un nivel regular de rotación y el 2% de trabajadores que evidencian un nivel deficiente de inteligencia emocional muestran un nivel bueno de rotación. Por otro lado, el 6% de trabajadores que evidenciaban un nivel regular inteligencia emocional muestran un nivel deficiente de rotación; además, el 40% de trabajadores que evidenciaban un nivel regular inteligencia emocional registran un nivel regular de rotación y el 4% de trabajadores que evidenciaban un nivel regular inteligencia emocional muestran un nivel bueno de rotación. Finalmente, el 14% de trabajadores que evidenciaban un nivel bueno de inteligencia emocional muestran un nivel regular de rotación y el 14% de trabajadores que evidenciaban un nivel bueno inteligencia emocional muestran un nivel bueno de rotación.

Análisis descriptivo del efecto de la relación entre inteligencia emocional y quejas y reclamos, según nivel de percepción:

Tabla 6:

Contingencia inteligencia emocional y quejas y reclamos

Quejas y reclamos	Inteligencia emocional						Total	
	Deficiente		Regular		Bueno		n	%
	n	%	n	%	n	%	n	%
Deficiente	6	12,0%	3	6,0%	1	2,0%	10	20,0%
Regular	5	10,0%	17	34,0%	6	12,0%	28	56,0%
Bueno	0	0%	5	10,0%	7	14,0%	12	24,0%
Total	11	22,0%	25	50,0%	14	28,0%	50	100,0%

Interpretación: Se presentaba que, 12% de trabajadores que evidenciaban un nivel deficiente nivel de inteligencia emocional muestran un nivel deficiente de quejas y reclamos; así mismo, el 10% de trabajadores que evidenciaban un nivel deficiente de inteligencia emocional muestran un nivel regular de quejas y reclamos. Por otro lado, el 6% de trabajadores que evidenciaban un nivel regular inteligencia emocional muestran un nivel regular de quejas y reclamos; además, el 34% de trabajadores que evidenciaban un nivel regular inteligencia emocional muestran un nivel regular de quejas y reclamos y el 10% de trabajadores que evidenciaban un nivel regular inteligencia emocional muestran un nivel bueno de quejas y reclamos. Finalmente, el 2% de trabajadores que evidenciaban un nivel bueno de inteligencia emocional muestran un nivel deficiente de quejas y reclamos, el 12% de trabajadores que evidenciaban un nivel bueno de inteligencia emocional muestran un nivel regular de quejas y reclamos y el 14% de trabajadores que evidenciaban un nivel bueno inteligencia emocional muestran un nivel bueno de quejas y reclamos.

Prueba de normalidad en la variable de estudio

H₀: La distribución de datos presenta normalidad (p-valor>0.05).

H_a: La distribución de datos no presenta normalidad (p-valor<0.05).

Tabla 7:

Análisis de normalidad de datos

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Inteligencia emocional	0,091	50	0,200*	0,967	50	0,180
Calidad de servicio	0,107	50	0,200*	0,957	50	0,068

Interpretación: Para el análisis de normalidad de las variables se hace uso de la prueba de Shapiro-Wilk dado que el número de datos es igual a 50, así mismo, en los valores obtenidos se evidencia p_valores (sig.) mayor a 0.05, lo cual muestra que las distribuciones de datos tienen a una distribución de contraste normal. En ese sentido, se infiere que la prueba de hipótesis para las distribuciones de las variables, se efectuará con estadísticos paramétricos mediante R de Pearson, debido que las variables se ajustan en una distribución normal.

Contrastación hipótesis General

Tabla 8:

Análisis de Pearson entre inteligencia emocional y calidad de servicio

		Inteligencia emocional	Calidad de servicio
Inteligencia emocional	Correlación de Pearson	1	0,961**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	50	50
Calidad de servicio	Correlación de Pearson	0,961**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	50	50

Fuente: Base de datos del instrumento de medición

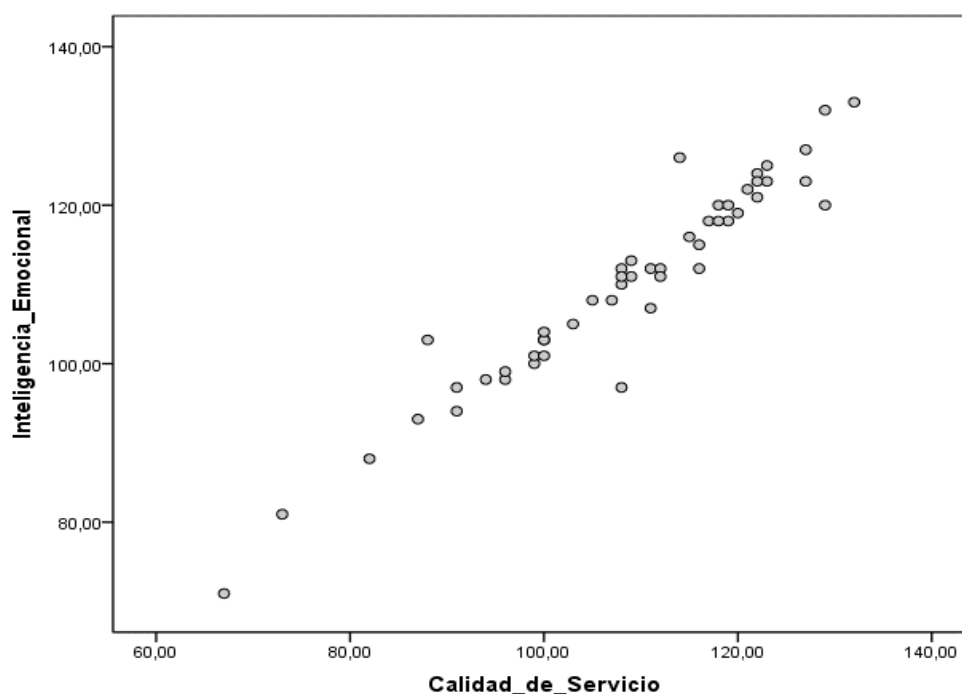


Figura 75. *Dispersión entre inteligencia emocional y calidad de servicio*

Interpretación: Dado una probabilidad de $0.00 < 0.05\%$ se rechaza la hipótesis nula, es así que, se acepta la hipótesis del envés. Además, la fuerza de correlación que se mide a través del coeficiente de Pearson Rho = 0.961, siendo ello considerable. Por lo que, se determinó que hay una relación significativa entre la variable inteligencia emocional y la calidad de servicio del personal administrativo de servicios asistenciales en INCOR, Lima 2021, siendo ello más evidente en la gráfica de dispersión entre ambas.

Contrastación hipótesis específica 1

Tabla 9:

Análisis de Pearson entre inteligencia emocional y productividad

		Inteligencia emocional	Productividad
Inteligencia emocional	Correlación de Pearson	1	0,534**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	50	50
Productividad	Correlación de Pearson	0,534**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	50	50

Fuente: Base de datos del instrumento de medición

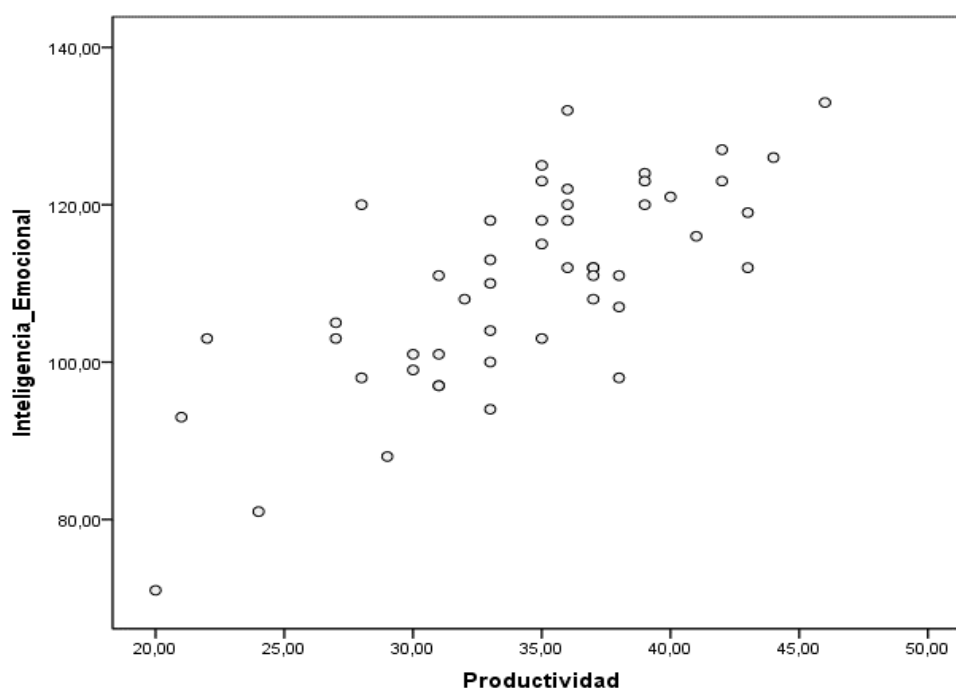


Figura 76. Dispersión entre inteligencia emocional y productividad.

Interpretación: Dado una probabilidad de $0.000 < 0.05\%$ se rechaza la hipótesis nula, es así que, se acepta la hipótesis del envés. Además, la fuerza de correlación que se mide a través del coeficiente de Pearson $Rho = 0.534$, siendo ello considerable. Por lo que, se estableció que hay una relación significativa entre la variable inteligencia emocional y la productividad del personal administrativo de servicios asistenciales en INCOR, Lima 2021, siendo ello más evidente en la gráfica de dispersión entre ambas.

Contrastación hipótesis específica 2

Tabla 10:

Análisis de Pearson entre inteligencia emocional y atención al cliente

		Inteligencia emocional	Atención al cliente
Inteligencia emocional	Correlación de Pearson	1	0,667**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	50	50
Atención al cliente	Correlación de Pearson	0,667**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	50	50

Fuente: Base de datos del instrumento de medición

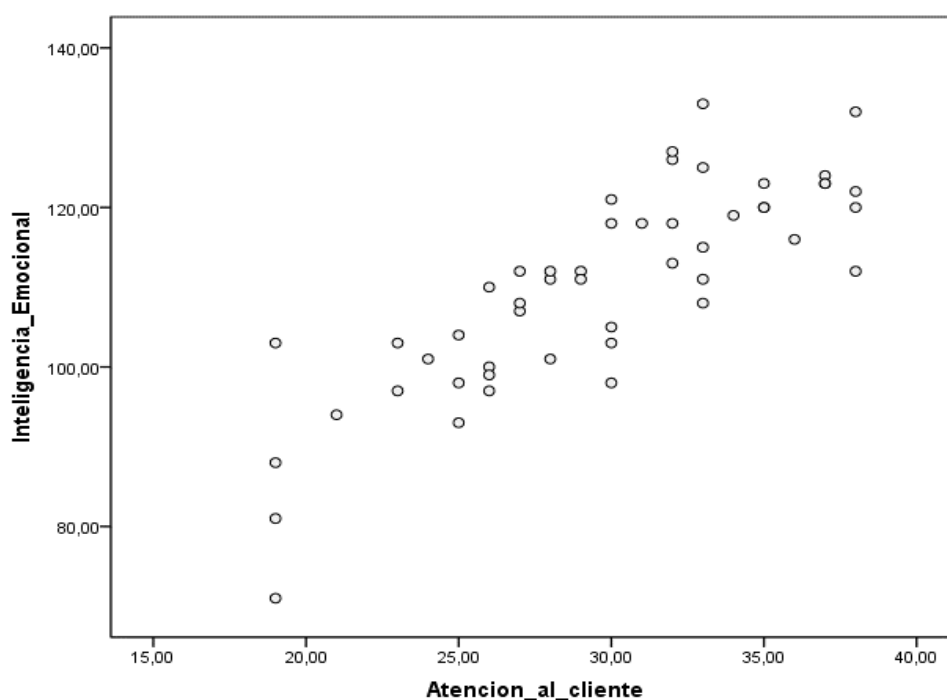


Figura 77. Dispersión entre inteligencia emocional y atención al cliente

Interpretación: Dado una probabilidad de $0.000 < 0.05\%$ se rechaza la hipótesis nula, es así que, se acepta la hipótesis del envés. Además, la fuerza de correlación que se mide a través del coeficiente de Pearson Rho = 0.667, siendo ello considerable. Por lo que, se determinaba que hay una relación significativa entre la variable inteligencia emocional y la atención al cliente del personal administrativo de Servicios Asistenciales en INCOR, Lima 2021, siendo ello más evidente en la gráfica de dispersión entre ambas.

Contrastación hipótesis específica 3

Tabla 11:

Análisis de Pearson entre inteligencia emocional y rotación

		Inteligencia emocional	Rotación
Inteligencia emocional	Correlación de Pearson	1	0,516**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	50	50
Rotación	Correlación de Pearson	0,516**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	50	50

Fuente: Base de datos del instrumento de medición

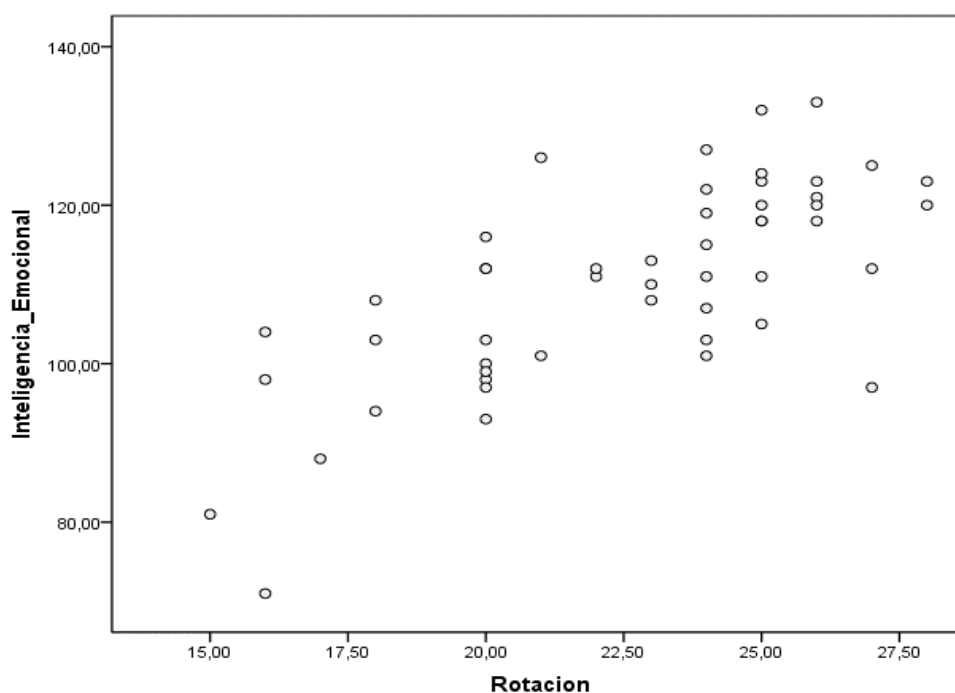


Figura 78. *Dispersión entre inteligencia emocional y rotación*

Interpretación: Dado una probabilidad de $0.000 < 0.05\%$ se rechaza la hipótesis nula, es así que, se acepta la hipótesis del envés. Además, la fuerza de correlación que se mide a través del coeficiente de Pearson $Rho = 0.516$, siendo ello considerable. Por lo que, se concluyó que hay una relación significativa entre la variable inteligencia emocional y rotación del personal administrativo de servicios asistenciales en INCOR, Lima 2021, siendo ello más evidente en la gráfica de dispersión entre ambas.

Contrastación hipótesis específica 4

Tabla 12:

Análisis de Pearson entre inteligencia emocional y quejas y reclamos

		Inteligencia emocional	Quejas y reclamos
Inteligencia emocional	Correlación de Pearson	1	0,509**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	50	50
Quejas y reclamos	Correlación de Pearson	0,509**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	50	50

Fuente: Base de datos del instrumento de medición

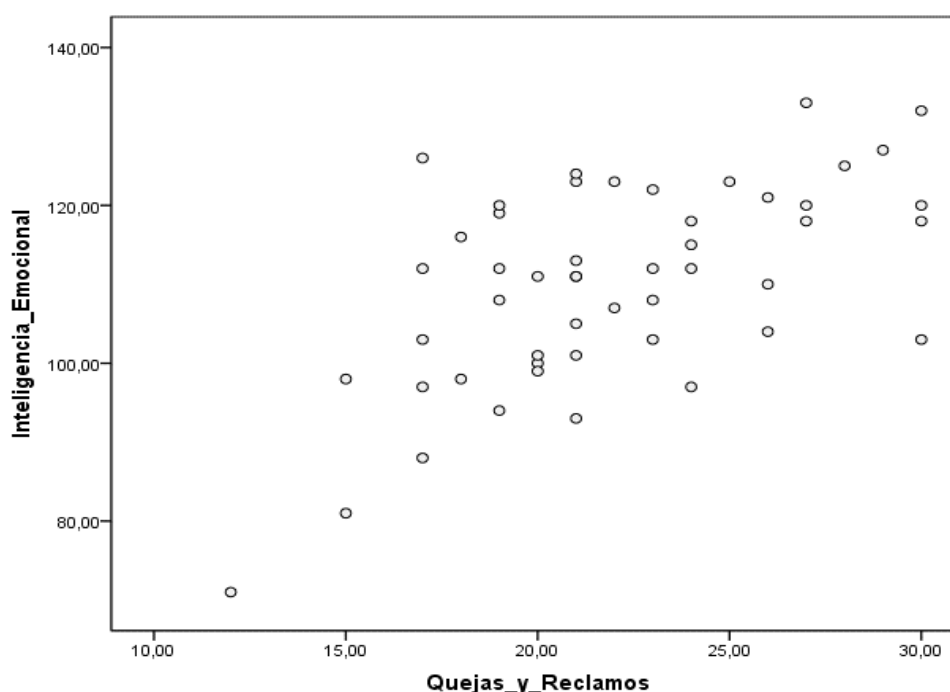


Figura 79. Dispersión entre inteligencia emocional y quejas y reclamos

Interpretación: Dado una probabilidad de $0.000 < 0.05\%$ se rechaza la hipótesis nula, es así que, se acepta la hipótesis del envés. Además, la fuerza de correlación que se mide a través del coeficiente de Pearson $Rho = 0.509$, siendo ello considerable. Por lo que, se concluyó que hay una relación significativa entre la variable inteligencia emocional y las quejas y reclamos hacia el personal administrativo de servicios asistenciales en INCOR, Lima 2021, siendo ello más evidente en la gráfica de dispersión entre ambas.

V. DISCUSSION

Los resultados obtenidos en la investigación en relación al objetivo general “entre la inteligencia emocional y la calidad de servicio del personal administrativo de los servicios asistenciales del INCOR, Lima 2021” fueron favorables, ya que se comprobó una relación alta entre ambas variables de investigación con un estadístico de Pearson muy cercano a uno, siendo un grado de correlación alto y positivo y un p-valor significativo, con lo que se aceptó la hipótesis alternativa es decir existe una relación significativa entre las variables tratadas. Este resultado es contrastable con la tesis Damiano (2016), donde determinó una relación significativa entre ambas variables. Por lo que, nos permite afirmar que una gestión del capital humano orientado el empleo de la inteligencia emocional, tiene un fuerte impacto en la variable calidad de servicio, y ello se contrasta con lo explicado por Goleman (2019), que señalaba que un individuo es capaz de autogestionarse en su intención de relacionarse con el resto, adaptándose a distintas situaciones que le permitan manejar y romper esquemas de forma eficiente.

Lo anterior, es consecuente con lo que afirmaba Lee y Hur (2019), respecto a la dimensión de calidad relacionado a la calidad de interacción, en la que se identificó claramente que, para obtener un resultado sea este favorable o no, se tiene que mezclar factores asociados a la actitud experiencia y comportamiento.

Así mismo, la positividad comprobada se vincula con lo mencionado por Cuatrecasas y González (2017), que postularon que la mejora de la calidad en concordante con un desarrollo de aptitudes, habilidades y capacidades del empleado, lo que permitirá colmar las expectativas de los clientes.

Si evidenciamos lo indicado Alvarado et al (2015) citado por Fernández (2019), quienes señalaban que la calidad de servicio se puede asegurar mediante un enfoque hacia las actitudes de las personas, podemos dar afirmación a lo significativo que resultó la correlación de las variables tratadas.

En relación al primer objetivo específico de la tesis, que evidenció una correlación de Pearson no muy cercano a uno, se observa un nivel de correlación positivo bajo, un p-valor significativo, por lo que se aceptó la hipótesis alternativa, donde existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y el nivel de productividad del personal administrativo de los servicios asistenciales del INCOR, Lima 2021. En ese sentido, en la tesis de Ponce de León (2018), donde estableció que la inteligencia emocional entorno a un negocio debe ser abordado con ajustes en lo productivo para hacer más capaces a los empleados frente a las exigencias de los clientes. En consecuencia, podemos afirmar, que la productividad del recurso humano se ve influenciado por su inteligencia emocional.

Lo enunciado, se conecta de acuerdo a lo señalado por Bonilla (2014), quien decía que la productividad es un valor explícito cuyo nivel superlativo se traduce en la satisfacción de los clientes, o viceversa.

En virtud del segundo objetivo específico de la tesis, en la que se observó una correlación de Pearson no muy cercano a uno, se aprecia un nivel de correlación positivo bajo, un p-valor significativo, por lo que se aceptó la hipótesis alternativa, es decir, hay relación significativa entre la inteligencia emocional y el nivel de atención al cliente del personal administrativo de los servicios asistenciales del INCOR, Lima 2021. Así mismo, de acuerdo a lo concluido por Bino (2016) en su tesis, donde mencionaba que la inteligencia emocional fue un factor influyente en los trabajadores al momento de prestar una atención al cliente; confirmó que, la inteligencia emocional le proporciona al personal una visualización del comportamiento a mantener para una mejor interacción con los demás.

Aunado a ello, lo expresado por Lee (2019) coincide con el resultado obtenido, dado que este autor fundamenta que un entorno favorable en los hospitales se deriva en un apoyo emotivo a los pacientes, asegurando que la cadena de valor se integre a sus experiencias.

Respecto al tercer objetivo definido en la tesis, se evidenció que la correlación de Pearson no fue muy cercana a uno, apreció un nivel de correlación positivo bajo, un p-valor significativo, por lo que se aceptó la hipótesis alternativa, es decir, hay significancia de la relación entre la inteligencia emocional y el nivel de rotación del personal administrativo de los servicios asistenciales del INCOR, Lima 2021. En tanto, la tesis de Hernández (2014), donde citó a Ryback (2005), que mencionó que la inteligencia emocional es un elemento que se debe aplicar para fortalecer la comunicación interpersonal y obrar con sencillez permitiendo a la organización redistribuir el conjunto de actividades de forma dinámica. En ese sentido, se concluyó que la inteligencia emocional es una herramienta de mucha utilidad en el abordaje de la competitividad interna. Por lo que se confirma, sobre la inteligencia emocional, que si tiene incidencia en aspectos propios de la rotación para dinamizar las actividades organizacionales vinculadas al cliente.

Lo señalado, tiene congruencia con lo que refirió hace buen tiempo Mobley et al (1978) citado por Ángeles et al (2021), que dieron la fundamentación necesaria a la intención de rotación del personal, asumiendo que es el compromiso hacia un desarrollo cognitivo que un empleado desea y anhela; y esto coincide también con Kampkotter et al (2018), que vinculaba la rotación como un proceso de potenciación al personal, el mismo que debe tener una frecuencia regular.

Finalmente, respecto al último objetivo fijado en la tesis, se comprobó que la correlación de Pearson no fue muy cercana a uno, se apreció un nivel de correlación positivo bajo, un p-valor significativo, con lo cual se acepta la hipótesis alternativa, es decir, hay relación significativa la inteligencia emocional y el nivel de quejas y reclamos del personal administrativo de los servicios asistenciales del INCOR, Lima 2021. Ello, coincide con la investigación Ocas y Rocillo (2018), quien, evidenció que elevar la inteligencia emocional a un alto nivel corporativo se traduce en un nivel de reconocimiento hacia la organización aceptable. Se confirman entonces, que la inteligencia emocional incide en las quejas y reclamos hacia el personal.

Lo antes afirmado, se asemeja a lo indicado por Gillespie y Lector (2018) pero en sentido inverso, dado que estos autores hacen notar que las insatisfacciones se manifiestan cuando se da un salto temporal en las quejas, y estas son representadas por hechos que preocupan a las personas, que buscan no ser ignoradas, sino que se acepte su motivo de ocurrencia.

VI. CONCLUSIONES

1. Respecto al objetivo principal, el cual planteó la relación entre la inteligencia emocional y la calidad de servicio del personal administrativo de los servicios asistenciales en INCOR, Lima 2021, se evidenció una correlación alta mediante el coeficiente de Pearson, con un p-valor significativo, concluyéndose, la significativa relación que hay entre la inteligencia emocional y la calidad de servicio del personal administrativo de los servicios asistenciales en INCOR, Lima 2021.
2. En cuanto al objetivo específico primero, el cual planteó el establecer la relación, la inteligencia emocional y el nivel de productividad del personal administrativo de los servicios asistenciales en INCOR, Lima 2021, se evidenció una correlación positiva baja demostrada con el coeficiente de Pearson, con un p-valor significativo, concluyéndose, que hay significancia en la relación entre la inteligencia emocional y el nivel de productividad del personal administrativo de los servicios asistenciales en INCOR, Lima 2021.
3. En virtud del objetivo específico segundo, sobre la relación entre la inteligencia emocional y el nivel de atención al cliente del personal administrativo de los servicios asistenciales en INCOR, Lima 2021, se comprobó que la correlación fue positiva baja a través del coeficiente de Pearson, con un p-valor significativo, concluyéndose que, hay significancia entre la relación de la inteligencia emocional y el nivel de atención al cliente del personal administrativo de los servicios asistenciales en INCOR, Lima 2021.
4. En cuanto al objetivo específico tercero, el cual fué evidenciar la relación, entre la inteligencia emocional y el nivel de rotación del personal administrativo de los servicios asistenciales en INCOR, Lima 2021, se evidenció una correlación positiva baja a través del coeficiente de Pearson, con un p-valor significativo, concluyéndose que hay significancia entre la relación de la inteligencia emocional y el nivel de rotación del personal administrativo de los servicios asistenciales en INCOR, Lima 2021.

5. Respecto al objetivo específico cuarto, el cual se planteó establecer la asociación entre la inteligencia emocional y el nivel de quejas y reclamos del personal administrativo de los servicios asistenciales en INCOR, Lima 2021, se evidenció una correlación positiva baja con el coeficiente de Pearson, con un p-valor significativo, concluyéndose, que hay significancia en la relación de la inteligencia emocional y el nivel de quejas y reclamos del personal administrativo de los servicios asistenciales en INCOR, Lima 2021.

VII. RECOMENDACIONES

1. Es necesario implementar en el plan operativo del instituto un programa de capacitación continua direccionado a todos los trabajadores en general, siendo su programación de manera mensual, impulsando el fortalecimiento de la inteligencia emocional, innovación y desarrollo de personal.
2. Resulta trascendental recomendar, que se incluya en el plan de capacitación local del INCOR, un conjunto de cursos, seminarios y talleres en temas relacionados a manejo de emociones, habilidades blandas, gestión de tiempos y atención al cliente, entre otros, donde se pueda tomar en cuenta los planteamientos de todo el personal del INCOR.
3. Además, es recomendable, diseñar una metodología de evaluación de aptitudes y actitudes, para comprobar que fortalezas y debilidades presenta el personal, y con ello, promover una retroalimentación cognitiva de temas relacionados al comportamiento que despliega el personal en el desarrollo de sus actividades vinculadas con los usuarios.
4. Consecuentemente, se recomienda instaurar una política de rotación de personal, aplicable según las funciones y actividades que de cada servicio para la cooperación y cobertura de personal en periodos vacacionales para no afectar la atención administrativa y asistencial de los pacientes y familiares-acompañantes.
5. Así mismo, es necesario dotar para el área de Salud Ocupacional y Seguridad en el Trabajo, con un profesional en psicología con especialidad en psicología organizacional, para la evaluación y fortalecimiento continuo de la cultura, el clima, el liderazgo, la comunicación, la motivación, la toma de decisiones, productividad y satisfacción laboral.
6. Se recomienda empoderar al personal permitiéndoles dar opiniones y ser partícipes en la toma de decisiones, además de generar mejores métodos de trabajo orientado a asegurar la calidad de servicio al paciente y familiares-acompañantes.

REFERENCIAS

- Abbasi-Morghaddam, M., Zarei, E., Bagherzadeh, R., Dargahi, H., & Farrokhi, P. (2019). Evaluation of service quality from patients viewpoint. *BMC Health Services Research*, (1). doi.10.1186/s12913-019-3998-0.
- Ali, M. (2018). How patients perceive healthcare services: A case of ayub Teaching Hospital, Abbottabad - Pakistan, SERV Service QUAL Quality. *International Journal of Healthcare Management*, 11(1), 52,59. DOI:10.1080/20479700.2017.1304324.
- Ángeles, M., Lopez, A. y Ferro, F. (2021). How to moderate emotional exhaustion among public healthcare professionals?. *European Research on Management and Business Economic*, 27, 1-11. <https://doi.org/10.1016/j.iedeen.2020.100140>
- Arenas, C. y Jaramillo, N. (2017). Concepciones de la empatía a nivel general psicológico a partir de sus instrumentos de medición. Medellín, Colombia.
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación*. México: Grupo Editorial Patria.
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación*. Colombia: Pearson.
- Biedma, J. (octubre de 2017). La inteligencia emocional en las organizaciones y su impacto sobre algunos aspectos de los recursos humanos. Cádiz, España.
- Bino, R. (2016). Inteligencia emocional y atención al cliente (Estudio realizado con colaboradores del restaurante Albamar Tobogán de la zona 3 de Quetzaltenango). (Tesis de Pregrado). Universidad Rafael Landívar. Guatemala. Recuperado de recursosbiblio.url.edu.gt/tesisortiz/2016/05/Bino-Ross.
- Bonilla, C. (2014). Gestión de la calidad total en el servicio público. Santa Fé, Argentina: El Cid Editor
- Cali, A., Fierro, I., y Sempértegui, C. (2015). La inteligencia emocional como elemento estratégico en la empresa. *Revista Ciencia UNEMI*, 8(15), 119-125.

- Carminatti, L. (2021). Emotions, Emotion Management and Emotional Intelligence in the Workplace: Healthcare Professionals Experience in Emotionally-Charged Situations. *Frontiers in Sociology*. 6. 1-5.
doi: 10.3389/fsoc.2021.640384
- Carmona, P.y Rosas, R. (2017). Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral. *Revista Lider*. 19 (31), 107-118. *Recuperado de* <http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/sapienza/article/view/6827>
- Chandrasekar, R. y Thangaraj, B. (2021). Patients perception towards quality of service of top 5 multi speciality Hospitals in Coimbatore. *Ilkogretim Online - Elementary Education Online*, 20 (5), 869-875.
doi: 10.17051/ilkonline.2021.05.92
- Coady, P., Byrne, S., y Casey, J. (2017). Positioninf of emotional intelligence skills within the overall skillset of practice-based accountants: employer and graduate requirements. *Acocounting education*, 27 (1), 94-120.
doi:10.1080/09639284.2017.1384741.
- Conibear, R. (11 de 06 de 2018). *thomasinternational.net*. El 1° estudio sobre las tendencias emocionales en los líderes del Perú 2018. *Recuperado de* <https://www.thomasinternational.net/es-pe/blog/june-2018/es-pe-1er-estudio-de-lideres-en-el-peru/>
- Cuatrecasas, L y González, J. (2017). *Gestión Integral de la Calidad*. Barcelona España: Profit Editorial.
- Damiano, D. (2016). *Inteligencia emocional y la calidad en el servicio de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, Región Apurímac – 2016*. (Tesis de Pregado). Universidad Nacional José María Arguedas, Apurímac, Perú.
Recuperado de repositorio.unajma.edu.pe › handle
- Fernández, M. (2019). Autoevaluación de la calidad del servicio: Una experiencia significativa en el Perú. *Revista Venezolana de Gerencia (RVG)*, 2, 608-627.
- Fragoso R. (2015). Inteligencia emocional y competencias emocionales en educación superior, ¿un mismo concepto? *Revista Iberoamericana de Educación Superior*, 16 (6), 110-125. *Recuperado de* <http://ries.universia.net>

- García, M. (29 de 03 de 2017). Instituto Psicológico. Beneficios de la Inteligencia Emocional en el ámbito sanitario. Recuperado de [inteligencia-emocional-en-el-ambito-sanitario/](#)
- García, G., López-Perez, B., Cruzado, M., Carrascoso, M. y Fernández, J. (2017). Impact of the intensive program of emotional intelligence (IPEI) on work supervisors. *Psicothema*, 29(4), 508-513. doi:107334/psicothem2016.396.
- Gestión. (29 de 04 de 2014). redaccion@gestion.pe. ¿Qué tan importante es manejar la inteligencia emocional en el trabajo?, Recuperado de <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/importante-manejar-inteligencia-emocional-58614-noticia/>
- Gillespie A. y Lector T. (2018). Patient-Centered Insights: Using Health Care Complaints to Reveal Hot Spots and Blind Spots in Quality and Safety. *Milbank Quarterly*, 96(3), 530–567. <https://doi.org/10.1111/1468-0009.12338>
- Goleman, D. (2019). Inteligencia emocional en la empresa. Barcelona España: Penguin Random House.
- Gómez, O. y Calleja, N. (2016). Regulación emocional: Definición, red nomológica y medición. *Revista Mexicana de Investigación en Psicología*, 96-117.
- Gómez, S. (2012). *Metología de la investigación*. Ciudad de México, México: Red Tercer Milenio.
- Krén, H. y Séllei, B. (2021). The Role of Emotional Intelligence in Organizational Performance. *Periodica Polytechnica Social and Management Sciences*, 29(1), 1-9. <https://doi.org/10.3311/PPso.15879>
- Hernández, L. (2014). Inteligencia emocional y servicio al cliente” (estudio realizado con el personal de servicio al cliente de la Cooperativa SALCAJÁ R.L.). (Tesis de pregrado). Universidad Rafael Landívar. Guatemala.
Recuperado de biblio3.url.edu.gt › Tesario › 2014/05 › Hernández-Lesly
- Hernández, S., Fernández C. y Baptista L. (2014). Metodología de la investigación. México: Editorial Mc Graw Hill.

- Hernández, S., Meza, M., y Cruz, L. (2017). Principales Causas de la Rotación del Personal en Empresa de Servicios de Transporte. *Revista Sociología Contemporánea*, 43-50.
- Leong, J., Idris, M., Malek, A. y Dahlan, M. (2019). The effects of emotional intelligence on job stress among the enforcement officers. *Education Science and Psychology*. 2(52), 45. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/334560315_THE_EFFECTS_OF_EMOTIONAL_INTELLIGENCE_ON_JOB_STRESS_AMONG_THE_ENFORCEMENT_OFFICERS
- Kampkötter, P., Harbring, C. y Sliwka, D. (2018). Job rotation and employee performance - evidence from a longitudinal study in the financial services industry. *International Journal of Human Resource Management*, 29(10), 1709–1735.
<https://doi.org/10.1080/09585192.2016.1209227>
- Kwateng, K. O., Lumor, R., & Acheampong, F. (2019). Service quality in public and private hospitals: A comparative study on patient satisfaction. *International Journal of Healthcare Management*, 12(4), 251-258.
Doi:10.1080/20479700.2017.1390183.
- Lee, D. (2019). A model for designing healthcare service based on the patient experience . *International Journal of Healthcare*, 12 (3), 180-188.
Doi:10.1080/20479700.2017.1359956.
- Lee, C., y Hur, Y. (2019). Service quality and complaint management influence fan satisfaction and team identification. *Social Behavior & Personality: An International Journal*, 47(2), 1–15.
<https://doi.org/10.2224/sbp.7566>
- Líderes Mexicanos Mexicanos (20 de 06 de 2018). Inteligencia emocional, competencia vital para 2020. Recuperado de <https://lideresmexicanos.com/noticias/inteligencia-emocional-competencia-vital-para-2020/>
- Marquina, R. (2014). Inteligencia emocional y calidad de vida en personal de salud de cuatro hospitales del sector público de Lima. *Revista Peruana de Obstetricia y Enfermería*, 10.

- McKenzie, J., Olson, R., Bellocchi, R. y Mills, K. (2019). Emotion management and solidarity in the workplace: A call for a new research. *Sociological Review*, 67(3), 672-688. doi.10.1186/s12913-019-3998-0.
- Morán, V. y Olaz, F. (2014). Instrumentos de evaluación de habilidades sociales en América Latina: Un análisis bibliométrico. *Revista de Psicología*, 23(1), 93-105. doi 10.5354/0719-0581.2014.32877.
- Moya, K. (2014). La inteligencia emocional y su incidencia en la calidad de la atención médica en el Hospital Municipal Nuestra Señora de la Merced. (Tesis de pregrado). Pontificia Universidad Católica de Ecuador. Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/2813>
- Mustafa, N., Salim, T., & Watson, A. (2018). The Impact of Waiting Time on Hospital Service Perception and Satisfaction: The moderating role of Gender. *International Journal of Business & Management Science*, 8(1), 131-150. Recuperado de <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=132667541&lang=es&site=eds-live>.
- Ocas, M. y Rocillo, L. (2018). Inteligencia emocional y su relación con la calidad de servicio al cliente en la Empresa Electro Oriente S.A. Jaén - 2017. (Tesis de pregrado). Universidad Señor de Sipán. Lima, Perú. Recuperado de [repositorio.uess.edu.pe > handle > uss](http://repositorio.uess.edu.pe/handle/uss)
- Oyur G. y Katip, I. (2017). The relationship between patient satisfaction and emotional intelligence skills of nurses working in surgical clinics. *Patient Preference and Adherence*. 11, 1363-1368. <https://doi.org/10.2147/PPA.S136185>
- Papoutsis, C., Drigas, A. (2019). Emotional Intelligence as an Important Asset for HR in Organizations: Attitudes and Working. *International Journal of Advanced Corporate Learning (IJAC)*. 12 (2), 21-35. <https://doi.org/10.3991/ijac.v12i2.9620>
- Pekkaya, M., Pulat, O., & Koca, H. (2019). Evaluation of healthcare service quality via Servqual scale: An application. *International Journal of Healthcare Management*. 12 (4), 340-347. <https://doi.org/10.1080/20479700.2017.1389474>.

- Pérez, J. (2015). Inteligencia emocional y satisfacción del cliente, un estudio asociativo en un Contact Center. *Revista de Psicología - Universidad Viña del Mar*, 5 (9), 7-12.
- Presidencia de Consejo de Ministros (2017). Encuesta Nacional de Satisfacción Ciudadana 2017. Lugar de publicación: sgp.pcm.gob.pe. Lima, Perú. Recuperado de <http://sgp.pcm.gob.pe/tag/encuesta-nacional-de-satisfaccion-ciudadana-2017/>
- Ponce de León, H. (2018). Inteligencia emocional y actitud a la calidad de servicio de los trabajadores de las tiendas comerciales sede Pucallpa – Perú 2015. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional Federico Villarreal, Lima, Perú. Recuperado de [repositorio.unfv.edu.pe › handle › UNFV](http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV)
- Pumacayo, I., Calla, K., Yangali, J., Vasquez, M., Arrátia, G. y Rodríguez, J. (2020). Responsabilidad social universitaria y la calidad de servicio administrativo. *Apuntes universitarios UPEU*. 10(1), 46-64. DOI: <https://doi.org/10.17162/au.v10i2.440>
- Reyes, M. (2016). Regulación emocional en la práctica clínica. Una guía para terapeutas. Ciudad de México: El manual moderno.
- Santa Elena Hernández, Z. C., Meza, M., y Cruz, L. (2017). Principales Causas de la Rotación del Personal en Empresa de Servicios de Transporte. *Revista Sociología Contemporánea*, 43-50.
- Sánchez, J. (2020). Destellos de inteligencia emocional en la empresa actual. *Gestión práctica de riesgos laborales: Integración y desarrollo de la gestión de la prevención*,. (185), 69-74.
- Seguro Social de Salud (2015). Encuesta Nacional Socioeconómica y de Acceso a la Salud de los Asegurados de EsSalud, 2015. Publicado en febrero 2016.
- Sotelo-Martín, J., Barrientos-Fernández, A. y Arigita-García, A. (2019). Fundamentos neuropsicológicos de la inteligencia emocional: El sistema límbico como motor biológico de las emociones. *Creatividad y Sociedad*, 29, 251-275. Recuperado de <http://creatividadysociedad.com/articulos/29/11.fundamentosneurologicosdelainteligenciaemocional.pdf>.

- Seguro Social de Salud (2021). Gestión de solicitudes de atención de asegurados Red INCOR – Marzo 2021. (26 de mayo 2021).
- Shkoler, O. y Tziner, A. (2017). The mediating and moderating role of burnout and emotional intelligence in the relationship between organizational justice and work misbehavior. *Revista de Psicología del trabajo y de las organizaciones*, 33(2), 157-164.
doi:10.1016/2017.05.002.
- Sidin, I., Arifah, N., y Mahmuda, R. (2019). Organizational climate enhance service quality through enhancing OCB in public hospital. *Biomedical Research*, 30(5), 738-746. Recuperado de <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=138675333&lang=es&site=eds-live>.
- Suess, C. y Mody, M. (2018). The influence of hospitable design and service on patient responses. *Service Industries Journal*, 38(1–2), 127–147.
<https://doi.org/10.1080/02642069.2017.1385773>
- Velmurugan, G., Shubasini, G., Saravanabhayan, R., y Selvam, V. (2019). A Study on Service Quality of a Health Care Organization. *International Journal of Online*, 15(10), 91-106. doi 10.5354/0719-058.2014.32877.
- Ye, J., Dong, B., y Lee, J. (2017). The long-term impact of service empathy and responsiveness on customer satisfaction and profitability: a longitudinal investigation in a healthcare context. *Marketing Letters*, 28(4), 551–564. <https://doi.org/10.1007/s11002-017-9429-2>

ANEXOS

Anexo 1. Gestión de reclamos INCOR.

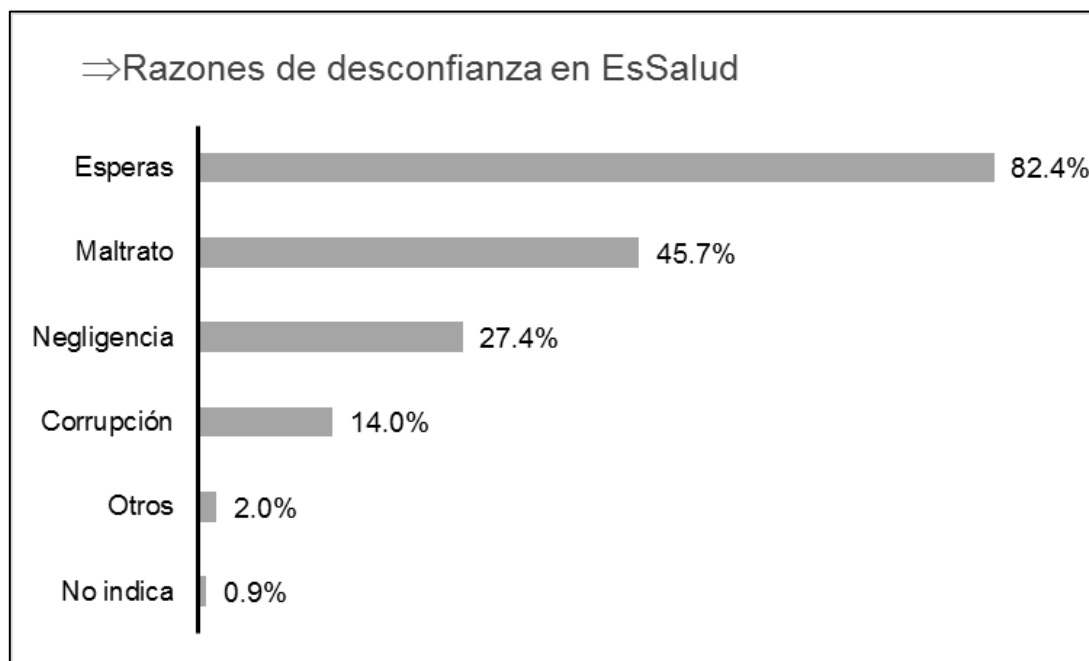


Figura 80. Población asegurada de EsSalud por nivel de confianza

Fuente: Encuesta Nacional Socioeconómica y de Acceso a la Salud de los Asegurados de EsSalud, 2015

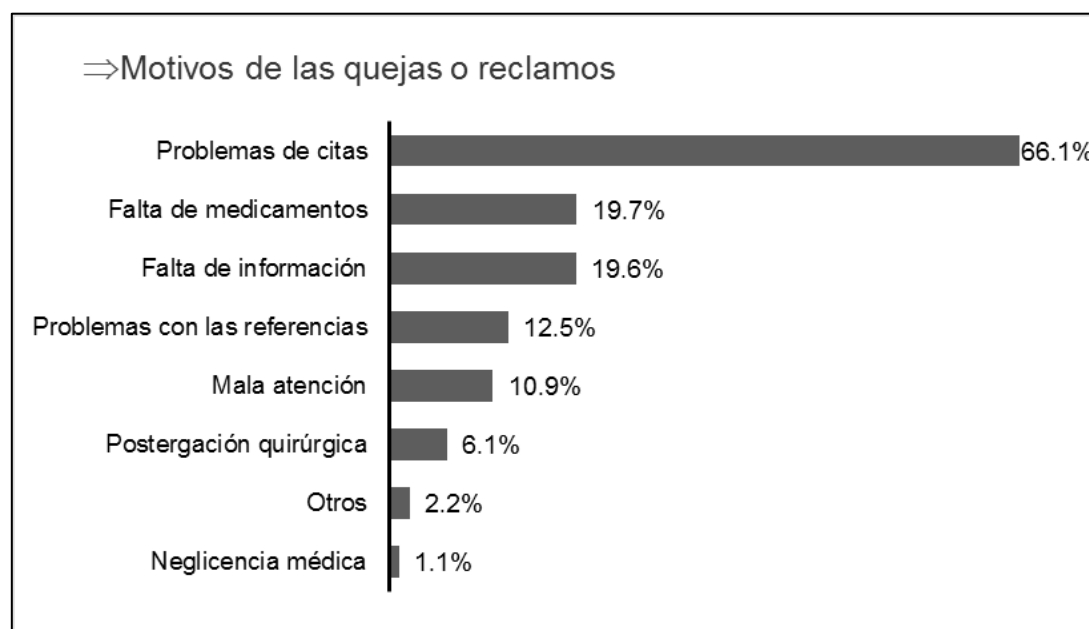


Figura 81. Población asegurada en EsSalud, motivos de las quejas y reclamos

Fuente: Encuesta Nacional Socioeconómica y de Acceso a la Salud de los Asegurados de EsSalud, 2015

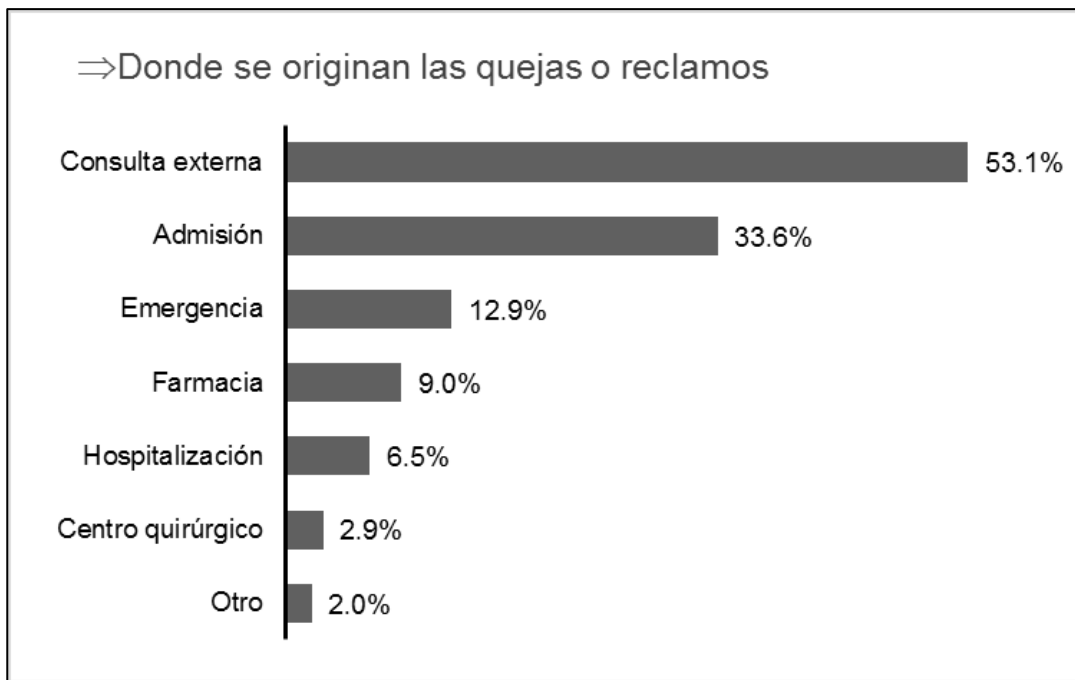


Figura 82. Población asegurada de EsSalud, donde se originan reclamos o quejas
Fuente: Encuesta Nacional Socioeconómica y de Acceso a la Salud de los Asegurados de EsSalud, 2015

Anexo 2. Gestión de reclamos Primer Trimestre 2021 INCOR.

Tabla 13

Gestión de Reclamos primer trimestre, según Unidad Productora de Servicios

Unidad Productora de Servicio	N° Reclamos	Participación (%)
Consulta Externa	51	44.35%
Áreas administrativas	30	26.09%
Farmacia	12	10.43%
Otros	12	10.43%
Hospitalización	4	3.48%
Unidad Cuidado Agudo	3	2.61%
Centro Quirúrgico	3	2.61%
Total	115	100.00%

Fuente: Seguro Social de Salud (2021)

Tabla 14

Gestión de Reclamos primer trimestre, según Motivo de Insatisfacción

N°	Motivos de insatisfacción	N° Reclamos	Participación
1	Problemas para su atención como asegurado	25	21.74%
2	Incumplimiento en la programación de citas	17	14.78%
3	Demora en la atención	16	13.91%
4	Mala atención del personal de salud y administrativo	11	9.57%
5	Escasa información sobre los servicios	11	9.57%
6	Escasa información sobre la atención recibida	8	6.96%
7	Falta de medicamentos y/o bienes estratégicos	8	6.96%
8	Incumplimiento en los plazos de entrega ofrecidos	7	6.09%
9	Incumplimiento en la programación de intervenciones quirúrgicas	6	5.22%
10	Otros	3	2.61%
11	Demora en los trámites	2	1.74%
12	Maltrato en la atención del personal administrativo	1	0.87%
		115	100.00%

Fuente: Seguro Social de Salud (2021)

Anexo 3. Matriz de Operacionalización de variables

Tabla 15

Matriz operacionalización de variable inteligencia emocional

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicador	Ítem	Escala de Medición
Inteligencia emocional	Es un conglomerado de conocimientos, cualidades, facultades y capacidades que precisan el comportamiento de una persona, formas de reaccionar y el estado mental (Goleman, 2019, p.70)	Mide el nivel de inteligencia emocional del personal en el ambiente laboral durante el despliegue de sus actividades y funciones ligadas al usuario, de acuerdo al puntaje alcanzado en el cuestionario. Deficiente 71-100 Regular 101-120 Bueno 121-133	Empatía	Comprensión	1, 2	Ordinal El inventario está compuesto por 30 reactivos de opción múltiple 1= Nunca 2= Casi nunca 3= A veces 4=Casi siempre 5= Siempre
				Interés	3, 4	
				Prevención	5, 6	
				Conciencia	7, 8	
				Satisfacción	9, 10	
			Habilidades sociales	Comunicación	11, 12	
				Manejo de conflictos	13,14	
				Liderazgo	15, 16	
			Adaptabilidad	Trabajo en equipo	17 , 18	
				Confianza	19, 20	
				Prejuicios	21, 22	
				Tolerancia	23, 24	
				Asertividad	25, 26	
Autorregulación	Responsabilidad	27, 28				
	Atención	29, 30				

Tabla 16

Matriz operacionalización de la variable calidad de servicio

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicador	Ítem	Escala de Medición
Calidad de servicio	es hacer un esfuerzo especial para gestionar los procesos del servicio, considerando las relaciones humanas como un factor primordial de la calidad del mismo, desarrollar las habilidades, aptitudes y competencias del colaborador y motivar al mismo en la mejora de la calidad y colmar las exigencias del cliente (Cuatrecasas y González, 2017, p.50).	Mide el nivel de calidad de servicio del personal durante el despliegue de sus actividades y funciones con el trato directo con el usuario, de acuerdo al puntaje alcanzado en el cuestionario	Productividad	Uso de recursos	1, 2	Ordinal El inventario está compuesto por 30 reactivos de opción múltiple 1= Nunca 2= Casi nunca 3= A veces 4=Casi siempre 5= Siempre
				Control	3, 4	
				Eficiencia	5, 6	
				Eficacia	7, 8	
				Competencia	9, 10	
			Tiempo de respuesta	11, 12		
			Atención al cliente	Capacidad de respuesta	13, 14	
				Compromiso	15, 16	
			Rotación	Satisfacción del usuario	17, 18	
				Conocimiento	19, 20	
				Oportunidad	21, 22	
			Quejas y reclamos	Orientación a resultados	23, 24	
				Proceso de orientación	25, 26	
				Calidad de trabajo	27, 28	
Toma de decisiones	29, 30					

Anexo 4. Instrumento de Medición

CUESTIONARIO SOBRE INTELIGENCIA EMOCIONAL

Estimado (a)

Mediante el presente cuestionario se está realizando un estudio a fin de determinar la relación que existe entre la Inteligencia emocional y la calidad de servicio. La información que se recaude es exclusivamente académico y confidencial.

Instrucciones: Le solicitamos responder con sinceridad el siguiente cuestionario, marque con una “X” la alternativa que usted crea conveniente, elige una respuesta para cada ítem y no deje ninguna pregunta sin contestar.

Leyenda	
1	Nunca
2	Casi nunca
3	A veces
4	Casi Siempre
5	Siempre

Inteligencia emocional						
DATOS GENERALES:						
1. Género: Femenino <input type="checkbox"/> Masculino <input type="checkbox"/>						
2. Edad: De 18 a 25 años <input type="checkbox"/>						
De 26 a 35 años <input type="checkbox"/>						
De 36 a 45 años <input type="checkbox"/>						
De 46 años a más <input type="checkbox"/>						
3. Grado de Instrucción: Secundaria <input type="checkbox"/>						
Superior Técnico <input type="checkbox"/>						
Superior Universitario <input type="checkbox"/>						
Otros <input type="checkbox"/>						
4. Tiempo que tiene laborando en el INCOR: Menos de un año <input type="checkbox"/>						
De 1 a 05 años <input type="checkbox"/>						
De 5 a 15 años <input type="checkbox"/>						
De 16 años a más <input type="checkbox"/>						
Dimensiones	Indicadores	1	2	3	4	5
Empatía	Comprensión					
	1	Considera que entiende la situación que presentan los clientes en momento de solicitar la atención.				
	2	Se siente sensible antes los sentimientos de las otras personas.				
	Interés					
	3	Considera tener la sensación de valorar y darle el mejor sentido a la relación con el usuario.				
	4	Le resulta fácil expresar sus intenciones.				
	Prevención					
	5	Antes de enfrentar una situación crítica le gusta reunir toda la información que pueda.				
	6	Es capaz de estructurar sus ideas y planificar sus actividades.				
	Conciencia					
7	Considera que reconoce con facilidad sus emociones.					
8	Se siente seguro en la mayoría de situaciones.					

Dimensiones	Indicadores	1	2	3	4	5
	Satisfacción					
	9	Considera que le agradan las personas con las que va interactuando, sea cual fuese su situación.				
	10	Le agrada ayudar a las personas demostrando optimismo.				
Habilidades sociales	Comunicación					
	11	Brinda información clave para el desarrollo adecuado de las actividades.				
	12	Transmite claramente sus ideas.				
	Manejo de conflictos					
	13	Canaliza adecuadamente los niveles de tensión que se suscitasen.				
	14	Maneja situaciones de estrés sin ponerse demasiado nervioso.				
	Liderazgo					
	15	Sus decisiones son bien recibidas sea cual fuese el orden jerárquico				
	16	Concentra la atención de las personas que lo rodean				
	Trabajo en equipo					
17	Se exige en su trabajo por el bien común y coopera para garantizar un trabajo integrado.					
18	Cuando trabaja con otras personas tiende a confiar más en sus ideas.					
Adaptabilidad	Confianza					
	19	Le resulta fácil adaptarse a situaciones nuevas.				
	20	Disfruta de lo que hace y emprende.				
	Prejuicios					
	21	Brinda usted un trato igualitario al usuario sin tomar en cuenta su condición económica.				
	22	Le resulta fácil interactuar con todas las personas.				
	Tolerancia					
23	Mantiene la paciencia con el trato a los demás.					
24	Sostiene la cordura cuando alguien está en desacuerdo con sus ideas.					
Autorregulación	Asertividad					
	25	Resuelves los requerimientos de los usuarios, jefes y compañeros con esmero y amabilidad.				
	26	Se siente a gusto cuando ayuda a los demás.				
	Responsabilidad					
	27	Le entusiasma cumplir con su trabajo.				
	28	Cuando intenta resolver un problema lo reporta a su jefe inmediato para solucionarlo.				
	Atención					
	29	Se logra concentrar para dar una respuesta precisa en situaciones difíciles.				
30	Le es fácil soportar el estrés laboral y controlar su ansiedad.					

CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE SERVICIO

Estimado (a)

Mediante el presente cuestionario se está realizando un estudio a fin de determinar la relación que existe entre la Inteligencia emocional y la calidad de servicio.

La información que se recaude es exclusivamente académico y confidencial.

Instrucciones: Le solicitamos responder con sinceridad el siguiente cuestionario, marque con una “X” la alternativa que usted crea conveniente, elige una respuesta para cada ítem y no deje ninguna pregunta sin contestar.

Leyenda	
1	Nunca
2	Casi nunca
3	A veces
4	Casi Siempre
5	Siempre

Calidad de servicio

Dimensiones	Indicadores	1	2	3	4	5
Productividad	Uso de recursos					
	1	Se considera capaz de brindar un buen servicio a los usuarios con los recursos que dispone.				
	2	Propone nuevos hábitos y mejoras en el uso y manejo de los recursos.				
	Control					
	3	Administra los tiempos en cumplimiento de los horarios establecidos.				
	4	Cumple sus actividades de acuerdo a la normatividad vigente.				
	Eficiencia					
	5	Se considera capaz de cumplir con todos los procesos establecidos en beneficio del usuario.				
	6	Cumple con los procedimientos e indicaciones del área al que pertenece.				
	Eficacia					
7	Considera que viene cumpliendo sus objetivos y metas trazadas.					
8	Consideras que puedes entender y ayudar a todos tus compañeros y usuarios en general.					
Competencia						
9	Proporciona información clave para el desarrollo adecuado de las actividades.					
10	Propone ideas creativas o soluciones para mejorar sus actividades.					
Atención al cliente	Tiempo de respuesta					
	11	Rinde información de sus acciones, escucha y da respuestas rápidas.				
	12	Actúa con celeridad ante el requerimiento del usuario.				
	Capacidad de Respuesta					
	13	Consideras que puedes resolver los inconvenientes que se presentan en tu trabajo cotidiano.				
	14	Las recomendaciones o sugerencias a los usuarios son bien recibidas.				
	Compromiso					
	15	Los retos o desafíos en su área de labores son bien aceptados				
	16	Apoyas a los usuarios en sus necesidades en la medida que se requiere				
	Satisfacción del Usuario					
17	Provee oportunidades de ayudar a los usuarios					
18	Considera que atiende con amabilidad y es bien recibida por el usuario					

Calidad de servicio

Dimensiones	Indicadores	1	2	3	4	5
Rotación	Conocimiento					
	19	El nivel de conocimiento que tienen los colaboradores en sus actividades es gratificante.				
	20	Conocen sus virtudes y lo canalizan en mejora de la organización.				
	Oportunidad					
	21	Consideras que el conocimiento de las diferentes áreas mejora tus capacidades.				
	22	Sientes que el personal esta instruido de todos los procesos que se realizan.				
	Orientación de resultados					
	23	Consideras que el cambio de áreas ayudara a ser más productivo.				
24	Sientes que te consideran por tus habilidades y desempeño.					
Quejas y reclamos	Proceso de orientación					
	25	Cumple con resolver las dudas e inquietudes de los usuarios.				
	26	Identifica con claridad cuando se presenta una queja o reclamo y lo direcciona correctamente.				
	Calidad de trabajo					
	27	Generas confianza y solucionas problemas en beneficio de los usuarios.				
	28	Maneja todo tipo de casuística que se presenta en las atenciones.				
	Toma de decisiones					
	29	Aprovecho las lecciones de sus experiencias laborales para brindar un mejor servicio al usuario.				
30	Su toma de decisiones involucra las actividades en su área de trabajo.					

Confiabilidad del Instrumento de cuestionario de inteligencia emocional

Prueba de Confiabilidad – Alfa de Cronbach

Datos Informativos:

1. Tesista: Nerio Hawssell Alegre Mauriola

2. Muestra: 50

3. Número de ítems: 30

Tabla 17

Datos recolectados encuesta de inteligencia emocional

Participante	Género	Edad	Grado de Instrucción	Tiempo de Servicios	Ítems																														
					IE 1	IE 2	IE 3	IE 4	IE 5	IE 6	IE 7	IE 8	IE 9	IE1 0	IE1 1	IE1 2	IE1 3	IE1 4	IE1 5	IE1 6	IE1 7	IE1 8	IE1 9	IE2 0	IE2 1	IE2 2	IE2 3	IE2 4	IE2 5	IE2 6	IE2 7	IE2 8	IE2 9	IE3 0	
1	MASCULINO	45	SUPERIOR TECNICO	3	5	3	4	3	2	3	2	4	2	4	3	4	5	3	4	3	2	5	5	3	4	2	3	5	4	3	4	2	4	3	
2	FEMENINO	44	OTROS	23	3	3	3	3	3	3	2	2	5	2	3	3	3	3	4	3	5	3	3	3	4	3	4	2	2	4	4	3	3		
3	FEMENINO	60	SECUNDARIA	22	2	4	4	2	5	3	4	1	2	5	3	1	5	1	5	2	5	3	5	2	5	2	4	4	3	4	5	3	4	5	
4	FEMENINO	65	SECUNDARIA	24	4	3	5	4	4	3	4	5	5	4	4	3	4	4	3	4	3	5	5	4	3	4	3	5	2	5	3	5	5		
5	FEMENINO	44	SUPERIOR TECNICO	22	3	3	3	4	3	3	3	3	5	5	5	3	3	4	4	5	5	2	3	3	4	5	4	3	4	4	3	5	3	5	
6	FEMENINO	49	SECUNDARIA	23	4	4	5	3	3	4	3	5	5	3	3	5	4	2	4	3	2	5	5	2	5	2	3	5	3	3	3	2	3	2	
7	MASCULINO	48	SUPERIOR TECNICO	5	4	3	5	5	4	5	3	3	2	4	2	5	4	4	4	4	3	4	5	5	3	3	5	3	2	2	2	1	2	3	
8	FEMENINO	46	SUPERIOR TECNICO	5	4	5	3	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	3	4	4	4	5	4	4		
9	FEMENINO	65	SECUNDARIA	15	4	3	2	3	2	4	3	3	1	5	5	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	5	2	3

34	FEMENINO	53	SUPERIOR TECNICO	23	4	2	4	4	3	3	1	5	5	3	5	3	3	5	5	5	3	5	5	5	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	
35	FEMENINO	52	OTROS	23	2	3	2	2	3	4	4	3	5	2	4	3	3	5	5	3	2	2	3	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4
36	FEMENINO	45	SUPERIOR TECNICO	23	1	4	4	1	3	3	4	3	4	1	4	4	1	4	3	4	3	1	4	1	3	5	1	1	3	4	5	1	5	3	
37	FEMENINO	53	SUPERIOR TECNICO	23	3	2	3	4	3	5	2	3	5	3	3	4	4	3	2	3	5	4	3	4	4	4	2	5	5	2	3	2	1	1	
38	MASCULINO	41	SUPERIOR TECNICO	1	4	5	3	5	3	5	4	3	4	3	5	3	4	3	5	3	4	4	3	3	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	
39	MASCULINO	57	SUPERIOR TECNICO	22	4	4	5	5	4	3	4	4	3	4	5	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	5	5	5	3	4	5	4	4	4	
40	MASCULINO	67	SUPERIOR TECNICO	13	4	4	5	4	5	3	5	3	4	2	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	3	2	3	5	5	5	2	
41	MASCULINO	35	SUPERIOR TECNICO	6	4	3	5	4	4	3	5	4	5	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	5	3	5	5	5	5	4	4	3	3	
42	MASCULINO	53	SUPERIOR TECNICO	23	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	3	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4
43	FEMENINO	49	SUPERIOR UNIVERSITARIO	23	4	3	4	5	2	4	5	3	5	3	5	3	5	4	2	4	5	3	5	3	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	
44	MASCULINO	43	SUPERIOR TECNICO	24	5	5	5	3	5	3	4	3	5	3	4	3	5	4	3	1	5	1	4	5	1	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4
45	MASCULINO	47	SUPERIOR TECNICO	23	5	4	4	5	4	5	4	5	2	2	5	5	5	4	2	3	4	3	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	
46	FEMENINO	52	OTROS	23	3	3	5	5	3	5	4	5	3	5	4	5	4	3	5	3	2	5	3	3	4	5	4	3	5	5	3	3	3	5	
47	MASCULINO	47	SUPERIOR TECNICO	24	5	3	5	3	5	4	4	4	3	5	5	5	4	5	5	3	5	5	3	5	4	5	3	4	5	3	5	3	4	3	
48	MASCULINO	63	SECUNDARIA	24	4	4	5	3	4	3	5	5	3	4	5	4	4	5	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	2	3	2	
49	MASCULINO	53	SUPERIOR TECNICO	1	4	4	5	4	5	2	4	3	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	4	5	3	4	3	3	5	3	4	3	2	3	
50	FEMENINO	46	SUPERIOR TECNICO	23	4	5	3	5	4	5	1	5	3	5	5	5	3	5	4	3	4	4	2	4	5	5	4	5	3	4	4	4	5	5	

Tabla 18

Resumen del procesamiento de los casos del cuestionario inteligencia emocional

Resumen del procesamiento de los casos			
		N	%
Casos	Válidos	50	100,0
	Excluidos	0	,0
	Total	50	100,0

Tabla 19

Estadístico de fiabilidad con Alfa de Cronbach de cuestionario inteligencia emocional

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,809	30

Del análisis de confiabilidad de Alfa de Cronbach para la muestra del cuestionario de inteligencia emocional, se obtuvo un coeficiente de 0.809, lo que señala que hay una **confiabilidad alta** en el instrumento.

Confiabilidad del Instrumento de cuestionario de calidad de servicio

Prueba de Confiabilidad – Alfa de Cronbach

Datos Informativos:

1. Tesista: Nerio Hawssell Alegre Mauriola
2. Muestra: 50
3. Número de ítems: 30

Tabla 20

Datos recolectados encuesta de calidad de servicio

Participante	CS1	CS2	CS3	CS4	CS5	CS6	CS7	CS8	CS9	CS10	CS11	CS12	CS13	CS14	CS15	CS16	CS17	CS18	CS19	CS20	CS21	CS22	CS23	CS24	CS25	CS26	CS27	CS28	CS29	CS30
1	1	3	4	2	3	3	3	2	3	3	3	1	3	3	3	4	3	3	1	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5
2	4	4	4	3	3	1	4	4	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	4	4	1	3	3	3	3	3	3	2	4	4
3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	2	3	5	3	5	2	5	5	3	5	4	1	4	1	4	1	1	3	4	4
4	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	5	3	5	3	3	4	5	4	4	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5
5	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3
6	1	1	1	1	4	4	4	4	4	3	3	5	1	5	5	2	5	4	5	4	5	3	5	3	4	3	4	3	4	3
7	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	2	4	4	2	1	4	1	3	5	3	5	5	5	4	4
8	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5
9	3	4	3	3	3	2	3	3	3	1	3	5	5	3	3	5	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3

10	5	4	3	5	3	3	5	3	4	3	3	3	4	3	3	3	5	3	5	5	3	3	3	5	5	3	3	3	4	4
11	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	5	3	5	5	5	1	5	5
12	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	4	3	4	3	5	3	5	
13	3	4	3	4	3	5	3	3	4	5	3	3	4	3	3	3	5	3	2	2	5	3	5	3	5	5	3	5	3	3
14	4	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
15	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	5	5	3	5	5	3	2	3	3
17	2	1	3	2	3	1	2	3	2	1	2	3	3	1	3	1	3	3	1	3	4	2	3	3	2	1	1	3	2	3
18	1	3	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
19	5	2	2	4	4	3	2	4	5	2	4	5	5	5	5	1	4	3	4	5	4	4	3	3	5	4	2	3	4	3
20	4	4	4	4	3	5	2	1	4	4	5	3	3	5	4	5	5	3	5	4	5	3	4	3	5	3	5	3	4	4
21	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	2	2	4
22	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3
23	1	2	3	4	3	5	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	2	4
24	1	3	3	1	3	1	3	2	3	4	2	2	3	4	2	3	1	2	3	1	4	3	1	3	4	1	5	1	3	1
25	2	3	2	3	3	3	2	4	5	4	3	5	5	2	2	3	3	3	5	5	4	5	5	3	3	5	5	5	3	3
26	4	4	3	3	4	3	4	5	4	4	4	3	3	4	2	4	1	4	2	2	2	3	4	3	1	3	4	3	2	2
27	2	3	1	3	4	2	3	5	5	4	5	5	3	5	3	5	3	4	5	3	5	3	4	3	3	3	4	4	3	2
28	1	3	1	1	4	1	4	3	1	3	2	4	2	3	1	3	1	3	2	3	4	5	5	5	4	3	4	4	5	3
29	5	5	3	5	3	5	4	5	4	3	3	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	2	5	5	3	3	4	2	4	5
30	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	5	3	3	3	3	3	4	3	2	4
31	5	3	4	5	4	5	5	3	5	4	5	4	4	5	3	5	3	5	3	4	5	4	3	5	5	5	2	1	2	4
32	4	4	5	3	5	3	5	4	5	4	3	5	3	4	4	4	5	4	3	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5
33	1	3	3	1	1	3	1	1	4	3	3	3	4	2	4	3	2	4	3	4	4	2	4	3	2	4	3	4	4	4
34	5	3	4	3	4	3	4	3	5	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	5	5	3	5	5	2	5	3	5	4	4
35	5	2	5	1	5	2	5	5	5	2	4	5	1	2	5	3	5	4	5	4	5	3	3	5	5	2	3	3	5	3

36	3	4	3	4	4	4	1	4	1	1	3	1	4	1	4	1	3	2	1	4	2	2	3	5	3	3	2	2	5	2	
37	4	1	1	5	4	3	4	1	5	3	1	4	1	5	3	4	2	3	4	2	2	4	4	4	2	4	3	2	3	3	
38	5	3	5	3	5	3	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	3	5	3	4	3	3	4	4	
39	1	3	3	1	3	4	3	4	2	4	5	5	2	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	3	4	5	5	5	5	
40	4	4	5	4	5	3	4	3	3	5	1	4	5	3	4	5	3	5	3	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	
41	2	5	2	5	5	5	2	3	4	2	4	4	3	3	4	3	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	
42	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	3	4	3	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5
43	3	3	4	3	3	4	3	4	3	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	3	4
44	3	3	3	4	4	4	5	5	5	1	3	3	4	4	3	4	3	3	3	2	4	3	3	3	4	4	5	4	3	3	
45	3	4	5	4	3	5	4	5	3	3	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	
46	4	3	3	4	3	4	5	2	4	4	4	4	4	2	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	2	4	5	
47	2	4	3	2	5	4	1	5	4	5	2	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	4	5	3	4	4	5	5	5	5	
48	4	4	4	3	3	3	3	1	4	2	4	2	5	5	3	4	5	5	5	5	5	4	3	3	4	3	4	4	3	1	5
49	5	2	5	5	5	4	3	5	4	3	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	3	3	3	3	4	3	2	2	3	4	
50	4	4	4	4	5	5	3	3	4	3	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	3	4	5	5	4	5	5	4	3	4	

Análisis de fiabilidad del cuestionario de la variable calidad de servicio

Tabla 21

Resumen del procesamiento de los casos del cuestionario calidad de servicio

Resumen del procesamiento de los casos			
		N	%
Casos	Válidos	50	100,0
	Excluidos	0	,0
	Total	50	100,0

Tabla 22

Estadístico de fiabilidad con Alfa de Cronbach de cuestionario calidad de servicio

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,863	30

Del análisis de confiabilidad de Alfa de Cronbach para la muestra del cuestionario de calidad de servicio, se obtuvo un coeficiente de 0.863, lo que señala que hay una **confiabilidad alta** en el instrumento.

Del grupo muestral del personal administrativo asistencial del INCOR:

Tabla 23:

Datos de la muestra: Sexo

		SEXO			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MASCULINO	24	48,0	48,0	48,0
	FEMENINO	26	52,0	52,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos del instrumento de medición

Tabla 24:

Datos de la muestra: Rango de Edad

		EDAD			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	26-35 años	3	6,0	6,0	6,0
	36-45 años	16	32,0	32,0	38,0
	45 años a mas	31	62,0	62,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos del instrumento de medición

Tabla 25:

Datos de la muestra: Grado de instrucción

		GRADO INSTRUCCION			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SECUNDARIA	8	16,0	16,0	16,0
	SUPERIOR TECNICO	26	52,0	52,0	68,0
	SUPERIOR UNIVERSITARIO	7	14,0	14,0	82,0
	OTROS	9	18,0	18,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos del instrumento de medición

Tabla 26:

Datos de la muestra: Tiempo de servicios

		TIEMPO SERVICIOS			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	menos de un año	2	4,0	4,0	4,0
	1-5 años	10	20,0	20,0	24,0
	5-15 años	10	20,0	20,0	44,0
	16 años a mas	28	56,0	56,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos del instrumento de medición

De las respuestas al cuestionario sobre inteligencia emocional:

Tabla 27:

Considera que entiende la situación que presentan los clientes en momento de solicitar la atención.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	3	6,0	6,0	6,0
	Casi nunca	2	4,0	4,0	10,0
	A veces	7	14,0	14,0	24,0
	Casi siempre	29	58,0	58,0	82,0
	Siempre	9	18,0	18,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos del instrumento de medición

Tabla 28:

Se siente sensible antes los sentimientos de las otras personas.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	1	2,0	2,0	2,0
	Casi nunca	4	8,0	8,0	10,0
	A veces	20	40,0	40,0	50,0
	Casi siempre	16	32,0	32,0	82,0
	Siempre	9	18,0	18,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos del instrumento de medición

Tabla 29:

Considera tener la sensación de valorar y darle el mejor sentido a la relación con el usuario.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	2	4,0	4,0	4,0
	Casi nunca	3	6,0	6,0	10,0
	A veces	12	24,0	24,0	34,0
	Casi siempre	17	34,0	34,0	68,0
	Siempre	16	32,0	32,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos del instrumento de medición

Tabla 30:

Le resulta fácil expresar sus intenciones.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	2	4,0	4,0	4,0
	Casi nunca	3	6,0	6,0	10,0
	A veces	12	24,0	24,0	34,0
	Casi siempre	20	40,0	40,0	74,0
	Siempre	13	26,0	26,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos del instrumento de medición

Tabla 31:

Antes de enfrentar una situación crítica le gusta reunir toda la información que pueda.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	4	8,0	8,0	8,0
	Casi nunca	5	10,0	10,0	18,0
	A veces	12	24,0	24,0	42,0
	Casi siempre	17	34,0	34,0	76,0
	Siempre	12	24,0	24,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos del instrumento de medición

Tabla 32:

Es capaz de estructurar sus ideas y planificar sus actividades.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	1	2,0	2,0	2,0
	Casi nunca	8	16,0	16,0	18,0
	A veces	22	44,0	44,0	62,0
	Casi siempre	8	16,0	16,0	78,0
	Siempre	11	22,0	22,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos del instrumento de medición

Tabla 33:

Considera que reconoce con facilidad sus emociones.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	5	10,0	10,0	10,0
	Casi nunca	9	18,0	18,0	28,0
	A veces	11	22,0	22,0	50,0
	Casi siempre	14	28,0	28,0	78,0
	Siempre	11	22,0	22,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos del instrumento de medición

Tabla 34:

Se siente seguro en la mayoría de situaciones.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	3	6,0	6,0	6,0
	Casi nunca	3	6,0	6,0	12,0
	A veces	23	46,0	46,0	58,0
	Casi siempre	9	18,0	18,0	76,0
	Siempre	12	24,0	24,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos del instrumento de medición

Tabla 35:

Considera que le agradan las personas con las que va interactuando, sea cual fuese su situación.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	2	4,0	4,0	4,0
	Casi nunca	9	18,0	18,0	22,0
	A veces	9	18,0	18,0	40,0
	Casi siempre	12	24,0	24,0	64,0
	Siempre	18	36,0	36,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos del instrumento de medición

Tabla 36:

Le agrada ayudar a las personas demostrando optimismo.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	1	2,0	2,0	2,0
	Casi nunca	9	18,0	18,0	20,0
	A veces	10	20,0	20,0	40,0
	Casi siempre	17	34,0	34,0	74,0
	Siempre	13	26,0	26,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos del instrumento de medición

Tabla 37:

Brinda información clave para el desarrollo adecuado de las actividades.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	1	2,0	2,0	2,0
	Casi nunca	6	12,0	12,0	14,0
	A veces	14	28,0	28,0	42,0
	Casi siempre	12	24,0	24,0	66,0
	Siempre	17	34,0	34,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos del instrumento de medición

Tabla 38:

Transmite claramente sus ideas.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	3	6,0	6,0	6,0
	A veces	22	44,0	44,0	50,0
	Casi siempre	13	26,0	26,0	76,0
	Siempre	12	24,0	24,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos del instrumento de medición

Tabla 39:

Canaliza adecuadamente los niveles de tensión que se suscitasen					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	3	6,0	6,0	6,0
	A veces	14	28,0	28,0	34,0
	Casi siempre	23	46,0	46,0	80,0
	Siempre	10	20,0	20,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos del instrumento de medición

Tabla 40:

Maneja situaciones de estrés sin ponerse demasiado nervioso					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	2	4,0	4,0	4,0
	Casi nunca	2	4,0	4,0	8,0
	A veces	12	24,0	24,0	32,0
	Casi siempre	20	40,0	40,0	72,0
	Siempre	14	28,0	28,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos del instrumento de medición

Tabla 41:

Sus decisiones son bien recibidas sea cual fuese el orden jerárquico					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	2	4,0	4,0	4,0
	Casi nunca	5	10,0	10,0	14,0
	A veces	11	22,0	22,0	36,0
	Casi siempre	15	30,0	30,0	66,0
	Siempre	17	34,0	34,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos del instrumento de medición

Tabla 42:

Concentra la atención de las personas que lo rodean					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	1	2,0	2,0	2,0
	Casi nunca	2	4,0	4,0	6,0
	A veces	18	36,0	36,0	42,0
	Casi siempre	18	36,0	36,0	78,0
	Siempre	11	22,0	22,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos del instrumento de medición

Tabla 43:

Se exige en su trabajo por el bien común y coopera para garantizar un trabajo integrado.				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	2	4,0	4,0
	Casi nunca	8	16,0	20,0
	A veces	15	30,0	50,0
	Casi siempre	12	24,0	74,0
	Siempre	13	26,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0

Fuente: Base de datos del instrumento de medición

Tabla 44:

Cuando trabaja con otras personas tiende a confiar más en sus ideas.				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	4	8,0	8,0
	Casi nunca	4	8,0	16,0
	A veces	19	38,0	54,0
	Casi siempre	14	28,0	82,0
	Siempre	9	18,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0

Fuente: Base de datos del instrumento de medición

Tabla 45:

Le resulta fácil adaptarse a situaciones nuevas.				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	2	4,0	4,0
	Casi nunca	2	4,0	8,0
	A veces	17	34,0	42,0
	Casi siempre	16	32,0	74,0
	Siempre	13	26,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0

Fuente: Base de datos del instrumento de medición

Tabla 46:

Disfruta de lo que hace y emprende.				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	2	4,0	4,0
	Casi nunca	5	10,0	14,0
	A veces	12	24,0	38,0
	Casi siempre	15	30,0	68,0
	Siempre	16	32,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0

Fuente: Base de datos del instrumento de medición

Tabla 47:

Brinda usted un trato igualitario al usuario sin tomar en cuenta su condición económica.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	2	4,0	4,0	4,0
	Casi nunca	2	4,0	4,0	8,0
	A veces	10	20,0	20,0	28,0
	Casi siempre	19	38,0	38,0	66,0
	Siempre	17	34,0	34,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos del instrumento de medición

Tabla 48:

Le resulta fácil interactuar con todas las personas.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	2	4,0	4,0	4,0
	Casi nunca	7	14,0	14,0	18,0
	A veces	13	26,0	26,0	44,0
	Casi siempre	10	20,0	20,0	64,0
	Siempre	18	36,0	36,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos del instrumento de medición

Tabla 49:

Mantiene la paciencia con el trato a los demás.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	2	4,0	4,0	4,0
	Casi nunca	2	4,0	4,0	8,0
	A veces	11	22,0	22,0	30,0
	Casi siempre	24	48,0	48,0	78,0
	Siempre	11	22,0	22,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos del instrumento de medición

Tabla 50:

Sostiene la cordura cuando alguien está en desacuerdo con sus ideas.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	2	4,0	4,0	4,0
	Casi nunca	1	2,0	2,0	6,0
	A veces	21	42,0	42,0	48,0
	Casi siempre	15	30,0	30,0	78,0
	Siempre	11	22,0	22,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos del instrumento de medición

Tabla 51:

Resuelves los requerimientos de los usuarios, jefes y compañeros con esmero y amabilidad					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	2	4,0	4,0	4,0
	Casi nunca	4	8,0	8,0	12,0
	A veces	13	26,0	26,0	38,0
	Casi siempre	16	32,0	32,0	70,0
	Siempre	15	30,0	30,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos del instrumento de medición

Tabla 52:

Se siente a gusto cuando ayuda a los demás					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi nunca	6	12,0	12,0	12,0
	A veces	16	32,0	32,0	44,0
	Casi siempre	18	36,0	36,0	80,0
	Siempre	10	20,0	20,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos del instrumento de medición

Tabla 53:

Le entusiasma cumplir con su trabajo.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	2	4,0	4,0	4,0
	Casi nunca	3	6,0	6,0	10,0
	A veces	13	26,0	26,0	36,0
	Casi siempre	18	36,0	36,0	72,0
	Siempre	14	28,0	28,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos del instrumento de medición

Tabla 54:

Cuando intenta resolver un problema lo reporta a su jefe inmediato para solucionarlo				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	4	8,0	8,0
	Casi nunca	5	10,0	18,0
	A veces	15	30,0	48,0
	Casi siempre	10	20,0	68,0
	Siempre	16	32,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0

Fuente: Base de datos del instrumento de medición

Tabla 55:

Se logra concentrar para dar una respuesta precisa en situaciones difíciles				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	2	4,0	4,0
	Casi nunca	6	12,0	16,0
	A veces	10	20,0	36,0
	Casi siempre	19	38,0	74,0
	Siempre	13	26,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0

Fuente: Base de datos del instrumento de medición

Tabla 56:

Le es fácil soportar el estrés laboral y controlar su ansiedad				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	2	4,0	4,0
	Casi nunca	4	8,0	12,0
	A veces	18	36,0	48,0
	Casi siempre	12	24,0	72,0
	Siempre	14	28,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0

Fuente: Base de datos del instrumento de medición

De las respuestas al cuestionario sobre calidad de servicio:

Tabla 57:

Se considera capaz de brindar un buen servicio a los usuarios con los recursos que dispone				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	8	16,0	16,0
	Casi nunca	5	10,0	26,0
	A veces	8	16,0	42,0
	Casi siempre	19	38,0	80,0
	Siempre	10	20,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0

Fuente: Base de datos del instrumento de medición

Tabla 58:

Propone nuevos hábitos y mejoras en el uso y manejo de los recursos				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	3	6,0	6,0
	Casi nunca	4	8,0	14,0
	A veces	24	48,0	62,0
	Casi siempre	14	28,0	90,0
	Siempre	5	10,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0

Fuente: Base de datos del instrumento de medición

Tabla 59:

Administra los tiempos en cumplimiento de los horarios establecidos				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	4	8,0	8,0
	Casi nunca	3	6,0	14,0
	A veces	15	30,0	44,0
	Casi siempre	19	38,0	82,0
	Siempre	9	18,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0

Fuente: Base de datos del instrumento de medición

Tabla 60:

Cumple sus actividades de acuerdo a la normatividad vigente				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	6	12,0	12,0
	Casi nunca	3	6,0	18,0
	A veces	17	34,0	52,0
	Casi siempre	17	34,0	86,0
	Siempre	7	14,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0

Fuente: Base de datos del instrumento de medición

Tabla 61:

Se considera capaz de cumplir con todos los procesos establecidos en beneficio del usuario					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	1	2,0	2,0	2,0
	A veces	22	44,0	44,0	46,0
	Casi siempre	18	36,0	36,0	82,0
	Siempre	9	18,0	18,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos del instrumento de medición

Tabla 62:

Cumple con los procedimientos e indicaciones del área al que pertenece.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	4	8,0	8,0	8,0
	Casi nunca	7	14,0	14,0	22,0
	A veces	14	28,0	28,0	50,0
	Casi siempre	17	34,0	34,0	84,0
	Siempre	8	16,0	16,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos del instrumento de medición

Tabla 63:

Considera que viene cumpliendo sus objetivos y metas trazadas					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	3	6,0	6,0	6,0
	Casi nunca	5	10,0	10,0	16,0
	A veces	23	46,0	46,0	62,0
	Casi siempre	13	26,0	26,0	88,0
	Siempre	6	12,0	12,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos del instrumento de medición

Tabla 64:

Consideras que puedes entender y ayudar a todos tus compañeros y usuarios en general					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	4	8,0	8,0	8,0
	Casi nunca	3	6,0	6,0	14,0
	A veces	12	24,0	24,0	38,0
	Casi siempre	22	44,0	44,0	82,0
	Siempre	9	18,0	18,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos del instrumento de medición

Tabla 65:

Proporciona información clave para el desarrollo adecuado de las actividades					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	2	4,0	4,0	4,0
	Casi nunca	2	4,0	4,0	8,0
	A veces	20	40,0	40,0	48,0
	Casi siempre	17	34,0	34,0	82,0
	Siempre	9	18,0	18,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos del instrumento de medición

Tabla 66:

Propone ideas creativas o soluciones para mejorar sus actividades					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	4	8,0	8,0	8,0
	Casi nunca	4	8,0	8,0	16,0
	A veces	19	38,0	38,0	54,0
	Casi siempre	17	34,0	34,0	88,0
	Siempre	6	12,0	12,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos del instrumento de medición

Tabla 67:

Rinde información de sus acciones, escucha y da respuestas rápidas.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	3	6,0	6,0	6,0
	Casi nunca	5	10,0	10,0	16,0
	A veces	17	34,0	34,0	50,0
	Casi siempre	16	32,0	32,0	82,0
	Siempre	9	18,0	18,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos del instrumento de medición

Tabla 68:

Actúa con celeridad ante el requerimiento del usuario					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	2	4,0	4,0	4,0
	Casi nunca	3	6,0	6,0	10,0
	A veces	18	36,0	36,0	46,0
	Casi siempre	10	20,0	20,0	66,0
	Siempre	17	34,0	34,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos del instrumento de medición

Tabla 69:

Consideras que puedes resolver los inconvenientes que se presentan en tu trabajo cotidiano					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	3	6,0	6,0	6,0
	Casi nunca	4	8,0	8,0	14,0
	A veces	14	28,0	28,0	42,0
	Casi siempre	17	34,0	34,0	76,0
	Siempre	12	24,0	24,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos del instrumento de medición

Tabla 70:

Las recomendaciones o sugerencias a los usuarios son bien recibidas					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	2	4,0	4,0	4,0
	Casi nunca	3	6,0	6,0	10,0
	A veces	17	34,0	34,0	44,0
	Casi siempre	10	20,0	20,0	64,0
	Siempre	18	36,0	36,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos del instrumento de medición

Tabla 71:

Los retos o desafíos en su área de labores son bien aceptados					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	1	2,0	2,0	2,0
	Casi nunca	3	6,0	6,0	8,0
	A veces	19	38,0	38,0	46,0
	Casi siempre	11	22,0	22,0	68,0
	Siempre	16	32,0	32,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos del instrumento de medición

Tabla 72:

Apoyas a los usuarios en sus necesidades en la medida que se requiere					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	3	6,0	6,0	6,0
	Casi nunca	3	6,0	6,0	12,0
	A veces	18	36,0	36,0	48,0
	Casi siempre	12	24,0	24,0	72,0
	Siempre	14	28,0	28,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos del instrumento de medición

Tabla 73:

Provee oportunidades de ayudar a los usuarios					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	3	6,0	6,0	6,0
	Casi nunca	2	4,0	4,0	10,0
	A veces	17	34,0	34,0	44,0
	Casi siempre	11	22,0	22,0	66,0
	Siempre	17	34,0	34,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos del instrumento de medición

Tabla 74:

Considera que atiende con amabilidad y es bien recibida por el usuario					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Casi nunca	2	4,0	4,0	4,0
	A veces	16	32,0	32,0	36,0
	Casi siempre	17	34,0	34,0	70,0
	Siempre	15	30,0	30,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos del instrumento de medición

Tabla 75:

El nivel de conocimiento que tienen los colaboradores en sus actividades es gratificante					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	3	6,0	6,0	6,0
	Casi nunca	4	8,0	8,0	14,0
	A veces	9	18,0	18,0	32,0
	Casi siempre	17	34,0	34,0	66,0
	Siempre	17	34,0	34,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos del instrumento de medición

Tabla 76:

Conocen sus virtudes y lo canalizan en mejora de la organización					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	2	4,0	4,0	4,0
	Casi nunca	4	8,0	8,0	12,0
	A veces	5	10,0	10,0	22,0
	Casi siempre	21	42,0	42,0	64,0
	Siempre	18	36,0	36,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos del instrumento de medición

Tabla 77:

Consideras que el conocimiento de las diferentes áreas mejora tus capacidades					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	1	2,0	2,0	2,0
	Casi nunca	3	6,0	6,0	8,0
	A veces	13	26,0	26,0	34,0
	Casi siempre	21	42,0	42,0	76,0
	Siempre	12	24,0	24,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos del instrumento de medición

Tabla 78:

Sientes que el personal esta instruido de todos los procesos que se realizan					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	3	6,0	6,0	6,0
	Casi nunca	4	8,0	8,0	14,0
	A veces	18	36,0	36,0	50,0
	Casi siempre	18	36,0	36,0	86,0
	Siempre	7	14,0	14,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos del instrumento de medición

Tabla 79:

Consideras que el cambio de áreas ayudará a ser más productivo					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	1	2,0	2,0	2,0
	A veces	20	40,0	40,0	42,0
	Casi siempre	13	26,0	26,0	68,0
	Siempre	16	32,0	32,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos del instrumento de medición

Tabla 80:

Sientes que te consideran por tus habilidades y desempeño					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	1	2,0	2,0	2,0
	A veces	27	54,0	54,0	56,0
	Casi siempre	9	18,0	18,0	74,0
	Siempre	13	26,0	26,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos del instrumento de medición

Tabla 81:

Cumple con resolver las dudas e inquietudes de los usuarios				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	1	2,0	2,0
	Casi nunca	4	8,0	10,0
	A veces	19	38,0	48,0
	Casi siempre	12	24,0	72,0
	Siempre	14	28,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0

Fuente: Base de datos del instrumento de medición

Tabla 82:

Identifica con claridad cuando se presenta una queja o reclamo y lo direcciona correctamente				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	3	6,0	6,0
	Casi nunca	1	2,0	8,0
	A veces	18	36,0	44,0
	Casi siempre	12	24,0	68,0
	Siempre	16	32,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0

Fuente: Base de datos del instrumento de medición

Tabla 83:

Generas confianza y solucionas problemas en beneficio de los usuarios				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	2	4,0	4,0
	Casi nunca	4	8,0	12,0
	A veces	17	34,0	46,0
	Casi siempre	12	24,0	70,0
	Siempre	15	30,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0

Fuente: Base de datos del instrumento de medición

Tabla 84:

Maneja todo tipo de casuística que se presenta en las atenciones					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	3	6,0	6,0	6,0
	Casi nunca	9	18,0	18,0	24,0
	A veces	15	30,0	30,0	54,0
	Casi siempre	9	18,0	18,0	72,0
	Siempre	14	28,0	28,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos del instrumento de medición

Tabla 85:

Aprovecho las lecciones de sus experiencias laborales para brindar un mejor servicio al usuario					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	1	2,0	2,0	2,0
	Casi nunca	7	14,0	14,0	16,0
	A veces	13	26,0	26,0	42,0
	Casi siempre	19	38,0	38,0	80,0
	Siempre	10	20,0	20,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos del instrumento de medición

Tabla 86:

Su toma de decisiones involucra las actividades en su área de trabajo					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	1	2,0	2,0	2,0
	Casi nunca	3	6,0	6,0	8,0
	A veces	13	26,0	26,0	34,0
	Casi siempre	19	38,0	38,0	72,0
	Siempre	14	28,0	28,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos del instrumento de medición

Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable inteligencia emocional:

Tabla 87:

Distribución de frecuencias y porcentajes del personal según nivel de inteligencia emocional.

		Inteligencia emocional			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Deficiente	11	22,0	22,0	22,0
	Regular	25	50,0	50,0	72,0
	Bueno	14	28,0	28,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos del instrumento de medición

De las dimensiones de variable inteligencia emocional:

Tabla 88:

Distribución de frecuencias y porcentajes del personal según nivel de empatía.

		Empatía			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Deficiente	10	20,0	20,0	20,0
	Regular	30	60,0	60,0	80,0
	Bueno	10	20,0	20,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos del instrumento de medición

Tabla 89: *Distribución de frecuencias y porcentajes del personal según nivel de habilidades sociales.*

		Habilidades Sociales			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Deficiente	13	26,0	26,0	26,0
	Regular	22	44,0	44,0	70,0
	Bueno	15	30,0	30,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos del instrumento de medición

Tabla 90:

Distribución de frecuencias y porcentajes del personal según nivel de adaptabilidad.

		Adaptabilidad			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Deficiente	6	12,0	12,0	12,0
	Regular	36	72,0	72,0	84,0
	Bueno	8	16,0	16,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos del instrumento de medición

Tabla 91:

Distribución de frecuencias y porcentajes del personal según nivel de autorregulación.

		Autorregulación			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Deficiente	9	18,0	18,0	18,0
	Regular	31	62,0	62,0	80,0
	Bueno	10	20,0	20,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos del instrumento de medición

Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable calidad de servicio:

Tabla 92:

Distribución de frecuencias y porcentajes del personal según nivel de calidad de servicio

Calidad de Servicio					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Deficiente	10	20,0	20,0	20,0
	Regular	28	56,0	56,0	76,0
	Bueno	12	24,0	24,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos del instrumento de medición

De las dimensiones de variable calidad de servicio:

Tabla 93:

Distribución de frecuencias y porcentajes del personal según nivel de productividad.

Productividad					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Deficiente	9	18,0	18,0	18,0
	Regular	30	60,0	60,0	78,0
	Bueno	11	22,0	22,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos del instrumento de medición

Tabla 94:

Distribución de frecuencias y porcentajes del personal según nivel de atención al cliente.

		Atención al cliente			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Deficiente	11	22,0	22,0	22,0
	Regular	27	54,0	54,0	76,0
	Bueno	12	24,0	24,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos del instrumento de medición

Tabla 95:

Distribución de frecuencias y porcentajes del personal según nivel de rotación.

		Rotación			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Deficiente	8	16,0	16,0	16,0
	Regular	32	64,0	64,0	80,0
	Bueno	10	20,0	20,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos del instrumento de medición

Tabla 96:

Distribución de frecuencias y porcentajes del personal según nivel de quejas y reclamos.

		Quejas y reclamos			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Deficiente	10	20,0	20,0	20,0
	Regular	28	56,0	56,0	76,0
	Bueno	12	24,0	24,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos del instrumento de medición



VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN (1)

TEMA DE INVESTIGACIÓN:

INTELIGENCIA EMOCIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LOS SERVICIOS ASISTENCIALES EN INCOR LIMA 2021

Modelo de encuesta para la investigación sobre "Inteligencia emocional y Calidad de servicio del personal administrativo de los servicios asistenciales en Instituto Nacional Cardiovascular – INCOR".

Autor (a): Nerio Hawssel Alegre Mauricia

TITULO DE INSTRUMENTO

Encuesta para la investigación sobre "Inteligencia emocional y calidad de servicio del personal administrativo de los servicios asistenciales en INCOR lima 2021".

CRITERIOS: INTELIGENCIA EMOCIONAL

(C): CORRECTO – (I): INCORRECTO – (D): DEJAR – (M): MODIFICAR – E: ELIMINAR

N° ítems	Presentación		Ortografía, redacción clara y precisa con los ítems.		Congruencia de las variables con los objetivos		Relevancia		Factibilidad		Observaciones D – M – E
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	X		X		X		X		X		
2	X		X		X		X		X		
3	X		X		X		X		X		
4	X		X		X		X		X		
5	X		X		X		X		X		
6	X		X		X		X		X		
7	X		X		X		X		X		
8	X		X		X		X		X		
9	X		X		X		X		X		
10	X		X		X		X		X		
11	X		X		X		X		X		
12	X		X		X		X		X		
13	X		X		X		X		X		
14	X		X		X		X		X		
15	X		X		X		X		X		
16	X		X		X		X		X		
17	X		X		X		X		X		
18	X		X		X		X		X		
19	X		X		X		X		X		
20	X		X		X		X		X		
21	X		X		X		X		X		
22	X		X		X		X		X		
23	X		X		X		X		X		
24	X		X		X		X		X		
25	X		X		X		X		X		
26	X		X		X		X		X		
27	X		X		X		X		X		
28	X		X		X		X		X		
29	X		X		X		X		X		
30	X		X		X		X		X		



CRITERIOS: CALIDAD DE SERVICIO

(C): CORRECTO – (I): INCORRECTO – (D): DEJAR – (M): MODIFICAR – E: ELIMINAR

N° Ítem s	Presentación		Ortografía, redacción clara y precisa con los ítems.		Congruencia de las variables con los objetivos		Relevancia		Facilidad		Observaciones D – M – E
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	X		X		X		X		X		
2	X		X		X		X		X		
3	X		X		X		X		X		
4	X		X		X		X		X		
5	X		X		X		X		X		
6	X		X		X		X		X		
7	X		X		X		X		X		
8	X		X		X		X		X		
9	X		X		X		X		X		
10	X		X		X		X		X		
11	X		X		X		X		X		
12	X		X		X		X		X		
13	X		X		X		X		X		
14	X		X		X		X		X		
15	X		X		X		X		X		
16	X		X		X		X		X		
17	X		X		X		X		X		
18	X		X		X		X		X		
19	X		X		X		X		X		
20	X		X		X		X		X		
21	X		X		X		X		X		
22	X		X		X		X		X		
23	X		X		X		X		X		
24	X		X		X		X		X		
25	X		X		X		X		X		
26	X		X		X		X		X		
27	X		X		X		X		X		
28	X		X		X		X		X		
29	X		X		X		X		X		
30	X		X		X		X		X		

FECHA : 01/08/2021
 EVALUADOR : Alex Manrique Vega
 PROFESIÓN : Licenciado en Administración
 CENTRO LABORAL : EsSalud
 ESPECIALISTA EN EL ÁREA : Gerencia de Control patrimonial y Servicios

OBSERVACIONES: : Ninguna

SUGERENCIAS : Ninguna

FIRMA DEL EVALUADOR
ALEX MANRIQUE VEGA



VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN (1)

TEMA DE INVESTIGACIÓN:

INTELIGENCIA EMOCIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LOS SERVICIOS ASISTENCIALES EN INCOR LIMA 2021

Modelo de encuesta para la investigación sobre "Inteligencia emocional y Calidad de servicio del personal administrativo de los servicios asistenciales en Instituto Nacional Cardiovascular – INCOR".

Autor (a): Nerio Hawssell Alegre Mauriela

TITULO DE INSTRUMENTO

Encuesta para la investigación sobre "Inteligencia emocional y calidad de servicio del personal administrativo de los servicios asistenciales en INCOR Lima 2021".

CRITERIOS: INTELIGENCIA EMOCIONAL

(C): CORRECTO – (I): INCORRECTO – (D): DEJAR – (M): MODIFICAR – E: ELIMINAR

N° ítem s	Presentación		Ortografía, redacción clara y precisa con los ítems.		Congruencia de las variables con los objetivos		Relevancia		Factibilidad		Observaciones D – M – E
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	X		X		X		X		X		
2	X		X		X		X		X		
3	X		X		X		X		X		
4	X		X		X		X		X		
5	X		X		X		X		X		
6	X		X		X		X		X		
7	X		X		X		X		X		
8	X		X		X		X		X		
9	X		X		X		X		X		
10	X		X		X		X		X		
11	X		X		X		X		X		
12	X		X		X		X		X		
13	X		X		X		X		X		
14	X		X		X		X		X		
15	X		X		X		X		X		
16	X		X		X		X		X		
17	X		X		X		X		X		
18	X		X		X		X		X		
19	X		X		X		X		X		
20	X		X		X		X		X		
21	X		X		X		X		X		
22	X		X		X		X		X		
23	X		X		X		X		X		
24	X		X		X		X		X		
25	X		X		X		X		X		
26	X		X		X		X		X		
27	X		X		X		X		X		
28	X		X		X		X		X		
29	X		X		X		X		X		
30	X		X		X		X		X		




CRITERIOS: CALIDAD DE SERVICIO

(C): CORRECTO – (I): INCORRECTO – (D): DEJAR – (M): MODIFICAR – E: ELIMINAR

N° Ítem s	Presentación		Ortografía, redacción clara y precisa con los ítems.		Congruencia de las variables con los objetivos		Relevancia		Factibilidad		Observaciones D – M – E
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	X		X		X		X		X		
2	X		X		X		X		X		
3	X		X		X		X		X		
4	X		X		X		X		X		
5	X		X		X		X		X		
6	X		X		X		X		X		
7	X		X		X		X		X		
8	X		X		X		X		X		
9	X		X		X		X		X		
10	X		X		X		X		X		
11	X		X		X		X		X		
12	X		X		X		X		X		
13	X		X		X		X		X		
14	X		X		X		X		X		
15	X		X		X		X		X		
16	X		X		X		X		X		
17	X		X		X		X		X		
18	X		X		X		X		X		
19	X		X		X		X		X		
20	X		X		X		X		X		
21	X		X		X		X		X		
22	X		X		X		X		X		
23	X		X		X		X		X		
24	X		X		X		X		X		
25	X		X		X		X		X		
26	X		X		X		X		X		
27	X		X		X		X		X		
28	X		X		X		X		X		
29	X		X		X		X		X		
30	X		X		X		X		X		

FECHA : 01/06/2021
EVALUADOR : Jenney Carol Mayhua Quinteros
PROFESIÓN : Licenciado en Administración
CENTRO LABORAL : EsSalud
ESPECIALISTA EN EL ÁREA : Oficina de Defensa Nacional
OBSERVACIONES: : Ninguna
SUGERENCIAS : Ninguna


FIRMA DEL EVALUADOR
JENNEY CAROL MAYHUA QUINTEROS



VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN (1)

TEMA DE INVESTIGACIÓN:

INTELIGENCIA EMOCIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LOS SERVICIOS ASISTENCIALES EN INCOR LIMA 2021

Modelo de encuesta para la investigación sobre "Inteligencia emocional y Calidad de servicio del personal administrativo de los servicios asistenciales en Instituto Nacional Cardiovascular – INCOR".

Autor (a): Nerio Hawssell Alegre Mauricia

TITULO DE INSTRUMENTO

Encuesta para la investigación sobre "Inteligencia emocional y calidad de servicio del personal administrativo de los servicios asistenciales en INCOR lima 2021".

CRITERIOS: INTELIGENCIA EMOCIONAL

(C): CORRECTO – (I): INCORRECTO – (D): DEJAR – (M): MODIFICAR – E: ELIMINAR

N° ítem s	Presentación		Ortografía, redacción clara y precisa con los ítems.		Congruencia de las variables con los objetivos		Relevancia		Factibilidad		Observaciones D – M – E
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	X		X		X		X		X		
2	X		X		X		X		X		
3	X		X		X		X		X		
4	X		X		X		X		X		
5	X		X		X		X		X		
6	X		X		X		X		X		
7	X		X		X		X		X		
8	X		X		X		X		X		
9	X		X		X		X		X		
10	X		X		X		X		X		
11	X		X		X		X		X		
12	X		X		X		X		X		
13	X		X		X		X		X		
14	X		X		X		X		X		
15	X		X		X		X		X		
16	X		X		X		X		X		
17	X		X		X		X		X		
18	X		X		X		X		X		
19	X		X		X		X		X		
20	X		X		X		X		X		
21	X		X		X		X		X		
22	X		X		X		X		X		
23	X		X		X		X		X		
24	X		X		X		X		X		
25	X		X		X		X		X		
26	X		X		X		X		X		
27	X		X		X		X		X		
28	X		X		X		X		X		
29	X		X		X		X		X		
30	X		X		X		X		X		



CRITERIOS: CALIDAD DE SERVICIO

(C): CORRECTO – (I): INCORRECTO – (D): DEJAR – (M): MODIFICAR – E: ELIMINAR

N° Ítem s	Presentación		Ortografía, redacción clara y precisa con los Ítems.		Congruencia de las variables con los objetivos		Relevancia		Factibilidad		Observaciones D – M – E
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	X		X		X		X		X		
2	X		X		X		X		X		
3	X		X		X		X		X		
4	X		X		X		X		X		
5	X		X		X		X		X		
6	X		X		X		X		X		
7	X		X		X		X		X		
8	X		X		X		X		X		
9	X		X		X		X		X		
10	X		X		X		X		X		
11	X		X		X		X		X		
12	X		X		X		X		X		
13	X		X		X		X		X		
14	X		X		X		X		X		
15	X		X		X		X		X		
16	X		X		X		X		X		
17	X		X		X		X		X		
18	X		X		X		X		X		
19	X		X		X		X		X		
20	X		X		X		X		X		
21	X		X		X		X		X		
22	X		X		X		X		X		
23	X		X		X		X		X		
24	X		X		X		X		X		
25	X		X		X		X		X		
26	X		X		X		X		X		
27	X		X		X		X		X		
28	X		X		X		X		X		
29	X		X		X		X		X		
30	X		X		X		X		X		

FECHA : 01/06/2021
 EVALUADOR : Christian Gustavo Guevara Jiménez
 PROFESIÓN : Licenciado en Administración
 CENTRO LABORAL : Instituto Nacional Cardiovascular - EsSalud
 ESPECIALISTA EN EL ÁREA : Oficina de Finanzas
 OBSERVACIONES: : Ninguna
 SUGERENCIAS : Ninguna


 FIRMA DEL EVALUADOR
 CHRISTIAN GUSTAVO GUEVARA JIMENEZ

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Lima, 02 de Junio del 2021

Señores:
Escuela Profesional de Administración
Universidad Cesar Vallejo

ASUNTO: Autorización para la realización del trabajo de Investigación

Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y en atención al trabajo de investigación (Tesis): "Inteligencia emocional y calidad de servicio del personal administrativo de los servicios asistenciales en INCOR Lima 2021", realizado por el autor Nerio Hawssell Alegre Mauriola con DNI: 10518139; manifestarle que el Comité de Apoyo a la Investigación ha revisado la documentación enviada, la cual cuenta con la conformidad del comité en mención.

Sin otro particular, quedo de usted.

Atentamente



Presidente del Comité de Apoyo a la Investigación
Dr. Daniel Espinoza Alva
CMP 49565 RNE 23058