



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

La inteligencia emocional y su efecto en la atención al usuario en la Unidad  
de Gestión Educativa Local N°03 Trujillo Nor Oeste, Trujillo 2017

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORA**

Valverde Vela, Darlhy Antonella

**ASESORAS:**

Mg. Aguilar Aragón, Nancy Deifilia

Mg. Malpica Risco, Vhanya Olenka

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Gestión del talento humano

**TRUJILLO-PERÚ**

**2017**

## **Página del jurado**

---

**Mg. Aguilar Aragón, Nancy Deifilia**

**PRESIDENTE**

---

**Mg. Baltodano Nontol, Luz Alicia**

**SECRETARIA**

---

**Dra. Álvarez Silva, Ximena Milagros**

**VOCAL**

## **Dedicatoria**

A mis padres, el Sr. Darwin Valverde Valverde y la Sra. Roxana Vela Gonzáles, por el esfuerzo y dedicación que tuvieron para hacerme crecer como profesional y persona que contribuya de forma honesta a la sociedad.

A mis hermanos, Kennet Valverde Vela y Venezia Valverde Vela, por ser mi compañía y darme días alegres y divertidos.

A Jeramy Beltrán Justiniano, por el apoyo y orientación durante el proceso de investigación.

## **Agradecimiento**

Agradezco a mis padres, por darme la vida, el cariño y comprensión. Ustedes quienes me condujeron por el camino correcto, formándome como una persona con valores, principios y buenos hábitos. Que me han ayudado a afrontar los obstáculos que la vida trae.

A mis hermanos, por aguantarme y estar conmigo pese a las dificultades y malos ratos.

A mis amigos, tanto los que están cerca y lejos, quienes estuvieron juntos a mí en los buenos y malos momentos, dándome su apoyo desinteresadamente cuando lo necesitaba.

A todas las personas que estuvieron involucradas en el proceso de esta tesis, por el apoyo y la paciencia que me brindaron.

### **Declaratoria de autenticidad**

Yo, Valverde Vela Darlhy Antonella con DNI N° 79673455, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grado y Título de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Así mismo, autorizo a la Universidad César Vallejo a publicar el presente trabajo de investigación, si lo cree conveniente.

Trujillo, Julio de 2017

---

Darlhy Antonella Valverde Vela

DNI: 70673455

## **Presentación**

Señores miembros del jurado, presento ante ustedes la tesis titulada “La inteligencia emocional y su efecto en la atención al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local N°03 Trujillo Nor Oeste, Trujillo 2017”, con el objetivo de determinar el efecto de la inteligencia emocional del personal en la atención al usuario en la UGEL N° 03 Trujillo Nor Oeste, en cumplimiento con lo establecido por la Universidad César Vallejo en su Reglamento de Grados y Títulos. Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La autora

## Índice

Página del jurado .....	ii
Dedicatoria .....	iii
Agradecimiento .....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Presentación .....	vi
Resumen.....	ix
Astract .....	x
I. Introducción .....	1
1.1 Realidad Problemática .....	1
1.2 Trabajos previos.....	2
1.3 Teorías relacionadas al tema .....	4
La Inteligencia emocional. ....	4
Atención al cliente/usuario .....	15
1.4 Formulación del problema.....	20
1.5 Justificación del estudio .....	20
1.6 Hipótesis .....	21
1.7 Objetivos .....	21
General.....	21
Específicos. ....	21
II. Método.....	22
2.1 Diseño de investigación .....	22
2.2 Tipo de investigación.....	22
2.3 Variable y operacionalización de variables .....	22
2.4 Población y muestra.....	25
Población.....	25
Muestra.....	25

2.5	Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	26
	Variable independiente: inteligencia emocional .....	26
	Variable dependiente: atención al cliente/usuario.....	27
2.6	Métodos de análisis de datos .....	28
2.7	Aspectos éticos .....	28
III.	Resultados.....	29
3.1	Niveles de la inteligencia emocional del personal de la UGEL N°03 TNO	29
3.2	Nivel de la inteligencia emocional del personal de la UGEL N°03 TNO...	31
3.3	Niveles de la atención al usuario en la UGEL N°03 TNO.....	32
3.4	Nivel de atención al usuario en la UGEL N°03 TNO .....	34
3.5	Efecto de la inteligencia emocional en la atención al usuario de la UGEL N°03 TNO.....	35
3.6	Contrastación de hipótesis .....	37
IV.	Discusión de resultados .....	38
V.	Conclusiones .....	43
VI.	Recomendaciones.....	45
VII.	Referencias .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
VIII.	Anexos .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>

## **Resumen**

La presente investigación tiene como objetivo el determinar el efecto de la inteligencia emocional del personal en la atención al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local N°03 Trujillo Nor Oeste, 2017. La investigación es de diseño no experimental – transversal de tipo explicativo. Se utilizó el instrumento del cuestionario, siendo aplicado a 45 personas para identificar el nivel de inteligencia emocional del personal y a una muestra de 323 personas para identificar el nivel de atención al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local N°03 Trujillo Nor Oeste. Donde se encontró que el nivel de inteligencia emocional del personal obtiene un nivel bueno con un 4.2 y el nivel de atención al usuario con un nivel regular con un 3.3. Por consiguiente, la inteligencia emocional del personal tiene efecto positivo en la atención a los usuarios.

Palabras clave: Inteligencia emocional, atención, usuario, cliente.

## **Astract**

This present research have how aim determine effect of emotional intelligence of workers in attention of the users in Unidad de Gestión Educativa Local N°03 Trujillo Nor Oeste, 2017. The research is non experimental design and explicative type. It used questionnaire in applied 45 persons to identify emotional intelligence level of workers and 323 persons to identify attention level of users. It was found that emotional intelligence of workers have a good level with 4.2 and attention level of users has regular level with 3.3. Consequently, emotional intelligence of workers have positive effect in attention of users.

Keywords: emotional intelligence, attention, user, customer.

## I. Introducción

### 1.1 Realidad Problemática

Conforme pase el tiempo, la sociedad va cambiando y con ello surgen nuevas necesidades y deseos que las organizaciones tanto públicas como privadas deberán suplir para la satisfacción de las personas. Pero para llevar a cabo esta tarea, éstas deberán crear nuevos objetivos que les lleven al cumplimiento de aquello y por ende seguir en el camino del buen desempeño.

En el ámbito laboral, trae consigo la creación de nuevos puestos de trabajo, que basado en los requerimientos que la sociedad va demandando a las empresas, surgen nuevas tareas que muchas veces son complejas, aunque esto también afecta a las ya existentes, debido a que muchas veces se requiere de mayor personal para el cumplimiento de estas y con ello llevar al éxito a la organización. Para ello se deben encontrar a las personas idóneas para los puestos, aunque con respecto a este aspecto las cosas han cambiado, Goleman (1999) menciona que la formación y la experiencia no son la única manera para juzgar a alguien, sino que también la forma como se relaciona consigo mismo y con los demás es muchas veces la clave para saber cuál será el destino de la persona como ser ascendida, despedida o quedarse en un mismo puesto por años.

También para cumplir las tareas que se les ha encomendado deberán relacionar muchas veces con personas fuera y dentro de la organización, así como la realización de muchas tareas a la vez que puedan provocar una sobrecarga en el trabajador.

Dentro de esto, entran las emociones y la parte social del ser humano, como este desarrolla las relaciones con sus demás compañeros y gente externa a la organización como son proveedores y clientes. A este proceso de entender los sentimientos tanto de nosotros y de los demás y como controlamos estos para llevar a cabo una buena relación se le llama inteligencia emocional, el cual será la ayuda para el desarrollo de las tareas de manera más eficiente y eficaz.

Pero el problema aparece cuando el individuo no controla esas emociones y no desarrolla adecuadamente sus habilidades sociales, trayendo consigo malas relaciones con sus compañeros y en caso de relacionarse con gente externa a la empresa, como los clientes, puede provocar que el proceso de atención sea deficiente y lleve a un malestar a estos. Hay que tomar en cuenta, que sin esas personas que compran, consumen o usan los productos o servicios, la organización no existiría.

Así en el caso de las Unidades de Gestión Educativa Local, instituciones descentralizadas del Ministerio de Educación, que tienen en su jurisdicción una lista de instituciones educativas, poseen muchas quejas con respecto al trato y manejo que el personal tiene con respecto a la atención a los usuarios, conformados por personal docente, directivo, administrativo y de servicio. Así en la UGEL N°03 Trujillo Nor Oeste, se observa un mal manejo de control de emociones, llegando al punto de alzar la voz y en vez de calmar la situación, esta empeora.

## **1.2 Trabajos previos**

### **Internacional.**

La investigación titulada: Inteligencia emocional y servicio al cliente (estudio realizado con el personal de servicio al cliente de la Cooperativa Salcajá r.l), fue un estudio de tipo descriptivo donde se utilizó el Test de Inteligencia Emocional General T.I.E=G en una muestra de 50 personas conformado por los empleados del lugar y un cuestionario de 12 afirmaciones con escala de Likert a los clientes. Concluyendo que el nivel de inteligencia emocional en el personal es alta, debido al buen manejo de emociones, buen clima laboral y relaciones entre compañeros y superiores, utilizando los medios necesarios y motivándolos logrando individuos confiables que brindan un buen servicio a los clientes, siendo este satisfactorio por la razón ya expuesta antes, dando a conocer que los empleados desean ganarse su confianza y darles un buen trato. Pero los colaboradores poseen una dificultad con respecto a la información que ellos tienen para cumplir con sus funciones, generando problemas en la comunicación con los clientes. (Hernández, 2014).

Se realizó la investigación titulada: Inteligencia emocional y atención al cliente (Estudio realizado con colaboradores del restaurante Albamar Tobogán de la zona 3 de Quetzaltenango). Teniendo un estudio de tipo descriptivo donde se utilizó dos poblaciones, siendo los colaboradores del lugar a investigar y los clientes que atienden, aplicando un cuestionario a cada uno. Donde se obtuvo como conclusión que la inteligencia emocional de los empleados al ser alta provoca una mejor atención al cliente, esto debido al reconocimiento y control de las emociones y poder resolver los problemas para mantener una buena relación con los clientes, donde estos han obtenido un nivel alto de satisfacción porque sus necesidades son suplidas, siendo que el personal da la confianza para poder expresar sus comentarios, inquietudes y sugerencias (Bino, 2016).

### **Nacional.**

Orué-Arias (2011) en su tesis titulada: Inteligencia emocional y desempeño laboral de los trabajadores de una empresa peruana de la Universidad San Martín de Porres. Fue una investigación de tipo descriptiva – explicativa, que utilizó un cuestionario para una muestra de 187 trabajadores de la empresa Hidrostal S.A. teniendo como conclusión que las áreas con buen manejo y conocimiento de su inteligencia emocional, poseen buena productividad, clima laboral y son más ordenadas, en comparación con las que no lo poseen que resultan ser conflictivas, menos motivadas y tienen un índice de rotación alto provocado por un gran resentimiento y baja identificación con la empresa.

### **Local.**

Escobedo (2013) en su tesis para obtener el título de licenciada en administración titulada: La inteligencia emocional de los trabajadores de la empresa Transporte Juvier SAC y desempeño laboral de la Universidad Nacional de Trujillo. Fue una investigación de tipo descriptiva-correlacional donde se utilizaron como técnicas el análisis documental, encuestas y observación directa siendo realizada a una población de 20 trabajadores, teniendo como conclusiones que el 69.5% representado por 13 trabajadores poseen un mediano o alto grado de inteligencia emocional y que el rendimiento mayor está ubicado en las oficinas de Operaciones con un 0.83% y de contabilidad con un 0.82%; siendo también

que cuanto más complejidades presente el trabajo, más importante será la inteligencia emocional.

### **1.3 Teorías relacionadas al tema**

#### **La Inteligencia emocional.**

Goleman (1999) expresa que la inteligencia emocional es “la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los ajenos, de motivarnos y de manejar bien las emociones, en nosotros mismos y en nuestras relaciones” (p.385).

Lucrecia (2010) llama a la inteligencia emocional “al conjunto de ciertas habilidades destinadas a reconocer los sentimientos propios y ajenos de modo que sirvan para elaborar el pensamiento y la acción” (p.19).

En 1990, Salovey y Mayer, definen a la inteligencia emocional como “la habilidad para monitorear los sentimientos y las emociones propias y las de los demás, para discriminar entre ellas y regularlas, utilizando esta información para solucionar problemas” (Olvera, Domínguez, & Cruz, 2002, p.15).

Güell (2013) después de un análisis de varias teorías, dice que “consiste en procesar de manera racional las respuestas emocionales, en crear un diálogo entre la inteligencia emocional y la emoción” (p.18).

López y González (2006) dicen que la inteligencia emocional “consiste en reconocer y manifestar los sentimientos, aprender a automotivarlos para definir y conseguir metas, afrontar la vida con confianza y optimismo, entender la sensibilidad y la susceptibilidad de los demás” (p.12).

Salvador (2010) lo define como “un conjunto de habilidades como ser capaz de motivarnos (...), controlar los impulsos y demorar la gratificación, regular el humor y evitar que los trastornos disminuyan la capacidad de pensar, mostrar empatía y abrigar esperanzas” (p.17).

Ahora, basado con los conceptos y definiciones obtenidas podemos decir que la inteligencia emocional está referido al control de nuestras emociones y como nos relacionamos con nosotros mismos y con los demás.

## **Emociones.**

Para poder entender mejor la definición de inteligencia emocional, debemos comprender lo que son las emociones, donde Pérsico (2010) menciona que “las emociones constituyen un mecanismo de alarma que salta en nuestro interior cada vez que se presenta un peligro o cuando es necesario resolver una situación crítica” (p.25). En este punto se lleva a cabo una serie de toma de decisiones, dependiendo de lo que la situación amerite.

La Real Academia española (RAE) lo define como “alteración del ánimo intensa y pasajera, agradable o penosa, que va acompañada de cierta conmoción somática.”

Para Güell (2013) las emociones “son respuestas complejas de nuestro organismo ante estímulos exteriores. Estas respuestas se manifiestan de forma física y de forma conductual” (p.16).

Donde, las emociones provocan diferentes estados de ánimo, por ende reacciones diversas, dependiendo de lo que se sienta. Así Lucrecia (2010), menciona alguna de las emociones más básicas del ser humano, las cuales son:

La ira, se presenta ante la sensación de hallarse bajo una amenaza física o psicológica. (...) cuya función es obtener rápidamente la energía necesaria para luchar o huir, y de adrenalina, que provoca un estado mayor de alerta que nos permite detectar rápidamente cualquier nueva amenaza. (...) Por eso cuando una persona está ya enfadada, es más fácil hacerla montar en cólera, (...), lo mantiene en guardia ante una posible agresión más sostenida.

El miedo, aparece en situaciones de peligro y prepara el organismo para la lucha o la huida. (...). El hombre suele padecer miedos instintivos que le salvaguardan pero también otros más enigmáticos, que le paralizan inhabilitándonos para la acción.

La sorpresa, se presenta frente a los acontecimientos inesperados y produce una quietud momentánea que facilita la observación visual y auditiva. (...). Es fugaz e imprevisible; en cuanto ha cumplido su función de ampliar la información, da paso a sentimientos positivos o negativos y suele ser seguida por otras emociones; miedo, alegría, amor, etc.

El desagrado según Goleman, un gesto que se produce cuando algo resulta literal o metafóricamente repulsivo para el gusto o el olfato.

La felicidad, Su principal función es aumentar la actividad cerebral encargada de reprimir los sentimientos negativos alejando las preocupaciones. (...). La felicidad, con el estado placentero que supone y el entusiasmo que nace a partir de la ausencia de preocupaciones, permite dedicarse a cualquier tarea ya que en gran parte las emociones que nos alertan de los peligros.

El amor, produce efectos que abarcan todo el cuerpo proporcionando un estado de calma, satisfacción y relajación que favorecen la convivencia.

La tristeza, la energía se ven reducidas y eso lleva a la persona a encerrarse en sí misma, a plegarse, no salir y llorar (pp.27-29).

### ***Teorías de la inteligencia emocional.***

#### *La teoría de las múltiples inteligencias de Gardner.*

Gutiérrez (2010) cita a Howard Gardner quien menciona que:

Los seres humanos estamos dotados de varios tipos de inteligencia, unas más desarrolladas que otras, dependiendo de múltiples factores, como el medio ambiente en el cual se desarrolla el individuo, la formación académica, el caudal de experiencias sociales y elementos de tipo genético (p.37).

El autor cita a Gardner, quien divide la inteligencia en ocho tipos:

Inteligencia lingüística, utiliza ambos hemisferios. Es el don de la lengua, habilidad para utilizar el lenguaje para convencer, para describir, para informar, y la habilidad para el buen uso de la lengua y la expresión escrita.

Inteligencia lógica/matemática, la que utilizamos para resolver problemas de lógica y matemáticas. Es la inteligencia que tienen los científicos. (...). Es la habilidad para razonar en abstracciones, habilidades para calcular, cuantificar, resolver operaciones matemáticas

Inteligencia espacial, consiste en formar un modelo mental del mundo en tres dimensiones; (...). Permite percibir visual y espacialmente los que nos rodea, es la habilidad para orientarse, para pensar en tres dimensiones y realizar imágenes mentales.

Inteligencia corporal/kinestésica, o la capacidad de utilizar el propio cuerpo para realizar actividades o resolver problemas. (...). Es la habilidad para manipular objetos, transformar o producir cosas. Esta inteligencia involucra al cuerpo para resolver múltiples problemas, razón por la que facilita la motricidad fina y gruesa.

Inteligencia musical, provee al ser humano del sentido de la melodía, la rima y el ritmo. Habilidad para escuchar sensiblemente, para reproducir una canción, discernir ritmo, timbre, tono, transformar y expresar formas musicales.

Inteligencia interpersonal, la que nos permite entender a los demás.

Inteligencia intrapersonal, es la que nos permite entendernos a nosotros mismos. (...). Permite el desarrollo uno mismo, sus emociones, sus sentimientos, la orientación de la vida de cada sujeto, habilidad de actuar de acuerdo con la propia manera de pensar, acorde con su propia escala de valores

Inteligencia ecológica, la que utilizamos cuando observamos y estudiamos la naturaleza (pp.38-39).

Donde la inteligencia interpersonal e intrapersonal, están dentro de lo que se conoce como inteligencia emocional, basadas en las definiciones obtenidas anteriormente.

#### *Competencias emocionales.*

En 1990 Salovey y Mayer, tomando como referencia a Gardner, plantearon por primera vez la inteligencia emocional. Ellos categorizaron a esta en cinco competencias emocionales:

Conocimiento de las propias emociones, capacidad para conocerse a uno mismo y reconocer las emociones propias cuando se manifiestan (constituye la dimensión clave de la inteligencia emocional).

Capacidad para controlar las propias emociones, habilidad para controlar y regular las emociones y adaptarlas a las diferentes situaciones y momentos.

Capacidad para automotivarse, la atención, la motivación y el desarrollo creativo de una persona están íntimamente relacionados con la habilidad para controlar las emociones, subordinarlas y dirigir las al logro de una meta u objetivo.

Capacidad de reconocimiento de las emociones de los otros, hace referencia a la empatía como capacidad para reconocer las emociones de los demás y poder adaptarse a sus necesidades y demandas.

Control de las relaciones sociales, habilidad que permite establecer y mantener relaciones sociales adecuadas teniendo en cuenta las emociones de los otros (Blanco, 2007, p.113).

### *Inteligencia emocional en la empresa.*

Goleman (1999) basándose en la teoría de Salovey y Mayer, realizó una adaptación, la cual incluye cinco aptitudes divididas en:

Aptitud personal, referida al “dominio de uno mismo” (p.46), conformado por:

El autoconocimiento, que es reconocer “los propios estados internos, preferencias, recursos e intuiciones” (p.46). La cual está regida por tres aptitudes, las cuales son:

Conciencia emocional. Donde las personas que poseen esta “saben qué emociones experimentan y porqué; perciben los vínculos entre sus sentimientos y lo que piensas, hacen y dicen; reconocen qué efecto tienen esas sensaciones sobre sus desempeño y conocen sus valores y metas, y se guían por ellos” (p.77) Así las emociones propias puede influenciar al momento de interactuar con los clientes, de un modo bueno o malo, así los que no lo poseen están en desventaja, debido a que no captarían la realidad en su todo.

Autoevaluación precisa. Donde las personas que poseen esta

Conocen sus fortalezas y debilidades; son reflexivas y aprenden de la experiencia; están abiertas a la crítica sincera y bien intencionada, a las nuevas perspectivas, al aprendizaje constante y al desarrollo de sí mismas y son capaces de mostrar sentido del humor y perspectiva con respecto a sí mismas (p.86).

Confianza en uno mismo. Donde las personas que poseen esta tienen seguridad en sí mismos; expresan sus opiniones pese al rechazo y se arriesgan por algo que vale la pena o creen que es correcto y pueden tomar decisiones pese a la incertidumbre y presiones (p.93). De lo contrario puede provocar sentimientos de dudas invalidantes, impotencia e indefensión, así como el exceso pasa a ser arrogancia, y aún más si uno no posee habilidades sociales (pp. 94-95). Con respecto a los trabajadores, la poca confianza en sí mismos los puede

llevar a tener miedo a ser visto como ineptos, no tener firmeza en sus opiniones o criterios y no demostrar seguridad al expresar ideas que podrían ser valiosas (p.97).

La autorregulación, es la segunda aptitud personal, que es definida por el autor como el “manejar los propios estados internos, impulsos y recursos” (p.46), de lo contrario podría afectar la capacidad de pensar y trabajar. Esta posee cinco aptitudes, las cuales son:

El autocontrol. Donde las personas que tienen esta “manejan bien los sentimientos impulsos y emociones perturbadores; se mantienen compuestas, positivas e imperturbables aun en momentos difíciles y piensan con claridad y no pierden la concentración cuando son sometidas a presión” (p.111). Por ejemplo, ayuda a manejar a una persona hostil o mantener calma en situaciones de estrés.

La confiabilidad. Las personas que tienen está,

Actúan éticamente y están por encima de todo reproche; inspiran confianza por ser confiables y auténticas; admiten sus propios errores y enfrentan a otros con sus actos faltos de ética y defienden las posturas que responden a sus principios, aunque no sean aceptadas (p.120).

Escrupulosidad. Las personas que tienen esto, “cumplen con los compromisos y las promesas; se hacen responsables de satisfacer los objetivos y son organizados y cuidadosos en el trabajo” (p.120), también “respetan las normas, ayudan y se interesan por las personas con quienes trabajan” (p.125), así tenemos a los que ayudan a los nuevos o los que estuvieron ausentes, no abusan de las licencias, terminan su trabajo en el tiempo límite y son puntuales (p.125).

Adaptabilidad. Referido a quienes maniobran con destreza exigencias múltiples, cambiantes prioridades y rápidas mudanzas; ante diferentes situaciones sus reacciones y tácticas se adaptan y poseen flexibilidad ante los hechos (p.126). Teniendo la capacidad de sentirse bien en las ambigüedades y mantener calma frente a lo inesperado (p.131).

La innovación. Referido a los que buscan nuevas ideas de fuentes diferentes, encuentran soluciones singulares ante los problemas; desarrollan ideas nuevas y adoptan perspectivas novedosas y afrontan los riesgos (p.126).

La motivación, la tercera aptitud personal, donde se desarrollan “tendencias emocionales que guían o facilitan la obtención de las metas” (p.46). En el trabajo, las cosas que nos gustan o nos atraen nos hacen sentir de buen ánimo, interesados y alegres, de lo contrario sentiremos aburrimiento, falta de interés e irritabilidad (p.139). Está conformado por:

Afán de triunfo. Referido a quien posee se encamina hacia los resultados; les gusta aceptar riesgos calculados y se establecen metas difíciles; ante la incertidumbre buscan información y encuentran la mejor manera de desempeñarse (p.147).

Compromiso. Referido a quien,

Para lograr el objetivo general está preparado para hacer sacrificios; hallan la sensación de ser valiosos en la misión general; con ayuda de los valores nucleares del grupo toman decisiones y esclarecen sus alternativas e investigan oportunidades que ayuden a cumplir la misión general (p.153).

Iniciativa. Referido a quien,

Aprovecha sus oportunidades; para llegar al objetivo van más allá de lo que se espera de ellos; se privan de la burocracia y presionan las reglas, para lograr cumplir con la tarea; atraen a los demás con el uso de emprendimientos e inusuales esfuerzos (p.157).

Optimismo. Referido a quien sigue las metas pese a las dificultades con esperanza de éxito y que surgen por circunstancias manejables y no por fallas personales (p.157). Esto es lo que normalmente conocemos como una persona es positiva y le ve el lado bueno a todo.

Las aptitudes sociales son aquellas que “determinan el manejo de las relaciones” (p.47). Está comprende dos aptitudes, las cuales son:

La empatía, “captación de sentimientos, necesidades e intereses ajenos” (p.47). Rara vez la otra persona nos dirá lo que sienten con palabras, pero su tono de voz, gestos y demás comunicación no verbal nos informará de lo que el otro siente (p.171).

Comprender a los demás. Referido a quien presta atención a las señales emocionales y escucha al otro; es sensible a los puntos de vista de los demás y los entiende; y ayuda a lo demás teniendo en cuenta sus sentimientos y necesidades (p.175). Donde el escuchar profundamente mediante la interrogación y repetir lo que el otro dice con el fin saber que se llegó a un buen entendimiento del otro (p.178).

Ayudar a los demás a desarrollarse. Referido a quien gratifica y reconoce las virtudes, logros y progreso de los demás; identifican las debilidades del otro y aconsejan asertivamente para mejorar; y aconseja oportunamente y ofrece tareas que fomentan las habilidades del otro (p.184).

Orientación hacia el servicio. Referido a quien al reconocer las necesidades del cliente, los dirige correctamente con servicios o bienes de acuerdo a ellos; averigua modos de mejorar la fidelidad de los clientes y su satisfacción; brinda de buena manera asistencia correcta; y ejerce el papel de asesor de confianza basado en el entender de la forma de pensar del cliente (p.190). Esta aptitud determina lo que siente el cliente por la empresa, así esta puede arruinar o fortalecer la lealtad de ellos (p.193).

Las habilidades sociales, referido a la destreza “para inducir en los otros las respuestas deseables” (p.47). Está conformado por:

La influencia. Referido a quien es experto en persuadir a la gente; modifican sus presentaciones para cautivar a los oyentes; utilizan estrategias complejas para obtener consenso y apoyo; y acuden a puestas en escena dramáticas, para fijar su punto de vista con claridad (p.212).

Comunicación. Se refiere a quienes,

Son efectivos en el intercambio, registrando las pistas emocionales para afinar su mensaje; enfrentan directamente los asuntos difíciles; saben escuchar, buscan el entendimiento mutuo y comparten información; fomentan la comunicación abierta y son tan receptivas de las malas y buenas noticias” (p.218).

Manejo de conflictos. Se refiere a quien “maneja con diplomacia y tacto situaciones tensas y personas difíciles; detectan los potenciales conflictos, ponen al descubierto los desacuerdos y ayudan a reducirlos; alientan el debate y la discusión franca; orquestan soluciones que benefician a todos” (p.222).

Catalizador de cambios. Referido a quienes,

Reconocen las necesidades de efectuar cambios y retirar obstáculos; desafían el statu quo para reconocer la necesidad del cambio; son paladines del cambio y reclutan a otros para efectuarlo; sirven de modelo para el cambio que se espera de otros (p.240).

Establecer vínculos. Referido a quien cultiva y mantiene conexiones informales de trabajo extenso; explora relaciones que sean beneficiosas a las partes involucradas; cimienta lazos afectivos que le ayuden a permanecer conectados con los demás; y desarrolla amistades más íntimas con sus compañeros de trabajo (p.256).

Colaboración y cooperación. Referido a quienes, “equilibran el acento puesto en la tarea con la atención que brindan a las relaciones personales; colabora, compartiendo planes, información y recursos; promueve un clima amigable y cooperativo; y descubre y alimenta las oportunidades de colaborar” (p.262).

### ***La inteligencia emocional en el trabajo.***

De acuerdo a Daniel Goleman, “el éxito depende un 20% de cociente intelectual y un 80% de inteligencia emocional” (Lucrecia, 2010, p.145). Debido a que los tiempos han cambiado, dejando al cociente intelectual (CI) en segundo plano, centrándose en las relaciones y el comportamiento emocional de los trabajadores.

Lucrecia (2010) menciona que hay algunos aspectos relevantes que ayudan a conseguir un trabajo agradable y alta productividad:

*La valoración de la diversidad.*

Se tiene entendido que:

Cada persona tiene una manera de ser peculiar (...). Conocer las propias cualidades sirve para buscar el entorno laboral adecuado. Saber reconocer las de los demás es útil para establecer relaciones armoniosas y, en el caso de los directivos, para colocar a cada empleado en el puesto más acorde a su forma de ser (p.146).

Ya que cada persona ha vivido situaciones diversas y no iguales a los demás, así como el efecto que tuvieron estos en ellos, afecta las actitudes, habilidades, fortalezas y debilidades de cada uno, teniendo así una diversidad de personas y por ende, cada uno es capaz de desarrollar ciertas tareas mejor que otros.

*Conocer la propia energía emocional y la de los colaboradores.*

Cada persona tiene una capacidad de respuesta a las situaciones diferente, Pérsico (2010) lo llama energía emocional, donde en las organizaciones hay dos tipos de personas, quienes responden rápido y otros lento. Él cita al Dr. Steve Simons, quien explica una serie de diferencias entre los tipos de personalidades, así tenemos a los de ritmo lento, quienes tienden a moverse lento y guardan energía, poseen bastante paciencia, pero en momentos de tensión y ritmo rápido, provoca que su rendimiento baje y esto puede afectar a sus colegas de equipo y mientras que las de ritmo rápido, estas personas siempre están motivadas, su capacidad de respuesta es rápida y pueden trabajar bajo presión; también les gustan los desafíos, pero cuando no los tienen, agobian a los demás provocando a veces conflictos (pp.151-152).

Pero tomando en cuenta la variedad de personas que hay en una empresa, siempre se tendrá a estos dos tipos de personas. Estas tendrán que aprender a

convivir juntas, para poder llegar al cumplimiento de los objetivos sin ocasionar conflictos o problemas que retrasen las tareas laborales.

Lucrecia (2010) menciona otra clasificación, el cual se refiere a las personas dominantes, que expresan claramente sus ideas, y tiene la capacidad de ver lo general de las situaciones, también poseen la habilidad de convencimiento o influencia en los demás y las personas sumisas, quienes ven los detalles de las cosas, tienen la capacidad de escuchar a los demás y suelen ser aceptados por sus compañeros (pp. 153-154).

#### *La capacidad de hacer críticas y quejas constructivas.*

De acuerdo a Pérsico (2010) “en el momento en el que varias personas están reunidas haciendo una tarea por segmentos, como sucede en una empresa, las críticas sirven para intercambiar información entre las secciones o empleados”. (p.157) De ese modo conocer si la tarea está siendo hecha correctamente o requiere algunas mejoras. Así el autor menciona dos tipos de críticas:

Críticas manipulativas, donde se menoscaba a la persona con frases como “eres un inútil”, “nunca haces lo que se te pide”, son algunas de las cuales pueden provocar dos emociones, una de lucha y la otra de huida. Y si esto es dicho por el jefe, esto conlleva a veces a la disminución del rendimiento de la persona criticada.

Críticas constructivas, se centran en la tarea, y no en lo personal. Estas críticas se deben decir con la intención de motivar a la persona a mejorar y corregir los errores cometidos, logrando un mejor desempeño en los empleados. (pp.157- 160)

#### *Saber establecer redes eficaces.*

Pérsico (2010) menciona que:

Las compañías, los trabajadores forman redes informales que trabajan en conjunto, que agilizan la transmisión de datos de un área a otra. (...), la eficacia de una red informal no se basa tanto en el promedio del cociente intelectual de sus miembros

sino en la capacidad de trabajar armónicamente y de mostrar un alto grado de inteligencia emocional (p.162).

El autor dice que “los canales informales de comunicación brindan la oportunidad de complementar la comunicación formal, permiten la socialización como satisfactor de una necesidad humana y agilizan el intercambio de datos” (p. 163).

### **Atención al cliente/usuario**

Paz (2005) menciona que la atención al cliente está “constituida por todas las acciones que realiza la empresa para aumentar el nivel de satisfacción de sus clientes” (p.2).

Zapatero (2012) cita a Blanco, quien define a la atención al cliente como

El conjunto de actividades desarrolladas por las organizaciones con orientación al mercado encaminadas a identificar las necesidades de los clientes en la compra para satisfacerlas, logrando de esta manera cubrir sus expectativas, y por tanto, crear o incrementar la satisfacción de nuestro clientes (p.13).

Para Blanco, Lobato, G. y Lobato, V. (2013) la atención al cliente es la fase que se realiza después de la venta, que se encarga de “informar a los clientes de todo aquello relacionado con la empresa que sea de su posible interés, coordinar la aplicación de la carta de servicios a los clientes y gestión de quejas, reclamaciones y devoluciones” (p.196).

García (2011) también menciona que la atención al cliente es “todo aquel servicio que proporcionan las empresas a sus clientes, cuando estos necesitan: realizar quejas, reclamaciones o sugerencias, expresar inquietudes o dudas sobre el producto o servicio adquirido, requerir información adicional y hacer uso del servicio técnico”. (p.11) y que es “un concepto de trabajo, una forma de hacer las cosas, que afecta a la totalidad de la organización tanto en la forma de atender al público externo (clientes) como al público interno (trabajadores, accionistas, etc.)” (p.12).

De acuerdo a Estrada (2007), se define como “la acción que efectuamos en beneficio de nuestros clientes/público usuario, mostrando interés y brindando una atención especial” (p.11).

Se puede decir de ese modo, que la atención al cliente está relacionada con las acciones o el proceso que se relaciona con la información que el cliente requiere para resolver dudas, quejas, reclamos sobre el servicio que se le brinda logrando de ese modo lograr una satisfacción a sus necesidades. Sumado a eso, los clientes valoran dos elementos: “el establecimiento en su totalidad, es decir, las instalaciones, decoración, innovación, comodidad, etc. y el trato del personal del establecimiento” (Morales, 2012, p.12).

Frente a esto Tarodo (2014) menciona que la atención al cliente presenta una serie de elementos, los cuales son:

Entorno, es aquel que está formado por todos los elementos accesorios para su puesta en funcionamiento. La opinión que tienen los clientes es muy importante si queremos que tenga una buena sensación de nuestra empresa y eso solo es posible si nuestro entorno es aceptable.

Organización, es aquella que está formada por todos los elementos inmateriales o intangibles que utilizamos para despachar y satisfacer a los clientes.

Empleados, son aquellas personas que forman parte de la empresa y que son muy necesarias para relacionarse con los clientes. La imagen de la empresa dependerá de la imagen que los clientes tengan de los empleados de la empresa (p.168).

Así tenemos que la atención al cliente está conformada por la parte tangible e intangible del servicio, es decir el entorno, la organización y los colaboradores; que juntos traen una buena atención al cliente/usuario. Donde para Estrada (2007) “la calidad en el servicio es la verdadera ventaja competitiva de una organización”, donde la atención de calidad “es el reflejo del comportamiento de quienes integran una institución orientada al cliente, usuario o público en general” (p.9)

Hay que tener en cuenta que la atención al cliente, es como un proceso que se lleva a cabo para lograr algo de calidad, así Tarodo (2014) menciona que está, tiene un total de seis fases, las cuales son:

Acogida, consiste en acoger al cliente en la empresa. Para ello, hay que tener en cuenta los siguientes aspectos; la imagen de la empresa es fundamental para que el cliente tenga una buena acogida, el trato del cliente debe ser el adecuado, lo que implica que debemos ser correctos, simpáticos, amables, etc. y el cliente debe estar siempre cómodo hasta que sea atendido por la persona correspondiente.

Seguimiento, consiste en la espera que tiene que realizar el cliente hasta que sea atendido por la persona correspondiente, Para ello, hay que tener en cuenta los siguientes aspectos: cuando el cliente espera, lo primero que tiene que hacer la persona que en ese momento la atiende es decirle quien le va a atender, cuanto tiempo tiene que esperar y la razón por la que debe esperar; o cuando la espera sea muy larga, la persona que en ese momento le atiende debe hablar con el cliente de vez en cuando y preguntarle si necesita algo.

Gestión, consiste en atender las necesidades del cliente. Es el encuentro que tiene el cliente con la persona encargada de atenderle. (...) la persona encargada de atenderle debe gestionarle y resolver sus dudas (...) escucharlo con mucho cuidado para evitar que el cliente se sienta incómodo o no responda a sus necesidades.

Despedida, consiste en terminar la entrevista que tiene el cliente y la persona encargada (p. 170).

Donde nos percatamos, que durante el proceso de atención al cliente, se da una relación cercana entre el empleado y el cliente, desde el momento de su llegada hasta la fase de despedida y termino del servicio que se le brinda.

Zapatero (2012) menciona que los factores fundamentales desarrollados en la atención al cliente son “la valoración del trabajo, hay que saber valorar el trabajo personalizado y la motivación, se deben mantener motivadas a las personas que ejercen la atención del trabajador”. Esto conllevara a dos actitudes: “positiva, excelente comportamiento ante el cliente y negativa, mal comportamiento ante el cliente”. (p.23) El autor menciona diez componentes básicos del buen servicio, así tenemos:

Seguridad, es bien cubierta cuando podemos decir que brindamos al cliente cero riesgos, cero peligros y cero dudas en el servicio

Credibilidad, hay que demostrar seguridad absoluta para crear un ambiente de confianza, además hay que ser veraces y modestos, no sobre prometer o mentir con tal de realizar la venta.

Comunicación, se debe mantener bien informado al cliente utilizando un lenguaje oral y corporal sencillo que pueda entender, si ya hemos cubierto los aspectos de seguridad y credibilidad seguramente será más sencillo mantener abierto el canal de comunicación cliente-empresa.

Comprensión del cliente, no se trata de sonreírles en todo momento a los clientes sino de mantener una buena comunicación que permita saber que desea, cuando lo desea y como lo desea en un caso sería por orientarnos en su lugar.

Accesibilidad, para dar un excelente servicio debemos tener varias vías de contacto con el cliente, buzones de sugerencias, quejas y reclamos, tanto físicamente en sitio, hay que establecer un conducto regular dentro de la organización para este tipo de observaciones, no se trata de crear burocracia son de establecer acciones reales que permitan sacarle provecho a las fallas que nuestros clientes han detectado.

Cortesía, tensión, simpatía, respeto y amabilidad del personal, como dicen por ahí, la educación y las buenas maneras no pelean con nadie. Es más fácil cautivar a nuestros clientes si les damos un excelente trato y brindarles una gran atención.

Profesionalismo, pertenecías de las destrezas necesarias y conocimiento de la ejecución del servicio, de parte de todos los miembros de la organización, recuerda que no solo las personas que se encuentran en el frente hacen el servicio si no todos.

Capacidad de respuesta, disposición de ayudar a los clientes y proveerlos de un servicio rápido y oportuno.

Fiabilidad, es la capacidad de nuestra organización de ejecutar el servicio de forma fiable, sin contraer problemas. Este componente está relacionado directamente a la seguridad y a la credibilidad.

Elementos tangibles, se trata de mantener en buenas condiciones las instalaciones físicas, los equipos, contar con el personal adecuada y los materiales de comunicación que permitan acercarnos al cliente (p.24).

Frente a esto en el año 2002, Beryl citado por Lecca (2014) dice que podemos visualizar una buena atención a través de cinco dimensiones, que se agrupan de la siguiente manera:

Elementos tangibles, apariencia de las instalaciones, equipo, personal y materiales de comunicación; confiabilidad: es la habilidad de realizar el servicio en el tiempo prometido, bien y a la primera; capacidad de respuesta: la disposición de ayudar a los cliente de una manera rápida; seguridad: los conocimientos técnicos necesarios

para asistir al cliente y ganar su confianza y credibilidad (incluye las transacciones financieras con el cliente); empatía: atención individualizada que vela por los intereses de los clientes (p.23).

Blanco, et al. (2013) menciona que la comunicación en la atención al cliente debe seguir ciertas pautas, es decir factores que deben considerarse al momento de llevar la acción a cabo, siendo estas:

Calidad, la comunicación en la atención al cliente debe ser de calidad y en ella no se debe producir ningún tipo de fallo, de forma que el cliente perciba un servicio fiable que le dé confianza en la empresa.

Accesibilidad, el sistema de comunicación debe ser accesible para el cliente, por lo que es preciso diferentes vías: telefónica, correo convencional y electrónico, de atención personal directa. No se trata de generar burocracia, sino de posibilitar la comunicación por todos los canales posibles.

Profesionalidad, las personas encargadas de la atención al cliente deben estar formadas para este propósito, y su actuación debe ser guiada.

Diligencia, el cliente debe percibir que la atención que se le presta es rápida, oportuna y eficiente.

Cortesía, se debe mantener un comportamiento amable que muestre respeto y consideración con el cliente.

Ambientación, los elementos físicos que soportan la atención al cliente deben estar en perfecto uso y ser agradables de forma que generen un ambiente de confianza. (p.196)

Tomando en cuenta lo expresado por los autores, las dimensiones que lo componen, están relacionadas a la comunicación tanto verbal como no verbal entre el empleado-cliente y el ambiente donde se lleva a cabo la acción. Así podemos rescatar los siguientes componentes: Tangibilidad: referido al ambiente donde se desarrolla la actividad, los materiales que se usan y la imagen que los empleados dan con su presencia; capacidad de respuesta: referido a la diligencia en la atención al cliente; seguridad: donde se demuestra mediante el comportamiento y los conocimientos del personal para poder atender a los clientes provocando confianza y credibilidad en las palabras y acciones; confiabilidad o fiabilidad: teniendo una atención de calidad, exento de errores que provoque confianza en la empresa, es decir que se desarrolle en el tiempo

prometido; empatía: referido a la atención personalizada, comprendiendo las necesidades que los clientes tienen.

#### **1.4 Formulación del problema**

¿Cuál es el efecto de la inteligencia emocional del personal en la atención al usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local N°03 Trujillo Nor Oeste, Trujillo 2017?

#### **1.5 Justificación del estudio**

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) este “indica el porqué de la investigación exponiendo sus razones. Por medio de la justificación debemos demostrar que el estudio es necesario e importante” (p.39) para ello la investigación posee cinco de criterios a tomar a en cuenta:

Conveniencia. Ayudará a explicar el comportamiento de los trabajadores frente a los docentes, directivos, personal de servicio y administrativo que laboran en las instituciones educativas que estén bajo la jurisdicción de la Unidad de Gestión Educativa Local N°03 Trujillo Nor Oeste.

Relevancia Social. La Unidad de Gestión Educativa Local N°03 Trujillo Nor Oeste, es un ente estatal perteneciente al Ministerio de Educación, el cual tiene bajo su jurisdicción a una lista de instituciones educativas. Por ende mediante la investigación se podrá conocer mejor a los trabajadores y que opinan sus administrados sobre la atención que reciben desde el punto de vista emocional que ayude a establecer una mejor relación entre estos dos grupos de personas.

Implicaciones prácticas. Con la investigación, se podrá llegar a saber el comportamiento emocional del personal de la institución descentralizada y en su posteridad realizar mejoras tomando en cuenta el aspecto emocional de los colaboradores para el buen desempeño de estos frentes a los clientes.

Valor teórico. La investigación mediante la aplicación de las teorías y los conceptos básicos de la inteligencia emocional y de la atención al usuario,

permitirá apoyar la teoría de la influencia que tiene la parte emocional de las personas en el trato a lo demás, en este caso a los usuarios.

Utilidad metodológica. Para el cumplimiento de los objetivos, se hará uso de la técnica de la encuesta, y después de su debido procesamiento se llegara a conocer el nivel de inteligencia emocional del personal y de la atención al usuario, que ayudará a conocer que tanta influencia tiene la inteligencia emocional en el proceso de atención a los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local N°03 Trujillo Nor Oeste.

## **1.6 Hipótesis**

La inteligencia emocional del personal tiene efecto negativo en la atención al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local N°03 Trujillo Nor Oeste.

## **1.7 Objetivos**

### **General.**

Determinar el efecto de la inteligencia emocional del personal en la atención al usuario en la UGEL N° 03 Trujillo Nor Oeste, 2017

### **Específicos.**

Identificar el nivel de inteligencia emocional del personal de la UGEL N°03 Trujillo Nor Oeste.

Identificar el nivel de la atención al usuario de la UGEL N°03 Trujillo Nor Oeste.

## **II. Método**

### **2.1 Diseño de investigación**

Es de diseño no experimental – transversal, debido a que se observó el fenómeno en cuestión tal y como ocurre naturalmente, sin intervenir en su desarrollo en ningún momento.

### **2.2 Tipo de investigación**

Es de tipo explicativa – causal, debido a que se explicaron las variables en cuestión y se estableció una relación de causa – efecto de éstas, para determinar el grado en que una afectó a la otra, es decir si en de forma negativa o positiva.

### **2.3 Variable y operacionalización de variables**

Variable independiente

Inteligencia emocional

Variable dependiente

Atención al usuario

Tabla 1

*Operacionalización de variables*

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Inteligencia emocional	Según Goleman (1999) es “la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los ajenos, y manejar emociones, nosotros y en nuestras relaciones” (p.385).	Esta variable se evaluó mediante un cuestionario, basado en el test de inteligencia emocional de León, el cual fue aplicado al personal de la Unidad de Gestión Educativa Local N°03 Trujillo Nor Oeste.	Autoconocimiento	Conciencia emocional Autoevaluación precisa Confianza en uno mismo	Ordinal
			Auto-regulación	Autocontrol Escrupulosidad Confiabilidad Adaptabilidad Innovación	
			Motivación	Optimismo Afán de triunfo Iniciativa Compromiso	
			Empatía	Comprender a los demás Orientación al servicio Ayuda a los demás a desarrollarse	
			Habilidades sociales	Comunicación Influencia Establecer vínculos Manejo de conflictos Colaboración y cooperación Catalizador del cambio	

*Nota:* Teoría basado en Goleman (1999)

Tabla 2

*Operacionalización de variables*

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Atención al usuario	“La acción que efectuamos en beneficio de nuestros clientes/público usuario, mostrando interés y brindando una atención especial” (Estrada, 2007, p.11)	Esta variable se evaluó mediante el instrumento del cuestionario, basado en el modelo SERVQUAL de Parasuman y Berry, que se aplicara a los usuarios de la UGEL N°03 TNO basado en los requerimientos que estos tengan	Confiabilidad	Exactitud y seriedad de la atención al cliente	Ordinal
			Capacidad de respuesta	Disposición y voluntad para brindar la atención al cliente	
			Empatía	Atención individualizada	
			Seguridad	Conocimientos del personal sobre los procesos para la atención al cliente Confianza y credibilidad del personal	
			Tangible	Condición de las instalaciones Condición del equipo y material de oficina Condición y apariencia del personal	

*Nota:* Teoría basada en Estrada (2007) y Beryl citado por Lecca (2014)

## 2.4 Población y muestra

### Población.

La población 1, está constituida por todos los colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local N°03 Trujillo Nor Oeste, los cuales son 45 personas.

La población 2 está constituido por todos los usuarios entre docentes y administrativos de las instituciones educativas que están bajo la jurisdicción de la Unidad de Gestión Educativa Local N°03 Trujillo Nor Oeste, el cual es de 2002 personas.

### Muestra.

Población 1, al ser finita se procedió a utilizar en su totalidad, es decir el instrumento fue aplicado a una muestra de 45 personas.

Población 2, al ser grande se aplicó una fórmula para obtener la muestra, la cual es de población conocida.

Dónde:

N = Total de la Población

n = Tamaño de la muestra

Z = Nivel de confianza (1.96)

p = Probabilidad de que ocurra (0.5)

q = Probabilidad que no ocurra (1 – p)

e = Margen de error (5%)

$$n = \frac{Z^2 \times N \times p \times q}{e^2(N - 1) + Z^2 \times p \times q}$$

$$n = \frac{1.96^2 \times 2002 \times 0.50 \times 0.50}{0.05^2(2002 - 1) + 1.96^2 \times 0.50 \times 0.50}$$

$$n = 322.44 \approx 323$$

Obteniendo una muestra de 323 personas a quienes se aplicó un cuestionario con escala de Likert.

### **Criterios de inclusión.**

Los empleados de la UGEL N°03 TNO que estén relacionados con la atención al usuario.

## **2.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

Tabla 3

*Técnicas e instrumentos*

<b>TÉCNICA</b>	<b>INSTRUMENTO</b>
Encuesta	Cuestionario

*Nota:* para la recolección de datos de ambas muestras se utilizara la técnica de la encuesta que posee como instrumento el cuestionario.

### **Variable independiente: inteligencia emocional**

#### **Validación del instrumento**

Basado en el test de inteligencia emocional elaborado por Nancy Paola de León Toledo.

El cual cuenta con cinco dimensiones con un total de 30 ítems, pero para la aplicación en la investigación se procedió a adaptar de acuerdo a la operacionalización de la variable, obteniendo un total de 34 ítems

Se llevó para que se realice una validación por juicio de expertos:

Mg. Vhanya Olenka Malpica Risco

Mg. Balarezo Alvarez Orlando

Lic. Gamarra Azabache Katheryn

Mg. Mejía Saldarriaga Ángel

Tabla 4

*Confiabilidad del instrumento*

<b>Estadísticos de Confiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N° de encuestados
0.98	10

**Nota:** El resultado indica confiabilidad en el instrumento que se utilizó para recolectar datos.

**Variable dependiente: atención al cliente/usuario**

**Validación del instrumento.**

Se basa en el instrumento del modelo SERVQUAL, es Cuestionario mide la calidad de un servicio. Este fue elaborado por Parasuraman y Berry.

El cuestionario cuenta con cinco dimensiones de los cuales se dieron 22 ítems en total, pero para la aplicación en la investigación se procedió a quitar un total de 5 ítems de acuerdo a lo expuesto en la operacionalización quedando finalmente un total de 17 ítems.

Se llevó para que se realice una validación por juicio de expertos:

Lic. Vhanya Olenka Malpica Risco

Mg. Omar Maguiña Rivero

Mg. Edwards Williams Vela Gonzáles

Tabla 5

*Confiabilidad del instrumento*

---

<b>Estadísticos de Confiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N° de encuestados
0.97	32

---

**Nota:** El resultado indica confiabilidad en el instrumento que se utilizó para recolectar datos.

## **2.6 Métodos de análisis de datos**

El procesamiento de la información se realizara a través del programa Microsoft Office Excel, destinado a analizar las variables a estudiar. Donde para el análisis de los resultados, se utilizarán tablas y gráficos estadísticos y de ese modo cumplir los objetivos de la investigación.

## **2.7 Aspectos éticos**

Esta investigación tuvo en cuenta los aspectos éticos del respeto a la propiedad intelectual, la protección de las identidades de los participantes del estudio, la honestidad en el desarrollo del tema y la obtención de información.

### III. Resultados

#### 3.1 Niveles de la inteligencia emocional del personal de la UGEL N°03 TNO

Tabla 6

*Nivel de autoconocimiento*

Autoconocimiento	Media aritmética	Nivel
Conciencia emocional	4.3	Bueno
Autoevaluación precisa	4.1	Bueno
Confianza en uno mismo	4.1	Bueno
Total	4.2	Bueno

Nota. Se aplicó un cuestionario a 45 personas que corresponden al personal de la UGEL N°03 TNO, siendo que el nivel de autoconocimiento obtuvo una ponderación de 4.2, la cual corresponde a un nivel bueno. Esto debido a que los indicadores de conciencia emocional, autoevaluación precisa y confianza en uno mismo del personal obtuvieron niveles buenos.

Tabla 7

*Nivel de auto-regulación*

Auto-regulación	Media aritmética	Nivel
Autocontrol	3.9	Bueno
Escrupulosidad	4.5	Bueno
Confiabilidad	4.2	Bueno
Adaptabilidad	4.1	Bueno
Innovación	4.2	Bueno
Total	4.2	Bueno

Nota. Se aplicó un cuestionario a 45 personas que corresponden al personal de la UGEL N°03 TNO, siendo que el nivel de auto-regulación obtuvo una ponderación de 4.2, la cual corresponde a un nivel bueno. Esto debido a que los indicadores en esta dimensión que son autocontrol, escrupulosidad, confiabilidad, adaptabilidad e innovación del personal se ubicaron en los niveles de bueno, siendo el de menor ponderación el de autocontrol con 3.9

Tabla 8  
*Nivel de motivación*

Motivación	Media aritmética	Nivel
Optimismo	4.3	Bueno
Afán de triunfo	4.8	Bueno
Iniciativa	4.3	Bueno
Compromiso	4.4	Bueno
Total	4.5	Bueno

Nota. Se aplicó un cuestionario a 45 personas que corresponden al personal de la UGEL N°03 TNO, siendo que el nivel de motivación obtuvo una ponderación de 4.5, la cual corresponde a un nivel bueno. Esto debido a que los niveles de los indicadores de optimismo, afán de triunfo, iniciativa y compromiso son buenos, donde el indicador de afán de triunfo fue el de mayor ponderación con un 4.8.

Tabla 9  
*Nivel de empatía*

Empatía	Media aritmética	Nivel
Comprender a los demás	4.1	Bueno
Orientación al servicio	4.4	Bueno
Ayuda a los demás a desarrollarse	4.1	Bueno
Total	4.2	Bueno

Nota. Se aplicó un cuestionario a 45 personas que corresponden al personal de la UGEL N°03 TNO, siendo que el nivel de empatía obtuvo una ponderación de 4.2, la cual corresponde a un nivel bueno. Esto debido, a que en los indicadores de comprensión a los demás, orientación al servicio y ayuda a los demás a desarrollarse se obtuvieron niveles buenos.

Tabla 10  
*Nivel de habilidades sociales*

Habilidades Sociales	Media aritmética	Nivel
Comunicación	4.2	Bueno
Influencia	3.8	Bueno
Establecer vínculos	4.2	Bueno
Manejo de conflictos	4.1	Bueno
Colaboración y cooperación	4.4	Bueno
Catalizador del cambio	4.0	Bueno
Total	4.1	Bueno

Nota. Se aplicó un cuestionario a 45 personas que corresponden al personal de la UGEL N°03 TNO, siendo que el nivel de habilidades sociales obtuvo una ponderación de 4.1, la cual corresponde a un nivel bueno. Donde los indicadores de esta obtuvieron niveles buenos, pero influencia tienen ponderación 3.8, provocando un peso bajo en la dimensión.

### 3.2 Nivel de la inteligencia emocional del personal de la UGEL N°03 TNO

Tabla 11

*Nivel de inteligencia emocional*

Inteligencia emocional	Media aritmética	Nivel
<b>Autoconocimiento</b>	<b>4.2</b>	<b>Bueno</b>
Conciencia emocional	4.3	Bueno
Autoevaluación precisa	4.1	Bueno
Confianza en uno mismo	4.1	Bueno
<b>Auto-regulación</b>	<b>4.2</b>	<b>Bueno</b>
Autocontrol	3.9	Bueno
Escrupulosidad	4.5	Bueno
Confiabilidad	4.2	Bueno
Adaptabilidad	4.1	Bueno
Innovación	4.2	Bueno
<b>Motivación</b>	<b>4.5</b>	<b>Bueno</b>
Optimismo	4.3	Bueno
Afán de triunfo	4.8	Bueno
Iniciativa	4.3	Bueno
Compromiso	4.4	Bueno
<b>Empatía</b>	<b>4.2</b>	<b>Bueno</b>
Comprender a los demás	4.1	Bueno
Orientación al servicio	4.4	Bueno
Ayuda a los demás a desarrollarse	4.2	Bueno
<b>Habilidades Sociales</b>	<b>4.1</b>	<b>Bueno</b>
Comunicación	4.2	Bueno
Influencia	3.8	Bueno
Establecer vínculos	4.2	Bueno
Manejo de conflictos	4.1	Bueno
Colaboración y cooperación	4.4	Bueno
Catalizador del cambio	4.0	Bueno
<b>Total</b>	<b>4.2</b>	<b>Bueno</b>

Nota. Se aplicó un cuestionario a 45 personas que corresponden al personal de la UGEL N°03 TNO, siendo que el nivel de nivel de inteligencia emocional obtuvo una ponderación de 4.2, la cual corresponde a un nivel bueno. Siendo que los indicadores obtuvieron niveles buenos, pero con ponderación por debajo de 4.5, menos la motivación que tiene una ponderación mayor al resto.

### 3.3 Niveles de la atención al usuario en la UGEL N°03 TNO

Tabla 12

#### *Nivel de confiabilidad*

Confiabilidad	Media Aritmética	Nivel
Exactitud y seriedad en el servicio	3.1	Regular
Total	3.1	Regular

Nota. Se aplicó un cuestionario a 323 personas que corresponden a los usuarios que son atendidos en la UGEL N°03 TNO, siendo que el nivel de confiabilidad obtuvo una ponderación de 3.1, la cual corresponde a un nivel regular. Siendo que la exactitud y seriedad del personal al momento de llevar el servicio a los usuarios es regular con algo de deficiencias.

Tabla 13

#### *Nivel de capacidad de respuesta*

Capacidad de respuesta	Media Aritmética	Nivel
Disposición y voluntad para atender	3.3	Regular
Total	3.3	Regular

Nota. Se aplicó un cuestionario a 323 personas que corresponden a los usuarios que son atendidos en la UGEL N°03 TNO, siendo que el nivel de capacidad de respuesta obtuvo una ponderación de 3.3, la cual corresponde a un nivel regular. Esto referido a que la disposición y voluntad que tiene el personal para atender a los usuarios es calificado como regular.

Tabla 14

#### *Nivel de empatía*

Empatía	Media Aritmética	Nivel
Atención individualizada	3.3	Regular
Total	3.3	Regular

Nota. Se aplicó un cuestionario a 323 personas que corresponden a los usuarios que son atendidos en la UGEL N°03 TNO, siendo que el nivel de empatía obtuvo una ponderación de 3.3, la cual corresponde a un nivel regular. Debido a que, el personal lleva con algo de regularidad una atención individualizada, comprendiendo las necesidades de los usuarios.

Tabla 15

*Nivel de seguridad*

Seguridad	Media Aritmética	Nivel
Conocimientos del personal	3.4	Regular
Confianza y credibilidad del personal	3.4	Regular
Total	3.4	Regular

Nota. Se aplicó un cuestionario a 323 personas que corresponden a los usuarios que son atendidos en la UGEL N°03 TNO, siendo que el nivel de seguridad obtuvo una ponderación de 3.5, la cual corresponde a un nivel bueno. Debido a que el personal cuenta con los conocimientos para llevar a cabo la atención a los usuarios y transmite confianza y credibilidad a estos.

Tabla 16

*Nivel de tangibilidad*

Tangibilidad	Media Aritmética	Nivel
Equipo y material	3.3	Regular
Instalaciones	3.3	Regular
Personal	3.6	Bueno
Total	3.4	Regular

Nota. Se aplicó un cuestionario a 323 personas que corresponden a los usuarios que son atendidos en la UGEL N°03 TNO, siendo que el nivel de tangibilidad obtuvo una ponderación de 3.4, la cual corresponde a un nivel regular. Esto es debido a que, el personal presenta buenas condiciones, pero los equipos, materiales e instalaciones necesitan una mejora por ende estos tienen un nivel regular.

### 3.4 Nivel de atención al usuario en la UGEL N°03 TNO

Tabla 17

*Nivel de atención al usuario*

Atención al usuario	Media Aritmética	Nivel
<b>Tangibilidad</b>	<b>3.4</b>	<b>Regular</b>
Equipo y material	3.3	Regular
Instalaciones	3.3	Regular
Personal	3.6	Bueno
<b>Confiabilidad</b>	<b>3.1</b>	<b>Regular</b>
Exactitud y seriedad en el servicio	3.1	Regular
<b>Capacidad de respuesta</b>	<b>3.3</b>	<b>Regular</b>
Disposición y voluntad para atender	3.3	Regular
<b>Seguridad</b>	<b>3.4</b>	<b>Regular</b>
Conocimientos del personal	3.4	Regular
Confianza y credibilidad del personal	3.4	Regular
<b>Empatía</b>	<b>3.3</b>	<b>Regular</b>
Atención individualizada	3.3	Regular
<b>Total</b>	<b>3.3</b>	<b>Regular</b>

Nota. Se aplicó un cuestionario a 323 personas que corresponden a los usuarios que son atendidos en la UGEL N°03 TNO, donde al obtener la ponderación de cada indicador y sus dimensiones, el nivel de atención al usuario obtuvo una ponderación de 3.3, la cual corresponde a un nivel regular.

### 3.5 Efecto de la inteligencia emocional en la atención al usuario de la UGEL N°03 TNO

		Atención al usuario				
		Confiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía	Tangibilidad
Inteligencia emocional del personal	Autoconocimiento			El autoconocimiento en la inteligencia emocional del personal es de nivel bueno, siendo que ellos poseen confianza en sí mismos al momento de expresarse, tomando en cuenta sus fortalezas y debilidades, esto trae como efecto que se realice con seguridad la atención, siendo que el personal gana la confianza y credibilidad en su accionar según lo afirmado por los usuarios.		La tangibilidad en la atención al usuario obtuvo un nivel regular, pero en el indicador de condición física del personal se ubicó en un nivel bueno, además esta dimensión está relacionada con el autoconocimiento, la auto-regulación y la motivación en la inteligencia emocional del personal, siendo éstas, parte de las actitudes personales, las cuales obtuvieron un nivel bueno.
	Auto-regulación	La auto-regulación en la inteligencia emocional del personal obtuvo un nivel bueno, donde estos, demuestran tener un buen control de sus emociones e impulsos en las diferentes situaciones, adaptándose y aprendiendo de sus errores cumpliendo con los plazos establecidos obteniendo un nivel bueno, esto provoca que en la confiabilidad durante la atención a los usuarios su nivel sea regular, debido a que el personal en la mayoría de casos es exacto y serio al momento de cumplir con las fechas y evitar errores en los trámites.	La auto-regulación en la inteligencia emocional del personal se ubica en un nivel bueno, debido a que en ellos, se muestra una gran adaptabilidad a las situaciones e innovación para la solución de problemas, provocando una reacción positiva en la atención al usuario en la capacidad de respuesta puesto que en la mayoría de ocasiones la atención es inmediata.	La auto-regulación en la inteligencia emocional del personal es de nivel bueno, debido al reconocimiento y aprendizaje de sus errores, es decir son cuidadosos y organizados en su trabajo, provocando un efecto positivo en los usuarios, donde ellos afirmaron que la información que los colaboradores poseen, ayuda a que se contesten sus inquietudes, es decir hay un profesionalismo en los empleados.		
	Motivación	La motivación en la inteligencia emocional del personal es de nivel bueno, porque reconocen que realizan sus trabajos de calidad y con puntualidad, demostrando un gran compromiso hacia su trabajo, trayendo como efecto que de acuerdo a los usuarios, el personal pone énfasis en la documentación exenta de errores con un nivel regular.	La motivación en la inteligencia emocional del personal es de nivel bueno, porque estos reconocen que frente a la adversidad son optimistas, esto debido a que tienen un gran compromiso con su trabajo, provocando un efecto positivo en los usuarios, quienes afirmaron que el personal está dispuesto a responder sus dudas e inquietudes de manera rápida en la mayoría de casos.			

		Atención al usuario				
		Confiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía	Tangibilidad
Inteligencia emocional del personal	Motivación	La motivación en la inteligencia emocional del personal es de nivel bueno, porque reconocen que realizan sus trabajos de calidad y con puntualidad, demostrando un gran compromiso hacia su trabajo, trayendo como efecto que de acuerdo a los usuarios, el personal pone énfasis en la documentación exenta de errores con un nivel regular.	La motivación en la inteligencia emocional del personal es de nivel bueno, porque estos reconocen que frente a la adversidad son optimistas, esto debido a que tienen un gran compromiso con su trabajo, provocando un efecto positivo en los usuarios, quienes afirmaron que el personal está dispuesto a responder sus dudas e inquietudes de manera rápida en la mayoría de casos.			La tangibilidad en la atención al usuario obtuvo un nivel regular, pero en el indicador de condición física del personal se ubicó en un nivel bueno, además esta dimensión está relacionada con el autoconocimiento, la autorregulación y la motivación en la inteligencia emocional del personal, siendo éstas, parte de las actitudes personales, las cuales obtuvieron un nivel bueno.
	Empatía		La empatía en la inteligencia emocional del personal es de nivel bueno; debido a la buena comprensión de las necesidades de los demás y que se orientan a dar una buena atención a los usuarios, generando un efecto positivo en los usuarios, quienes afirmaron, que el personal está dispuesto a escucharlos y resolver sus problemas o inquietudes.		La empatía en la inteligencia emocional del personal es de nivel bueno, ya que comprenden las necesidades de los usuarios, los orientan y ayudan cuando tienen problemas, y estos a su vez, están de acuerdo que los trabajadores les dan una atención personalizada tomando en cuenta sus necesidades.	
	Habilidades sociales				Las habilidades sociales en la inteligencia emocional del personal es de nivel bueno, porque poseen las habilidades para establecer vínculos amistosos y se comunican con claridad y respeto, provocando un efecto positivo en los usuarios, los cuales afirmaron que en la información que se les brinda, los empleados demuestran certeza y veracidad, así como dan un trato amable y cortés al llevar a cabo la atención.	

### **3.6 Contrastación de hipótesis**

La hipótesis: la inteligencia emocional del personal tiene efecto negativo en la atención al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local N°03 Trujillo Nor Oeste, se rechaza.

Siendo que en los niveles de inteligencia emocional, se obtuvo ponderación de más de 4, obteniendo un nivel de inteligencia emocional de 4.2 de ponderación ubicándolo en un nivel bueno y en el caso de los niveles de atención al usuario con ponderación entre 3.5 y 2.9, obteniendo una ponderación de 3.3 ubicándolo en un nivel regular.

También al hacer una contrastación de la teoría con los resultados obtenidos de las dimensiones de cada variable, se encuentra un efecto de la inteligencia emocional en la atención.

Por consiguiente, tomando en cuenta las consideraciones anteriores, se rechaza la hipótesis, por lo tanto la inteligencia emocional tiene efecto positivo en la atención al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local N°03 Trujillo Nor Oeste.

#### **IV. Discusión de resultados**

Con respecto a los niveles de inteligencia emocional siendo que en la dimensión de autoconocimiento se llegó a un nivel bueno que corresponde a una ponderación de 4.2, esto debido a que el personal reconocen con facilidad sus propias emociones, identifican con rapidez el factor/evento que desencadena su emoción y el efecto que tienen estos en los demás, conocen sus limitaciones, reflexionan sobre lo que los demás piensan de ellos y poseen seguridad al hablar de ellos mismo. Goleman (1999) refiere que el autoconocimiento es el “reconocer los propios estados internos, preferencias, recursos e intuiciones” (p.46). También menciona que está compuesta por tres aptitudes que son la conciencia emocional referido al reconocimiento de nuestras emociones y el porqué de estos, tomamos en cuenta nuestras metas y valores par que nos guíen y como estas afectan en nuestro desempeño; la autoevaluación precisa quien reconoce sus partes buenas y malas, reflexionan sobre estás y aprenden para mejorar y finalmente la confianza en uno mismo al momento de expresar las opiniones pese a un posible rechazo.

En la dimensión de auto regulación se obtuvo una ponderación de 4.2 siendo que los empleados presenta un nivel bueno, debido a que manejan sus impulsos, nervios frente a tantas personas y mantienen la calma en situaciones estresantes, también expresan inconformidad si no están de acuerdo con algo, aprender de sus errores y faltas y reaccionan positivamente antes situaciones de incertidumbre desarrollando ideas nuevas y originales que sean productivas para mejorar sus conductas. Goleman (1999) define a este como el “manejar los propios estados internos, impulsos y recursos” (p.46), para agregar Blanco cita a Salovey y Mayer, quienes refieren que el manejo y control de nuestras emociones, nos ayudará a adaptarnos de acuerdo a lo que la situación amerite (2007, p.113).

En motivación se obtuvo una ponderación de 4.5 lo cual ubica al personal en un nivel bueno, siendo que ellos están orgullosos de sus logros y aportes, realizan sus trabajos bien con puntualidad y sin esperar ser recompensados, también son positivos frente a la adversidad y en actividades que le brindan satisfacción, son dinámicos. Goleman (1999) refiere que la motivación es una

tendencia emocional que nos guía o facilitan el logro de las metas (p.46), también expresa que en el la motivación correcta trae de buen ánimo, interés y alegría, dirigiéndonos al logro de las metas y objetivos propios o de la organización. López y González (2006) en la definición de inteligencia emocional, que aprender a auto motivarnos nos ayuda a definir y conseguir las metas, afrontar la vida con confianza y optimismo (p.12).

En el nivel de empatía se obtuvo una ponderación de 4.2 ubicando al personal es un nivel bueno, siendo que identifican los sentimientos y necesidades de los demás, se ponen en el lugar del otro escuchando con interés para luego ofrecer su ayuda para solucionar el problema. Goleman (1999) a esta aptitud lo define como “captación de sentimientos, necesidades e intereses ajenos” (p.47), donde se comprende a los demás, siendo sensible al punto de vista de la otra persona y se ayuda tomando en cuenta sus sentimientos y/o necesidades, también se toma en cuenta sus fortaleza y debilidades, se les aconseja asertivamente fomentando las habilidades del otro. El autor refiere también que esta aptitud está ligada con la orientación hacia el servicio, siendo que se reconocen las necesidades del cliente y/o usuario para luego dirigirlos a los servicios o bienes más adecuados a ellos logrando su fidelidad y satisfacción, lo cual podrá convertirse en una fortaleza o arruina la relación cliente-empresa.

En la dimensión de habilidades sociales se obtuvo una ponderación de 4.1 lo cual indica un nivel bueno en el personal, siendo que ellos cuando algo no es de su agrado se expresan con respeto, llegan a acuerdo razonables pese a las distintas posturas y si hay problemas se anticipan, también tienen la habilidad para establecer y mantener relaciones amistosas y se adaptan con facilidad a un equipo y asisten a quien lo necesite. Goleman (1999) menciona que es una destreza “para inducir en los otros las respuestas deseables” (p.47), en otras palabras se influyen en la gente para poder cautivarlos mediante el uso de estrategias y puestas en escena para dar a conocer nuestro punto de vista con claridad, el cual se realiza mediante una comunicación efectiva, escuchando, entendiendo y compartiendo información para enfrentar las situaciones difíciles; donde la habilidad de manejar los conflictos les ayuda a detectar posibles conflictos y llegar a acuerdos beneficiosos para todos. Para

poder llegar a esto, el autor menciona que reconocer las necesidades de cambiar y retirar los obstáculos, ayudándose de la creación de conexiones informales en el trabajo, explorando aquellas que sean beneficiosas para las partes involucradas y “colaborando, compartiendo planes, información y recursos” (Goleman, 1999, p.262) que ayuden a promover un clima favorable logrando descubrir y alimentar las oportunidades.

De ese modo, se identificó que el nivel de inteligencia emocional es bueno, siendo que la ponderación obtenida es de 4.2. Goleman (1999) expresó que la inteligencia emocional es “la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los ajenos, de motivarnos y de manejar bien las emociones, en nosotros mismos y en nuestras relaciones” (p.385); Güel (2013) lo llama un proceso racional de las emociones para “crear un diálogo entre la inteligencia emocional y la emoción” (p.18), donde la emoción es definida como un mecanismo de alarma que nos alerta que estamos en un peligro o situación crítica (Pérsico, 2010, p.25).

Con respecto a los niveles de atención al usuario, la dimensión de confiabilidad obtuvo una ponderación de 3.1 ubicándolo en un nivel regular, siendo que hay algo de falta al cumplir con los plazos establecidos para los proyectos, poner énfasis en documentación exenta de errores llevando a cabo un servicio rápido, así como comunicar las fechas en las que se atenderá sus requerimientos, que de acuerdo a la definición dada por Beryl citado por Lecca (2014) “es la habilidad de realizar el servicio en el tiempo prometido, bien y a la primera” (p.23). En otras palabras Zapatero (2012) menciona que es “ejecutar el servicio de forma fiable, sin contraer problemas (p.24).

Respecto a la capacidad de respuesta de los empleados en la atención al usuario, se obtuvo una ponderación de 3.3 colocándolo en un nivel regular, esto debido a que los empleados muestran en la mayoría de los casos interés en solucionar sus problemas, llevando una atención inmediata, demostrando disposición para ayudarlos. En relación con la definición de Zapatero (2012) menciona que es la “disposición de ayudar a los clientes y proveerlos de un servicio rápido y oportuno (p.24). Frente a esto Tarodo (2014) menciona en la fase de seguimiento en la atención al cliente, que se debe tener en cuenta

cuánto el cliente espera e informarles cuando deberá esperar y el porqué de la espera (p.170).

De acuerdo a los resultados obtenidos, se obtuvo una ponderación de 3.3 en la dimensión de empatía del personal en la atención al usuario ubicándolo en un nivel regular, ya que proporcionan una atención personalizada y comprenden las necesidades de cada usuario. Siendo que Beryl citado por Lecca (2014) lo define como “atención individualizada que vela por los intereses de los clientes” (p.23). Zapatero (2012) lo toma como la comprensión del cliente, donde “no se trata de sonreírles en todo momento a los clientes sino de mantener una buena comunicación que permita saber que desea, cuando lo desea y como lo desea en un caso sería por orientarnos en su lugar” (p.24).

En la dimensión de seguridad en la atención al usuario se obtuvo se obtuvo una ponderación de 3.4 ubicándolo en un nivel regular, debido a que los empleados son corteses y amables, y regularmente presentan certeza y veracidad al brindar la información solicitada, así como disponen de la mayoría de los empleados la información suficiente para poder responder a sus inquietudes. Siendo que está considera según Beryl citado por Lecca (2014) “los conocimientos técnicos necesarios para asistir al cliente y ganar su confianza y credibilidad” (p.23). Frente a esto Zapatero (2012) menciona que debemos ser veraces y modestos para crear un ambiente de confianza, manteniendo bien informado al cliente usando un lenguaje sencillo demostrando profesionalismo, es decir las destrezas y conocimiento que ayudarán a ejecutar el servicio (p.24).

En la dimensión de tangibilidad es regular debido a que se obtuvo una ponderación de 3.4, esto referido a que las instalaciones y los equipos están en condiciones regulares, aunque la condición del personal obtuvo una ponderación de 3.6 siendo un nivel bueno debido a que presentan pulcritud y uniformidad. Frente a esto, tenemos que Tarodo (2014) menciona tres elementos claves en la atención al cliente, de los cuales dos de ellos son el entorno, que si es aceptable trasmite una buena sensación de la empresa y los

empleados, de quienes depende la imagen que los clientes se formen de la empresa (p.168).

De acuerdo a los resultados obtenidos de las 323 personas encuestadas se identificó el nivel que posee la atención al usuario, donde se obtuvo un nivel regular con una ponderación de 3.3. Siendo que de acuerdo a Estrada (2007) es “la acción que efectuamos en beneficio de nuestros clientes y /o público usuario, mostrando interés y brindando un atención especial” (p.11). Sumado a eso, Morales (2012) expone que los elementos que los clientes valoran son “el establecimiento en su totalidad, es decir, las instalaciones, decoración, innovación, comodidad, etc. y el trato del personal del establecimiento” (p.12).

Para determinar el efecto de la inteligencia emocional en la atención al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local N°03 Trujillo Nor Oeste, se realizó una comparación entre los resultados obtenidos al aplicar los cuestionarios a las respectivas muestras, siendo la inteligencia emocional del personal tiene una ponderación de 4.2 con un nivel bueno mientras que la atención al usuario obtuvo un nivel regular con una ponderación de 3.3; y al hacer un contraste con la teoría recolectada, se obtuvo de forma más detallada el efecto que la inteligencia emocional en cada una de sus dimensiones tiene un efecto positivo en las dimensiones de la atención al usuario. Dando de este modo que se rechaza la hipótesis que, la inteligencia emocional del personal tiene un efecto negativo en la atención al usuario en la UGEL N°03 TNO. Esto se puede comparar con los resultado que Hernández (2014) obtuvo en su tesis aplicado en la Cooperativa Salcajá r.l, donde el personal obtuvo un nivel de inteligencia emocional alto debido al buen manejo de emociones, buen clima laboral y relaciones entre compañeros y superiores, donde se utilizan los medios necesarios para motivarlos, de ese modo, brindan un servicio confiable y satisfacen a los clientes.

También en la tesis de Bino (2016) titulada “Inteligencia emocional y atención al cliente (estudio realizado en colaboradores del restaurante Albamar Tobogán de la zona 3 de Quetzaltenango), donde el nivel de inteligencia emocional fue alta provocando una buena atención a los clientes, debido al reconocimiento y control de las emociones y el resolver los problemas para

lograr una buena relación con sus clientes y de ese modo logran un nivel alto de satisfacción porque suplen sus necesidades y el personal da confianza para poder expresar comentarios, inquietudes y sugerencias.

## V. Conclusiones

1. En los niveles de inteligencia emocional del personal de la Unidad de Gestión Educativa Local N°03 Trujillo Nor Oeste, 2017; se obtuvo que la dimensión de motivación obtuvo una mayor ponderación comparada con los demás, siendo de 4.5 ubicándolo en un nivel bueno, debido a que están comprometidos con su trabajo llevándolo a cabo sin esperar ser recompensados, ya que se sienten orgullosos de sus logros y aportes. Mientras que la dimensión con menor ponderación lo obtuvo las habilidades sociales con un 4.1, aunque sigue ubicándose en un nivel bueno; demuestra que el personal tiene un poco de dificultades para expresar desacuerdo cuando algo no es de su agrado o el llegar a acuerdos razonables cuando hay posturas diferentes.
2. Al identificar el nivel de inteligencia emocional en el personal, se obtuvo una ponderación de 4.2 ubicándolo en un nivel bueno, esto es debido a que reconocen y regulan sus emociones y sentimientos, se motivan para lograr sus metas y objetivos. También son empáticos y presentan buenas habilidades sociales con sus compañeros de trabajos y usuarios.
3. Al analizar los niveles de atención al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local N°03 Trujillo Nor Oeste, 2017; en la dimensión de seguridad y tangibilidad se obtuvo en cada una, la ponderación de 3.4 ubicándolos en un nivel regular, siendo que el personal al momento de llevar a cabo la atención son corteses y amables creando un ambiente de confianza y las condiciones en las que los equipos, documentación e instalaciones están en un nivel regular, casi llegando a bueno. Mientras que en las dimensiones de empatía con una ponderación de 3.3, capacidad de respuesta con 3.3 y confiabilidad con 3.1, siendo que el personal proporciona una atención personalizada comprendiendo las

necesidades de los usuario, así como llevan a cabo un servicio rápido demostrando disposición y voluntad para ayudar. Aunque se debe mejorar en el cumplimiento de los plazos con respecto a los proyectos y poner mayor énfasis en documentación libre de errores.

4. Al identificar el nivel de atención al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local N°03 Trujillo Nor Oeste, se obtuvo una ponderación de 3.3 siendo regular, lo cual indica las acciones y procesos que se llevan a cabo no son ni buenas ni malas esto debido a que se intenta resolver las dudas, quejas y reclamos sobre el servicio que se le brinda.
  
5. La inteligencia emocional tiene un efecto positivo en la atención al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local N°03 Trujillo Nor Oeste, 2017. En donde se obtuvo que el nivel de inteligencia emocional es bueno teniendo una ponderación de 4.2 y el nivel de atención al usuario fue calificado como regular con un ponderación de 3.3, siendo que este le falta 0.2 puntos para ser bueno, es decir es más bueno que malo. Donde se puede concluir que al obtener un buen nivel en inteligencia emocional puede afectar positivamente en la atención al usuario.

## **VI. Recomendaciones**

1. Realizar capacitaciones anuales para fortalecer la inteligencia emocional en el trabajo en los colaboradores, esto debido a que todos los años siempre se dan cambios de personal, estas capacitaciones ayudarán a fortalecer el manejo de las emociones y sentimientos de estos y la relación con sus compañeros y usuarios.
2. Realizar talleres dinámicos sobre estrategias en la atención a los usuarios para todo el personal con el fin de mejorar el nivel de atención en estos y evaluaciones trimestralmente para verificar que los talleres ha sido efectivos en el comportamiento de los trabajadores.
3. Programar actividades de relajación y meditación para ayudar en el estado psicológico y anímico del personal, logrando una atención de calidad a los usuarios.
4. Realizar cuestionarios a los usuarios para conocer los puntos débiles de la organización desde el punto de vista de ellos. De ese modo, mejorar los procesos para llevar una atención segura, de confianza y rápida.