



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Inteligencia emocional y calidad del servicio en la seguridad de un hospital nacional,  
Lima, 2019**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR:**

**Nilo Jesus Tarazona Montesinos (ORCID:0000-0002-6156-6610)**

**ASESOR:**

**Mg. Víctor Fabián Romero Escalante (ORCID: 0000-0002-7186-9411)**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**Marketing**

**Lima – Perú**

**2019**

## **Dedicatoria**

A Dios todopoderoso por guiarme en el buen camino, además por iluminarme en esta tesis.

También a mis padres Walter, Anita y mi hermano Howard un gran estudiante que supo apoyarme en este largo caminar.

## **Agradecimientos**

A Dios, por su apoyo y por iluminarme en este camino de la tesis.

A mi madre Ana Montesinos y mi padre Walter Tarazona porque gracias a sus enseñanzas y ejemplo me permiten alcanzar mis objetivos. En general para toda mi familia por su apoyo en todas instancias de esta etapa del desarrollo de la tesis.

## Página del Jurado

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS</b>	Código : P07-PP-PR-02.02
		Versión : 10
		Fecha : 10-06-2019
		Página : 1 de 1

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don  
(a) NILO JESUS TAZAZONA MONTESIMDS  
cuyo título es: INTELIGENCIA EMOCIONAL Y CALIDAD DE  
SERVICIO EN LA SEGURIDAD DE UN HOSPITAL NACIONAL,  
LIMA, 2019

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por  
el estudiante, otorgándole el calificativo de: 17 (número)  
DIECISIETE (letras).

Trujillo (o Filial) 04 de 07 del 2019

  
.....  
PRESIDENTE  
Dr. ROBERTO JISTO TEJADA ESTRADA

  
.....  
SECRETARIO  
Mg. VICTOR FABIAN ROMERO ESCALANTE

  
.....  
VOCAL  
Mg. JULIANA CRISTINA ALVAREZ RODRIGUEZ

			
Revisó	Vicerrectorado de Investigación y Desarrollo / Responsable del Proyecto	RECTORADO	RECTORADO

NOTA: Cualquier documento impreso diferente del original, y cualquier archivo electrónico que se encuentren fuera del Campus Virtual Trilce serán consideradas como COPIA NO CONTROLADA.

### **Declaratoria de autenticidad**

Yo, Nilo Jesus Tarazona Montesinos, con DNI N° 46393208, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Declaro bajo juramento que todos los datos e información que se presentan en la 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 la cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 4 de Julio del 2019



---

**Nilo Jesus Tarazona Montesinos**

**DNI: 46393208**

# Índice

Carátula .....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimientos .....	iii
Página del Jurado.....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Índice.....	vi
RESUMEN .....	viii
ABSTRACT .....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1 Realidad Problemática.....	2
1.2 Trabajos previos .....	4
1.2.1 Antecedentes internacionales .....	4
1.2.2 Antecedentes nacionales .....	5
1.3 Teorías relacionadas al tema .....	8
1.3.1 Inteligencia emocional .....	8
1.3.2 Calidad de servicio.....	12
1.4 Formulación del problema .....	16
1.5 Justificación del estudio. ....	17
1.6 Hipótesis.....	18
1.7 Objetivos .....	18
II. MÉTODO.....	20
2.1 Tipo y diseño de investigación.....	21
2.2 Operacionalización de variables.....	22
2.3 Población, muestra y muestreo.....	23
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad. ....	24
2.4.1 Técnica de recolección de datos .....	24
2.4.2 Instrumento de recolección de datos .....	24
2.4.3 Validez y confiabilidad del instrumento .....	27
2.5 Procedimiento .....	29
2.6 Método de análisis de datos .....	30
2.7 Aspectos éticos.....	31

III.	RESULTADOS .....	32
3.1	Estadística Descriptiva .....	33
3.1.1	Variable Inteligencia Emocional .....	33
3.1.2	Variable Calidad de Servicio.....	37
3.2	Prueba de Hipótesis.....	43
3.2.1	Prueba de Hipótesis General .....	44
3.2.2	Prueba de Hipótesis Específicas.....	45
IV.	DISCUSIÓN.....	50
V.	CONCLUSIONES .....	53
VI.	RECOMENDACIONES.....	55
	REFERENCIAS.....	58
	ANEXOS .....	66

## RESUMEN

El presente estudio titulado como “Inteligencia Emocional y Calidad del servicio en la seguridad de un hospital nacional, Lima, 2019”. La población estuvo conformada por 70 agentes de seguridad, distribuidos en el hospital, y la muestra nos dio 59 trabajadores, los datos fueron recogidos mediante la técnica de la encuesta se utilizó como instrumento el cuestionario que contenía 28 preguntas, los datos fueron procesados mediante el programa del SPSS versión 25, usando métodos estadísticos. La investigación llegó a la conclusión que se alcanzó el cumplimiento del objetivo general, el cual fue la relación que existe entre la inteligencia emocional y la Calidad del servicio en el servicio de seguridad del Hospital. El alfa de Cronbach, de la variable 1 es 0.819 y de la variable 2 es 0.768. Así mismo, se logró concluir que, los agentes de seguridad son propensos o recaer en deficiencias que conciernen a la inteligencia emocional, la motivación y la autorregulación.

Se puede tomar en cuenta que la ubicación del hospital propicia a que la gente que viene a atenderse tiene conductas agresivas a diferencia de otros hospitales que están en otros distritos, este conduce a que los agentes tomen otro tipo de comportamientos, en realidad el hecho de que el servicio de vigilancia no sea el óptimo, esto es conducido por el contexto.

Otro punto es que deberían contar con cierto número de radios, con el carnet de SUCAMEC, pero no lo traen por descuido o quizás la empresa de terceros no les proporcionó, por último, los ausentismos que se dan producto de la desmotivación al trabajo. Esto, por ende, afecta a la Calidad del servicio, el mayor perjudicado sería el hospital, porque se lleva mala imagen y al igual que los pacientes.

**Palabras Claves:** Autorregulación, capacidad de respuesta y empatía.

## **ABSTRACT**

The present study entitled "Emotional Intelligence and Service Quality in the Safety of a National Hospital, Lima, 2019." The population consisted of 70 security agents, distributed in the hospital, and the sample gave us 59 workers, the data were collected using the technique of the survey was used as a questionnaire instrument that contained 28 questions, the data were processed through the SPSS version 25 program, using statistical methods. The investigation reached the conclusion that the general objective was reached, which was the relationship between emotional intelligence and the quality of service in the hospital's security service. Cronbach's alpha, variable 1 is 0.819 and variable 2 is 0.768. Likewise, it was possible to conclude that security agents are prone or relapse into deficiencies that concern emotional intelligence, motivation and self-regulation.

It can be taken into account that the location of the hospital makes it easier for the people who come to attend to behave aggressively, unlike other hospitals that are in other districts, this leads to the agents taking other types of behaviors, in fact the fact of that the surveillance service is not optimal, this is driven by the context.

Another point is that they should have a certain number of radios, with the SUCAMEC card, but they do not bring it by carelessness or perhaps the third-party company did not provide them, finally, the absences that result from the demotivation to work. This, therefore, affects the quality of the service, the biggest harmed would be the hospital, because it carries a bad image and like patients.

**Keywords:** Self-regulation, responsiveness and empathy.

## **I. INTRODUCCIÓN**

## **1.1 Realidad Problemática**

Uno de los aspectos importantes dentro del desarrollo del capital humano, está la inteligencia emocional; que es la habilidad que desarrolla el hombre para poder reconocer diferentes emociones propias y ajenas, esto le permitirá al hombre ser capaz de controlar impulsos, motivarse, tener empatía y sobre todo saber actuar de una manera adecuada en el momento adecuado y con la persona correcta.

En una encuesta con cobertura en Estados Unidos de Norteamérica, se especifica que en los perfiles de puestos los trabajadores deben contar con habilidades emocionales, antes que la formación académica y la capacidad intelectual (Goleman, 2016, p.41).

La inteligencia emocional, es importante en las organizaciones a nivel mundial y por consiguiente en el personal de seguridad del hospital, Ello ha sido estudiado por distintos autores, que han ido contribuyendo para enriquecer este concepto, hasta que finalmente Daniel Goleman de la Universidad de Harvard, define lo siguiente: Reconocimiento de nuestros sentimientos y el de los demás (Goleman, 2016, p. 243), como el mismo autor dice en su libro que un alumno excelente de la Universidad de Yale, todos creían que iría a un excelente trabajo una vez se gradúe, sin embargo, fue a un trabajo medio, mientras que sus colegas que no eran descollantes si lograron tomar mejores puestos, ya que eran sociales, no eran soberbios y mejor comunicativos. Además, en el entorno local, el tener desarrollada la inteligencia emocional permite eliminar el estrés laboral y conduce a mejores resultados.

Asimismo, la inteligencia emocional debe ser desarrollada desde la niñez, se les debe enseñar a comprender y a manejar las emociones, para que desde pequeños ya tengan conciencia de ello y mañana más tarde en la universidad y el centro laboral sea natural para ellos estos comportamientos, esto se está aplicando en Uruguay, en colaboración con España. Para los trabajos del futuro se requiere de toma de decisiones, superar obstáculos, manejar las crisis y de reinventarse, para que no haya problemas de autoestima es necesario la inteligencia emocional (Martins, 2019).

Respecto a la inteligencia emocional en la vigilancia del hospital se carece de habilidades sociales para el manejo en las entradas de visitas para pacientes, también no

tienen autorregulación en el momento de contestar alguna consulta de los pacientes, entonces ellos se sienten defraudados por el servicio de vigilancia, y otros factores que llevan a la deducción que están laborando allí más por necesidad a que les interese su puesto.

La calidad del servicio en el mundo es un tema realmente interesante, por ejemplo, organizaciones como Disney en Estados Unidos, la experiencia del servicio es su clave del éxito, al poner a los usuarios en el centro de acción de la empresa. Lo mismo se explica en la cadena estadounidense Morton's que la rapidez y la seguridad que te ofrece en su servicio de restaurantes, por ejemplo el escritor Peter Sharkman, escribió mientras estaba dirigiéndose a su destino, para que le tengan reservado un plato de comida con el estilo típico de dicho país, pero él lo hizo en tono de broma, sin embargo, cuando aterrizó el avión y todos bajaron del avión un mozo se le acercó con el plato que pidió, lo que se deduce es el nivel de compromiso que tienen estas empresas (Diario Gestión, 2018).

En América Latina, la calidad del servicio se aplica al cliente no es prioritario a diferencia de Estados Unidos y Europa, en donde se mantiene una constante mejoría, ya que las empresas del sector están desactualizadas en temas como el trato al cliente. Algunos estudios demuestran que en el año 2020 la experiencia que reciba el cliente acerca del servicio será más importante que el precio y el producto, por ello se debe fortalecer canales de servicio al cliente (Bernal, 2018).

Respecto de la calidad del servicio, los clientes buscan satisfacer sus necesidades, pero básicamente esto se puede evaluar después que lo adquiera, en este momento podrá decir si está bien o están mal. La labor de la gerencia es hacer que se reduzcan los errores y se trate de mejorar constantemente algunas falencias, hoy en día los clientes buscan calidad, precios cómodos buena atención. Sin embargo, el servicio con buen trato, cordialidad, atención personalizada también es valorado, esto se da a nivel mundial, local y en la institución que está en estudio.

En el Hospital el equipo de seguridad y vigilancia incurre repetidas veces en un trato déspota a los familiares de los pacientes, como por ejemplo falta de cordialidad a la hora de comunicar quien debe pasar o sino discusiones, pero esto viene acompañado con discusiones que son ocasionados por los mismos pacientes. Se puede decir que está vinculado a la desmotivación, es por ello que faltan algunos vigilantes y para cubrir su puesto toma un

tiempo, entonces la entidad, aplica penalidades a la empresa de terceros. Se da que algunas ocasiones no cuentan con equipos de radio o uno de ellos se extravió, lo que se ve es esta situación dejan entrar a ciertos familiares de pacientes, pero les ofrecen dinero y los vigilantes aceptan ello, esto no es un buen indicio de buena calidad del servicio. Los clientes los graban discutiendo en tonos altos y yéndose a los empujones y esto no es buena imagen.

## **1.2 Trabajos previos**

### **1.2.1 Antecedentes internacionales**

Hernandez (2014) en la tesis titulada *“Inteligencia emocional y servicio al cliente (estudio realizado con el personal de servicio al cliente de la cooperativa Salcajá R.L.)”*, Universidad Rafael Landívar, Guatemala, la investigación está fundamentada en la inteligencia emocional y calidad del servicio De acuerdo con el proceso metodológico se utilizó un tipo de investigación descriptiva, correlacional, no experimental. La muestra es de 50 personas. En conclusión, todos los trabajadores tienen un alto nivel de inteligencia emocional, el manejo de sus emociones es bueno, el trato entre subordinados y jefes es agradable, mantienen una alta motivación, esto produce un personal que se esmere por ofrecer un servicio al cliente de calidad.

Bino (2016) en la tesis titulada *“Inteligencia emocional y atención al cliente (Estudio realizado con colaboradores del restaurante Albamar Tobogán de la zona 3 de Quetzaltenango)”*, Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango – Guatemala, las variables utilizadas en esta tesis fueron inteligencia emocional y atención al cliente. Se usó un diseño no experimental, es del tipo descriptivo correlacional, la muestra está dado por 185 clientes. Se concluye que la variable inteligencia emocional tiene influencia en la atención al cliente, los empleados de la organización tienen la habilidad social, manejo de las emociones para atender a los clientes, ello contribuye a que resuelvan problemas. El buen manejo de ambas variables logra un equilibrio entre lo emocional y laboral.

Rojas (2016) en la tesis titulada *“La inteligencia emocional en los empleados que prestan servicios a los usuarios del Hospital Germán Vélez Gutiérrez del municipio de Betulia – Antioquia”*, Corporación Universitaria Lasallista, compuestos por dos variables

inteligencia emocional y prestación de servicios. En la siguiente tesis se utilizó un diseño no experimental de tipo descriptivo y correlacional, con una muestra de 25 personas. También es cuantitativa. Se ven elementos como lo intrapersonal y estado de ánimo. El aspecto intrapersonal en los empleados es favorable, sin embargo, se ve una carencia en el interpersonal es por ello que les cuesta brindar un servicio bueno.

López (2016) realizó la tesis titulada *“Relación entre inteligencia emocional y satisfacción del cliente de la municipalidad de la democracia, Departamento de Escuintla”*, Universidad Rafael Landívar, Guatemala, cuenta con dos variables la inteligencia emocional y satisfacción del cliente, el diseño es no experimental, también es descriptivo correlacional, la población es de 25 colaboradores pertenecientes a los departamentos de desarrollo social y educación, y 25 usuarios que reciben servicios, las edades se encuentra entre 25 y 50 años. En conclusión, se presenta una buena inteligencia emocional porque los trabajadores están motivados y se esfuerzan por dar un buen servicio. De todas maneras se deberían propiciar talleres de desarrollo personal y capacitaciones en servicio al cliente.

Mesina y Ogeda (2016) en la tesis titulada *“Determinantes de la satisfacción del cliente en supermercados de la ciudad de Los Ángeles”*, Universidad de Concepción, Chile, se compone por la satisfacción del cliente y calidad percibida. El proceso metodológico es cuantitativo, no experimental, transversal y correlacional, la muestra de 377 clientes. En conclusión, los clientes sienten que existe mejor calidad de servicio en los hipermercados que en los supermercados ( $p - \text{value} = 0,0003$ ). No se presenta diferencias significativas por género ( $p - \text{value} = 0,10$ ), ni tampoco los clientes satisfechos ( $p - \text{value} = 0,1179$ ). Por último, la proporción de clientes satisfechos en hipermercados es superior a los satisfechos en otros supermercados ( $p - \text{value} = 0,0045$ ).

## **1.2.2 Antecedentes nacionales**

Pretell y Marcelo (2014) La tesis titulada *“Taller de capacitación en inteligencia emocional en el área de atención al cliente para mejorar la calidad de servicio brindada a los socios de la cooperativa de ahorro y crédito nuestra señora del rosario en la provincia de Cajabamba – departamento de Cajamarca 2014”*, Universidad Privada Antenor Orrego,

compuesto por dos variables aplicación del taller de capacitación y inteligencia emocional, el diseño es experimental y transversal, cuenta con una muestra de 370. El diseño es de sucesión. En conclusión, los socios estaban descontentos con el área de atención al cliente, debido al trato deficiente y a la falta de respuesta a sus inquietudes. Se efectuó un taller en el cual se capacitó en temas de índole emocional a los colaboradores, esto hizo que mejoraran su conducta y demuestren empatía.

Salas (2015) en la tesis titulada *”La relación entre inteligencia emocional y satisfacción laboral de personal en mandos medios en empresas privadas de servicios industriales”*, Universidad de las Américas, se compone de variables inteligencia emocional y satisfacción laboral. Según el proceso metodológico es cuantitativo, de diseño transversal, correlacional. Respecto a la muestra las edades están entre 25 y 50 años. Se percibe que tienen un nivel adecuado de Inteligencia emocional y Satisfacción en las labores. Se encontró relación significativa entre la variable inteligencia emocional y satisfacción laboral, lo cual comprueba la hipótesis planteada en la investigación, que a mayor nivel de inteligencia emocional incrementa la satisfacción en el trabajo.

Dávila y Mejía (2017) la tesis titulada *“La inteligencia emocional como estrategia para mejorar la calidad de servicio del personal de la “empresa de transportes CIVA” - Chiclayo 2016”*, Universidad San Martín de Porres, compuesto por dos variables inteligencia emocional y calidad de servicio. El tipo es descriptiva propositiva transversal, se empleó un diseño no experimental. La muestra es de 50. En conclusión, un 75% de los trabajadores cuenta con un bajo nivel de inteligencia emocional y el 25% en un nivel medio, respecto al autoconocimiento, autorregulación, automotivación, empatía y habilidades sociales. Un 98% de los clientes se sienten descontentos el servicio prestado. Asimismo, se propone un taller de capacitación en autorregulación, habilidades para interactuar con clientes, para incrementar el nivel de capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Cifuentes y Correa (2018) En su tesis titulada *“Relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción del cliente externo del restaurant Salas – Cajamarca 2018”*, Universidad Privada del Norte, se empleó una investigación cuantitativa con diseño no experimental, correlacional transversal. La población es de 40 colaboradores. El 55% de los trabajadores afirma contar con un nivel alto de inteligencia emocional y estar de acuerdo con

el trato brindado, el 20% está muy satisfecho, un 25% dice contar con habilidades para atender a los clientes y dudan de la satisfacción brindada, se tiene una correlación 0,094, es positiva muy débil.

Ponce de León (2018) en su tesis *“Inteligencia emocional y actitud a la calidad de servicio de los trabajadores de las tiendas comerciales sede Pucallpa – Peru 2015”*, Universidad Nacional Federico Villareal, sus variables se constituyen en dos variables inteligencia emocional y calidad de servicios. La investigación es básica, descriptiva y correlacional. Mediante la correlación de Pearson se tiene 0.221, es baja y el sigma es 0,014, este es menor al parámetro teórico de 0,05 ello afirma que la hipótesis alterna se cumple: La inteligencia emocional se relaciona significativamente con la actitud de calidad de servicio que presentan los trabajadores de tiendas comerciales sede Pucallpa 2015. La inteligencia emocional se relaciona significativamente con la actitud de calidad de servicio. Se evidencia un cociente emocional bueno, con esto se dice que tienen control de sus emociones.

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

#### **1.3.1 Inteligencia emocional**

##### **Definición conceptual**

Consiste en reconocer en los demás y en nosotros mismos que cada persona tiene un valor único y además cuenta emociones, esta forma de pensar nos lleva a desarrollarnos de manera efectiva en el ámbito social (Goleman, 2016, p. 243).

La inteligencia emocional puede ser consideradas complementaria, y la importancia del concepto se debe a que el conocimiento y las emociones se interrelacionan, y explican los diferentes niveles de éxito en varias esferas de la vida, entre ellas, indubitablemente, en el ámbito laboral (Carmona y Rosas, 2017, p.108).

Este término tan importante está ligado al autoconocimiento, porque nos hace conscientes de nuestras motivaciones, nuestros modos de reaccionar, nuestros valores, nuestras necesidades. Y nos permite predecir como reaccionaremos ante cualquier circunstancia (Subirán, 2010, p.39).

Es un conjunto de elementos orientados a la identificación, comprensión y manejo de información emocional (Lizeretti y Rodríguez, 2011, p.243).

Las empresas manifiestan su importancia del buen manejo de la inteligencia emocional para establecer relaciones interpersonales con los compañeros y jefes en el trabajo, con el fin de lograr resultados benéficos para la organización. (Esteve y Clavijo, 2012, p.42)

El entendimiento de las emociones como un aspecto de conectarte con las demás personas en los diferentes, nos motiva a mejorar en todos los aspectos de la vida (Cooper y Sawaf, 2006, p.34).

Comprende el conocimiento emocional e intelectual, básicamente a sensibilizarte con las demás personas, es por ello por lo que te ayuda a la autorregulación (Salovey y Mayer, 1990, p.10).

### **Información histórica**

Si hablamos de la línea histórica de la inteligencia emocional, este concepto varió, en 1920 Thorndike, acuñó el término inteligencia social, para que se actúe sabiamente en el entorno. En el lapso de 50 años fue estudiado en el ámbito de la psicología y visto en la psiquiatría. Howard Gardner en los años 80 incluye la inteligencia personal en su obra de las inteligencias múltiples, aquí él resalta la inteligencia intrapersonal, donde se ve la parte de los temperamentos y estados de ánimo. En el año 1990, Salovey y Meyer, definen a la inteligencia emocional como la capacidad para controlar las emociones, de esta manera se guía los pensamientos y acciones. Daniel Goleman, en el año 1995 estableció que la inteligencia emocional, es cualquier característica de la personalidad que se tenga, pero que no tiene vínculo con la cognitiva (Danvilla y Sastre, 2010, p.108).

### **Importancia**

En este entorno de innovación y de cambio las empresas necesitan cultivar y aplicar la inteligencia emocional, ya que lo que se obtiene es importante, entre ellos está mantener la calma en situaciones de incertidumbre; un alto nivel de resiliencia en los procesos de aprendizaje; una mejor creatividad ante los retos y oportunidades de los mercados; y empatía en el equipo de trabajo y esto lleva a mejores resultados (Carazo, 2019, p.89).

### **Características**

Se puede decir que a mayor inteligencia emocional aumenta la eficacia y eficiencia, ayuda a combatir el estrés en los trabajadores, se potencia la toma de decisiones, mejora del clima laboral, potenciación del liderazgo, reducción del absentismo, ser capaz de afrontar el entorno actual de los mercados globalizados. Por ello, se toma la dimensión de la motivación, con esto gana tanto el empleado como el empleador (Elorza y Suarez, 2010, p.15).

## **Elementos**

Como primer punto está, conocerse a sí mismo, tener en cuenta que es lo que percibo y siento en el momento de mi trabajo y en la vida diaria, de esta forma tomaré mejores decisiones, esto implica tener confianza en mis capacidades. Como segundo aspecto tenemos, la autorregulación dentro de ello está la escrupulosidad, de esta manera también disminuimos la tensión en el trabajo. Como tercer punto, se ve la motivación: Utilizar lo que me gusta, mis ideales para impulsarme y avanzar hacia mis metas, en el caso de las organizaciones comprometerme con los objetivos de la empresa, de esta manera tener la iniciativa, ser efectivos y perseverar. En el cuarto elemento tenemos la empatía que implica ponerse en el plan de la otra persona, esto no implica ver solo de la perspectiva de los demás, necesitas más bien entender tu posición primero y luego cultivar la afinidad con los demás. En el quinto punto, habilidades Sociales: Manejar las emociones adecuadamente, interpretar las situaciones e interactuar sin dificultad con los clientes dando soluciones y eliminar las discusiones y enfrentamientos tanto de clientes como de ofertantes (Salovey y Mayer, 2000, p.396).

Este término es muy relevante en las últimas décadas ya que aporta mejores seres humanos a las organizaciones, con capacidad de autoconocimiento. Dominar su estado de ánimo y los ajenos. Nos ayuda a manejar el pensamiento y las acciones (Salovey y Mayer, 2000, p.396).

La inteligencia emocional toma en consideración los sentimientos, y el entorno, esto hace que las personas sean conscientes de lo que los rodea, al captar cualquier alteración, le permite estar atento para reaccionar oportunamente. En algunas ocasiones puede que este tema sea más fácil conseguir para algunas personas, ya que la característica genética, mientras que algunos solo podrán desarrollar algunos aspectos, pero todo es posible aprenderlo a base de esfuerzo y constancia (Salovey y Mayer, p. 396).

## **Competencias**

Las competencias de la inteligencia emocional según, es el conjunto de conocimientos, capacidades, habilidades y actitudes necesarias para efectuar actividades diversas, con un nivel de calidad y eficacia” (Bisquerra, 2003, p.21).

Según las investigaciones estas competencias son el componente intrapersonal, interpersonal, adaptativo, manejo del estrés y componente del estado anímico (test Bar-On 1997).

Las definiciones de estas competencias son: Componente intrapersonal está encargada de ver la comprensión de los estados emocionales, incluyéndola posibilidad de que uno experimente múltiples emociones, y aun a niveles más maduros, percatándose de que uno no es consciente de sus propios sentimientos. Segundo está el componente interpersonal donde se debe entender las emociones de los demás, a través de los gestos y situaciones expresivas. El tercero, figura el componente adaptativo, busca que el vocabulario y las expresiones sean a la altura de la cultura de la empresa. En el cuarto punto está el componente del manejo del estrés, donde se busca identificar esos aspectos que alteran la paz en la organización, está ligado con el autocontrol. Por último, tenemos el componente del estado anímico en general busca que la persona se sienta como realmente busca este sentirse (Ugarriza, 2001, pp. 133-134).

## **Autorregulación**

Procesos y habilidades que permiten modular la reactividad. Dominio de las reacciones perjudiciales, ser honesto, se debe tener flexibilidad al cambio y además tener consciencia de que van a venir enfoques novedosos, nueva información y estar dispuesto a entender las cosas nuevas. También la clave está en restablcerse después de los problemas en el trabajo (Gendolla, 2015, p. 150).

## **Motivación**

La motivación está conjudada por un deseo o necesidad humana de querer obtener algo a esto se le debe sumar un fin y sus objetivos, esto impulsa a las personas a que se dirijan tras ello. Es el impulso que tengo para alcanzar mis ideales y estar comprometido con la oraganización (Otero, 2017, p. 7).

## **Habilidades sociales**

Tiene que ver con la comunicaciones y como es las interacciones entre personas, el llevarlo de manera efectiva conduce a la satisfacción propia y de los demás. Cuando existe un interes por alguna tarea, no debe ser manipulativo, se debe actuar con sensibilidad y empatía. En las empresas, debe haber consideración igualitaria tanto para superiores como subordinados (Flores, García, Calsina, Yapuchura, 2016, p.2).

### **1.3.2 Calidad de servicio**

#### **Definiciones**

Es darle lo mejor al cliente, pero teniendo en cuenta que el cliente no solo quiere un producto deseado, sino también un buen trato cuando se dirige a comprar (Castro y Moros, 2015, p.50).

La calidad del servicio es un aspecto clave, pero debemos tener en cuenta lo que el cliente queire recibir y otra lo que realmente percibe (Gonzáles, 2015, p.115).

La calidad de los servicios es mas riguroso medir debido a su intangibilidad y heterogeneidad (Mejías y Godoy, 2019, p.15).

Dentro del modelo SERVQUAL está: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. En base a estas dimensiones se puede tratar el tema de calidad del servicio (Pansuraman, Zeithaml y Berry, 1988, p.20).

Este termino esta enlazado con brindar confianza, dar solución rápida a los problemas, que la seguridad de los clientes sea un compromiso de la empresa, tener instalaciones limpias y mostrarse amable y escuchar a los clientes, la indiferencia puede ocasionar que ya no regresen (Tschohl, 2011, p.138).

Dentro de los negocios online, hoy se brindan servicios de calidad, como un elemento crucial en la satisfacción al cliente (Sarmiento, 2017, p.38).

Es la medida en que algo o experiencia logra satisfacer una necesidad, soluciona un problema específico y logra valor para el cliente (Albrecht, 2005, p.21).

Dentro de la calidad del servicio está la intangibilidad que se caracteriza en el servicio adicional o un valor agregado como la infraestructura (Fontalvo, 2007, p.24).

Existen cinco grados de compromiso acerca de la calidad del servicio en las organizaciones: No tienen contacto real con sus clientes, a las que la calidad del servicio no les importa, las conformistas que solo se esmeran en dar lo básico, las que buscan convertir su servicio en un arma competitiva y por último las que perciben el servicio como un arte (Albrecht, 2005, pp. 16 -17).

Respecto de la calidad del servicio o la calidad en general está en manos del cliente, en su percepción es el quien paga por el producto o servicio, según lo que el determina que será útil y está dispuesto a pagar por él (Cottle, 2007, p. 21).

Contiene lo que se busca satisfacer, superando a sus competidores y responder a las expectativas actuales del cliente (Serna, 2006, p.19). Dentro de este tema se hace énfasis, en algo tan crucial como la gestión de la calidad, por ejemplo, ISO 9000, que los define como actividades coordinadas desde la administración que contribuyen a dirigir y controlar la organización, aquí el compromiso es permanente, que van de la mano con las necesidades y expectativas del cliente. (González, 2009, p. 2)

Si hablamos de calidad del servicio, no se puede dejar de lado lo que es la calidad, de ello existen características: Se debe hallar una respuesta efectiva a las necesidades, implica la prevención para que los procesos en la empresa salgan correctamente, el estándar de

desempeño debe ser con efecto cero y la medida de la calidad está en la diferencia entre la falta de satisfacción a la necesidad (Aguilar, 2006, p. 324).

En este otro punto de vista no puede haber estandarización de la calidad del servicio, esto es porque cada cliente es distinto y maneja expectativas diferentes y se requiere de normas que no sean rígidas para que estén satisfechos. Cada comprador es un bagaje amplio de experiencias que se deben satisfacer (Horovitz, 1991, p. 23).

Calidad del servicio va en toda la cadena productiva, cada uno busca un beneficio propio que debe ser satisfecho en su totalidad, y esto conduce al bienestar de la población (Berry, 1991, p. 33).

Según como les tratas a los clientes y logras complacerlos y llenar esa necesidad faltante que buscan ellos se formarán una opinión positiva de la empresa, aquí hay servicio de calidad (Zeithami, Parasuraman y Berry, 1993, p.50).

Es un factor de que se puede decir de competencia que va de corto a largo plazo y muchos tratan de definirla y mejorarlo (Cerna, 2002, p. 40).

Lo determina el cliente en base a la satisfacción de sus necesidades, una vez que este consumiendo el producto y disfrute de los atributos del lugar (Cobra, 2000, p. 141).

Los clientes buscan calidad del servicio cada vez más, lo que se debe enfocar es en exceder con sus expectativas para que de esta forma no haya reclamo u opción a quejas en el futuro, y todos los estándares de calidad que se hagan deben estar centrados en las expectativas del cliente, la mayoría de los clientes buscan comparar con lo que ellos alcanzarían si lo hicieran ellos mismos.

### **Modelo SERVQUAL**

Cuando hablamos del modelo SERVQUAL, mencionamos que mide la calidad del servicio, pero teniendo en cuenta que debemos elaborar el cuestionario según las características de cada servicio, se obtiene resultados fiables, que nos grafiquen la situación de la empresa

En cada caso, las empresas de las 22 preguntas que posee este modelo, donde abarcan cinco dimensiones, cada empresa le da la importancia a cada dimensión algunas a la confiabilidad como otras a la capacidad de respuesta, según sus necesidades. (Zeithami, Parasuraman y Berry, 1993).

### **Estudio de Rockefeller Foundation**

Determino que el 68% de los clientes deja de comprar por el mal tarto que se le brinda, lo peor es que estos clientes cuentan su mala experiencia a otras 10 personas, y ellas se encarga de difundir la mala noticia (Tschohl, 2011, p.138).

### **Importancia**

Es importante porque se tiene buena cobertura, en el caso de las poblaciones atendida, también atención rápida, entrega inmediata, atención personalizada, confianza y que los clientes estén contentos con el servicio (Viñas, 2005, p.5).

### **Características**

Es contar con un talento humano adecuado para el servicio, que esto conduzca a satisfacer las necesidades del cliente, además que los colaboradores se dediquen de forma responsable a sus labores, se disminuye los costos y se elimina los desperdicios. (Valecillos y de Núñez, 2014, p. 420).

### **Confiabilidad**

Los clientes quieren que las empresas le den fiabilidad y consistencia en el servicio, al cliente se le debe decir la verdad no inventar atributos que tiene el servicio que llegada la hora no los tiene, las promesas deben ser cumplidas (Tschol, 2011, p.138).

### **Capacidad de respuesta**

Las empresas, deberían ofrecer un servicio rápido, por ejemplo cuando tu llamas por telefono para realizar una consulta, la consulta debería ser instantánea (Tschol, 2011, p.138).

## **Seguridad**

Cuando los clientes buscan adquirir un servicio ponen en las manos de la empresa su confianza, por ello se les debe mostrar integridad, confiabilidad y honestidad (Duque, 2005, p. 69).

## **Elementos tangibles**

Se refiere a la tangibilidad en el aspecto de buenas instalaciones, equipos y materiales de comunicación con el cual el servicio se hace atractivo. Es como llegar a un restaurante donde las mesas son de buena madera, se nota que está implementada la tecnología idónea, esto es muy aparte de la sazón si es buena o mala, es decisión de cada cliente (San miguel, et al., 2015, p.155).

## **Empatía**

Es la capacidad que tienen las personas para situarse en el lugar del otro y poder entender sus problemas y necesidades y de esta forma buscar una relación de entendimiento, con ello se mejora el ambiente laboral, se disminuye las disputas y se alcanzan mejores soluciones para los procesos internos de la organización (Mateu, Campillo, Gonzales y Gómez, 2010, p.5).

## **1.4 Formulación del problema**

### **Problema general**

¿Cuál es la relación que existe entre la inteligencia emocional y Calidad del servicio en la seguridad de un hospital nacional, Lima, 2019?

## **Problemas específicos**

¿Cuál es la relación que existe entre la autorregulación y Calidad del servicio en la seguridad de un hospital nacional, Lima, 2019?

¿Cuál es la relación que existe entre la motivación y Calidad del servicio en la seguridad de un hospital nacional, Lima, 2019?

¿Cuál es la relación que existe entre la habilidad social y Calidad del servicio en la seguridad de un hospital nacional, Lima, 2019?

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

Desde un enfoque teórico, está basado y sustentado en teorías tanto de inteligencia emocional y de calidad del servicio, lo cual se usará para este trabajo.

Desde un enfoque práctico, puede ser usado por otros investigadores. También se evaluó estudió para que sirva de mejora en la institución.

Desde un enfoque metodológico, se demostrará las hipótesis planteadas aplicando el método científico y puede ser corroborado. También se puede decir que se aplicó una metodología impuesta por la universidad para el orden de la tesis.

Desde un enfoque social, es beneficioso para la sociedad, en especial para los pacientes que asisten al centro de salud. Se establecerá qué medidas se tomarán con estos vigilantes, ya sea capacitándolos en las dos variables de estudio.

## **1.6 Hipótesis**

### **Hipótesis General**

Existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y Calidad del servicio en la seguridad de un hospital nacional, Lima, 2019.

### **Hipótesis Específicas**

Existe una relación significativa entre la autorregulación y Calidad del servicio en la seguridad de un hospital nacional, Lima, 2019.

Existe una relación significativa entre la motivación y Calidad del servicio en la seguridad de un hospital nacional, Lima, 2019.

Existe una relación significativa entre la habilidad social y Calidad del servicio en la seguridad de un hospital nacional, Lima, 2019.

## **1.7 Objetivos**

### **Objetivo general**

Determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y Calidad del servicio en la seguridad de un hospital nacional, Lima, 2019.

### **Objetivos específicos**

Determinar la relación que existe entre la autorregulación y Calidad del servicio en la seguridad de un hospital nacional, Lima, 2019.

Determinar la relación que existe entre la motivación y Calidad del servicio en la seguridad de un hospital nacional, Lima, 2019.

Determinar la relación que existe entre la habilidad social y Calidad del servicio en la seguridad de un hospital nacional, Lima, 2019.

## **II. MÉTODO**

## 2.1 Tipo y diseño de investigación

El método de investigación es de enfoque cuantitativo no experimental, se utilizará datos numéricos con lo que se procesará estadísticamente. (Quezada 2010, p. 33).

La siguiente investigación es del tipo aplicada, porque utiliza investigaciones que realizaron otros autores, en otras palabras, teorías que existen para el siguiente estudio. (Lozada, 2014, p.34).

Es de nivel: descriptivo – correlacional. La investigación es de nivel descriptiva, porque tiene la capacidad de seleccionar las características fundamentales del objeto de estudio y su descripción detallada de las partes categorías o clases de dicho objeto consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican con un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos. Los estudios descriptivos “buscan especificar las propiedades, características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (Hernández, Fernández y Baptista., 2010, p. 80).

Se investiga en base a los hechos y lo que busca es interpretar correctamente (Tamayo, 2012, p. 46).

Los estudios correlacionales estudian la relación entre 2 o más variables (Kraska, 2014, p. 10). Su propósito de la investigación correlacional es examinar la relación entre variables o resultados, su soporte principal son las herramientas estadísticas (Bernal, 2010, p.122). Determina en que grado se asocian entre variables, nos ayuda a suponer influencias y relaciones causa-efecto (Vara, 2012, p. 210).

De acuerdo con el diseño de estudio, es no experimental, porque no existió manipulación de ningunas de las variables de estudio, se utilizó una investigación transversal, es decir la investigación se ejecutó en un momento determinado y lugar establecido, es correlacional, porque se buscó la relación entre ambas variables de estudio y sus respectivas dimensiones de las respectivas variables. (Bardov, 2009, p. 222).

## 2.2 Operacionalización de variables

**Tabla 1. Operacionalización**

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTO	ESCALA
Inteligencia emocional	Consiste en el reconocimiento de los sentimientos, de tener la capacidad de motivarnos y el buen manejo de la parte emocional (Goleman, 2016, p. 243)	La inteligencia emocional se subdivide en autorregulación, con nivel de autocontrol, adaptabilidad; motivación, con nivel de compromiso, iniciativa; habilidad social, nivel de comunicación, cooperación. La encuesta. Contiene 14 preguntas	Autorregulación	Nivel de autocontrol	1, 2, 3.	Cuestionario	(5) Siempre (4) Casi siempre (3) A veces (2) Casi nunca (1) Nunca
				Adaptabilidad	4, 5.		
			Motivación	Nivel de compromiso	6, 7, 8.		
				Iniciativa	9, 10.		
			Habilidad social	Nivel de comunicación	11, 12.		
				Cooperación	13, 14.		
Calidad de servicio	Este término esta enlazado con brindar confianza, dar solución rápida a los problemas, que la seguridad de los clientes sea un compromiso de la empresa, tener instalaciones limpias y mostrarse amable y escuchar a los clientes, la indiferencia puede ocasionar que ya no regresen. (Tschohl, 2011, p.138)	Se subdivide en confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, elementos tangibles y empatía. La encuesta contiene 14 preguntas	Confiabilidad	Servicio al cliente	1,2.		
				Precisión	3		
			Capacidad de respuesta	Servicio rápido	4, 5, 6.		
			Seguridad	Credibilidad	7, 8.		
				Confianza	9		
			Elementos tangibles	Presentación del personal	10, 11, 12.		
Empatía	Credibilidad	13, 14.					

Fuente: Elaboración propia

### 2.3 Población, muestra y muestreo

Es la cantidad de sujetos que se utilizan para una investigación, puede ser grande o pequeña, se obtiene la muestra (Courtney, 2018, p. 1).

En este contexto la población estuvo conformado por 70 agentes de seguridad, trabajan en todo el hospital.

La muestra es una sección seleccionada de la población, para que luego se pueda continuar el estudio estadístico (Thompson, 2012, p. 11).

El muestreo fue probabilístico, aleatorio simple, debido a que tiene poblaciones homogéneas y cualquier agente de seguridad de la población puede ser escogido.

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

Donde:

N = 70 (tamaño poblacional)

Z = Nivel de confianza (95% = 1.96)

p = Proporción = 0.5 (Cuando no se conoce estudios anteriores o la prueba piloto y por lo tanto el valor pertenece al criterio conservador).

e = error máximo aceptable = 0.05

Reemplazando:

$$n = \frac{70 * (1.96)^2 * 0.5 * (1 - 0.5)}{0.05^2 * (70 - 1) + (1.96)^2 * 0.5 * (1 - 0.5)} = 59$$

El total de la muestra es 59 agentes de seguridad

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

### **2.4.1 Técnica de recolección de datos**

La técnica e instrumento para recolectar datos: “es un procedimiento de planificar y organizar de manera puntual, para definir la manera de cómo se elaborará un instrumento para recopilar datos, conforme a la encuesta, determinar la documentación u observación directa del hecho y conforme a la disposición para que recopila los datos” (Tamayo, 2012, p. 182).

En toda técnica a investigar es considerable la aplicación del instrumento en forma objetiva y subjetiva, con la finalidad de conseguir testimonio de modo sobresaliente y comprensible, con el fin de proponer una sugerencia o recomendación en base al problema de investigación, según los datos reales obtenidos.

### **2.4.2 Instrumento de recolección de datos**

En esta investigación se usó como instrumento el cuestionario, elaborado por el investigador, a fin de recabar la información necesaria de las personas de acuerdo a las variables de estudio.

El cuestionario es una lista de preguntas en la que los encuestados leen, interpretan y escriben sus respuestas (Kumar, 2005, p. 126).

Consiste en un conjunto de preguntas, normalmente de varios tipos, preparado sistemática y cuidadosamente, sobre los hechos y aspectos que interesan en una investigación o evaluación, y que puede ser aplicado en formas variadas.

A continuación, en la tabla 2 presentamos la ficha técnica del instrumento a utilizar para medir la variable inteligencia emocional en la presente investigación.

**Tabla 2. Instrumento para medir la inteligencia emocional**

<b>Ficha Técnica</b>	
<b>Nombre</b>	Encuesta sobre Inteligencia emocional
<b>Objetivo del estudio</b>	Determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y Calidad del servicio en la seguridad de un hospital nacional, Lima, 2019.
<b>Lugar</b>	Lima
<b>Autor</b>	Nilo Jesús Tarazona Montesinos
<b>Población en estudio</b>	Agentes de seguridad del hospital
<b>Tiempo</b>	20 minutos
<b>Instrumento de medición</b>	14 preguntas
	<p><b>Escala de Likert (1 - 5)</b>                      1 = Nunca                      2 = Casi nunca                      3 = A veces                      4 = Casi siempre                      5 = Siempre</p> <p><b>Niveles de Interpretación (1 - 3)</b>                      1 = Bajo                      2 = Medio                      3 = Alto</p>

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 3. Baremación de la variable inteligencia emocional**

	No.	ESCALA						NIVEL					
		PREGUNTAS	MIN	MAX	PTJ. MIN	PTJ. MAX	RANGO	INTER VALO	BAJO		MEDIO		ALTO
<b>v1</b>	14	1	5	14	70	57	19.00	14	32.00	33.00	51.00	52.00	70.00
<b>d1</b>	5	1	5	5	25	21	7.00	5	11.00	12.00	18.00	19.00	25.00
<b>d2</b>	5	1	5	5	25	21	7.00	5	11.00	12.00	18.00	19.00	25.00
<b>d3</b>	4	1	5	4	20	17	5.67	4	8.67	9.67	14.33	15.33	20.00

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 3 registramos los valores para poder realizar la interpretación de los datos que hemos recogido, los baremos son las escalas de valores que se establecen para clasificar los niveles y rangos de las variables y sus dimensiones con la finalidad de viabilizar la elaboración de tablas y figuras estadísticas cuando se procesa en el SPSS.

En la tabla 4 presentamos la ficha técnica del instrumento a utilizar para medir la variable calidad de servicio en la presente investigación

**Tabla 4. Instrumento para medir la calidad de Servicio**

<b>Ficha Técnica</b>	
<b>Nombre</b>	Encuesta sobre Calidad de servicio
<b>Objetivo del estudio</b>	Determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y Calidad del servicio en la seguridad de un hospital nacional, Lima, 2019.
<b>Lugar</b>	Lima
<b>Autor</b>	Nilo Jesús Tarazona Montesinos
<b>Población en estudio</b>	Agentes de seguridad del hospital
<b>Tiempo</b>	20 minutos
<b>Instrumento de medición</b>	14 preguntas
	<b>Escala de Likert (1 - 5)</b>
	1 = Nunca
	2 = Casi nunca
	3 = A veces
	4 = Casi siempre
	5 = Siempre
	<b>Niveles de Interpretación (1 - 3)</b>
	1 = Bajo
	2 = Medio
	3 = Alto

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 5. Baremación de la variable calidad de servicio**

	No.	ESCALA						NIVEL					
		PREGUNTAS	MIN	MAX	PTJ. MIN	PTJ. MAX	RANGO	INTER VALO	BAJO		MEDIO		ALTO
<b>v2</b>	14	1	5	14	70	57	19.00	14	32.00	33.00	51.00	52.00	70.00
<b>d1</b>	3	1	5	3	15	13	4.33	3	6.33	7.33	10.67	11.67	15.00
<b>d2</b>	3	1	5	3	15	13	4.33	3	6.33	7.33	10.67	11.67	15.00
<b>d3</b>	3	1	5	3	15	13	4.33	3	6.33	7.33	10.67	11.67	15.00
<b>d4</b>	2	1	5	2	10	9	3.00	2	4.00	5.00	7.00	8.00	10.00
<b>d5</b>	3	1	5	3	15	13	4.33	3	6.33	7.33	10.67	11.67	15.00

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 5 registramos los valores para poder realizar la interpretación de los datos que hemos recogido, los baremos son las escalas de valores que se establecen para clasificar

los niveles y rangos de las variables y sus dimensiones con la finalidad de viabilizar la elaboración de tablas y figuras estadísticas cuando se procesa en el SPSS.

### 2.4.3 Validez y confiabilidad del instrumento

#### **Validez.**

Proceso que se realizará mediante la intervención y participación de profesionales (juicio de expertos), expertos calificados de las Universidades, quienes observarán y analizarán si la formulación de los ítems respectivos de los instrumentos es aplicable para la investigación.

**Tabla 6. Juicio de expertos**

<b>Validación por juicio de expertos</b>		
<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Grado académico</b>	<b>Opinión del experto</b>
Víctor Romero Escalante	Magister	Si cumple
Javier Navarro Tapia	Doctor	Si cumple
Roberto Tejada Estrada	Doctor	Si cumple

#### **Análisis de confiabilidad.**

Se obtendrá la fiabilidad de los instrumentos mediante el proceso estadístico de Alpha de Cronbach, aplicado para ambas variables de estudio de manera independiente, obteniendo un valor fiable a fin de garantizar la veracidad de los datos y resultados obtenidos.

Es un método estadístico que sirve para describir la confiabilidad y la capacidad de un sistema que va a funcionar en condiciones establecidas en un tiempo específico acompañado de la incertidumbre (Jin, 2019, p. 1).

La fórmula del alfa de Cronbach es la siguiente:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

$\sum S_i^2$ : Sumatoria de varianzas de los ítems

$K$  : Número de ítems

$S_T^2$  : Varianza de la suma de los ítems

$\alpha$  : Coeficiente de Alfa de Cronbach

Dónde lo que se tiene que ver es que este instrumento produzca datos coherentes y que mantengan la consistencia en la investigación (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p.200).

**Tabla 7. Interpretación del Alfa de Cronbach**

Rangos	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy Alta
0,61 a 0,80	Moderada
0,41 a 0,60	Baja
0,01 a 0,20	Muy baja

Fuente: Paella y Martins (2006)

**Tabla 8. Fiabilidad del instrumento inteligencia emocional**

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,819	,824	14

Fuente: Datos obtenidos en SPSS

**Tabla 9. Fiabilidad del instrumento calidad de servicio**

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,768	,781	14

Fuente: Datos obtenidos en SPSS

## 2.5 Procedimiento

Este trabajo de investigación consiste en determinar la relación entre la inteligencia emocional y la calidad del servicio en la seguridad de un hospital nacional, Lima, 2019.

Previamente, a este trabajo, se conocía la carencia de ambas variables en el hospital. Sin embargo, se le dio una forma de trabajo de investigación.

En principio, se desarrolló la realidad problemática, donde se explica de manera general, ambas variables y el problema que se va a determinar para sus futuras recomendaciones. Seguido, de buscar tesis relacionadas y desarrollar la matriz de consistencia y todos los aspectos metodológicos del trabajo.

Una vez que se tiene la muestra y el instrumento, se pasó a realizar la encuesta, se conversó con el supervisor de los agentes de seguridad, pero él es un contacto conocido, que me apoyó en esta tarea de encuestar.

Los resultados, son trasladados a un Excel y se coloca ordenadamente, tanto la cantidad de encuestados como el número de preguntas del cuestionario.

Se aplica el programa SPSS, en el caso de este trabajo, se utilizó versión 25, en ello se analizó la fiabilidad de ambas variables, de cada uno superó el 0.7, luego se pasó a la sumatoria, la normalidad. El proceso de baremo, esto trasladado al SPSS, en agrupación visual. Luego los estadísticos descriptivos, en analizar y tablas de frecuencias.

Luego nos centramos, en el análisis inferencial, para llegar a ello se procede de la siguiente forma: Analizar, correlacionar y bivariados. Por último, los gráficos de dispersión, para ello vamos a la sección analizar, luego cuadro de diálogos antiguos y en dispersión de puntos.

Cada punto realizado en el programa, se pasa a copiarlo al trabajo hecho en Word, y se le realiza una pequeña descripción producto del análisis. El trabajo debe responder a la hipótesis establecida, así como el objetivo.

## 2.6 Método de análisis de datos

Considerará métodos para analizar los datos obtenidos de acuerdo a los resultados, a fin de que sean más confiables, para ello consideró acciones como: a) Codificación, b) Tabulación, c) Escala de medición, d) Análisis e interpretación. (Quezada, 2010, p. 132), después de la aplicación de encuesta y recolección de datos se procesará con el software estadístico SPSS versión 25 el cual generará diversos resultados, tales como:

- Resultados de la fiabilidad
- Resultados descriptivos (niveles)
- Prueba de normalidad
- Resultados inferenciales (contrastación de hipótesis)

Para el proceso estadístico y análisis de datos se utilizará el programa SPSS y el coeficiente r de Spearman puede variar de -1.00 a + 1.00, en la tabla 9 presentamos la interpretación de dichos valores.

**Tabla 10. Valores de interpretación del coeficiente de Rho de Spearman**

Valores	Lectura
De -0.91 a -1	Correlación muy alta
De -0,71 a -0.90	Correlación alta
De -0.41 a -0.70	Correlación moderada
De -0.21 a -0.40	Correlación baja
De 0 a -0.20	Correlación prácticamente nula
De 0 a 0.20	Correlación prácticamente nula
De +0.21 a 0.40	Correlación baja
De +0.41 a 0.70	Correlación moderada
De +0,71 a 0.90	Correlación alta
De +0.91 a 1	Correlación muy alta

Fuente: Bisquerra (2004).

## **2.7 Aspectos éticos**

En la presente investigación predomina el nivel de confidencialidad pues los datos que obtendremos en el trabajo de campo por parte de los empleados y los facilitados por las empresas serán solo para llevar a cabo el estudio de investigación.

Así mismo existirá un compromiso por parte de la persona que realice el trabajo a que la información que se obtendrá será válida pues al contar con la colaboración de las empresas no se incurrirá en falsificación de datos.

Por último, se mantendrá la transparencia en la realización a lo largo de la investigación, en la que cualquier persona ajena (profesores o jurado) a analizar el avance podrá hacerlo.

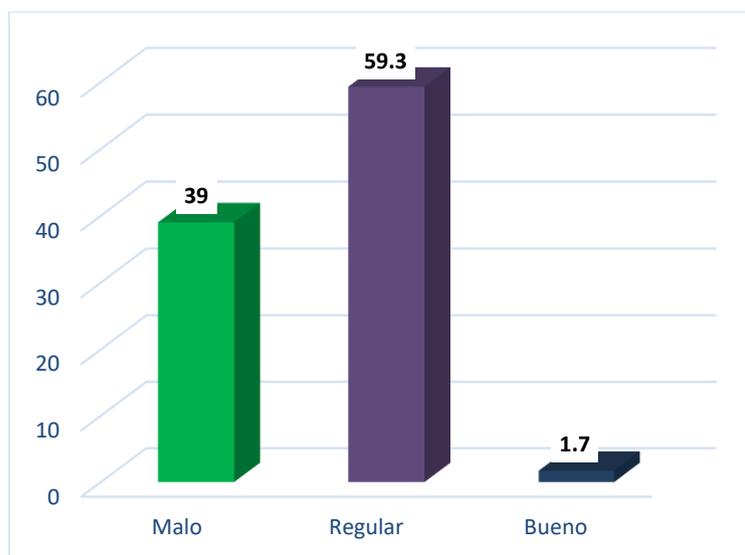
### **III. RESULTADOS**

### 3.1 Estadística Descriptiva

#### 3.1.1 Variable Inteligencia Emocional

**Tabla 11. Niveles de inteligencia emocional en el servicio de seguridad de un hospital nacional, Lima, 2019**

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	23	39.0
Regular	35	59.3
Bueno	1	1.7
Total	59	100.0



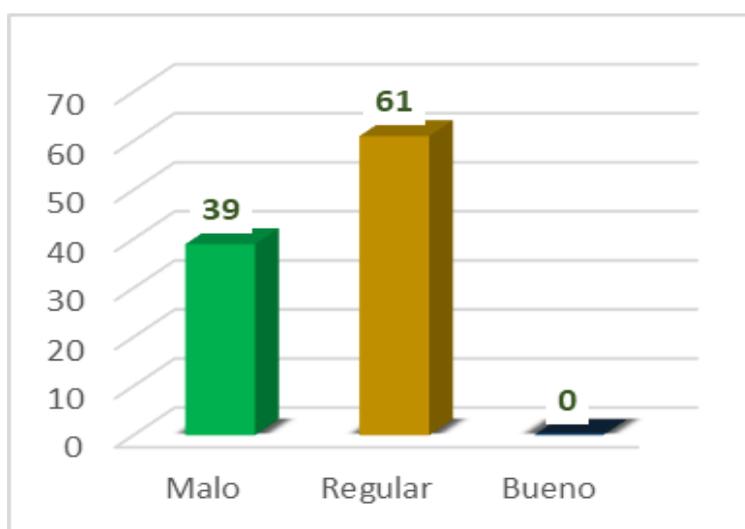
*Figura 1.* Inteligencia emocional en el servicio de la seguridad de un hospital nacional, Lima, 2019

### INTERPRETACIÓN

Los siguientes resultados obtenidos evidencian que el 59,3% de los encargados del servicio de seguridad, muestran un nivel regular frente a su capacidad de inteligencia emocional, el 39% muestra un nivel malo y el 1.7% muestran un nivel bueno.

**Tabla 12. Niveles de autorregulación en el servicio de seguridad de un hospital nacional, Lima, 2019**

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	23	39.0
Regular	36	61.0
Total	59	100.0



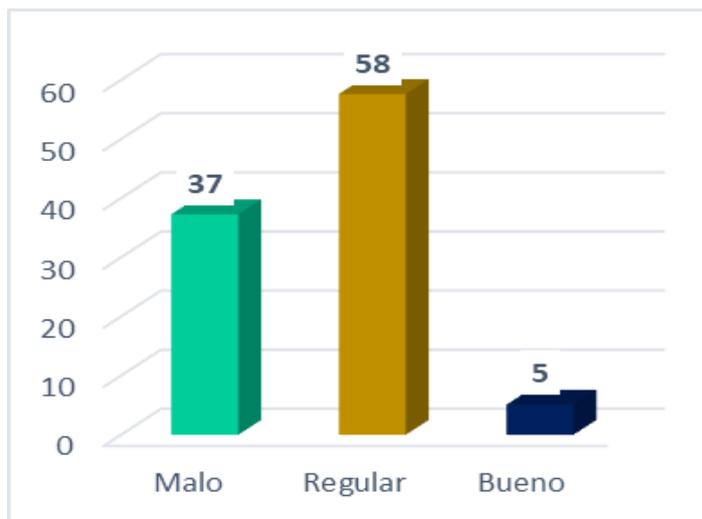
*Figura 2. Autorregulación en el servicio de seguridad de un hospital nacional, Lima, 2019*

## **INTERPRETACIÓN**

En la tabla se evidencian que el 61% de los encargados del servicio de seguridad, muestran un nivel regular frente a su nivel de autorregulación, el 39% muestra un nivel malo y ninguno un nivel bueno.

**Tabla 13. Niveles de motivación en el servicio de seguridad de un hospital nacional, Lima, 2019**

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	22	37.3
Regular	34	57.6
Bueno	3	5.1
Total	59	100.0



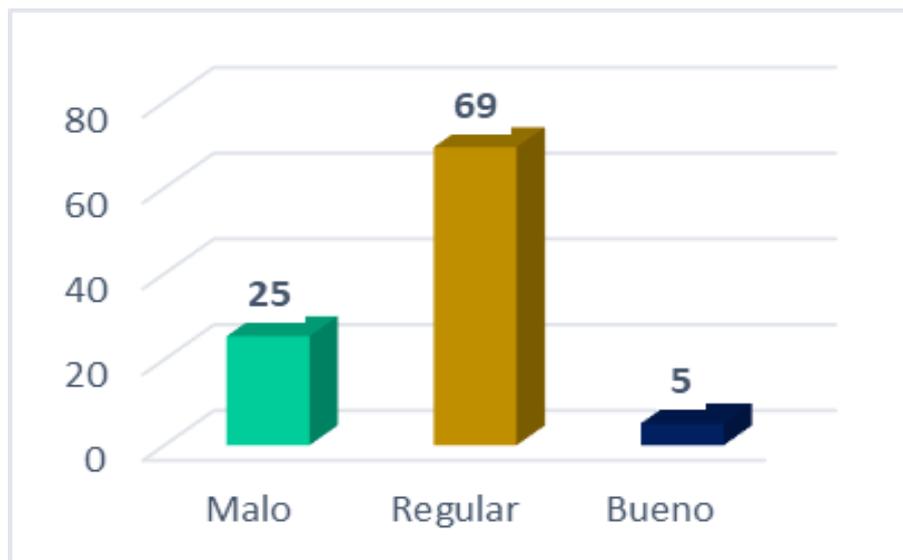
*Figura 2. Motivación en el servicio de seguridad de un hospital nacional, Lima, 2019*

## INTERPRETACIÓN

Se obtiene que el 58% de los encargados del servicio de seguridad, muestran un nivel regular frente a su nivel de motivación, el 37% muestra un nivel malo y el 5% muestran un nivel bueno.

**Tabla 14. Niveles de habilidad social en el servicio de seguridad de un hospital nacional, Lima, 2019**

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	15	25.4
Regular	41	69.5
Bueno	3	5.1
Total	59	100.0



*Figura 3. Habilidad social en el servicio de seguridad de un hospital nacional, Lima, 2019*

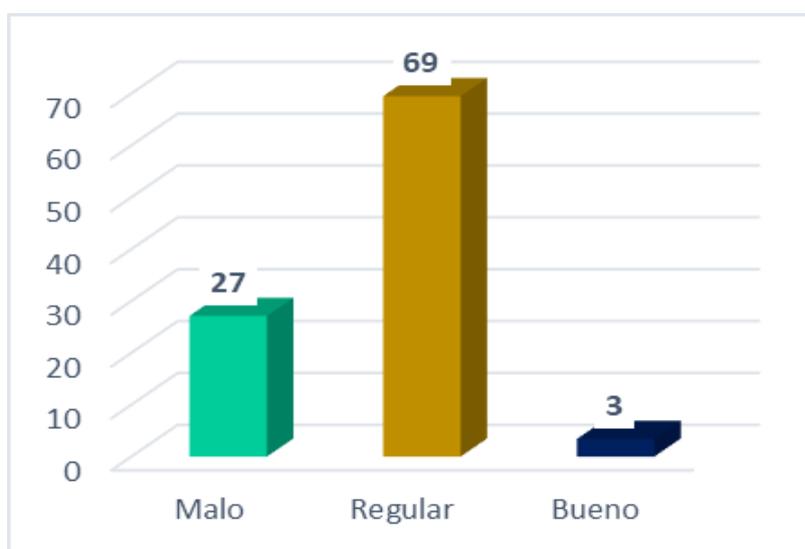
## **INTERPRETACIÓN**

Los resultados evidenciados muestran que el 69% de los encargados del servicio de seguridad del Hospital, muestran un nivel regular frente a su nivel de habilidad social, el 25% muestra un nivel malo y el 5% muestran un nivel bueno.

### 3.1.2 Variable Calidad de Servicio

**Tabla 15. Niveles de calidad de servicio en la seguridad de un hospital nacional, Lima, 2019**

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	16	27.1
Regular	41	69.5
Bueno	2	3.4
Total	59	100.0



*Figura 4. Calidad del servicio en la seguridad de un hospital nacional, Lima, 2019*

#### INTERPRETACIÓN

Los siguientes resultados obtenidos evidencian que el 69% de los encargados del servicio, muestran un nivel regular frente a su capacidad de en la calidad del servicio, el 27% muestra un nivel malo y el 3% muestran un nivel bueno.

**Tabla 16. Niveles de confiabilidad en la seguridad de un hospital nacional, Lima, 2019**

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	18	30.5
Regular	34	57.6
Bueno	7	11.9
Total	59	100.0

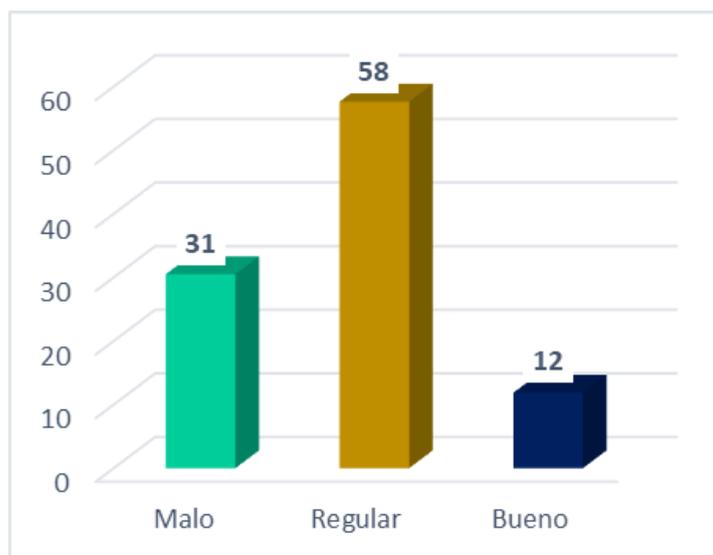


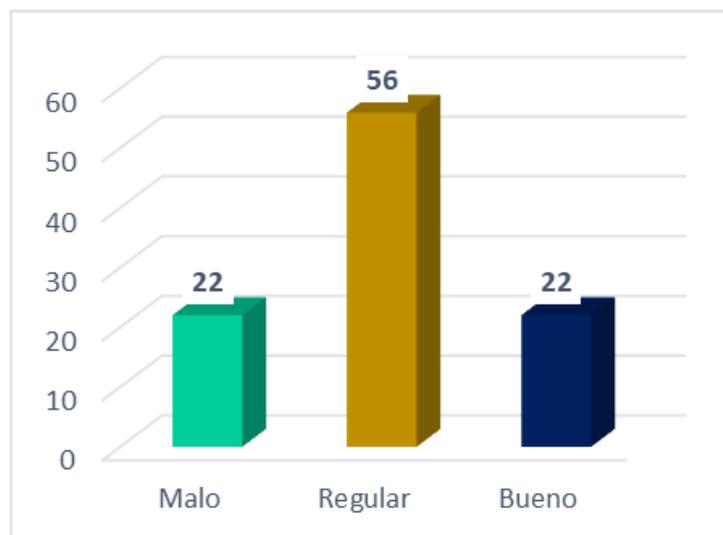
Figura 5. Confiabilidad en el servicio de seguridad de un hospital nacional, Lima, 2019

### INTERPRETACIÓN

Los siguientes resultados obtenidos evidencian que el 58% de los encargados del servicio de seguridad, muestran un nivel regular frente a su nivel de confiabilidad, el 31% muestra un nivel malo y el 12% muestran un nivel bueno.

**Tabla 17. Niveles de capacidad de respuesta en la seguridad de un hospital nacional, Lima, 2019**

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	13	22.0
Regular	33	55.9
Bueno	13	22.0
Total	59	100.0



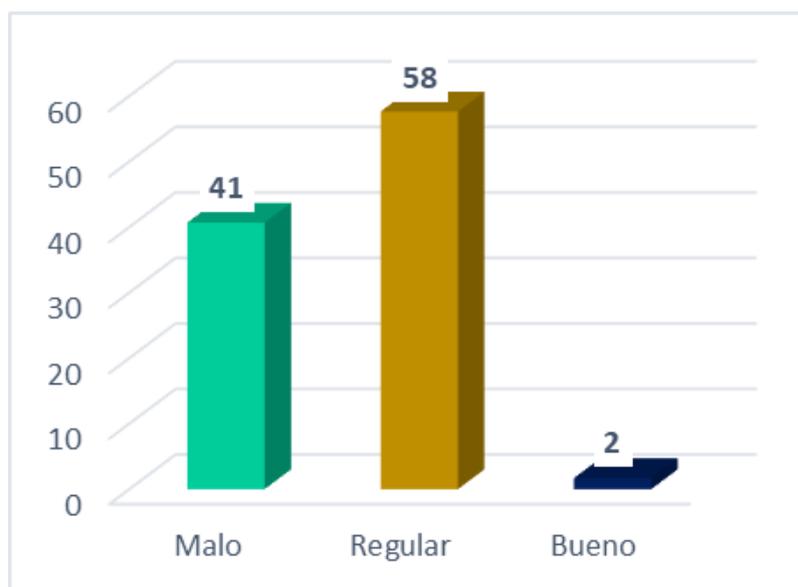
*Figura 6. Capacidad de respuesta en la seguridad de un hospital nacional, Lima, 2019*

## INTERPRETACIÓN

Los siguientes resultados obtenidos evidencian que el 56% de los encargados del servicio de seguridad del Hospital, muestran un nivel regular frente a su capacidad de respuesta, el 22% muestra un nivel malo y el 22% muestran un nivel bueno.

**Tabla 18. Niveles de capacidad de seguridad de un hospital nacional, Lima, 2019**

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	24	40.7
Regular	34	57.6
Bueno	1	1.7
Total	59	100.0



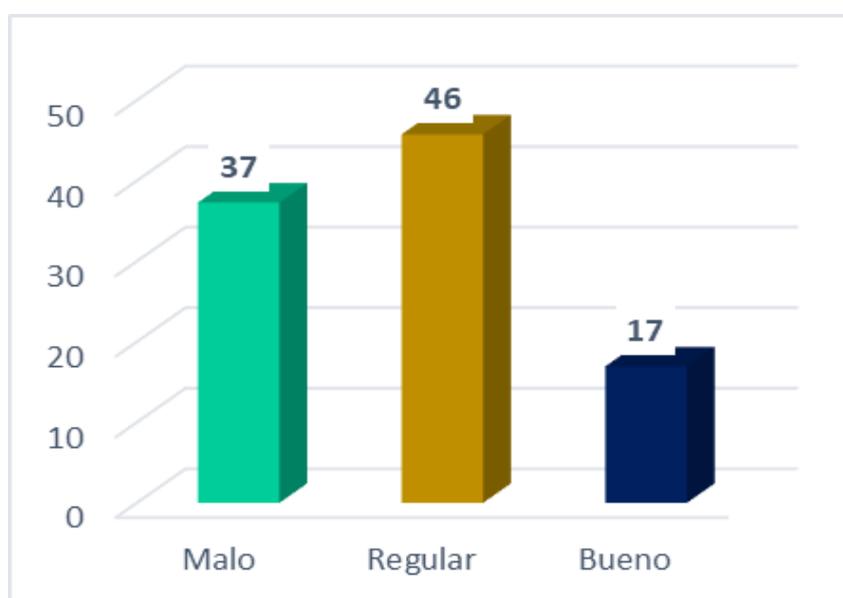
*Figura 7. Seguridad en el servicio de un hospital nacional, Lima, 2019*

### **INTERPRETACIÓN**

Los siguientes resultados obtenidos evidencian que el 58% de los encargados del servicio de seguridad del Hospital muestran un nivel regular frente a su nivel de seguridad, el 48% muestra un nivel malo y el 2% muestran un nivel bueno.

**Tabla 19. Niveles de elementos intangibles en el servicio de un hospital nacional, Lima, 2019**

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	22	37.3
Regular	27	45.8
Bueno	10	16.9
Total	59	100.0



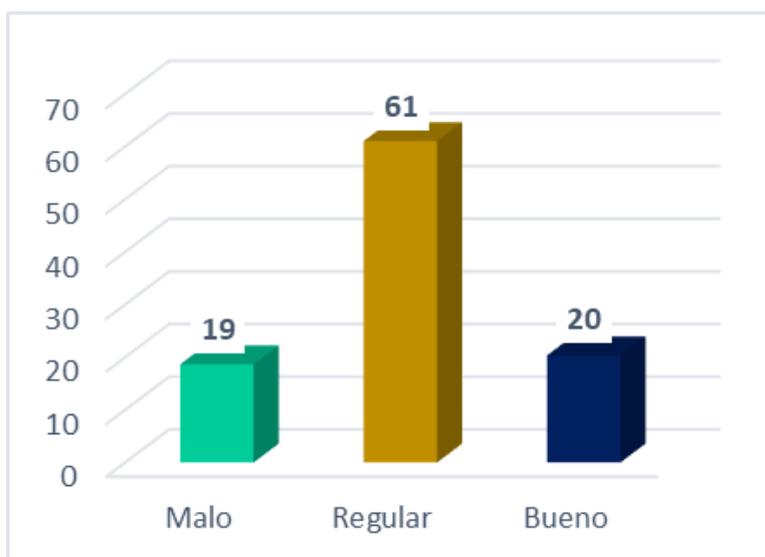
*Figura 8. Elementos tangibles en el servicio de un hospital nacional, Lima, 2019*

## **INTERPRETACIÓN**

Los siguientes resultados obtenidos evidencian que el 46%, muestran un nivel regular frente a los elementos tangibles, el 37% muestra un nivel malo y el 17% muestran un nivel bueno.

**Tabla 20. Niveles de empatía en el servicio de un hospital nacional, Lima, 2019**

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	11	18.6
Regular	36	61.0
Bueno	12	20.3
Total	59	100.0



*Figura 9. Empatía en el servicio seguridad de un hospital nacional, Lima, 2019*

## **INTERPRETACIÓN**

Los siguientes resultados obtenidos evidencian que el 61% de los encargados del servicio de seguridad del Hospital, muestran un nivel regular frente a su nivel de empatía, el 19% muestra un nivel malo y el 20% muestran un nivel bueno.

## 3.2 Prueba de Hipótesis

### Prueba de Normalidad

Para la demostración de la hipótesis, se realizó la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov ( $n > 59$ ), por lo tanto, se plantea las siguientes hipótesis para demostrar la normalidad:

**Tabla 21. Prueba de Normalidad**

	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Autorregulación	,107	59	,092
Motivación	,119	59	,036
Habilidad social	,115	59	,049
Inteligencia emocional	,108	59	,087
Confiabilidad	,139	59	,006
Capacidad de respuesta	,159	59	,001
Seguridad	,135	59	,009
Elementos tangibles	,129	59	,015
Empatía	,127	59	,019
Calidad_del_servicio	,118	59	,040

a. Corrección de significación de Lilliefors

En la presente tabla, se evidencia de acuerdo a la prueba de bondad, los resultados indican que las dimensiones y las variables de estudio tienen una significancia menor que  $p < 0.05$  según la prueba de Kolmogorov – Smirnov (K-S), lo cual no se aproximan a una distribución normal, lo que indica estadísticamente un estudio no paramétrico, corresponde a utilizar la prueba de correlación de Spearman.

### 3.2.1 Prueba de Hipótesis General

#### Hipótesis de trabajo

Hi. Existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y Calidad del servicio en la seguridad de un hospital nacional, Lima, 2019.

Ho. No existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y Calidad del servicio en la seguridad de un hospital nacional, Lima, 2019.

#### Regla de decisión

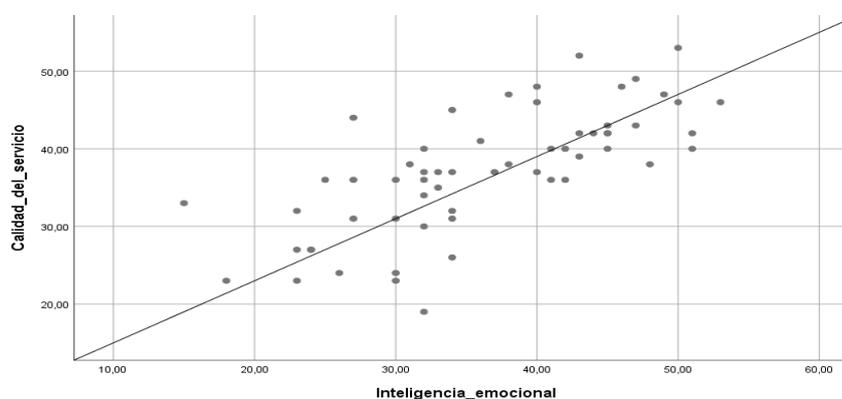
$p > 0.05$ ; No se rechaza la Ho

$p < 0.05$ ; Se rechaza la Ho

**Tabla 22. Correlación entre la inteligencia emocional y Calidad del servicio en la seguridad de un hospital nacional, Lima, 2019**

		Inteligencia emocional	Calidad del servicio
Rho de Spearman	Inteligencia emocional	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,758**
		N	59
Calidad del servicio		Coeficiente de correlación	,758**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	59

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).



*Figura 10.* Gráfico de dispersión simple entre la inteligencia emocional y la Calidad del servicio en la seguridad de un hospital nacional, Lima, 2019.

## INTERPRETACIÓN

De acuerdo con los resultados, se visualiza en la tabla 22 una correlación de  $r=0.758$ , correlación positiva alta, con una significancia de 0.000 menor que el nivel esperado ( $p < 0.05$ ), determinándose que existe una relación significativa entre las dos variables del estudio, dichos resultados configuran que ambas variables tienen una dependencia de manera funcional y proporcional (recíproca).

### 3.2.2 Prueba de Hipótesis Específicas

#### Hipótesis específica 1

Hi: Existe una relación significativa entre la autorregulación y Calidad del servicio en la seguridad de un hospital nacional, Lima, 2019.

Ho: No existe una relación significativa entre la autorregulación y Calidad del servicio en la seguridad de un hospital nacional, Lima, 2019.

#### Regla de decisión:

$p > 0.05$ ; No se rechaza la Ho.

$p < 0.05$ ; Se rechaza la Ho

**Tabla 23. Correlación entre la autorregulación y Calidad del servicio en la seguridad de un hospital nacional, Lima, 2019**

			Autorregulación	Calidad del servicio
Rho de	Autorregulación	Coefficiente de correlación	1,000	,780**
Spearman		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	59	59
	Calidad del	Coefficiente de correlación	,780**	1,000
	servicio	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	59	59

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

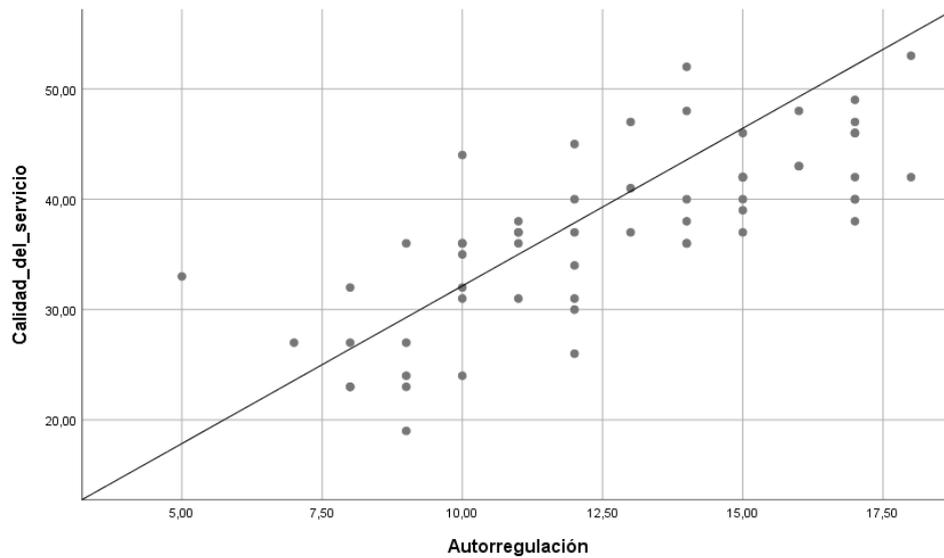


Figura 11. Gráfico de dispersión simple entre la autorregulación y Calidad del servicio en la de seguridad de un hospital nacional, Lima, 2019.

## INTERPRETACIÓN

De acuerdo con los resultados, se observa en la tabla 23 una correlación de  $r=0.780$ , correlación positiva alta, con una significancia de 0.000 menor que el nivel esperado ( $p < 0.05$ ), entonces existe una relación significativa entre la autorregulación y la Calidad del servicio, dichos resultados configuran que ambas variables tienen una dependencia de manera funcional (recíproca).

### Hipótesis específica 2

Hi: Existe una relación significativa entre la motivación y Calidad del servicio en la seguridad de un hospital nacional, Lima, 2019.

Ho: No existe una relación significativa entre la motivación y Calidad del servicio en la seguridad de un hospital nacional, Lima, 2019.

### Regla de decisión:

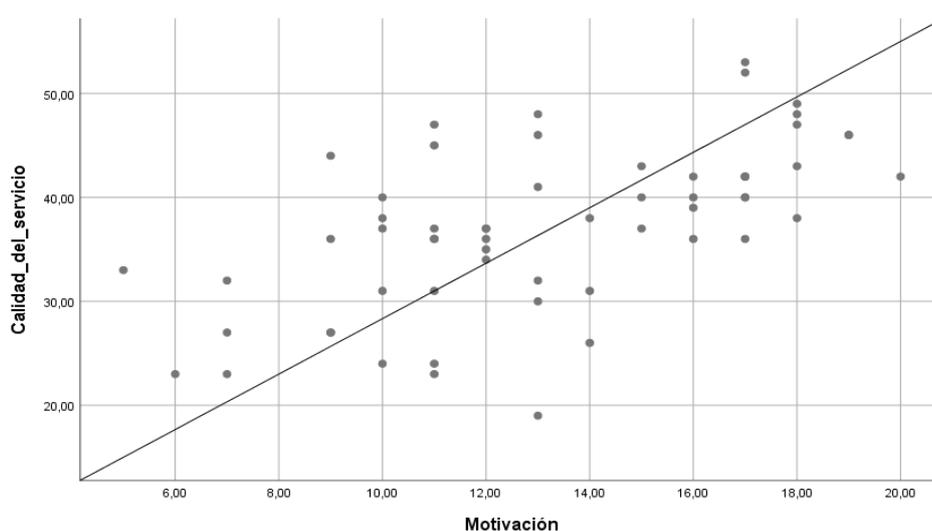
$p > 0.05$ ; No se rechaza la Ho

$p < 0.05$ ; Se rechaza la Ho

**Tabla 24. Correlación entre la motivación y Calidad del servicio en la seguridad de un hospital nacional, Lima, 2019**

		Motivación	Calidad del servicio
Rho de Spearman	Motivación	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	59
	Calidad del servicio	Coeficiente de correlación	,618**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	59

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).



*Figura 12. Gráfico de dispersión simple entre la motivación y Calidad del servicio en la seguridad de un hospital nacional, Lima 2019*

## INTERPRETACIÓN

De acuerdo con los resultados, se evidencia en la tabla 24 una correlación de  $r=0.618$ , correlación moderada, con una significancia de 0.000 menor que el nivel esperado ( $p < 0.05$ ), determinándose que existe una relación significativa entre la motivación y la Calidad del servicio. Dichos resultados configuran que ambas variables tienen una dependencia de manera funcional (recíproca).

### Hipótesis específica 3

Hi. Existe una relación significativa entre la habilidad social y Calidad del servicio en la seguridad de un hospital nacional, Lima, 2019

Ho. No existe una relación significativa entre la habilidad social y Calidad del servicio en la seguridad de un hospital nacional, Lima, 2019

#### Regla de decisión:

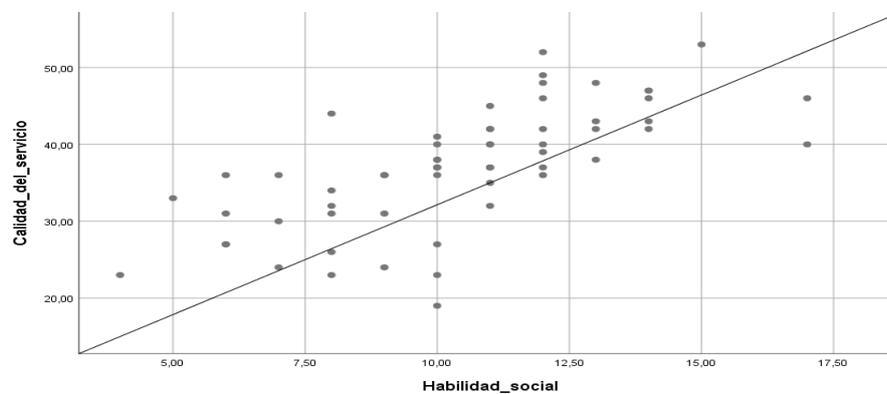
$p > 0.05$ ; No se rechaza la Ho

$p < 0.05$ ; Se rechaza la Ho

**Tabla 25. Correlación entre la habilidad social y Calidad del servicio en la seguridad de un hospital nacional, Lima, 2019**

		Habilidad social	Calidad del servicio
Rho de Spearman	Habilidad social	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,768**
		N	59
Calidad del servicio		Coefficiente de correlación	,768**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	59

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).



**Figura 13.** Gráfico de dispersión simple entre la habilidad social y Calidad del servicio en la seguridad de un hospital nacional, Lima, 2019

## **INTERPRETACIÓN**

De acuerdo con los resultados se evidencia en la tabla 25 una correlación de  $r=0.768$ , correlación positiva alta, con una significancia de 0.000 menor que el nivel esperado ( $p < 0.05$ ), determinándose que hay una relación significativa entre la habilidad social y la Calidad del servicio, dichos resultados configuran que ambas variables tienen una dependencia de manera funcional (recíproca).

#### **IV. DISCUSIÓN**

En principio, es importante remarcar que la validez y la confiabilidad de los instrumentos utilizados han sido óptimos con las pruebas realizadas, dando las garantías necesarias para su uso en la presente investigación.

Según lo hallado en el presente estudio, se demuestra que las dos variables en estudio en la seguridad. Los componentes de la variable inteligencia emocional fue adaptada de la propuesta de Goleman (2016) que la divide en Autorregulación, Motivación y Habilidad social, en cuanto a la variable de calidad de servicio se utilizaron las características propuestas por Tshohl (2011) quien subdivide a la calidad de servicio en Confiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Elementos tangibles y Empatía.

En cuanto a los resultados obtenidos en el caso de la inteligencia emocional mediante un cuestionario se observó que el 59.3% de los encuestados indicaron que es regular y un 39% malo en el área de seguridad, y la correlación mediante la Rho de Spearman con la calidad de servicio fue positiva alta en un 0.758. En contraste revisando los trabajos previos entre los estudios nacionales, Pretell y Marcelo (2014) realizó un trabajo de investigación mixta en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario brindando un taller de capacitación en inteligencia emocional y aplicó una encuesta para su comparación antes y después del taller, teniendo como resultado que la capacitación en inteligencia emocional mejoró la calidad de servicio del personal del área de atención al cliente. Salas (2015) por su parte utilizó un cuestionario adaptado de Salovey y Mayer (1995) con las dimensiones: atención a las emociones, claridad emocional y regulación emocional, según la investigación esta última llegó a tener un alto puntaje positivo entre los encuestados, y en general mediante la correlación de Pearson el autor infirió que existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral entre los mandos medios de las empresas industriales estudiadas. Dávila y Mejía (2017) en su estudio descriptivo llegó a evidenciar que el personal de la empresa Transportes Civa rara vez en un 75% no aplicaban su inteligencia emocional en el trabajo, su trabajo concluyó en plantear un taller de capacitación en inteligencia emocional. Por su parte Ponce de León (2018) para medir la inteligencia emocional en los trabajadores de tiendas comerciales aplicó el test de inteligencia de BarOn (I-CE) adaptado de Ugarriza (2001), que cuenta con las dimensiones: interpersonal, intrapersonal, adaptabilidad, manejo de estrés y estado de ánimo teniendo como resultado un porcentaje de coeficiente emocional Bueno (74%) y una correlación directa baja mediante

el coeficiente de Pearson (0.221). En los estudios internacionales observamos el trabajo de Hernández (2014) quien realizó una prueba test de inteligencia emocional en trabajadores de la cooperativa Salcajá resultando que un 58% tiene un nivel de inteligencia aceptable y un 20% un nivel óptimo, las hipótesis fueron respondidas de manera descriptiva indicando que la inteligencia emocional influye en el servicio al cliente, la inferencia se realizó mediante una tabla de significación y fiabilidad. En el trabajo de Bino (2016) se presenta una dinámica muy parecida a la de Hernández realizando el estudio en un restaurante, trabaja para probar la hipótesis una tabla de significación y fiabilidad, teniendo como resultado que la inteligencia emocional tiene una relación bastante estrecha con la calidad de servicio. Rojas (2016) por su parte realizó un estudio descriptivo en el hospital Germán Vález Gutiérrez donde utilizó como componentes de la inteligencia emocional: Estado de ánimo, Habilidades intrapersonales, manejo de estrés, adaptabilidad y habilidades interpersonales, siendo los más predominantes las habilidades intrapersonales y el estado de ánimo, dichos resultados fueron tabulados y presentados de manera descriptiva encontrándose influencia directa con la calidad de servicio. En conclusión, con los estudios nacionales, los internacionales y las teorías revisadas podemos afirmar que la inteligencia emocional si tiene una relación directa con la calidad de servicio.

En cuanto a la calidad de servicio, las dimensiones entre los trabajos previos son bastante similares, dentro de la gran diversidad de tratados sobre esta variable siempre se observa un común denominador, el cual es el modelo SERVQUAL de Parasuraman, Zeithaml y Berry que data del año 1988 y que ha venido transformándose y adecuándose a través del tiempo sin perder su esencia.

En los trabajos previos este modelo ha sido utilizado por Pretell y Marcelo (2014), Salas (2015), Ponce de León (2018) y Hernández (2014). Los estudios referentes a la calidad de servicio revisados en los trabajos previos muestran que hay una relación directa entre las variables planteadas en la presente disertación, con ello podemos indicar que se puede demostrar las bases teóricas del estudio con las evidencias encontradas.

## **V. CONCLUSIONES**

- Primera: Se determinó una correlación de  $r = 0.758$ , correlación alta, con una significancia de 0.000 menor que el nivel esperado ( $p < 0.05$ ), determinándose una relación significativa entre la inteligencia emocional y la calidad del servicio en el centro de salud.
- Segunda: Se determinó una correlación de  $r = 0.780$ , correlación alta, con una significancia de 0.000 menor que el nivel esperado ( $p < 0.05$ ), determinándose una relación significativa entre la autorregulación y la Calidad del servicio en el centro de salud.
- Tercera: Se determinó una correlación de  $r = 0.618$ , correlación moderada, con una significancia de 0.000 menor que el nivel esperado ( $p < 0.05$ ), determinándose una relación significativa entre la motivación y la Calidad del servicio en el centro de salud
- Cuarta: Se determinó una correlación de  $r = 0.768$ , correlación alta, con una significancia de 0.000 menor que el nivel esperado ( $p < 0.05$ ), determinándose una relación significativa entre la habilidad social y la Calidad del servicio en el centro de salud.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Primera: Frente a la relación de inteligencia emocional y calidad del servicio de seguridad se sugiere la capacitación en desarrollo de autorregulación, motivación y habilidades sociales, de esta manera, así como se especifica en los antecedentes el realizar talleres y capacitaciones contribuye a mejorar la inteligencia emocional, esto trae consigo una mejor calidad del servicio. Para ofrecer una capacidad de respuesta correcta es necesario estar motivado y enfocado en el trabajo y esta relación es la misma con todas las dimensiones. Sin embargo, el desarrollo emocional contribuye a reducir el estrés y dar un trato cordial a los pacientes y sus familiares.

Segunda: Frente a la relación entre la autorregulación y calidad del servicio, se sugiere niveles de autocontrol en los agentes a fin de aceptar sus errores y manejar de manera adecuada sus emociones en situaciones o discusiones que se presenten, por ende, es necesario que ellos desarrollen el autocontrol y mejoren sus habilidades sociales, como ser escrupulosos, En algunos casos los pacientes de emergencia graban a los agentes discutiendo a los familiares de los pacientes esto afecta la calidad del servicio en el hospital.

Tercera: En cuanto a la relación entre motivación y calidad del servicio, se sugiere un nivel de compromiso en no provocar malestar en los agentes, la empresa debe propiciar el bienestar anímico entre los trabajadores, incentivando a los agentes por su desempeño realizado, esto debe ser tratado entre la institución y la empresa de seguridad, deberían aportar ideas de mejora a través de manuales o quizás proponer a la empresa de seguridad que un aumento salarial podría ser la clave de la mejora de la motivación, para que la manera de resolver dudas de los clientes sea positiva.

Cuarta: Frente a las habilidades sociales y calidad del servicio, se sugiere mejorar la forma de comunicar y cooperar en la empresa para que los agentes puedan mejorar el desempeño laboral de manera individual o en equipo, asimismo se debe existir un buen liderazgo a fin de promover la participación de los trabajadores en tomar decisiones en temas de seguridad. Se debe tomar en cuenta una dimensión de la calidad del servicio que es la empatía, para ello

se necesita habilidades sociales, pero para ello se debe concientizar a los trabajadores y quizás ante abusos de los agentes aplicar penalidades.

## **REFERENCIAS**

- Aguilar, L. (2015). La inteligencia emocional: un camino al éxito laboral en la alta gerencia (Tesis de licenciatura). Recuperada el 10 de Junio del 2019 de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/13786/LAURA%20AGUILAR-TRABAJO%20DE%20GRADO-UMNG.pdf;jsessionid=8077CEB17B8C8DB15F52A3AA6C6D146B?sequence=2>
- Aguilar, L. (2006). *Gobernanza y gestión pública*. México: Fondo de Cultura Económica
- Albrecht, K. (2005). La Inteligencia Social. [Mensaje de un blog]. Recuperado el 04 abril del 2009 de <https://www.resumido.com/es/libro.php/243>
- Arhuis, F. y Campos, A. (2016). Influencia de la calidad de servicio en la satisfacción de los clientes de la empresa automotriz San Cristobal - Hunacayo 2015. (Tesis de licenciatura). Recuperado el 21 de Setiembre de 2018, de <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/1288/TESIS%20CAHUAY-A-%C3%91AHUINCOPA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bardov, V. (2009). Hygiene and ecology. Ukraine: Nova KNYHA. Recuperado el 21 de setiembre del 2018 de <https://books.google.com.pe/books?id=FNX4CQAAQBAJ&pg=PA222&dq=transversal+research+definition&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwui1ZK5wf3hAhUvuVkkHZMPDcwQ6AEIKjAA#v=onepage&q=transversal%20research%20definition&f=false>
- Behar, D. (2008). *Metodología de la investigación*. Recuperado el 18 de setiembre de <http://rdigital.unicv.edu.cv/bitstream/123456789/106/3/Libro%20metodologia%20investigacion%20este.pdf>
- Bernal, P. (2018). ¿Por qué muchos consideran pésimo el servicio al cliente en Latino América?, *Revista Economía Negocios*. Recuperado el 15 de Junio del 2019 de <https://latinamericanpost.com/es/21077-por-que-muchos-consideran-pesimo-el-servicio-al-cliente-en-latino-america>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación* (Tercera ed.). Colombia: PEARSON.
- 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 grado). Recuperado el 15 de Junio del 2019 de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2016/05/43/Bino-Ross.pdf>
- Bisquerra, R. (2003). Educación emocional y competencias básicas para la vida. *Revista de Investigación Educativa*, 7-43.

- Carmona-Fuentes, P. y Rosas-Reyes, R. (2017). Influencia de la Inteligencia Emocional en el desempeño laboral. *Revista Líder*, (31), 107–118. Recuperado de <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=egs&AN=135503278&lang=es&site=eds-live>
- Castro, G. y Moros, M. (2015). Las tic en la calidad de servicio ofrecida por los profesores para el desarrollo de competencias de los alumnos universitarios. *Compendium*, 18(35), 41–56. Recuperado el 18 de Marzo del 2019 de <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=117338798&lang=es&site=eds-live>
- Cerna, N. (2002). Calidad de servicio expresada en la satisfacción del usuario externo e interno Centro de Salud Baños del Inca, Cajamarca 2002. (Tesis de maestría, Univeridad UPCH). (Acceso el 19 de Noviembre del 2018)
- Cifuentes, E. y Correo, R. (2018). Relación entre la inteligencia emocional y la satisfaccion del cliente externo del restaurant Salas – Cajamarca 2018 (Tesis de Licenciatura). Recupetrado el 20 de Enero del 2019 de <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/14587/Cifuentes%20L%C3%B3pez%20Elizabeth%20Paola%3B%20Correa%20Marcelo%20Rogelio%20Edgardo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cobra, M. (2000). *Marketing de servicios. Estrategias para turismo, Finanzas, Salud y Comunicación*. (Segunda Ed). Colombia: McGraw-Hill Interamericana S.A.
- Cottle, D. (2007). *El servicio centrado en el cliente. Cómo lograr que regresen y sigan utilizando sus servicios*. España: Editorial Díaz de Santos.
- Cooper, R. y Sawaf, A. (2006). *La inteligencia emocional aplicada al liderazgo y a las personas*. Madrid: Norma.
- Courtney, T. (2018). What is a Population in Statistics. ThoughtCo. Recuperado el 20 de Marzo del 2019 de <https://www.thoughtco.com/what-is-a-population-in-statistics-3126308>
- Danvilla, I. y Sastre, M. (2010). Inteligencia Emocional: una revisión del concepto y líneas de investigación. España. Recuperado el 20 de Marzo del 2019 de <https://revistas.ucm.es/index.php/CESE/article/viewFile/38963/37595>
- Dávila, D. y Mejía, L. (2017). La inteligencia emocional como estrategia para mejorar la calidad de servicio del personal de la “empresa de transportes CIVA” - Chiclayo 2016 (Tesis de Licenciatura). Recuperado el 20 de Mayo del 2019 de

[http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/3425/3/davila\\_mejia.pdf](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/3425/3/davila_mejia.pdf)

- Diario Gestión (2018). Cuatro empresas que destacan por innovar en su servicio al cliente. Recuperado 16 de marzo de 2019 de <https://gestion.pe/publiirreportaje/cuatro-empresas-destacan-innovar-servicio-cliente-230236>
- Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Innovar*. Recuperado el 20 de Febrero del 2019 de <http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v15n25/v15n25a04.pdf>
- Elorza, I. y Suárez, J. (2010). Inteligencia emocional: una eficaz herramienta para la prevención de riesgos laborales. *Gestión Práctica de Riesgos Laborales*, (73), 12–15. Recuperado el 11 de mayo del 2019 de <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=66936929&lang=es&site=eds-live>
- Esteve, E. y Clavijo, M. (2012). La razón y la emoción en la prevención de riesgos laborales. Importancia de la Inteligencia Emocional en la selección y formación. *Gestión Práctica de Riesgos Laborales*, (94), 40–45. Recuperado el 11 de mayo del 2019 de <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=78092110&lang=es&site=eds-live>
- Flores, E., Garcia, M., Calsina, W. y Yapuchura, A. (2016). Las habilidades sociales y la comunicación interpersonal de los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano - Puno. *Comuni@cción*. 7 (2), 05-14. Recuperado el 15 de marzo del 2019 de <http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v7n2/a01v7n2.pdf>
- Fontalvo, T. (2007). La gestión de la calidad en los servicios: ISO 2000 – 2008. Recuperado el 29 de mayo del 2012 de <https://es.scribd.com/doc/75810514/Libro-Calidad-en-Los-Servicios-Iso-2000-2008>
- Gendolla, G. (2015). Handbook of Biobehavioral Approaches to Self-Regulation. New York: Springer. Recuperado el 16 de marzo de 2019 de <https://books.google.com.pe/books?id=L-uXBAAQBAJ&pg=PA350&dq=self+regulation+ie&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjCyNCthOXhAhWMxFkKHZSRBhgQ6AEILzAB#v=onepage&q=self%20regulation%20ie&f=false>
- Goleman, D. (2016). *La inteligencia emocional en la empresa*. Buenos Aires: Vergara.

- González, T. (2009) *Dificultades en la certificación de calidad normas ISO*. Buenos Aires: El Cid Editor
- González, R. (2015). Evaluación de la calidad del servicio percibida en entidades bancarias a través de la escala servqual. *Ciencia e Ingeniería Neogranadina*, 25(1), 113–135. Recuperado el 16 de marzo del 2019 de <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=103735653&lang=es&site=eds-live>
- Hernandez, R.; Fernandez, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. (Quinta ed.). Mexico: McGrawHill.
- Hernandez, 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 Licenciatura). Recuperado el 16 de marzo de 2019 de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Hernandez-Lesly.pdf>
- Horovitz, J. (1991). *La calidad del servicio: la conquista del cliente*. España: Editorial McGraw Hill.
- Jin, T. (2019). *Reliability Engineering and services*. United States of American: Wiley. Recuperado el 16 de marzo del 2019 de [https://books.google.com.pe/books?id=NIh-DwAAQBAJ&pg=PA35&lpg=PA35&dq=reliability+definition+magazine&source=bl&ots=eO9VHIb0na&sig=ACfU3U0W1Q7Rquu\\_6TU7ApW0Ag5wjPoz9Q&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiAwKPGx9XhAhWyzlkKHewRCIAQ6AEwCXoECAkQAO#v=onepage&q=reliabilit&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=NIh-DwAAQBAJ&pg=PA35&lpg=PA35&dq=reliability+definition+magazine&source=bl&ots=eO9VHIb0na&sig=ACfU3U0W1Q7Rquu_6TU7ApW0Ag5wjPoz9Q&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiAwKPGx9XhAhWyzlkKHewRCIAQ6AEwCXoECAkQAO#v=onepage&q=reliabilit&f=false)
- Kraska, M. (2014). *Nonparametric statistics for social and behavioral sciences*. Recuperado el 16 de marzo de 2019 de [https://books.google.com.pe/books?id=mSAtAgAAQBAJ&pg=PA19&dq=validity+and+reliability&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjBuaCgy\\_3hAhVSvFkKHahAC944FBD0AQhBMAQ#v=onepage&q=validity%20and%20reliability&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=mSAtAgAAQBAJ&pg=PA19&dq=validity+and+reliability&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjBuaCgy_3hAhVSvFkKHahAC944FBD0AQhBMAQ#v=onepage&q=validity%20and%20reliability&f=false)
- Kumar, R. (2005). *Research methodology (Second ed.)*. Recuperado el 18 de marzo del 2019 de [https://books.google.com.pe/books?id=x\\_kp\\_\\_WmFzoC&pg=PA100&dq=investigation+methodology&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjNxLLjvf3hAhXipVkkHW8vBz44ChDoAQhoMAk#v=onepage&q=investigation%20methodology&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=x_kp__WmFzoC&pg=PA100&dq=investigation+methodology&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjNxLLjvf3hAhXipVkkHW8vBz44ChDoAQhoMAk#v=onepage&q=investigation%20methodology&f=false)

- Lizeretti, P. y Rodríguez, A. (2011). La Inteligencia Emocional en Salud Mental: Una Revisión. *Ansiedad y Estrés*, 17(2/3), 233–253. Recuperado el 18 de marzo del 2019 de <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=67674144&lang=es&site=eds-live>
- López, W. (2016). Relación entre inteligencia emocional y satisfacción del cliente de la municipalidad de la democracia, Departamento de Escuintla (Tesis de grado). Recuperado el 16 de marzo del 2019 de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2016/05/43/Lopez-Walter.pdf>
- Martins, A. (21 de marzo de 2019). Cómo en Uruguay enseñan la inteligencia emocional a miles de niños "para los trabajos del futuro". BBC. Recuperado el 16 de marzo del 2019 de <https://www.bbc.com/mundo/noticias-47570355>
- Mateu, C.; Campillo, C.; Gonzales, R. y Gomez, O. (2010). La empatía psicoterapéutica y su evaluación: una revisión. *Revista de Psicopatología y Psicología Clínica*, 15(1), 1–18. Recuperado el 18 de marzo del 2019 de <https://doi.org/10.5944/rppc.vol.15.num.1.2010.4081>
- Mejías, A.; Godoy, E. y Piña, R. (2018). Impacto de la calidad de los servicios sobre la satisfacción de los clientes en una empresa de mantenimiento. *Compendium*, 21(40), pp. 1–17. Recuperado el 21 de mayo del 2019 de <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=132331730&lang=es&site=eds-live>
- Mesina, P. y Ogeda, E. (2016). Determinantes de la satisfacción del cliente en supermercados de la ciudad de Los Ángeles (Tesis de licenciatura). Recuperado el 16 marzo del 2019 de <http://repositorio.udec.cl/bitstream/handle/11594/2390/Mesina%20-%20Ogeda.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Otero, C. (2017). Motivación laboral: factor de éxito empresarial. Recuperado el 16 de marzo del 2019 de [http://bibliotecadigital.usb.edu.co/bitstream/10819/6124/1/Motivaci%C3%B3n%20laboral\\_Cindy%20Otero%20B\\_2017.pdf](http://bibliotecadigital.usb.edu.co/bitstream/10819/6124/1/Motivaci%C3%B3n%20laboral_Cindy%20Otero%20B_2017.pdf)
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. & Berry, L.(1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64 (1), 12–40.

- Ponce de León, H. (2018). Inteligencia emocional y actitud a la calidad de servicio de los trabajadores de las tiendas comerciales sede Pucallpa – Peru 2015 (Tesis de maestría). Recuperado el 19 de abril del 2019 de <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/2049>
- Pretell, E. y Marcelo, E. (2014). Taller de capacitación en inteligencia emocional en el área de atención al cliente para mejorar la calidad de servicio brindada a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario en la provincia de Cajabamba – departamento de Ica (Tesis de licenciatura). Recuperado el 16 de abril del 2019 de [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/704/1/PRETELL\\_ERISON\\_INTELLIGENCIA\\_EMOCIONAL\\_CALIDAD.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/704/1/PRETELL_ERISON_INTELLIGENCIA_EMOCIONAL_CALIDAD.pdf)
- Rojas, S. (2016). La inteligencia emocional en los empleados que prestan servicios a los usuarios del Hospital Germán Vélez Gutiérrez del municipio de Betulia – Antioquia (Tesis de Licenciatura). Recuperado el 15 de abril del 2019 de [http://repository.lasallista.edu.co/dspace/bitstream/10567/1760/1/Inteligencia\\_emocional\\_empleados\\_HospitalGermanVelezGutierre.pdf](http://repository.lasallista.edu.co/dspace/bitstream/10567/1760/1/Inteligencia_emocional_empleados_HospitalGermanVelezGutierre.pdf)
- Salas, P. (2015). La relación entre inteligencia emocional y satisfacción laboral de personal en mandos medios en empresas privadas de servicios industriales (Tesis de Licenciatura). Recuperado el 15 de abril del 2019 de <http://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/3507/1/UDLA-EC-TPO-2015-03%28S%29.pdf>
- Salovey, P. & Mayer, J. (1990). Emotional Intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*. Sage Journals, 186-211.
- Sanmiguel, J.; Rivera, M.; Mancilla, N. y Monsalve, H (2015). Medición de la calidad percibida en el servicio mediante la herramienta servqual en tiendas de café en Santander, Colombia. *Revista Criterio Libre*, 13(23), 147–165. Recuperado el 15 de abril del 2019 de <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=119630020&lang=es&site=eds-live>
- Sarmiento, J. (2017). La experiencia de la calidad de servicio online como antecedente de la satisfacción online: estudio empírico en los sitios web de viajes. *Investigaciones Turísticas*, (13), 30–53. Recuperado el 15 de abril del 2019 de <https://doi.org/10.14198/INTURI2017.13.02>

- Serna, H. (2006). *Servicio al Cliente. Una nueva visión: clientes para siempre*. Bogotá, Colombia: Editorial Panamericana.
- Subirán, C. (2010). Potenciando la inteligencia emocional en el trabajo: herramientas para mejorar la conciencia de uno mismo. *Gestión Práctica de Riesgos Laborales*, (76), 38–43. Recuperado el 15 de marzo del 2019 de <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=66936987&lang=es&site=eds-live>
- Tamayo, M. (2012). *El proceso de la investigación científica*. México: Limusa.
- Thompson, S. (2012). *Sampling* (Third ed.). United States of America: Wiley.
- Tschohl, J. (2011). *Servicio al cliente* (Octava ed.). Estados Unidos de América: Service Quality Institute.
- Ugarriza, N. (2001). La evaluación de la inteligencia emocional a través de un inventario de BarOn (I-CE) en una muestra de Lima Metropolitana. *Persona*, (4), 129 - 160.
- Valecillos, J. y de Núñez, N. (2014). Pertinencia social y calidad de servicio basada en los sistemas de información en el ámbito municipal venezolano. *Frónesis*, 21(3), 419 – 434. Recuperado el 12 de abril del 2019 de <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=118905418&lang=es&site=eds-live>
- Vara, A. (2012). *Desde la idea hasta la sustentación: Siete pasos para una tesis exitosa*. Lima: Universidad de San Martín de Porres.
- Viñas, V. (Junio 2005). Satisfacción del cliente, calidad y evaluación: un análisis crítico. *Revista del CLAD Reforma y Democracia*. (32). Recuprado el 12 de mayo del 2019 de <http://old.clad.org/portal/publicaciones-del-clad/revista-clad-reforma-democracia/articulos/032-junio-2005/0051901>
- Zeithaml, V. y Bitner, M. (2002). *Marketing de Servicios: Un enfoque de investigación del cliente a la empresa* (Segunda edición). México DF: McGraw-Hill
- Zeithaml, V.; Parasuraman, A. y Berry, L. (1993). *Calidad total en la gestión de servicios. Cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas*. Madrid: Ed. Díaz de Santos.

## **ANEXOS**

Anexo 1. Matriz de consistencia

INTELIGENCIA EMOCIONAL Y CALIDAD DEL SERVICIO				DE LA SEGURIDAD DE UN HOSPITAL NACIONAL, LIMA, 2019			
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA
¿Cuál es la relación que existe entre la inteligencia emocional y Calidad del servicio de la seguridad de un hospital nacional, Lima, 2019?	Determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y Calidad del servicio de la seguridad de un hospital nacional, Lima, 2019	Existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y Calidad del servicio de la seguridad de un hospital nacional, Lima, 2019.	Inteligencia Emocional	1. Autorregulación	- Nivel de Autocontrol - Adaptabilidad	1,2,3 4,5	(5) Siempre (4) Casi siempre (3) A veces (2) Casi nunca (1) Nunca
				2. Motivación	- Nivel de compromiso - Iniciativa	6,7,8 9,10	
				3. Habilidad social	- Nivel de comunicación - Cooperación	11,12 13,14	
				(Goleman, 2016, p.243)			
<b>PROBLEMAS ESPECIFICOS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b>	<b>HIPOTESIS ESPECIFICOS</b>					
¿Cuál es la relación que existe entre la autorregulación y Calidad del servicio de la seguridad de un hospital nacional. Lima. 2019?	Determinar la relación que existe entre la autorregulación y Calidad del servicio de la seguridad de un hospital nacional, Lima, 2019	Existe una relación significativa entre la autorregulación y Calidad del servicio de la seguridad de un hospital nacional, Lima, 2019.	Calidad del servicio	1. Confiabilidad	Servicio al cliente Precisión	1,2 3	(5) Siempre (4) Casi siempre (3) A veces (2) Casi nunca (1) Nunca
¿Cuál es la relación que existe entre la motivación y Calidad del servicio de la seguridad de un hospital nacional, Lima, 2019?	Determinar la relación que existe entre la motivación y Calidad del servicio de la seguridad de un hospital nacional, Lima, 2019	Existe una relación significativa entre la motivación y Calidad del servicio de la seguridad de un hospital nacional, Lima, 2019.		2. Capacidad de respuesta	Servicio rápido	4,5,6	
				3. Seguridad	Credibilidad Confianza	7,8 9	
				4. Elementos tangibles	Presentación del personal	10,11,12	
¿Cuál es la relación que existe entre la habilidad social y Calidad del servicio de la seguridad de un hospital nacional, Lima, 2019?	Determinar la relación que existe entre la habilidad social y Calidad del servicio de la seguridad de un hospital nacional, Lima, 2019	Existe una relación significativa entre la habilidad social y Calidad del servicio de la seguridad de un hospital nacional, Lima, 2019.		5. Empatía	Credibilidad	13,14	
				(Tschohl, 2011, p.138)			

**Anexo 2. Instrumento**

Cuestionario

**ENCUESTA DE INTELIGENCIA EMOCIONAL**

**DATOS INFORMATIVOS:** CARGO  SEXO  M  F

CONDICIÓN

ESTABLE  CONTRATADO

NIVEL DE INSTRUCCIÓN

SUPERIOR  TECNICA  SECUNDARIAA

**INSTRUCCIONES.** La información que nos proporciones será solo de conocimiento del investigador por tanto evalúe la inteligencia emocional y Calidad del servicio de la seguridad de un hospital nacional, Lima, 2019, en forma objetiva y veraz respondiendo las siguientes interrogantes.

- Por favor no deje preguntas sin contestar.
- Marca con un aspa en solo uno de los recuadros correspondiente a la escala siguiente:

(1) NUNCA	(2) CASI NUNCA	(3) A VECES	(4) CASI SIEMPRE	(5) SIEMPRE
-----------	----------------	-------------	------------------	-------------

Nº	DIMENSIONES/ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
<b>INTELIGENCIA EMOCIONAL</b>						
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
<b>AUTORREGULACIÓN</b>						
	<b>Nivel de Autocontrol</b>					
1	Se presentan desacuerdos entre los agentes de seguridad de la institución	1	2	3	4	5
2	Aceptas tus errores en el trabajo	1	2	3	4	5
3	Manejas adecuadamente tus emociones en situaciones donde se presentan discusiones	1	2	3	4	5
	<b>Adaptabilidad</b>					
4	Cuando los familiares de los pacientes insisten en ingresar mantienes el control	1	2	3	4	5
5	Mantienes el buen ánimo cuando te cambian de zona	1	2	3	4	5

<b>MOTIVACIÓN</b>						
	<b>Nivel de Compromiso</b>					
6	Cuando aumenta la dificultad en el trabajo, pones excusas.	1	2	3	4	5
7	La empresa propicia el bienestar laboral entre los agentes de seguridad.	1	2	3	4	5
8	La empresa les brinda incentivos a los agentes de seguridad, por su desempeño.	1	2	3	4	5
	<b>Iniciativa</b>					
9	Cuando hay un incidente con la seguridad tomas la iniciativa para dar solución	1	2	3	4	5
10	Presentas sugerencias a su supervisor para mejoras en el trabajo de los agentes de seguridad.	1	2	3	4	5
<b>HABILIDAD SOCIAL</b>						
	<b>Nivel de comunicación</b>					
11	La comunicación es fundamental en tu puesto de trabajo	1	2	3	4	5
12	Los reclamos son vistos como una fuente por mejorar en el servicio de vigilancia	1	2	3	4	5
	<b>Cooperación</b>					
13	Frente a una situación problemática, se apoyan entre personal de seguridad para darle solución	1	2	3	4	5
14	La participación constante mejora el trabajo en equipo.	1	2	3	4	5

<b>ENCUESTA DE CALIDAD DEL SERVICIO</b>
---

A continuación, le presentamos una serie de preguntas con el fin de conocer su opinión respecto a la calidad total.

(1) NUNCA	(2) CASI NUNCA	(3) A VECES	(4) CASI SIEMPRE	(5) SIEMPRE
-----------	----------------	-------------	------------------	-------------

Nº	DIMENSIONES/ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
<b>CALIDAD DEL SERVICIO</b>						
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
<b>CONFIABILIDAD</b>						
<b>SERVICIO AL CLIENTE</b>						
1	A los que ingresan al hospital le ofrecen el saludo	1	2	3	4	5
2	En momentos cuando quieren ingresar varios familiares a la atención convencen de forma oportuna para que se mantenga la calma	1	2	3	4	5
<b>PRECISIÓN</b>						
3	Estas comprometido con hacer las labores de seguridad adecuadamente en tu puesto	1	2	3	4	5
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>						
<b>SERVICIO RÁPIDO</b>						
4	Cuando llegan pacientes accidentados, manejas adecuadamente el orden de prioridades de manera efectiva	1	2	3	4	5
5	Cuando solicitan tu apoyo en otra área en el hospital acudes rápidamente, aunque halla otro vigilante en dicho puesto	1	2	3	4	5
6	Los incidentes que se presentan son resueltos a la brevedad	1	2	3	4	5
<b>SEGURIDAD</b>						

	<b>CREDIBILIDAD</b>					
7	Entre los agentes de seguridad y supervisores debe haber intercambio de información veraz	1	2	3	4	5
8	Es necesario brindar información adecuada a los pacientes	1	2	3	4	5
	<b>CONFIANZA</b>					
9	Tienen conducta accesible ante algunas preguntas de los pacientes	1	2	3	4	5
<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>						
	<b>PRESENTACIÓN DEL PERSONAL</b>					
10	El uso adecuado de los implementos del uniforme ayuda a una mejor imagen del hospital	1	2	3	4	5
11	Es necesario que los equipos de vigilancia se encuentren en buen estado	1	2	3	4	5
12	El ausentismo del personal de seguridad es un aspecto por mejorar en el servicio	1	2	3	4	5
	<b>EMPATÍA</b>					
	<b>ATENCIÓN AL CLIENTE</b>					
13	Es necesario utilizar la fuerza para que se pueda llegar a un acuerdo con los familiares de los pacientes	1	2	3	4	5
14	Comprender los sentimientos de las personas que llegan al hospital es necesario para un servicio de calidad	1	2	3	4	5

Anexo 3. Certificados de validez del contenido del instrumento



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE**

<b>Título de la Investigación:</b> INTELIGENCIA EMOCIONAL Y CALIDAD DEL SERVICIO DE LA SEGURIDAD DE UN HOSPITAL NACIONAL, LIMA, 2019								
<b>Apellidos y Nombres del investigador:</b> TARAZONA MONTESINOS NILO JESÚS								
<b>Apellidos y Nombres del experto:</b> <i>Romero Escalante Víctor Fabian</i>								
ASPECTO POR EVALUAR					OPINION DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM/PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES/ REFERENCIAS	
INTELIGENCIA EMOCIONAL	AUTORREGULACIÓN	NIVEL DE AUTOCONTROL	1. Se presentan desacuerdos entre los agentes de seguridad de la institución.	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	<input checked="" type="checkbox"/>			
			2. Aceptas tus errores en el trabajo.		<input checked="" type="checkbox"/>			
			3. Manejas adecuadamente tus emociones en situaciones donde se presentan discusiones.		<input checked="" type="checkbox"/>			
		ADAPTABILIDAD	4. Cuando los familiares de los pacientes insisten en ingresar mantienes el control.		<input checked="" type="checkbox"/>			
			5. Mantienes el buen ánimo cuando te cambian de zona.		<input checked="" type="checkbox"/>			
	MOTIVACIÓN	NIVEL DE COMPROMISO	6. Cuando aumenta la dificultad en el trabajo, pones excusas			<input checked="" type="checkbox"/>		
			7. La empresa propicia el bienestar laboral entre los agentes de seguridad.			<input checked="" type="checkbox"/>		
			8. La empresa les brinda incentivos a los agentes de seguridad, por su desempeño.			<input checked="" type="checkbox"/>		
		INICIATIVA	9. Cuando hay un incidente con la seguridad tomas la iniciativa para dar solución.			<input checked="" type="checkbox"/>		
			10. Presentas sugerencias a su supervisor para mejoras en el trabajo de los agentes de seguridad.			<input checked="" type="checkbox"/>		
	HABILIDAD SOCIAL	NIVEL DE COMUNICACIÓN	11. La buena comunicación es fundamental en tu puesto de trabajo.			<input checked="" type="checkbox"/>		
			12. Los reclamos son vistos como una fuente por mejorar en el servicio de vigilancia.			<input checked="" type="checkbox"/>		
		COOPERACIÓN	13. Frente a una situación problemática, se apoyan entre personal de seguridad para darle solución.			<input checked="" type="checkbox"/>		
			14. La participación constante mejora el trabajo en equipo.			<input checked="" type="checkbox"/>		
<b>Firma del experto:</b> <i>[Firma]</i>			<b>Fecha:</b> <i>25/06/19</i>					

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE**

<b>Título de la Investigación:</b> INTELIGENCIA EMOCIONAL Y CALIDAD DEL SERVICIO DE LA SEGURIDAD DE UN HOSPITAL NACIONAL, LIMA, 2019							
<b>Apellidos y Nombres del investigador:</b> TARAZONA MONTESINOS NILO JESÚS							
<b>Apellidos y Nombres del experto:</b> ROMERO ESCALANTE VICTOR FABIAN							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINION DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM/PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES/ REFERENCIAS
CALIDAD DEL SERVICIO	CONFIABILIDAD	SERVICIO AL CLIENTE	1. A los que ingresan al hospital le ofrecen el saludo.	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	<input checked="" type="checkbox"/>		
			2. En momentos cuando quieren ingresar varios familiares a la atención convencen de forma oportuna para que se mantenga la calma.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		PRECISIÓN	3. Estas comprometido con hacer las labores de seguridad adecuadamente en tu puesto.		<input checked="" type="checkbox"/>		
	CAPACIDAD DE RESPUESTA		SERVICIO RÁPIDO		4. Cuando llegan pacientes accidentados, manejas adecuadamente el orden de prioridades de manera efectiva.	<input checked="" type="checkbox"/>	
		5. Cuando solicitan tu apoyo en otra área en el hospital acudes rápidamente, aunque halla otro vigilante en dicho puesto.			<input checked="" type="checkbox"/>		
		6. Los incidentes que se presentan son resueltos a la brevedad.			<input checked="" type="checkbox"/>		
	SEGURIDAD	CREDIBILIDAD	7. Entre los agentes de seguridad y supervisores debe haber intercambio de información veraz.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			8. Es necesario brindar información adecuada a los pacientes.		<input checked="" type="checkbox"/>		
	ELEMENTOS TANGIBLES	PRESENTACIÓN DEL PERSONAL	9. Tienen conducta accesible ante algunas preguntas de los pacientes.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			10. El uso adecuado de los implementos del uniforme ayuda a una mejor imagen del hospital.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			11. Es necesario que los equipos de vigilancia se encuentren en buen estado.		<input checked="" type="checkbox"/>		
	EMPATÍA	ATENCIÓN AL CLIENTE	12. El ausentismo del personal de seguridad afecta es un aspecto por mejorar en el servicio.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			13. Es necesario utilizar la fuerza para que se pueda llegar a un acuerdo con los familiares de los pacientes.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			14. Comprender los sentimientos de las personas que llegan al hospital es necesario para un servicio de calidad.		<input checked="" type="checkbox"/>		
<b>Firma del experto:</b> 			<b>Fecha:</b> 25/08/19				

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE**

<b>Título de la Investigación:</b> INTELIGENCIA EMOCIONAL Y CALIDAD DEL SERVICIO DE LA SEGURIDAD DE UN HOSPITAL NACIONAL, LIMA, 2019								
<b>Apellidos y Nombres del investigador:</b> TARAZONA MONTESINOS NILO JESUS								
<b>Apellidos y Nombres del experto:</b> <i>Tejada Estrada Roberto</i>								
ASPECTO POR EVALUAR						OPINION DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM/PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES/ REFERENCIAS	
INTELIGENCIA EMOCIONAL	AUTORREGULACIÓN	NIVEL DE AUTOCONTROL	1. Se presentan desacuerdos entre los agentes de seguridad de la institución.	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	<input checked="" type="checkbox"/>			
			2. Aceptas tus errores en el trabajo.		<input checked="" type="checkbox"/>			
			3. Manejas adecuadamente tus emociones en situaciones donde se presentan discusiones.		<input checked="" type="checkbox"/>			
		ADAPTABILIDAD	4. Cuando los familiares de los pacientes insisten en ingresar mantienes el control.		<input checked="" type="checkbox"/>			
			5. Mantienes el buen ánimo cuando te cambian de zona.		<input checked="" type="checkbox"/>			
	MOTIVACIÓN	NIVEL DE COMPROMISO	6. Cuando aumenta la dificultad en el trabajo, pones excusas			<input checked="" type="checkbox"/>		
			7. La empresa propicia el bienestar laboral entre los agentes de seguridad.			<input checked="" type="checkbox"/>		
			8. La empresa les brinda incentivos a los agentes de seguridad, por su desempeño.			<input checked="" type="checkbox"/>		
		INICIATIVA	9. Cuando hay un incidente con la seguridad tomas la iniciativa para dar solución.			<input checked="" type="checkbox"/>		
			10. Presentas sugerencias a su supervisor para mejoras en el trabajo de los agentes de seguridad.			<input checked="" type="checkbox"/>		
	HABILIDAD SOCIAL	NIVEL DE COMUNICACIÓN	11. La buena comunicación es fundamental en tu puesto de trabajo.			<input checked="" type="checkbox"/>		
			12. Los reclamos son vistos como una fuente por mejorar en el servicio de vigilancia.			<input checked="" type="checkbox"/>		
		COOPERACIÓN	13. Frente a una situación problemática, se apoyan entre personal de seguridad para darle solución.			<input checked="" type="checkbox"/>		
			14. La participación constante mejora el trabajo en equipo.			<input checked="" type="checkbox"/>		
<b>Firma del experto:</b> 			<b>Fecha:</b> <u>30/06/2019</u>					

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE**

<b>Título de la Investigación:</b> INTELIGENCIA EMOCIONAL Y CALIDAD DEL SERVICIO DE LA SEGURIDAD DE UN HOSPITAL NACIONAL, LIMA, 2019							
<b>Apellidos y Nombres del investigador:</b> TARAZONA MONTESINOS NILO JESÚS							
<b>Apellidos y Nombres del experto:</b> <i>Tejada Estrada Roberto</i>							
ASPECTO POR EVALUAR						OPINION DEL EXPERTO	
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM/PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES/ REFERENCIAS
CALIDAD DEL SERVICIO	CONFIABILIDAD	SERVICIO AL CLIENTE	1. A los que ingresan al hospital le ofrecen el saludo.	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	<input checked="" type="checkbox"/>		
			2. En momentos cuando quieren ingresar varios familiares a la atención convencen de forma oportuna para que se mantenga la calma.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		PRECISIÓN	3. Estas comprometido con hacer las labores de seguridad adecuadamente en tu puesto.		<input checked="" type="checkbox"/>		
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	SERVICIO RÁPIDO	4. Cuando llegan pacientes accidentados, manejas adecuadamente el orden de prioridades de manera efectiva.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			5. Cuando solicitan tu apoyo en otra área en el hospital acudes rápidamente, aunque halla otro vigilante en dicho puesto.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			6. Los incidentes que se presentan son resueltos a la brevedad.		<input checked="" type="checkbox"/>		
	SEGURIDAD	CREDIBILIDAD	7. Entre los agentes de seguridad y supervisores debe haber intercambio de información veraz.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			8. Es necesario brindar información adecuada a los pacientes.		<input checked="" type="checkbox"/>		
	ELEMENTOS TANGIBLES	PRESENTACIÓN DEL PERSONAL	9. Tienen conducta accesible ante algunas preguntas de los pacientes.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			10. El uso adecuado de los implementos del uniforme ayuda a una mejor imagen del hospital.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			11. Es necesario que los equipos de vigilancia se encuentren en buen estado.		<input checked="" type="checkbox"/>		
	EMPATÍA	ATENCIÓN AL CLIENTE	12. El ausentismo del personal de seguridad afecta es un aspecto por mejorar en el servicio.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			13. Es necesario utilizar la fuerza para que se pueda llegar a un acuerdo con los familiares de los pacientes.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			14. Comprender los sentimientos de las personas que llegan al hospital es necesario para un servicio de calidad.		<input checked="" type="checkbox"/>		
<b>Firma del experto:</b> 			<b>Fecha:</b> <i>30/06/2019</i>				

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE**

<b>Título de la Investigación:</b> INTELIGENCIA EMOCIONAL Y CALIDAD DEL SERVICIO DE LA SEGURIDAD DE UN HOSPITAL NACIONAL, LIMA, 2019								
<b>Apellidos y Nombres del investigador:</b> TARAZONA MONTESINOS NILO JESÚS								
<b>Apellidos y Nombres del experto:</b> NAVARRO TAPIA JAVIER								
ASPECTO POR EVALUAR					OPINION DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM/PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES/ REFERENCIAS	
INTELIGENCIA EMOCIONAL	AUTORREGULACIÓN	NIVEL DE AUTOCONTROL	1. Se presentan desacuerdos entre los agentes de seguridad de la institución.	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	<input checked="" type="checkbox"/>			
			2. Aceptas tus errores en el trabajo.		<input checked="" type="checkbox"/>			
			3. Manejas adecuadamente tus emociones en situaciones donde se presentan discusiones.		<input checked="" type="checkbox"/>			
		ADAPTABILIDAD	4. Cuando los familiares de los pacientes insisten en ingresar mantienes el control.		<input checked="" type="checkbox"/>			
			5. Mantienes el buen ánimo cuando te cambian de zona.		<input checked="" type="checkbox"/>			
	MOTIVACIÓN	NIVEL DE COMPROMISO	6. Cuando aumenta la dificultad en el trabajo, pones excusas			<input checked="" type="checkbox"/>		
			7. La empresa propicia el bienestar laboral entre los agentes de seguridad.			<input checked="" type="checkbox"/>		
			8. La empresa les brinda incentivos a los agentes de seguridad, por su desempeño.			<input checked="" type="checkbox"/>		
		INICIATIVA	9. Cuando hay un incidente con la seguridad tomas la iniciativa para dar solución.			<input checked="" type="checkbox"/>		
			10. Presentas sugerencias a su supervisor para mejoras en el trabajo de los agentes de seguridad.			<input checked="" type="checkbox"/>		
	HABILIDAD SOCIAL	NIVEL DE COMUNICACIÓN	11. La buena comunicación es fundamental en tu puesto de trabajo.			<input checked="" type="checkbox"/>		
			12. Los reclamos son vistos como una fuente por mejorar en el servicio de vigilancia.			<input checked="" type="checkbox"/>		
		COOPERACIÓN	13. Frente a una situación problemática, se apoyan entre personal de seguridad para darle solución.			<input checked="" type="checkbox"/>		
			14. La participación constante mejora el trabajo en equipo.			<input checked="" type="checkbox"/>		
<b>Firma del experto:</b> 			<b>Fecha:</b> 27/06/19					

**CERTIFICADO DE VALIDÉZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE**

Título de la Investigación: INTELIGENCIA EMOCIONAL Y CALIDAD DEL SERVICIO EN LA SEGURIDAD DE UN HOSPITAL NACIONAL, LIMA, 2019					DE LA SEGURIDAD DE UN HOSPITAL NACIONAL, LIMA, 2019		
Apellidos y Nombres del investigador: TARAZONA MONTESINOS NILO JESÚS							
Apellidos y Nombres del experto: NAVARRO TAPIA JAVIER							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINION DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM/PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES/REFERENCIAS
CALIDAD DEL SERVICIO	CONFIABILIDAD	SERVICIO AL CLIENTE	1. A los que ingresan al hospital le ofrecen el saludo.	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	<input checked="" type="checkbox"/>		
			2. En momentos cuando quieren ingresar varios familiares a la atención convencen de forma oportuna para que se mantenga la calma.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		PRECISIÓN	3. Estas comprometido con hacer las labores de seguridad adecuadamente en tu puesto.		<input checked="" type="checkbox"/>		
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	SERVICIO RÁPIDO	4. Cuando llegan pacientes accidentados, manejas adecuadamente el orden de prioridades de manera efectiva.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			5. Cuando solicitan tu apoyo en otra área en el hospital acudes rápidamente, aunque halla otro vigilante en dicho puesto.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			6. Los incidentes que se presentan son resueltos a la brevedad.		<input checked="" type="checkbox"/>		
	SEGURIDAD	CREDIBILIDAD	7. Entre los agentes de seguridad y supervisores debe haber intercambio de información veraz.		<input checked="" type="checkbox"/>		
		COMFIANZA	8. Es necesario brindar información adecuada a los pacientes.		<input checked="" type="checkbox"/>		
	ELEMENTOS TANGIBLES	PRESENTACIÓN DEL PERSONAL	9. Tienen conducta accesible ante algunas preguntas de los pacientes.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			10. El uso adecuado de los implementos del uniforme ayuda a una mejor imagen del hospital.		<input checked="" type="checkbox"/>		
	EMPATÍA	ATENCIÓN AL CLIENTE	11. Es necesario que los equipos de vigilancia se encuentren en buen estado.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			12. El ausentismo del personal de seguridad afecta es un aspecto por mejorar en el servicio.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			13. Es necesario utilizar la fuerza para que se pueda llegar a un acuerdo con los familiares de los pacientes.		<input checked="" type="checkbox"/>		
			14. Comprender los sentimientos de las personas que llegan al hospital es necesario para un servicio de calidad.		<input checked="" type="checkbox"/>		
Firma del experto:			Fecha 27/06/19				

Anexo 4. Base de datos

**INTELIGENCIA EMOCIONAL**

ITEMS	AUTORREGULACION						MOTIVACION						HABILIDAD SOCIAL					
	1	2	3	4	5		6	7	8	9	10		11	12	13	14		
1	4	4	3	3	1	15	4	3	3	1	1	12	3	3	1	3	10	37
2	4	1	4	4	3	16	4	4	4	3	3	18	4	4	3	1	12	46
3	2	3	1	1	1	8	2	1	1	1	1	6	1	1	1	1	4	18
4	3	2	4	4	1	14	3	4	4	1	1	13	4	4	1	4	13	40
5	3	4	3	3	4	17	3	3	3	4	4	17	3	3	4	1	11	45
6	2	2	3	3	1	11	2	3	3	1	1	10	3	3	1	4	11	32
7	1	2	1	1	4	9	1	1	1	4	4	11	1	1	4	4	10	30
8	5	1	2	2	4	14	5	2	2	4	4	17	2	2	4	2	10	41
9	3	2	1	1	2	9	3	1	1	2	2	9	1	1	2	2	6	24
10	1	3	3	3	2	12	1	3	3	2	2	11	3	3	2	3	11	34
11	3	4	4	4	3	18	3	4	4	3	3	17	4	4	3	4	15	50
12	4	2	1	1	4	12	4	1	1	4	4	14	1	1	4	2	8	34
13	2	1	3	3	2	11	2	3	3	2	2	12	3	3	2	2	10	33
14	2	3	2	2	2	11	2	2	2	2	2	10	2	2	2	3	9	30
15	4	2	4	4	3	17	4	4	4	3	3	18	4	4	3	1	12	47
16	1	1	2	2	1	7	1	2	2	1	1	7	2	2	1	5	10	24
17	1	3	4	4	5	17	1	4	4	5	5	19	4	4	5	4	17	53
18	3	4	3	3	4	17	3	3	3	4	4	17	3	3	4	1	11	45
19	3	2	1	1	1	8	3	1	1	1	1	7	1	1	1	5	8	23
20	1	1	1	1	5	9	1	1	1	5	5	13	1	1	5	3	10	32
21	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	42
22	3	2	1	1	3	10	3	1	1	3	3	11	1	1	3	4	9	30
23	1	1	2	2	4	10	1	2	2	4	4	13	2	2	4	3	11	34
24	4	1	2	2	3	12	4	2	2	3	3	14	2	2	3	1	8	34
25	4	2	2	2	1	11	4	2	2	1	1	10	2	2	1	5	10	31
26	4	3	2	2	5	16	4	2	2	5	5	18	2	2	5	4	13	47
27	3	3	1	1	4	12	3	1	1	4	4	13	1	1	4	1	7	32
28	4	1	3	3	1	12	4	3	3	1	1	12	3	3	1	1	8	32
29	3	3	4	4	1	15	3	4	4	1	1	13	4	4	1	3	12	40
30	3	4	3	3	3	16	3	3	3	3	3	15	3	3	3	5	14	45
31	3	3	3	3	5	17	3	3	3	5	5	19	3	3	5	3	14	50
32	3	1	3	3	3	13	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	40
33	2	2	4	4	3	15	2	4	4	3	3	16	4	4	3	1	12	43
34	1	3	4	4	1	13	1	4	4	1	1	11	4	4	1	5	14	38
35	5	2	1	1	5	14	5	1	1	5	5	17	1	1	5	5	12	43
36	5	3	1	1	5	15	5	1	1	5	5	17	1	1	5	4	11	43
37	4	2	4	4	4	18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	1	13	51
38	2	3	3	3	1	12	2	3	3	1	1	10	3	3	1	3	10	32
39	3	3	2	2	3	13	3	2	2	3	3	13	2	2	3	3	10	36
40	4	2	4	4	3	17	4	4	4	3	3	18	4	4	3	3	14	49
41	2	1	2	2	3	10	2	2	2	3	3	12	2	2	3	4	11	33
42	2	3	3	3	4	15	2	3	3	4	4	16	3	3	4	4	14	45
43	4	2	2	2	4	14	4	2	2	4	4	16	2	2	4	4	12	42
44	1	2	1	1	4	9	1	1	1	4	4	11	1	1	4	1	7	27
45	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	2	5	15
46	4	2	3	3	2	14	4	3	3	2	2	14	3	3	2	2	10	38
47	3	1	2	2	2	10	3	2	2	2	2	11	2	2	2	3	9	30
48	3	1	4	4	3	15	3	4	4	3	3	17	4	4	3	1	12	44
49	3	2	3	3	1	12	3	3	3	1	1	11	3	3	1	4	11	34
50	4	2	2	2	4	14	4	2	2	4	4	16	2	2	4	3	11	41
51	2	2	2	2	3	11	2	2	2	3	3	12	2	2	3	2	9	32
52	3	1	1	1	2	8	3	1	1	2	2	9	1	1	2	2	6	23
53	3	3	1	1	2	10	3	1	1	2	2	9	1	1	2	4	8	27
54	4	3	3	3	4	17	4	3	3	4	4	18	3	3	4	3	13	48
55	3	2	1	1	3	10	3	1	1	3	3	11	1	1	3	1	6	27
56	1	2	2	2	1	8	1	2	2	1	1	7	2	2	1	3	8	23
57	2	2	1	1	3	9	2	2	1	3	3	10	1	1	3	2	7	26
58	3	3	1	1	2	10	3	1	1	2	2	9	1	1	2	2	6	25
59	3	2	5	5	2	17	3	5	5	2	2	17	5	5	2	5	17	51
	167	131	142	142	164	746	167	142	142	164	164	779	142	142	164	168	616	2141

### CALIDAD DEL SERVICIO

ITEMS	CONFIABILIDAD				CAPACIDAD DE RESPUESTA				SEGURIDAD				ELEMENTOS TANGIBLES			EMPATÍA					
	1	2	3		4	5	6		7	8	9		10	11		12	13	14			
1	4	3	3	10	4	3	3	10	3	2	1	6	3	3	6	1	3	1	5	37	
2	4	4	4	12	4	4	4	12	1	2	2	5	4	4	8	4	4	3	11	48	
3	2	1	1	4	2	1	1	4	1	3	4	8	1	1	2	3	1	1	5	23	
4	3	4	4	11	3	4	4	11	3	2	4	9	4	4	8	4	4	1	9	48	
5	3	3	3	9	3	3	3	9	2	2	3	7	3	3	6	2	3	4	9	40	
6	2	3	3	8	2	3	3	8	1	2	3	6	3	3	6	5	3	1	9	37	
7	1	1	1	3	1	1	1	3	2	2	1	5	1	1	2	5	1	4	10	23	
8	5	2	2	9	5	2	2	9	2	1	2	5	2	2	4	3	2	4	9	36	
9	3	1	1	5	3	1	1	5	4	2	1	7	1	1	2	5	1	2	8	27	
10	1	3	3	7	1	3	3	7	4	4	3	3	10	3	3	6	2	3	2	7	37
11	3	4	4	11	3	4	4	11	4	4	4	12	4	4	8	4	4	3	11	53	
12	4	1	1	6	4	1	1	6	2	2	1	5	1	1	2	2	1	4	7	26	
13	2	3	3	8	2	3	3	8	3	1	3	7	3	3	6	3	3	2	8	37	
14	2	2	2	6	2	2	2	6	4	3	2	9	2	2	4	2	2	2	6	31	
15	4	4	4	12	4	4	4	12	4	2	1	7	4	4	8	3	4	3	10	49	
16	1	2	2	5	1	2	2	5	3	1	2	6	2	2	4	4	2	1	7	27	
17	1	4	4	9	1	4	4	9	1	2	4	7	4	4	8	4	4	5	13	46	
18	3	3	3	9	3	3	3	9	1	1	4	6	3	3	6	5	3	4	12	42	
19	3	1	1	5	3	1	1	5	2	2	3	7	1	1	2	2	1	1	4	23	
20	1	1	1	3	1	1	1	3	2	1	1	4	1	1	2	1	1	5	7	19	
21	3	3	3	9	3	3	3	9	3	2	3	8	3	3	6	2	3	3	8	40	
22	2	2	1	5	2	3	2	7	1	2	1	4	1	1	2	2	1	3	6	24	
23	1	1	2	4	5	3	1	9	4	2	2	8	2	2	4	1	2	4	7	32	
24	2	1	2	5	5	3	1	9	2	2	2	6	2	2	4	2	2	3	7	31	
25	2	2	5	9	5	3	2	10	4	2	4	10	2	2	4	2	2	1	5	38	
26	4	3	1	8	5	3	3	11	4	2	3	9	2	2	4	4	2	5	11	43	
27	1	3	1	5	5	3	3	11	1	2	3	6	1	1	2	1	1	4	6	30	
28	2	1	3	6	5	3	1	9	2	2	3	7	3	3	6	2	3	1	6	34	
29	3	4	3	10	5	3	4	12	3	2	3	8	4	4	8	3	4	1	8	46	
30	3	4	3	10	5	3	3	11	3	2	3	8	4	1	5	3	3	3	9	43	
31	3	4	3	10	5	3	3	11	3	2	4	9	2	3	5	3	3	5	11	46	
32	2	4	4	10	5	3	1	9	2	2	3	7	2	1	3	2	3	3	8	37	
33	1	4	3	8	5	3	1	9	5	2	2	9	2	3	5	1	4	3	8	39	
34	5	4	5	14	5	3	5	13	2	3	1	6	3	1	4	5	4	1	10	47	
35	5	4	5	14	4	3	5	12	3	2	2	7	5	3	8	5	1	5	11	52	
36	2	4	4	10	5	3	3	11	4	2	4	10	2	1	3	2	1	5	8	42	
37	4	4	1	9	4	3	2	9	2	3	1	6	3	3	6	4	4	4	12	42	
38	4	2	3	9	4	3	3	10	4	2	3	9	3	1	4	4	3	1	8	40	
39	3	4	2	9	5	3	3	11	3	2	2	7	3	3	6	3	2	3	8	41	
40	4	4	4	12	5	3	2	10	4	2	4	10	3	1	4	4	4	3	11	47	
41	3	2	2	7	4	3	1	8	1	2	2	5	3	3	6	4	2	3	9	35	
42	1	4	3	8	4	3	3	10	3	2	3	8	3	2	5	4	3	4	11	42	
43	2	4	1	7	2	3	2	7	2	2	2	6	3	3	6	4	2	4	10	36	
44	2	3	1	6	4	3	2	9	4	2	1	7	3	2	5	4	1	4	9	36	
45	4	4	1	9	4	3	1	8	2	2	1	5	2	3	5	4	1	1	6	33	
46	2	4	2	8	4	3	2	9	2	2	2	6	4	2	6	4	3	2	9	38	
47	3	4	3	10	2	3	1	6	3	2	3	8	1	3	4	4	2	2	8	36	
48	3	4	3	10	4	3	1	8	3	2	3	8	3	2	5	4	4	3	11	42	
49	2	4	4	10	3	4	2	9	4	2	4	10	4	4	8	4	3	1	8	45	
50	4	2	2	8	4	2	2	8	2	2	2	6	3	5	8	4	2	4	10	40	
51	2	2	2	6	4	2	2	8	2	2	2	6	4	3	7	4	2	3	9	36	
52	1	1	2	4	2	1	1	4	1	1	2	4	3	4	7	4	1	3	8	27	
53	5	3	1	9	2	1	3	6	4	3	1	8	5	5	10	5	3	3	11	44	
54	3	3	3	9	2	3	3	8	1	4	3	8	2	2	4	3	3	3	9	38	
55	5	1	2	8	2	1	1	4	3	1	1	5	3	3	6	4	1	3	8	31	
56	2	2	2	6	4	2	2	8	2	1	2	5	3	4	7	2	2	2	6	32	
57	1	2	1	4	3	1	2	6	2	2	1	5	2	3	5	1	2	1	4	24	
58	4	3	1	8	4	1	3	8	2	4	1	7	4	1	5	4	3	1	8	36	
59	2	2	5	9	4	2	2	8	1	2	5	8	3	3	6	2	2	5	9	40	
	159	166	149	474	206	154	137	497	152	122	143	417	160	148	308	188	144	166	498	2194	

Anexo 5. Acta de aprobación de originalidad de tesis

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS</b>	Código : F06-PP-PR-02.02
		Versión : 10
		Fecha : 10-06-2018
		Página : 1 de 1

Yo, VICTOR ROMERO ESCALANTE  
 ..... docente de la Facultad CIENCIAS EMPRESARIALES y  
 Escuela Profesional ADMINISTRACION de la Universidad César Vallejo ..... ATEJ  
 (precisar filial o sede), revisor (a) de la tesis titulada

.. INTELIGENCIA EMOCIONAL Y CALIDAD DEL SERVICIO  
EN LA SEGURIDAD DE UN HOSPITAL NACIONAL  
LIMA, 2019

del (de la) estudiante NILO JESUS TARAZONA MONTESINOS  
 ..... constato que la investigación tiene un índice de  
 similitud de 29 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha... ATEJ, 24 DE JULIO DEL 2019

*[Handwritten Signature]*

Firma  
VICTOR ROMERO ESCALANTE  
 Nombres y apellidos del (de la) docente  
 DNI: 40786760

			
Revisó	Vicerrectorado de Investigación	Revisó	Reclorado

NOTA: Cualquier documento impreso diferente del original, y cualquier archivo electrónico que se encuentren fuera del Campus Virtual Trilce serán considerados como COPIA NO CONTROLADA.

Anexo 6. Pantallazo de Turnitin firmado

feedback studio

Niño Jesús Tarazona Montesinos Trabajo de tesis - MSc

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

"Integridad emocional y calidad del servicio en la especialidad de su Hospital nacional."  
Lima, 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR:  
Niño Jesús Tarazona Montesinos (0040-002-0150-0001)

ASESOR:  
Mg. Víctor Fabila Romero Escobedo (0040-002-7106-4111)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:  
Marketing

Lima - Perú  
2019

**Resumen de coincidencias**

**29 %**

Rank	Source	Percentage
1	Entregado a Universidad...	11 %
2	repositorio ucv.edu.pe	5 %
3	Entregado a Universidad...	4 %
4	Entregado a Pontificia...	1 %
5	repositorio uss.edu.pe	1 %
6	cyberletras.unmiami.edu...	1 %
7	dspace.ufla.edu.ec	1 %
8	Entregado a Universidad...	1 %
9	repositorio udec.cl	<1 %

*Canal WhatsApp*

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO  
PROGRAMA FORMACIÓN PARA ADULTOS  
ALCALDÍA LIMA - CAMPO DEL

Página: 1 de 56    Número de palabras: 10316

Text-only Report    High Resolution    **Activado**

Anexo 7. Autorización de publicación de tesis en repositorio institucional UCV

	<b>AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV</b>	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
---	--	---

Yo Tarazona Montesinos Nilo Jesus, identificado con Documento de Identidad N°46393208 egresado de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, autorizo (x), no autorizo ( ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado Inteligencia emocional y calidad del servicio en la seguridad de un hospital, Lima, 2019; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



**Nilo Jesus Tarazona Montesinos**

**DNI: 46393208**

FECHA: 06 de Marzo de 2020

Anexo 8. Autorización final de trabajo de investigación



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE:

**LA ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

---

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

**TARAZONA MONTESINOS, NILO JESUS**

---

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

**"Inteligencia emocional y calidad del servicio en la seguridad de un hospital nacional, Lima, 2019"**

---

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

---

SUSTENTADO EN FECHA: 04/07/2019

NOTA O MENCIÓN: 17



**MGTR. ROMERO ESCALANTE, VICTOR FABIAN**  
DNI: 40786760