



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

## **ESCUELA DE POSGRADO**

### **PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Inteligencia emocional y calidad de servicio en el área de atención al  
ciudadano – Indecopi - San Borja, 2017

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Contreras Infantes, Karol Zusety (ORCID: [0000-0002-5523-5275](https://orcid.org/0000-0002-5523-5275))

**ASESORA:**

Dra. Garro Aburto, Luzmila Lourdes (ORCID: [0000-0002-9453-9810](https://orcid.org/0000-0002-9453-9810))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Administración del talento humano

**LIMA – PERÚ**

**2017**

## **Dedicatoria**

Con amor y cariño el presente trabajo de investigación, está dedicado a la princesa de mi corazón, mi hija Ángela Zusety, quién a sus cortos tres años, durante estos 18 meses de estudio y trabajo comprendió que cada noche y fin de semana, estuvieron orientados a este producto final. Te amo princesa.

## **Agradecimiento**

A mis padres Juanita y Leoncio, por ser mi ejemplo de lucha y perseverancia.

A mis abuelitos Raúl e Hildegunda, por su amor y apoyo constante para la realización de este objetivo.

A mis hermanos Yesica, Manuel y Rita, por su cariño de siempre.

A la señora Judith, Edith y Consuelo, quienes durante 18 meses de estudio cuidaron con amor y dedicación a mi pequeña Angelita.

A mis profesores por sus enseñanzas compartidas.

## Índice de Contenidos

<b>Carátula</b>	i
<b>Dedicatoria</b>	ii
<b>Agradecimiento</b>	iii
<b>Índice de contenidos</b>	iv
<b>Índice de tablas</b>	vi
<b>Índice de figuras</b>	vii
<b>Resumen</b>	viii
<b>Abstract</b>	ix
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	1
<b>II. MARCO TEÓRICO</b>	4
<b>III. METODOLOGÍA</b>	17
<b>3.1 Tipo y diseño de investigación</b>	17
<b>3.2 Operacionalización de Variables</b>	17
<b>3.3 Población (criterios de selección), muestra, muestreo y         unidad de análisis</b>	18
<b>3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez         y confiabilidad</b>	19
<b>3.5 Procedimiento</b>	20
<b>3.6 Método de análisis de datos</b>	20
<b>3.7 Aspectos éticos</b>	20
	iv

<b>IV. RESULTADOS</b>	21
<b>V. DISCUSIÓN</b>	29
<b>VI. CONCLUSIONES</b>	35
<b>VII. RECOMENDACIONES</b>	36
<b>REFERENCIAS</b>	38
<b>ANEXOS</b>	

## Índice de tablas

Tabla 1: Contrastación del coeficiente de correlación de la Inteligencia emocional y la calidad del servicio	25
Tabla 2: Contrastación de las dimensiones de la inteligencia emocional (conciencia de uno mismo, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales) y la calidad de servicio	26



## Resumen

La tesis se encaminó en el estudio de las variables: inteligencia emocional y calidad de servicio, enfocada en el área de servicio de atención al ciudadano- Indecopi- San Borja, 2017, cuyo objetivo general se basó en determinar la relación que existe entre dichas variables.

De esta manera, la tesis fue del tipo descriptiva correlacional, con diseño no experimental, de corte transaccional, toda vez que, fue aplicado en una muestra de 269 usuarios cuya cuota fue obtenida a través de fórmula del tamaño muestral para una población finita de 900 usuarios. Además, la técnica fue la encuesta, cuyos instrumentos se plasmaron en cuestionarios.

Se concluyó que existe correlación directa y significativa entre la inteligencia emocional y calidad de servicio al registrarse un  $r_s = 0.834$  y un  $p = 5.7979E-14$ , de esta manera, se demostró que existe una correlación muy alta, directa y significativa entre las variables de estudio.

**Palabras claves:** autorregulación, calidad del servicio, empatía, habilidades sociales, inteligencia emocional.



## Abstract

The thesis was directed at the study of the variables: emotional intelligence and quality of service, focused on the service area of citizen service- Indecopi- San Borja, 2017, whose general objective was based on determining the relationship that exists between said variables.

In this way, the thesis was of the descriptive correlational type, with a non-experimental design, of a transactional cut, since it was applied in a sample of 269 users whose quota was obtained through the formula of the sample size for a finite population of 900 users. In addition, the technique was the survey, whose instruments were reflected in questionnaires.

It was concluded that there is a direct and significant correlation between emotional intelligence and quality of service when registering a  $r_s = 0.834$  and a  $p = 5.7979E-14$ , in this way, it was shown that there is a very high, direct and significant correlation between the variables study.

**Keywords:** self-regulation, quality of service, empathy, social skills, emotional intelligence

## I. INTRODUCCIÓN

La inteligencia emocional es un término que se ha sido materia de estudio a finales del siglo XX hasta la actualidad, y aunque la investigación continua, existieron diversos psicólogos, investigadores y otros que asentaron las bases de este término, tal es el caso de Goleman (1998) quién señaló que la inteligencia emocional permitía que la persona sea capaz de advertir y gobernar sus sentimientos, así como el saber descifrar las emociones y sentimientos de los demás. De otro lado, Simmons y Simmons (1998, p. 26) indicaban que “la inteligencia emocional es el conjunto de necesidades emocionales, de impulsos y de valores verdaderos de una persona, y que dirige toda su conducta visible”.

En un artículo publicado en la revista Forbes de España (2018) se indicó que la inteligencia emocional era uno de los aspectos más demandado por las empresas en sus futuros trabajadores, toda vez que, un buen control de esta habilidad social y de las emociones permite que la persona pueda desenvolverse de manera adecuada en el trabajo. Así también, Cateriano (citado por Vargas, 2016) señalaba que en un centro laboral el trabajador sólo debería de manifestar emociones positivas, otorgando de esta manera, gran importancia a la “autorregulación emocional”.

Mediante Decreto Supremo 002-2017 se denominó al 2017 como el “Año del Buen Servicio al Ciudadano” indicando con ello el esfuerzo del Estado por brindar a través de sus instituciones una buena prestación a todos los ciudadanos. Es así que, tenemos al Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) un organismo estatal cuya función es la promoción del mercado y la protección de los derechos fundamentales de los consumidores, fomentando en la economía peruana una cultura de leal y honesta competencia que defiende la propiedad intelectual.

De esta manera, la tesis se enfocó en el estudio de la inteligencia emocional de los colaboradores del área de Servicio de Atención al Ciudadano (SAC) del Indecopi, toda vez que, según la información encontrada en la red social Facebook “Indecopi

Oficial” de los comentarios realizados por los usuarios en los años 2016 y 2017, la gran parte de los ciudadanos manifestaron que los problemas que los aquejaban respecto del servicio brindado por el SAC correspondían a la demora en la atención de reclamos, falta de atención a las comunicaciones telefónicas, falta de claridad en la información, disconformidad con la orientación recibida.

Lo anterior permitió plantear como el problema general, la siguiente interrogante: ¿en qué medida la inteligencia emocional se relaciona con la calidad de servicio en el área de atención al ciudadano – Indecopi - San Borja, 2017?; así también se tuvieron como problemas específicos, las siguientes interrogantes: 1) ¿cuál es la relación entre la conciencia de uno mismo y la calidad de servicio en el área atención al ciudadano – Indecopi - San Borja, 2017?; 2) ¿cuál es la relación entre la autorregulación y la calidad de servicio en el área de atención al ciudadano – Indecopi-San Borja, 2017?; 3) ¿cuál es la relación entre la motivación y la calidad de servicio en el área de atención al ciudadano – Indecopi - San Borja, 2017?; 4) ¿cuál es la relación entre la empatía y la calidad de servicio en el área de atención al ciudadano – Indecopi - San Borja, 2017?; y, 5) ¿cuál es la relación entre las habilidades sociales y la calidad de servicio en el área de atención al ciudadano – Indecopi - San Borja, 2017?

La inteligencia emocional ha sido objeto de estudio por diversos psicólogos, entre los cuales se encontró a Goleman, máximo exponente de este tipo de inteligencia, afirmando en sus diversas publicaciones que el desarrollo de esta habilidad permitía a la persona poder afrontar situaciones adversas, así también influía en gran medida en el éxito de diversos ámbitos como lo laboral. De este modo, la tesis se enfocó en otorgar un panorama claro al lector respecto de la relación entre la inteligencia emocional y la calidad de servicio otorgado en el Indecopi - San Borja - 2017, precisando que a pesar de los altibajos en los sentimientos o emociones que pueden presentar los trabajadores dentro o fuera de la institución, estos siempre deben estar dispuestos a contribuir con el ciudadano. Es por ello, que se elaboró dos cuestionarios referidos a la inteligencia emocional y a la calidad de servicio, variables

que cuentan con dimensiones, indicadores y 35 ítems, los cuales servirán para futuras investigaciones.

Se tuvo como objetivo general, lo siguiente: determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y la calidad de servicio en el área de atención al ciudadano – Indecopi - San Borja - 2017. Como objetivos específicos, se tuvieron los siguientes: 1) determinar la relación que existe entre la conciencia de uno mismo y la calidad de servicio en el área de atención al ciudadano – Indecopi - San Borja, 2017; 2) determinar la relación que existe entre la autorregulación y la calidad de servicio en el área de atención al ciudadano – Indecopi - San Borja, 2017; 3) determinar la relación que existe entre la motivación y la calidad de servicio en el área de atención al ciudadano – Indecopi - San Borja, 2017; 4) determinar la relación que existe entre la empatía y la calidad de servicio en el área de atención al ciudadano – Indecopi - San Borja, 2017; y, 5) determinar la relación que existe entre las habilidades sociales y la calidad de servicio en el área de atención al ciudadano – Indecopi - San Borja , 2017.

La hipótesis general fue lo siguiente: existe una relación entre la inteligencia emocional y la calidad de servicio en el área de atención al ciudadano – Indecopi - San Borja, 2017; y, como hipótesis específicas se tuvieron los siguientes supuestos: 1) existe una relación entre la conciencia de uno mismo y la calidad de servicio en el área de atención al ciudadano – Indecopi - San Borja, 2017; 2) existe una relación entre la autorregulación y la calidad de servicio en el área de atención al ciudadano – Indecopi -San Borja, 2017; 3) existe una relación entre la motivación y la calidad de servicio en el área de atención al ciudadano – Indecopi - San Borja, 2017; 4) existe una relación entre la empatía y la calidad de servicio en el área de atención al ciudadano – Indecopi - San Borja, 2017; y, 5) existe una relación entre las habilidades sociales y la calidad de servicio en el área atención al ciudadano – Indecopi - San Borja, 2017.

## II. MARCO TEÓRICO

Borsic (2017) concluyó en su tesis que no existen elementos de la inteligencia emocional que explique el hecho de que unos docentes exhiban un desempeño diferencial; sin embargo, se encontró una relación negativa baja entre el desempeño de los docentes y la percepción de las emociones, toda vez que, cuando aumenta el nivel de la apreciación de las emociones en los docentes, se reduce el desempeño laboral. Bino (2016) infirió de que la inteligencia emocional influye en la atención otorgada a los clientes, por lo tanto, a mayor nivel de inteligencia emocional mejor será el manejo de las relaciones interpersonales al momento de ofrecer un servicio. De otro lado, en un estudio realizado por Férreo (2016) se concluyó que el ámbito laboral puede ser influido por las habilidades emocionales, por lo que, teniendo en cuenta a Opengart, quien señaló que los especialistas de Recursos Humanos deben de capacitar a sus trabajadores en esos temas, en beneficio de los profesionales de las organizaciones y de las personas.

La tesis realizada por Armada et al. (2016) tuvo como objetivo la valoración de la percepción de satisfacción de las personas que usaban las instalaciones deportivas del Ayuntamiento de Cartagena, considerando para ello dos años, el 1991 y 2015, de esta manera, se concluyó que la percepción de los usuarios del 2015 es superior a la percibida por las personas de 1991, toda vez que, la valoración respecto de las infraestructuras y el material deportivo cambió debido a la innovación y adquisición de nuevos y diversos materiales para la actividad física, así también, los usuarios del 2015 indicaron que existe mejor higiene en los vestuarios y demás ambientes donde realizaban las actividades. Hernández (2014) concluyó que la inteligencia emocional se relaciona de manera significativa con la calidad de servicio, de modo que, cuando los colaboradores presentan un nivel alto de inteligencia emocional pueden manejar de manera acertada las emociones, lo cual favorece a establecer un contexto satisfactorio entre las relaciones de los trabajadores con los clientes.

En el estudio realizado por Duque-Oliva y Palacios-Palacios (2017) se buscó validar la evaluación de los clientes respecto de la calidad percibida en sus servicios, buscando con ello la mejora de la prestación. De esta manera, empleando el modelo SERVPERF se concluyó que los clientes tuvieron una buena percepción respecto de los trabajadores de los diversos hoteles en Quibdó, pues obtuvo un 59% en la dimensión de seguridad, lo cual se fundamentó en la confianza que generaron los trabajadores en personas. De otro lado, en el estudio de Troya (2014) se concluyó que en la CGAF – SENESCYT, las conductas relacionadas a la motivación ostentaron resultados favorables, permitiendo encontrar la relación entre el control de las emociones y la motivación, lo cual influyó en la función de los trabajadores. Así también, en base a los conceptos y características de las variables de estudio se determinó que el crecimiento personal es el resultado de la motivación y control emocional, lo cual influye en el desarrollo de las actividades realizadas por los trabajadores de la CGAF – SENESCYT.

Villouta (2017) concluyó que la autorregulación permite el manejo, regulación y control de las emociones en las diversas situaciones que pueda afrontar la persona, es así que, esta habilidad permite la co-existencia entre los miembros de los diversos ámbitos de la vida social. Así también, Roque y Yana (2019) determinaron que existe una relación significativa entre la motivación laboral y la calidad de servicio, siendo esta relación directa y fuerte ( $r = 0.874$ ), por lo que, a mayor motivación de los trabajadores de la clínica Pulso Corporación Médica S.R.L, mejor será a calidad de servicio brindada. De otro lado, Salazar (2018) indicó que la motivación es un aspecto fundamental dentro de las organizaciones, pues al tener trabajadores motivados estos se desempeñarán de manera más entusiasta. Saavedra (2017) concluyó que las habilidades sociales impactan positiva y significativamente en la calidad de servicio, de modo que, a mayor nivel de habilidades sociales mayor será la calidad de servicio que otorguen los trabajadores de la empresa Creaciones Gráficas Alprint en Tumbes, 2017.

A nivel nacional, se tuvo la investigación realizada por Chávez et al. (2017) el cual se enfocó en el impacto de la calidad de servicio otorgado por el sector de transporte terrestre interprovincial en el Perú, para ello realizó una encuesta a los viajeros que se encontraban en los terminales terrestres, concluyendo que existía una relación entre las dimensiones de la escala SERVQUAL y la calidad de servicio otorgada en el sector de transporte terrestre. Así también, en la tesis realizada por Bardelli et al. (2017) este concluyó que hubo un impacto significativo entre las dimensiones del modelo SERVQUAL y la calidad advertida en el sector de las clínicas privadas de Lima Metropolitana.

De otro lado, en el estudio realizado por Aguilar et al. (2017) se determinó que la calidad de servicio brindado en el sector cine en Lima Metropolitana fue impactado, de esta manera, el modelo permite comprender la calidad de servicio otorgado a los consumidores de los cines. En la tesis realizada por Yabar (2016) se determinó la existencia de una relación significativa entre inteligencia emocional y el desempeño laboral del personal de salud administrativo que laboraba en la Micro Red La Molina - Cieneguilla, 2014. Asimismo, en la investigación realizada por Torres (2014) se estableció con un rango de satisfacción baja del 62%, respecto del proceso realizado en la oficina desconcentrada de Loreto del organismo de Osiptel.

Güell (2013) indicó que la inteligencia es la habilidad que tiene una persona para solucionar conflictos, asociar situaciones aisladas y encontrar un elemento en común que permita resolver el problema. Por su parte López y Gonzales (2003) afirmaron que tradicionalmente la inteligencia era la capacidad de una persona para aprender de la experiencia, asimismo, se consideraron a la inteligencia como la dimensión que poseen las personas que exteriorizan su preocupación por conocer, comprender o reflexionar ante cualquier situación. Así también, los autores afirmaron que el éxito no se predice en base a la inteligencia, toda vez que, es necesario el desarrollo de habilidades orientadas a la forma de relacionarse con los demás.

De otro lado, Goleman (1995) afirmó que la emoción proviene del verbo latino *movere*, que significa moverse, de otro lado, la preposición *e*, significa movimiento hacia, entendiendo de esta manera, que en toda emoción hay un impulso a realizar una acción. Asimismo, el autor refirió que el significado de emoción encontrado en el diccionario de Oxford, la especifica como aquella alteración del intelecto, la cual se encuentra ligado a los sentimientos de una persona. No obstante, para Güell, (2013) las emociones corresponden a respuestas complejas de nuestro organismo frente a los estímulos exteriores, las mismas que pueden ser expresadas físicamente cuando la persona enrojece, tiene palpitaciones, corre o abraza a alguien.

Ekman en 1992 (citado por Goleman, 1995) manifestó que las emociones únicamente deben categorizarse en alegría, tristeza, miedo e ira; puesto que son expresiones faciales concretas que se aprecian en el rostro del ser humano. Sin embargo, para Goleman las emociones se clasificaron en las siguientes: tristeza, vergüenza, ira, miedo, alegría, amor y aversión. De esta manera, el autor antes mencionado señaló a través de historias la utilidad e importancia de las emociones en la vida cotidiana. Por su parte, Pereda, López-Guzmán y Santa (2018) señalaron que la inteligencia emocional es una habilidad valorada las empresas, es así que, su desarrollo permite la superación de ciertas situaciones complejas que pudiesen presentarse en el trabajo.

Para el desarrollo histórico de los términos inteligencia y emoción se citó a los siguientes exponentes. Como primer exponente se tuvo a Edward Thorndike (1920), quien consideró que el término inteligencia se encuentra asociado a tres factores importantes, inteligencia abstracta, mecánica y social. La primera inteligencia es la habilidad que se tiene para dominar las ideas; la segunda se basa en la destreza para manejar y comprender los objetos; y, la tercera, es la competencia para dirigir y comprender a las personas. De otro lado, para Salvador (2010) la inteligencia social es la idoneidad se tiene para entender y canalizar la comunicación entre las personas.



El segundo exponente fue David Wechsler (1939), cuyos aprendices indicaron que en 1939 su maestro diseñó la Wechsler-Bellevue, a través de la cual, se estudiaron las fases intelectuales de los adolescentes y adultos, más tarde, en 1949, Wechsler modificó algunas partes del test y obtiene la escala de Inteligencia Wechsler para niños. Como tercer exponente se tuvo a Howard Gardner (1983) un psicólogo de Harvard, considerado como uno de los grandes investigadores en el campo de la inteligencia, quién diferenció las capacidades intelectuales de las emocionales, ofreciendo el modelo denominado inteligencia múltiple, donde asoció siete tipos de inteligencia, entre las que se encontraban la inteligencia personal y social (Goleman,1998).

Como cuartos exponentes se tuvieron a Salovey y Meyer (1990), quienes consideraron que la definición de la inteligencia reúne las siguientes características: (i) conocer las propias emociones, referida a la conciencia de uno mismo, (ii) mejorar las emociones, lo cual se puede entender como la capacidad para poder controlar nuestros sentimientos y que estos sean mejores, (iii) controlar las propias emociones, referida a la capacidad de automotivación y dominio de las emociones, (iv) reconocer emociones en los demás, lo que nos transporta a la empatía como una habilidad primordial en el ser humano y, (v) el manejo de las emociones (Salvador, 2010).

Goleman (1995 – 1998 – 2001), quien fuese el quinto exponente, considerado como el máximo conocedor de la inteligencia emocional, pues en más de una ocasión precisó que las emociones eran aspectos importantes para el desarrollo de una persona, a nivel interpersonal e intrapersonal, toda vez que, desde su punto de vista las emociones son inteligencias, en la medida de que cada una de ellas realiza un papel único en predisponer al cuerpo a expresar una respuesta. Es así que, la finalidad de Goleman se fundamentó en comprender e investigar el proceso de los sentimientos de una persona en la mente. Finalmente se tuvo a Bar-On (1997), quién en consideración a Salovey y Mayer, manifestó que la inteligencia emocional era el conjunto de destrezas que permiten asumir los problemas que surgen a lo largo de una vida (Salvador, 2010).

En la revista *Consumer* (2003) señaló que la inteligencia emocional era una habilidad de carácter emocional y no de carácter intelectual, que permitía a las personas conseguir una vida satisfactoria en base al máximo desarrollo de sus habilidades personales y sociales. Asimismo, Salovey y Mayer (citados por Goleman, 1998) indicaron que es la habilidad que tiene la persona para dominar y regular sus sentimientos y de los demás. De otro lado, para Arora (2017) es un instrumento muy potente dentro de una institución, puesto que permite que sus colaboradores sean más productivos y comprometidos con los objetivos, así también, permite que el trabajo sea más eficaz. Por ello, es muy valiosa dentro de una organización, de esta manera, su desarrollo y conciliación con la vida laboral permite que la empresa sea más competitiva (Desti, 2014)

Ugoani (2016) indicaba que tanto los líderes como colaboradores dentro de una institución requieren de la inteligencia emocional, puesto que es un aspecto importante de constantemente evaluación por las organizaciones, puesto que su evaluación permite identificar la autoconciencia emocional de la institución. Así también, para Goleman (1995) la inteligencia emocional es la habilidad para direccionar los impulsos emocionales, entender los sentimientos de otros y desarrollar lo señalado por Aristóteles, escasa frecuencia de enfadarse con la persona correcta, en un grado y momento oportuno.

Por su parte, Salvador (2010) precisó que la persona que aplica de manera adecuada su inteligencia emocional, será capaz de emerger de situaciones complicadas evitando que los trastornos disminuyan su capacidad para pensar. Así también, la inteligencia emocional es fundamental como particularidad de un líder, pues que ello es percibido por sus subordinados, lo cual los impulsa en pro de los objetivos de una organización (Uguani, Amu y Kalu, 2015). Sin embargo, no existe un instrumento idóneo que permita saber la medición y utilidad de la inteligencia emocional, pues sólo a través de un estudio avanzado se podrá conocer de cómo la inteligencia influye en el comportamiento laboral (Furnham, 2012).

Las dimensiones de la inteligencia emocional, se basó en el estudio realizado por Goleman (1998) a las habilidades emocionales y sociales. Las habilidades emocionales permitieron el desarrollo de tres dimensiones: conciencia de uno mismo, autorregulación y motivación. Mientras que las habilidades sociales permitieron el desarrollo de otras dos dimensiones: empatía y habilidades sociales. Es así que, la conciencia de uno mismo permite que nuestros sentimientos nos brinden un panorama amplio de cualquier situación, de esta manera, al existir algún desacuerdo entre los valores y los sentimientos, la consecuencia resultaría en una angustia desesperada, manifestada en forma de vergüenza culpa, remordimientos o similares, de modo que el ruido interno de los sentimientos terminasen saboteando las acciones que se pretende realizar o no (Goleman, 1998).

Bisquerra (citado por Fragoso) señaló que la conciencia emocional comprende ciertos aspectos, como el ser conscientes de las propias emociones, identificar, comprender y ser conscientes de las emociones, lo cual facilitará la interacción entre la emoción y el comportamiento desplegado. De otro lado, Choez-Menoscal, Stagg y Morocho-Mazón (2020) la autorregulación es una habilidad que debe ser promovida a una edad temprana, puesto que permite a la persona reconocer las falencias que tienen y trabajar en estrategias de mejora, lo cual permitirá en el ámbito laboral el desarrollo un trabajo más eficiente. Para Goleman (1998) a la autorregulación era entendida como la capacidad de control de los impulsos y de afrontar los contratiempos, estableciéndose como aquella habilidad que permite el manejo de las emociones y la suficiencia para restablecerse ante un estrés emocional.

Así también, el autor antes citado definió a la motivación como aquella capacidad que impulsa al logro de objetivos y que permite actuar de manera optimista frente a los impedimentos que se presenten. Además, señaló que la empatía, era aquella habilidad de situarse en el contexto de otra persona y concebir lo que siente, a nivel laboral esta capacidad permite al trabajador poder comprender el problema de los clientes y otorgar soluciones oportunas. Lo anterior concuerda con lo señalado por Acosta y Llorens (2014) quienes manifestaron que las emociones positivas

posibilitaban a empatizar con las personas, favoreciendo la mejora de la calidad de servicio. Y, para Muñoz (2020) la empatía permite generar un ambiente confiable para la construcción de un lazo entre los pacientes y los psicólogos, posibilitando la comprensión de las circunstancias de los pacientes.

Respecto de las habilidades sociales, estas consisten en el empleo adecuado de las emociones que permite el desarrollo de la persuasión, dirección, negociación y el trabajar en equipo. Para Rosa, Navarro-Segura y López (2014) las habilidades sociales son aquellas conductas de las personas que benefician la calidad de las relaciones sociales. Así también, para Vera, López, Valle y Mazacon (2017) las habilidades sociales deben ser concebidas como aquellas interacciones en el ámbito social, permitiendo el desarrollo del pensamiento social en base a la formación intelectual. Además, en la investigación realizada por Tapia-Gutiérrez y Cubo-Delgado (2017) se refirió que las personas que poseen un nivel adecuado del crecimiento de las habilidades sociales, tienden a desenvolverse de manera activa en el terreno de lo laboral.

Olvera et al. (2002) consideraron que el éxito de una persona en un mercado laboral tan competitivo no sólo depende de la capacidad técnica o intelectual, sino del desarrollo de otro tipo de habilidades. Es así que, anteriormente las personas que ascendían en las organizaciones eran personas que carecían de habilidades emocionales y sociales, sin embargo, en la actualidad gran parte de los empresas se inclinan por personas que se desenvuelvan de manera óptima en los trabajos en equipo. Toda vez que, aquellos que no son capaces de trabajar bajo presión laboral tienen a crear un ambiente hostil en el centro laboral. De esta manera, Casanova (2015) afirmó que un líder inteligente emocionalmente puede lograr que su equipo aumente la producción de sus labores.

La inteligencia emocional cuenta con tres modelos que permiten medir las habilidades sociales y personales, los cuales son: (i) modelo de cuatro fases de inteligencia emocional; (ii) modelo de las competencias emocionales; y, (iii) modelo de la inteligencia emocional y social (Salvador, 2010). Al primer modelo también se le

conoce como el modelo de habilidad, el cual fue desarrollado por Mayer y Salovey en 1990, encontrándose compuesto por cuatro fases: percepción e identificación emocional, nivel consciente, razonamiento y regulación de las emociones.

La primera fase se establece a una edad temprana, desarrollando la percepción como una habilidad que permite identificar las emociones del entorno. La segunda fase se basa en la evaluación consciente de las emociones percibidas, debiendo la persona tomar una decisión acertada. La tercera fase se fundamentó en el razonamiento de las emociones, permitiendo que la persona razone sobre sus propias emociones, lo cual resulta importante para los factores culturales y ambientales. La última fase implica el crecimiento a nivel intrapersonal e interpersonal.

De esta manera, Ateke y Nwulu (2019) refirieron que las habilidades sociales predisponen una comunicación aceptable entre las personas, es por ello, que muchas empresas le prestan gran importancia, puesto que facilita la interacción entre clientes y trabajadores, lo cual favorece el triunfo de una marca. Teniendo como objetivo principal el proveer de herramientas que permitan una interacción adecuada con las personas (Reyes-Manrique, 2016). Así también, las habilidades sociales son de gran importancia, más aún en un puesto gerencial, donde permite el progreso en los diversos niveles de una institución (Zařkováa y Polářeka, 2015)

Goleman (2010) acuñó un modelo respecto de las competencias emocionales, de esta manera, precisó que la inteligencia emocional es la capacidad que permite reconocer y manejar las emociones, tanto personales como las de otras personas. Dentro de este modelo se encuentra comprendido las habilidades personales y sociales, las cuales cuentan con las siguientes características: (i) autoconciencia, (ii) autodirección, (iii) aptitudes sociales, y (iv) las relaciones de dirección (Salvador, 2010). El último modelo es de inteligencia emocional y social, el cual fue propuesto por Bar-On en 1997, el cual se fundamentó en Salovey y Mayer (1990) al indicar que el acumulado de conocimientos y habilidades influyen en la posición que adopta la persona en determinada situación (Salvador, 2010).

Como segunda variable se tuvo a la calidad de servicio. Según la RAE, la calidad se define como el conjunto de atributos agregado a lo que se ofrece. Asimismo, Imai (citado por Duque, 2005) manifestó que la calidad está encaminada al proceso de realización del producto o servicio. De otro lado, Álvarez et al. (2006) indicaron que es un procedimiento de mejoramiento continuo, que permite adecuar el producto o bien a las exigencias de los usuarios. Por su parte Muñoz (1999) estableció que la calidad consiste en conocer las perspectivas del usuario respecto de las características un producto o servicio. Para Milana (2018) los recursos humanos son el activo más importante en una empresa, de esta manera, para ofrecer calidad en el servicio a sus clientes, se debe satisfacer primero a los clientes internos.

Ingaldi (2016) señaló en base a un estudio realizado al mercado de transportes, que las empresas deben evaluar la calidad de los servicios que otorgan, para ello es necesario conocer las opiniones y recomendaciones de los clientes, y con ello mejorar en el servicio. Toda vez que, moderar la calidad de servicio y desempeño laboral de una organización, es necesario prestar atención a aspectos como la satisfacción o motivación de los empleados (Singh, 2016). Así también, Duque (2005) señaló de la revisión de los conceptos de calidad, que dentro de este se estableció dos tendencias: la calidad objetiva (visión y perspectiva de la empresa, organización o institución) y la calidad subjetiva (apreciación del consumidor).

Respecto al concepto de servicio, la RAE indicó que este proviene del latín *servitium*, cuyo significado es la acción y consecuencia de servir. De esta manera, el autor antes citado señaló que el servicio es el trabajo realizado por la organización, que produce satisfacción a los usuarios. Lo anterior, concuerda con lo señalado por Estrada (2007), quién afirmó que servir es aquello que se realiza en beneficio de los usuarios, mostrando interés por descubrir las necesidades y brindarles una atención especial. Y, para Kotler (citado por Duque, 2005) el servicio corresponde a las acciones que realiza una parte en favor de otra.

Estrada (2007) refirió que cliente es aquella persona que orientada por un interés personal acude a una organización a fin de adquirir un producto o contratar y/o solicitar un servicio. De otro lado, Álvarez et al. (2006) señalaron que las organizaciones necesitan de sus clientes, por lo cual, es importante comprender sus necesidades para satisfacer sus expectativas. Los clientes pueden encontrarse en empresas, instituciones u otros establecimientos, resultando necesario la clasificación de los mismos. Es así que, Pérez (2006) describió a los siguientes tipos de clientes: clientes frecuentes, clientes fidelizados, cliente final y por último, al cliente externo e interno.

Los clientes frecuentes son los que utilizan el servicio de manera seguida, por cuanto se sienten cómodos con el servicio brindado por la organización, por lo cual, optan por regresar en tanto se presente la oportunidad de requerirlo, así también se considera que si la organización incurriera en algún error, este tipo de clientes se muestran dispuestos a darle una segunda oportunidad. Los clientes fidelizados son aquellos que se sienten identificados con la empresa, al punto de hacer un efecto multiplicador con sus familiares y amigos respecto de los servicios que recibió. De otro lado, el cliente final es aquella persona que directamente o a través de cualquier medio el producto o servicio. El cliente interno es aquella persona que trabaja para la empresa y en virtud a su labor obtienen los bienes o servicios. Por último, los clientes externos son aquellos clientes finales de la empresa u organización, el que esta fuera de ella y el que adquiere los productos, contrata o solicita los servicios.

De esta manera, la calidad de servicio es aquella oportunidad que tiene una organización para poder posicionarse frente a otras de su misma categoría, toda vez que, el servicio de calidad es el resultado del trabajo en conjunto de quienes componen una organización (Estrada, 2007). Asimismo, ha referido que la calidad no tiene nada de misterioso, ya que corresponde al acercamiento con el cliente usuario, acercamiento que evolucionará en tanto se apueste por entenderlo, escuchar sus comentarios, sus reclamos, sugerencias. Para Tschohl (2008) la calidad del servicio

es el objetivo de toda institución, por lo cual, todos los trabajadores se involucran en la producción del servicio y el trato directo con los clientes.

Es así que, Parasuraman (1991) fijó las siguientes dimensiones de la segunda variable: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. La tangibilidad se refiere a la infraestructura de la institución o empresa, equipos tecnológicos, personal y materiales de comunicación, como folletería y material didáctico. La fiabilidad consiste en la habilidad con la que cuenta el colaborador de la empresa, para prestar un servicio confiable. La capacidad de respuesta se fundamenta en la rapidez del servicio y la pronta disposición hacia el cliente. La seguridad está referida a los conocimientos adquiridos por los colaboradores de la institución o empresa y a su habilidad para poder generar en los usuarios credibilidad y confianza. Y, empatía es la posición en la que se ubica el colaborador para comprender las necesidades e intereses del usuario.

De esta manera, habiendo desarrollado las variables de estudio y sus respectivas dimensiones, resultó necesario conceptualizar lo concerniente al espacio sobre el cual se desarrolló la tesis, el Indecopi, un organismo público especializado, que cuenta con autonomía funcional, técnica, económica, presupuestal y administrativa. Cuya finalidad es atender los reclamos de los usuarios a nivel nacional promoviendo el funcionamiento eficiente del mercado, el respeto por la propiedad intelectual y fomentando una cultura de la calidad (Informe de labores 2011).

El Indecopi cuenta con el SAC (Servicio de Atención al Ciudadano) en el cual brinda asesoría sobre todas las gestiones que se tengan que realizar en la institución y que ésta brinda a nivel nacional; a través de los diferentes canales como la vía telefónica, de manera personal y por el canal virtual. Así también, se utiliza diversos mecanismos alternativos de resolución de conflictos, a fin de poner a disposición un servicio rápido y gratuito de solución de controversias (Indecopi, 2015). El SAC cuenta con una mesa de partes a su cargo; a través de la cual, se recibe, registra y deriva toda la documentación que ingresa a la institución, también cuenta con el área de archivo central, cuya finalidad es la de custodiar, conservar y mantener de manera



organizada los documentos elaborados por las áreas internas ya sean administrativas, funcionales e incluso de las oficinas a nivel nacional (Memoria Anual Indecopi 2015).

De modo que, la misión del SAC está orientada a fomentar el respeto a los derechos de los consumidores, para ello, se asegura que el mercado funcione de manera adecuada, contado con el apoyo de personas relacionadas a la economía, que faciliten el acercamiento oportuno a los servicios que ofrece el Indecopi. Así también, la visión del SAC está orientada a ser reconocidos como los mejores en la atención de usuarios.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1 Tipo y diseño de investigación**

La tesis es básica, pues teniendo en cuenta a Rojas (2015) la investigación se centra en las teorías que se desea conocer. Asimismo, la tesis es de enfoque cuantitativa, toda vez que, se recurre a la recolección de datos para la comprobación de la hipótesis planteada en base al cálculo numérico y estadístico de los datos recopilados (Hernández et al., 2014).

De otro lado, el diseño fue no experimental, al no haberse manipulado las variables de estudio. El nivel de la investigación fue correlacional, toda vez que, se buscó la relación entre la variable 1 y la variable 2. Así también, la tesis fue de corte transversal, pues tal como afirmó Bernal (2010), la recolección de la información en la población o muestra se realiza por única vez y en un momento determinado.

#### **3.2 Operacionalización de Variables**

##### **V1: inteligencia emocional**

Para Goleman (1995) es la habilidad para direccionar los impulsos emocionales, entender los sentimientos de otros y desarrollar lo que Aristóteles denominó la escasa frecuencia de enfadarse con la persona correcta, en un grado y momento oportuno.

De esta manera, la variable 1 se encuentra operacionalmente estructura en cinco dimensiones: conciencia de uno mismo, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales. Se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento fue el cuestionario, constando de 20 ítems. Así también, la escala de medición es tipo Likert, teniendo los siguientes índices: Nunca (1), Casi nunca (2), Algunas veces (3), Muchas veces (4) y Siempre (5). Como baremo, se siguió las siguientes puntuaciones: Bajo [20 – 46], Medio [47 – 73] y Alto [74 – 100]. (Ver anexo 1)

## **V2: calidad de servicio**

Estrada (2007) señaló que es aquella oportunidad que tiene una organización para poder posicionarse frente a otras de su misma categoría, toda vez que, el servicio de calidad es el resultado del trabajo en conjunto de quienes componen una organización.

De esta manera, la variable 2 se encuentra operacionalmente estructura en cinco dimensiones: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento fue el cuestionario, constando de 20 ítems. Así también, la escala de medición es tipo Likert, teniendo los siguientes índices: Nunca (1), Casi nunca (2), Algunas veces (3), Muchas veces (4) y Siempre (5). Como baremo, se siguió las siguientes puntuaciones: Bajo [15 – 35], Medio [36 – 55] y Alto [56– 75]. (Ver anexo 9)

### **3.3 Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis**

La población es el conjunto de actores, los cuales pueden ser personas, organizaciones, países u otros; es así que, estos actores comparten ciertas características necesarias para el investigado (Cárdenas, 2018). En ese sentido, los actores que comprendieron la población de la investigación son los 900 usuarios que acudieron y fueron atendidos en las instalaciones del servicio de atención al ciudadano en la sede central del Indecopi-San Borja, el día 29 de agosto del 2017.

Así también, el autor antes citado indicó que la muestra es el número reducido de actores que son tomados de la población. De esta manera, para el cálculo de la muestra se tuvo en cuenta que la población resultó ser finita, es así que, para la ecuación se tuvo en cuenta el nivel de confianza por las probabilidades a favor y en contra, multiplicado a la población, todo ello dividido entre la población por error de estimación más el nivel de confianza por las probabilidades a favor y en contra (ver anexo 2). Es así que, la muestra final fue constituida por 269 personas que acudieron a las oficinas del SAC en la Sede Central del Indecopi. Asimismo, la investigación

presentó un muestreo probabilístico aleatorio, debido a que cada uno de los actores tuvo las mismas posibilidades de ser parte de la investigación.

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

Para la realización de la tesis se utilizó la técnica de la encuesta, cuyo instrumento fue el cuestionario, lo cual permitió la recolección de datos, a través de la formulación de preguntas y categorías de respuestas (Cárdenas, 2018). Así también, se utilizó dos cuestionarios, una para la variable de la inteligencia emocional conformada por 20 ítems y cinco dimensiones; y, la otra estuvo dirigida a medir la calidad del servicio, conformada por 15 ítems con cinco dimensiones. (Ver anexos 9)

#### **Validez de los instrumentos**

La **validez** se refiere al grado en que un instrumento mide realmente la variable que se pretende medir (Hernández et al., 2014). De esta manera, los instrumentos fueron sometidos a juicio de expertos, tres profesionales expertos en el objeto de investigación, cuyo juicio valorativo concluyó que los instrumentos resultaban aplicables a la investigación. (Ver anexo 10)

#### **Confiabilidad de los instrumentos**

Sánchez y Reyes (2015) refirieron que la confiabilidad, implica la seguridad y firmeza de los puntajes que se logran en el test. De modo que, la confiabilidad se relaciona al nivel en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes, con ayuda de las diversas técnicas de medición (Hernández et al., 2014). Los instrumentos tienen alto grado de confiabilidad, lo cual confirma que tienen una buena consistencia, la variable 1 tiene 0,943 de confiabilidad, mientras la variable 2 tiene un grado de confiabilidad de 0,924. (Ver anexo 11)

### **3.5 Procedimiento**

Primero, se solicitó el permiso pertinente al SAC para la aplicación de los instrumentos. Segundo, se aplicaron los cuestionarios a los usuarios atendidos el 29 de agosto del 2017, en las instalaciones de servicio de atención al ciudadano en la sede central del Indecopi – San Borja, los cuales resultaron ser 269 clientes después de realizado el muestreo probabilístico aleatorio. Tercero, los datos fueron sometidos al programa SPSS para el análisis correspondiente, a partir de los cuestionarios aplicados, lo cual nos permitió obtener la frecuencia y porcentaje de las variables y sus dimensiones.

### **3.6 Método de análisis de datos**

Para el método de análisis de datos se tuvo en cuenta la frecuencia la cual se refiere a las oportunidades en que se presenta la observación. Así también, del coeficiente de Rho de Spearman se tuvo un conjunto de valores que permitieron dar lectura a la correlación de las variables, de modo que, existe una correlación muy alta entre los valores de  $-0,91$  a  $-1$ ; y, una correlación baja entre los valores de  $0,91$  a  $1$ . (Ver anexo 11)

### **3.7 Aspectos éticos**

Es de precisar que la investigación respetó los derechos de los diferentes autores utilizados al largo de la investigación, citándose conforme a las normas APA. De otro lado, para la obtención de los resultados previamente se solicitó el permiso pertinente al Indecopi con la finalidad de aplicar las encuestas, obteniendo el permiso de dicha institución. Asimismo, para tener certeza de la originalidad en los datos y resultados de la tesis, estos fueron sometidos al software del turnitin, para prevenir los posibles plagios en la investigación.

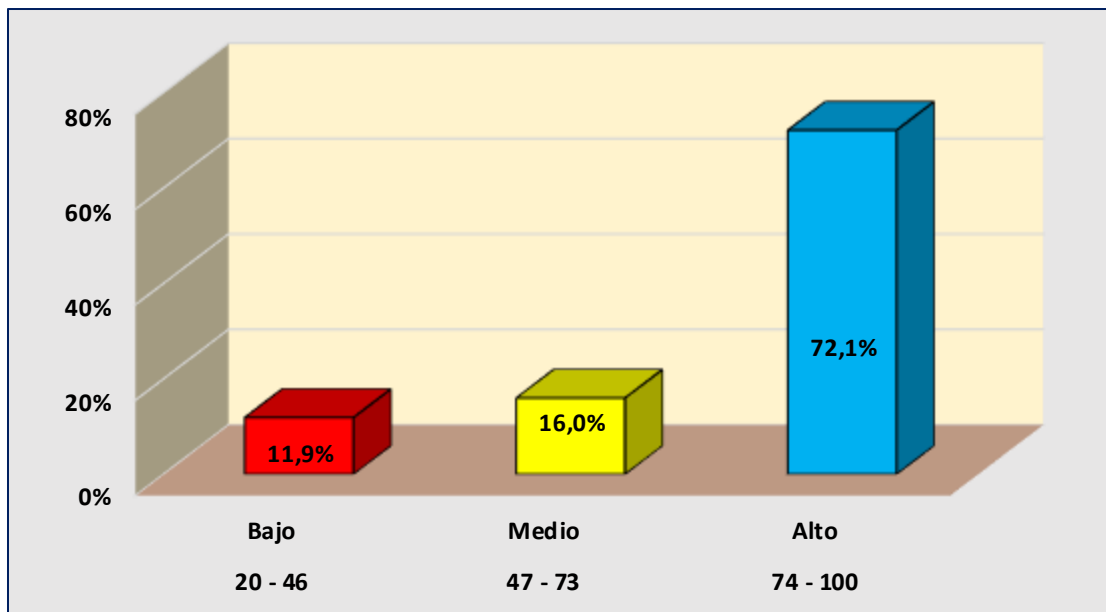
## IV. RESULTADOS

### Resultados descriptivos

#### Inteligencia emocional

Figura 1

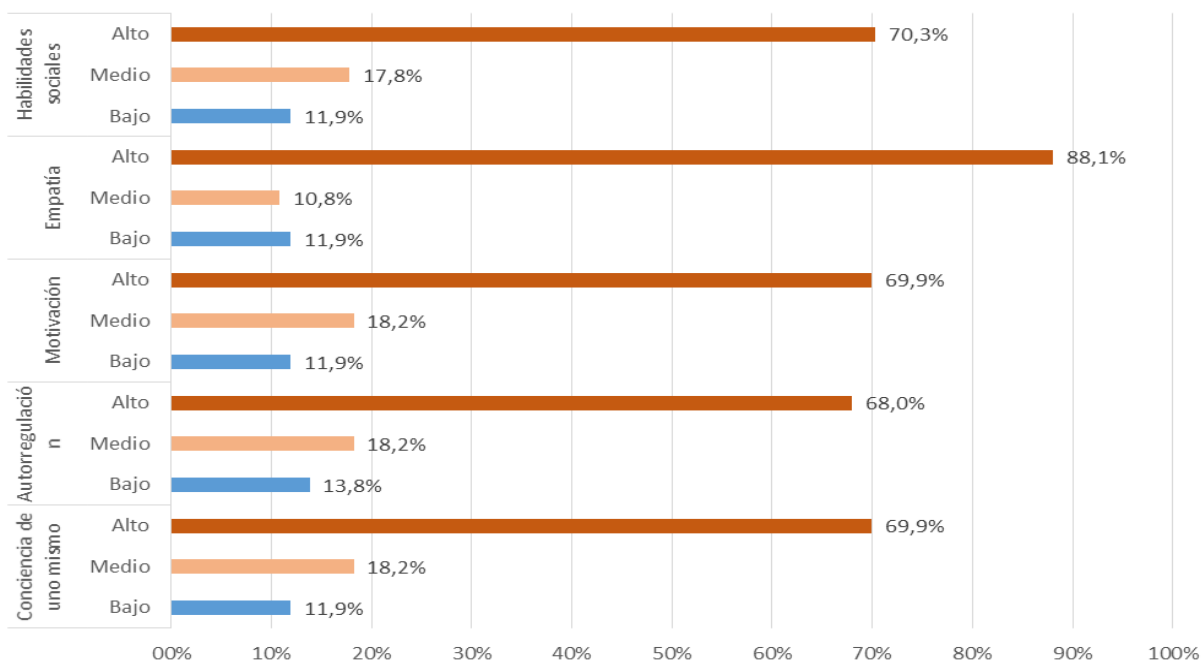
*Representación porcentual de los niveles obtenidos de la variable inteligencia emocional.*



Con relación a la figura 1, se aprecia que el 72,1% de los encuestados obtuvo el nivel alto de la variable 1; el 16,0% se encuentra en el nivel medio y un 11,9% en el nivel bajo.

Figura 2

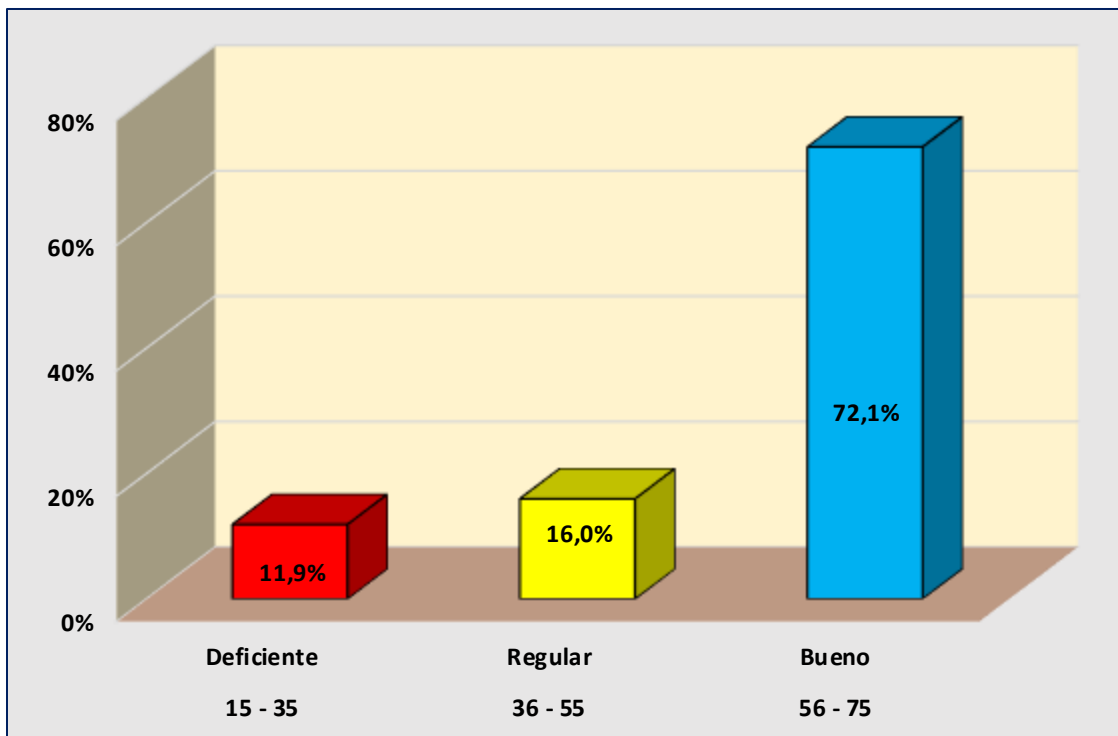
Representación porcentual de las dimensiones de la variable 1.



Con relación a la figura 2, se trabajó con las dimensiones de la inteligencia emocional, de esta manera, se observa con respecto a la dimensión de conciencia de uno mismo, que el 69,9% de los encuestados tuvo un nivel alto, el 18,2% un nivel medio y un 11,9% un nivel bajo. En la dimensión de autorregulación, el 68% tuvo un nivel alto, el 18,2% un nivel medio y el 13,8% un nivel bajo. Para la dimensión de motivación, dio como resultado que el 69,9% de los encuestados tuvieron un nivel alto, el 18,2% un nivel medio y el 11,9% un nivel bajo. En la dimensión de empatía, el 88,1% tuvo un nivel alto, mientras que el 10,8% un nivel medio y un 11,9% un nivel bajo. Y, para la dimensión de habilidades sociales se tuvo un 70,3% de los encuestados tuvo un nivel alto, un 17,8% un nivel medio y un 11,9% un nivel bajo.

Figura 3.

*Representación porcentual de los niveles obtenidos de la variable 2.*

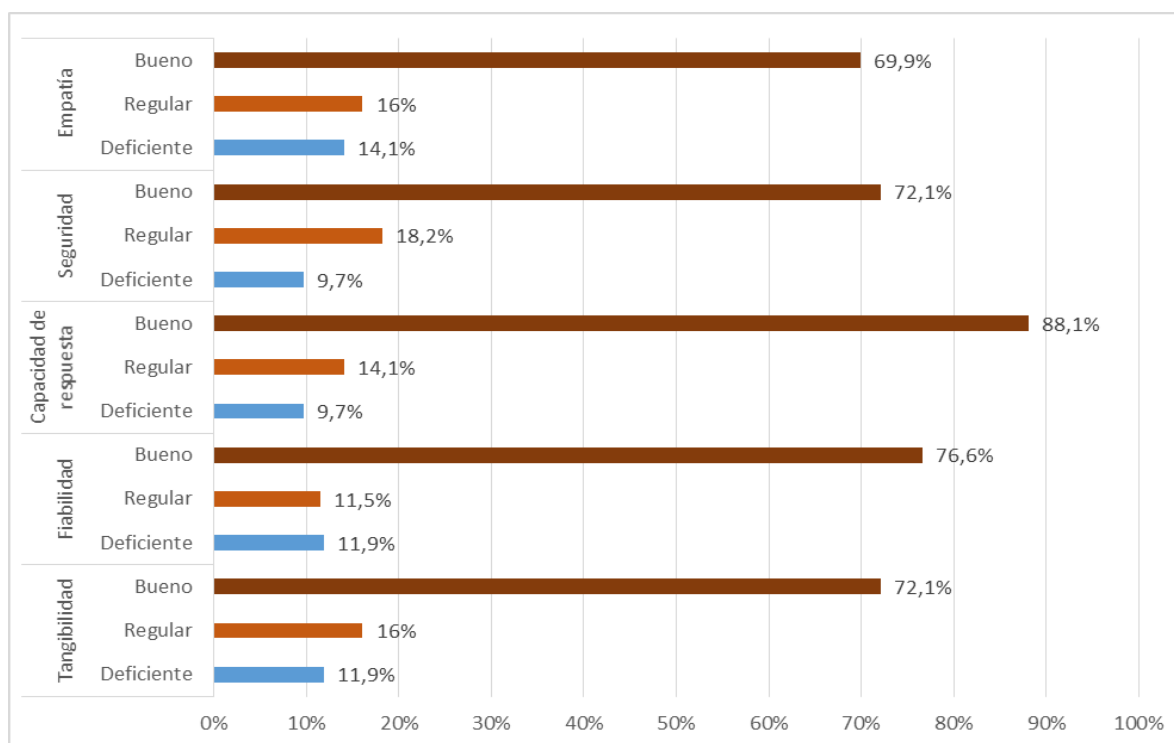


En la figura 3, se observó que el 72,1% de las personas encuestadas sostiene que la variable 2 brindada por el personal que lo atendió es buena, el 16,0% indica que es regular y el 11,9% afirma que el nivel es deficiente.



Figura 4.

*Representación porcentual de las dimensiones de la variable 2.*



Con relación a la figura 4, se trabajó con las dimensiones de la calidad de servicio, de esta manera, se observa con respecto a la dimensión de tangibilidad, que el 72,1% de los encuestados tuvo un nivel bueno, el 16% un nivel regular y un 11,9% un nivel deficiente. En la dimensión de fiabilidad, el 76,6% tuvo un nivel bueno, el 11,5% un nivel regular y el 11,9% un nivel deficiente. Para la dimensión de capacidad de respuesta, dio como resultado que el 88,1% de los encuestados tuvieron un nivel bueno, el 14,1% un nivel regular y el 9,7% un nivel deficiente. En la dimensión de seguridad, el 72,1% tuvo un nivel bueno, mientras que el 18,2% un nivel regular y un 9,7% un nivel deficiente. Y, para la dimensión de empatía se tuvo un 69,9% de los encuestados tuvo un nivel bueno, un 16% un nivel regular y un 14,1% un nivel deficiente.

## Inteligencia emocional y calidad de servicio

**H0:** No existe correlación entre la Inteligencia emocional y la calidad de servicio de Indecopi, San Borja - Lima 2017.

**Hi:** Existe correlación directa y significativa entre la Inteligencia emocional y la calidad del servicio de Indecopi, San Borja - Lima 2017.

Tabla 1

*Contrastación del coeficiente de correlación de la Inteligencia emocional y la calidad del servicio*

Estadístico de Contraste	Variables	Inteligencia Emocional	Calidad del Servicio
Rho de Spearman	Inteligencia Emocional	Coefficiente de correlación	0,839
		Sig. (Bilateral)	0,000
		N	269
	Calidad del servicio	Coefficiente de correlación	0,839
	Sig. (Bilateral)	0,000	1,000
	N	269	

En la tabla 6, se observa que  $r_s = 0,839$  valor que según la tabla interpretativa de Bisquerra (2004) alcanza el nivel de correlación alta por estar comprendida en el intervalo  $+0,71 - +0,90$ , además se trata de una correlación directa por ser positiva y es significativa por cuanto  $0,000 < 0,5$  ( $p < \alpha$ ) por lo que según la regla de decisiones se puede afirmar que no hay evidencias suficientes para aceptar la hipótesis nula, por lo que, la debemos rechazar y en consecuencia aceptar la Hipótesis alterna.

### Comprobación de las hipótesis específicas

Existe relación entre las dimensiones de la variable inteligencia emocional (conciencia de uno mismo, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales) y la calidad de servicio

**H0:** No existe correlación entre las dimensiones de la variable inteligencia emocional (conciencia de uno mismo, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales) y la calidad de servicio de Indecopi, San Borja - Lima 2017.

**Hi:** Existe correlación directa y significativa entre las dimensiones de la variable inteligencia emocional (conciencia de uno mismo, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales) y la calidad de servicio de Indecopi, San Borja - Lima 2017.

Tabla 2

*Contrastación de las dimensiones de la inteligencia emocional (conciencia de uno mismo, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales) y la calidad de servicio*

		<b>Calidad de servicio</b>	
<b>Rho Spearman</b>	<b>Conciencia de uno mismo</b>	Coeficiente de correlación	0,722
		Sig. (bilateral)	0
		N	269
	<b>Autorregulación</b>	Coeficiente de correlación	0,817
		Sig. (bilateral)	0
		N	269
	<b>Motivación</b>	Coeficiente de correlación	0,692
		Sig. (bilateral)	0
		N	269
	<b>Empatía</b>	Coeficiente de correlación	0,545
		Sig. (bilateral)	0
		N	269
<b>Habilidades sociales</b>	Coeficiente de correlación	0,700	
	Sig. (bilateral)	0	
	N	269	
		<b>Calidad de servicio</b>	
<b>Rho Spearman</b>	<b>Conciencia de uno mismo</b>	Coeficiente de correlación	0,722
		Sig. (bilateral)	0
		N	269
	<b>Autorregulación</b>	Coeficiente de correlación	0,817
		Sig. (bilateral)	0
		N	269
<b>Motivación</b>	Coeficiente de correlación	0,692	
	Sig. (bilateral)	0	

	N	269
	Coefficiente de correlación	0,545
<b>Empatía</b>	Sig. (bilateral)	0
	N	269
	Coefficiente de correlación	0,7
<b>Habilidades sociales</b>	Sig. (bilateral)	0
	N	269

En la table 7, observamos con respecto a la dimensión conciencia de uno mismo que se ha obtenido un  $r_s = 0,722$ ; se trata de una correlación positive, por lo que, dicha correlación es directa, se trata de una correlación alta en cuanto a la interpretación de Bisquerra (2004), además se trata de una correlación significativa por cuanto  $\rho < \alpha$ , razones que nos permiten afirmar que no hay razones evidentes para aceptar la hipótesis nula, por lo que, tenemos que aceptar la hipótesis alterna.

Con respecto a la dimensión autorregulación se puede observar que se ha obtenido un  $r_s = 0,817$  lo que se interpreta como una correlación alta, el p valor o nivel de significancia es de 0,000 por tanto se cumple la condición de que  $\rho < \alpha$ , condición que permite apartar la hipótesis nula y recibir la hipótesis alterna, al cumplir esa condición podemos afirmar la significancia y en cuanto al signo positivo afirmamos que esta correlación es directa.

De otro lado, en la misma tabla se observa de la dimensión motivación que el coeficiente de Rho de Spearman toma el valor de 0,692 por tanto existe correlación de nivel moderado y es directa por que tiene signo positivo, además se observa que  $\rho = 0,000$  y en consecuencia resulta que  $\rho < \alpha$  lo cual también nos permite afirmar que existe significancia. Todo lo anterior conlleva a afirmar que no hay evidencias para aceptar la hipótesis nula por lo que se rechaza y por tanto aceptamos la hipótesis alterna.

Así también, se observó de la dimensión empatía que el coeficiente de Rho de Spearman toma el valor de 0,545 y que según la tabla interpretativa de Bisquerre (2004) le corresponde una correlación moderada y directa porque el signo es positivo y por observarse que  $\rho < \alpha$  porque  $\rho = 0,000$  lo cual nos permite afirmar que es

significativo y en consecuencia afirmamos que no hay evidencias suficientes para aceptar la hipótesis nula por lo que debemos rechazarla ya aceptar la hipótesis alterna.

Finalmente, de la dimensión de habilidades sociales se observa que el coeficiente de Rho de Spearman alcanzó el valor de 0,700 por tanto está comprendida en el intervalo 0,41 – 0,70 por lo que le corresponde una correlación moderada, del mismo modo afirmamos que esta correlación es directa por ser positiva y además es significativa ya que el valor de  $p = 0,000$  por lo cual afirmamos que es significativa.

## V. DISCUSIÓN

Respecto de la hipótesis general planteada, se apreció que el grado de correlación entre las variables determinada por el  $r_s = 0.839$ , alcanza el nivel de correlación alta por estar comprendida en el intervalo  $+0.71 - +0.90$ , además se trata de una correlación directa por ser positiva y es significativa por cuanto  $0.000 < 0.5$  ( $\rho < \alpha$ ). De esta manera, según la regla de decisiones se puede afirmar que no hay evidencias suficientes para aceptar la hipótesis nula en consecuencia se acepta la hipótesis alterna, por tanto, a mejor nivel de inteligencia emocional mejor nivel de calidad de servicio brindada a los clientes.

El resultado arribado de la investigación guarda relación con el resultado de Hernández (2014), quién concluyó que la inteligencia emocional se relaciona de manera significativa con la calidad de servicio, toda vez que, cuando los colaboradores presentan un nivel alto de inteligencia emocional pueden manejar de manera acertada las emociones, lo cual favorece a establecer un contexto satisfactorio entre las relaciones de los trabajadores con los clientes. De igual manera, Yabar (2016) determinó la existencia de una relación significativa entre inteligencia emocional y el desempeño laboral del personal de salud administrativo que laboraba en la Micro Red La Molina - Cieneguilla, 2014.

No obstante, Bino (2016) infirió de que la inteligencia emocional influye en la atención otorgada a los clientes, por lo tanto, a mayor nivel de inteligencia emocional mejor será el manejo de las relaciones interpersonales al momento de ofrecer un servicio, entendiéndose que la inteligencia emocional permite que los trabajadores puedan establecer una comunicación fluida con los clientes. Pues, tal como afirmaron Pereda, López-Guzmán y Santa (2018) la inteligencia emocional es una habilidad valorada las empresas, por lo que, su desarrollo permite la superación de situaciones complejas que pudiesen presentarse en el trabajo. Así también, Goleman (1998) afirmó que el desarrollo de la inteligencia emocional determina el éxito en los diversos ámbitos que se desenvuelve el hombre, pues solo con un adecuado empleo de inteligencia emocional, puede hacer posible que la persona alcance sus metas.

Con respecto de la primera hipótesis específica se afirmó que existe una relación significativa entre la conciencia de uno mismo y la calidad de servicio en el área de atención al ciudadano – Indecopi - San Borja, Lima 2017. De esta manera, debido a que el grado de correlación entre las variables determinada por el  $r_s = 0.722$ , implica una correlación significativa por cuanto  $p < \alpha$ , razones que nos permiten afirmar que no hay motivos suficientes para aceptar la hipótesis nula, por lo que, tenemos que aceptar la hipótesis alterna, que afirma que a mejor nivel de conciencia de uno mismo, mejor nivel de calidad de servicio.

En consideración a lo anterior, se tiene como premisa que a mejor conciencia de uno mismo, mejor calidad de servicio, lo cual se contrasta con la conclusión arribada por Yabar (2016), quien determinó la existencia de una relación significativa entre inteligencia emocional y el desempeño laboral del personal de salud administrativo que laboraba en la Micro Red La Molina - Cieneguilla, 2014, así también, aseveró que a mayor conciencia de uno mismo, por parte del personal de salud administrativo, mejor será el servicio prestado a los clientes, en consideración a sus necesidades.

En teoría Fragoso, citando a Bizquerro, quien señaló que la conciencia emocional comprende ciertos aspectos, como el ser conscientes de las propias emociones, identificar, comprender y ser conscientes de las emociones, lo cual facilitará la interacción entre la emoción y el comportamiento desplegado. Por lo tanto, solo cuando los colaboradores gocen de la habilidad de ser conscientes de uno mismo, podrán identificar sus emociones embargadas ya sea por las tareas realizadas en el trabajo o por los problemas personales que pudiesen aquejarlos, de tal manera, solo cuando la persona reconozca emociones que pueden afectar sus labor, pueden regularlos sin afectar el desarrollo de su trabajo.

Con la segunda hipótesis específica, se afirmó que existe una relación significativa entre la autorregulación y la calidad de servicio en el área de atención al ciudadano – Indecopi - San Borja, Lima 2017. Ello debido a que el grado de correlación entre las variables determinada por el  $r_s = 0.817$ , se aprecia que se trata de una correlación significativa por cuanto  $p < \alpha$ , razones que nos permiten afirmar que no hay

motivos suficientes para aceptar la hipótesis nula, por lo que, tenemos que aceptar la hipótesis alterna, por tanto, a mejor nivel de autorregulación, mejor nivel de calidad de servicio.

De los antecedentes se tiene la tesis sostenida por Troya (2014) que concluyó que en la CGAF – SENESCYT, las conductas relacionadas a la motivación ostentaron resultados favorables, permitiendo encontrar la relación entre el control de las emociones y la función de los trabajadores. De otro lado, la teoría expuesta por Villouta (2017) indica que la autorregulación permite el manejo, regulación y control de las emociones en las diversas situaciones que pueda afrontar la persona, es así que, esta habilidad permite la co-existencia entre los miembros de los diversos ámbitos de la vida social.

Lo anterior concuerda con Choez-Menoscal, Stagg y Morocho-Mazón (2020) pues la autorregulación es una habilidad que debe ser promovida a una edad temprana, puesto que permite a la persona reconocer las falencias que tienen y trabajar en estrategias de mejora, lo cual permitirá en el ámbito laboral el desarrollo un trabajo más eficiente. De este modo, se encontró la relación entre la autorregulación y la calidad de servicio ofrecida a los clientes.

Respecto de la tercera hipótesis específica, se ha establecido que existe concordancia entre la motivación y la calidad de servicio en el área de atención al ciudadano – Indecopi - San Borja, Lima 2017, en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el  $r_s = 0.692$ , se aprecia que se trata de una correlación significativa por cuanto  $p < \alpha$ , razones que nos permiten afirmar que no hay evidencias para aceptar la hipótesis nula, por lo que, tenemos que aceptar la hipótesis alterna, por tanto, a mejor nivel de motivación, mejor nivel de calidad de servicio.

De los antecedentes se tuvo a Roque y Yana (2019) que determinaron que existe una relación significativa entre la motivación laboral y la calidad de servicio, siendo esta relación directa y fuerte ( $r = 0.874$ ), por lo que, a mayor motivación de los trabajadores de la clínica Pulso Corporación Médica S.R.L, mejor será a calidad de



servicio brindada. De otro lado, en la teoría encontramos a Salazar (2018) indicó que la motivación es un aspecto fundamental dentro de las organizaciones, pues al tener trabajadores motivados estos se desempeñarán de manera más entusiasta. En síntesis, la motivación es una de las habilidades que directamente se relaciona con el trabajo desplegado por el colaborados, puedes el estar constantemente motivado permite que la persona ofrezca el servicio de manera adecuada, lo cual se relacionada a la calidad de servicio ofrecida a los clientes.

En la cuarta hipótesis específica, se afirma que existe una relación significativa entre la empatía y la calidad de servicio en el área de atención al ciudadano – Indecopi - San Borja, Lima 2017, en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el  $r_s = 0.545$ , se aprecia que se trata de una correlación significativa por cuanto  $\rho < \alpha$ , razones que permiten afirmar que no hay evidencias para aceptar la hipótesis nula, por lo que, tenemos que aceptar la hipótesis alterna, por tanto, a mejor nivel de empatía, mejor nivel de calidad de servicio.

Los resultados guardan relación con lo concluido por Palacios (2014) que buscó validar la evaluación de los clientes respecto de la calidad percibida en sus servicios, buscando con ello la mejora de la prestación. De esta manera, empleando el modelo SERVPERF se concluyó que los clientes tuvieron una buena percepción respecto de los trabajadores de los diversos hoteles en Quibdó, pues obtuvo un 59% en la dimensión de seguridad, lo cual se fundamentó en la confianza que generaron los trabajadores en personas, pues la habilidad de la empatía es el entender las necesidades, sentimiento o circunstancias que atraviesa la persona, modo que el personal de Quibdó prestó atención a los elementos de seguridad, aspecto que los clientes prestaban mayor atención.

En teoría, se encontramos a Acosta y Llorens (2014) que refirieron que las emociones positivas posibilitan a empatizar con las personas, favoreciendo la mejora de la calidad de servicio. Así también, para Muñoz (2020) la empatía permite generar un ambiente confiable para la construcción de un lazo entre los pacientes y los psicólogos, posibilitando la comprensión de las circunstancias de los pacientes. Por

tanto, a mayor empatía por parte del personal, mejor será la calidad de servicio percibida por los clientes.

Finalmente en la quinta hipótesis específica, se afirma que existe una relación significativa entre las habilidades sociales y la calidad de servicio en el área de atención al ciudadano – Indecopi - San Borja, Lima 2017, lo cual, en cuanto al grado de correlación entre las variables determinada por el  $r_s = 0.700$ , se aprecia que se trata de una correlación significativa por cuanto  $p < \alpha$ , razones que nos permiten afirmar que no hay evidencias para aceptar la hipótesis nula, por lo que, tenemos que aceptar la hipótesis alterna, por tanto, a mejor nivel de habilidades sociales, mejor nivel de calidad de servicio.

El resultado antes señalado guarda relación con lo sostenido en la investigación de Reyes-Manrique (2016) al afirmar que el objetivo principal de las habilidades sociales es proveer de herramientas que permitan una interacción adecuada con las personas, de modo que, se afirmó la existencia de una relación directa entre la variable 1 (habilidades sociales) y la variable 2 (desempeño docente), de esta manera, dentro el perfil del docente debe resaltarse las habilidades sociales que permite la identificación de la calidad del docente. En la investigación realizada por Tapia-Gutiérrez y Cubo-Delgado (2017) indicaron que las personas que poseen un nivel adecuado del crecimiento de las habilidades sociales, tienden a desenvolverse de manera activa en el terreno de lo laboral.

Asimismo, para Saavedra (2017) las habilidades sociales impactan positiva y significativamente en la calidad de servicio, de modo que, a mayor nivel de habilidades sociales mayor será la calidad de servicio que otorguen los trabajadores de la empresa Creaciones Gráficas Alprint en Tumbes, 2017. Con respecto a lo señalado en teoría, se tuvo a Rosa, Navarro-Segura y López (2014) que manifestaron que las habilidades sociales son aquellas conductas de las personas que benefician la calidad de las relaciones sociales. De otro lado, para Vera, López, Valle y Mazacon (2017) las habilidades sociales deben ser concebidas como aquellas interacciones en el ámbito

social, permitiendo el desarrollo del pensamiento social en base a la formación intelectual.

Así también, los resultados antes señalados coinciden con lo que precisado por Férreo (2016) que concluyó que el ámbito laboral puede ser influido por las habilidades emocionales, por lo que, los especialistas de Recursos Humanos deben de capacitar a sus trabajadores en esos temas, todo ello en beneficio de los profesionales, de las organizaciones y de las personas. De modo que, el desarrollo de habilidades emocionales permite que la calidad de servicio otorgado cumpla con lo exigido en el modelo Servqual.

## VI. CONCLUSIONES

**Primera:** El trabajo desarrollado ha permitido comprobar que la inteligencia emocional guarda relación con la calidad de servicio en el área de atención al ciudadano – Indecopi - San Borja – 2017.

**Segunda:** El primer objeto específico de esta investigación ha permitido comprobar que la dimensión Conciencia de uno mismo de la inteligencia emocional, se relaciona con la calidad de servicio en el área de atención al ciudadano – Indecopi - San Borja – 2017.

**Tercera:** El segundo objeto específico de esta investigación ha permitido confirmar que la inteligencia emocional, si se relaciona con la calidad de servicio en el área de atención al ciudadano – Indecopi - San Borja - 2017.

**Cuarta:** El tercer objeto específico de esta investigación afirma que la dimensión motivación de la inteligencia emocional, se relaciona con la calidad de servicio del área de atención al ciudadano – Indecopi - San Borja – 2017.

**Quinta:** El cuarto objeto específico de esta investigación confirma que la dimensión empatía de la inteligencia emocional, se relaciona con la calidad de servicio en el área de atención al ciudadano – Indecopi - San Borja - 2017.

**Sexta:** El quinto objeto específico de esta investigación afirma que la dimensión habilidades sociales de la inteligencia emocional, se relaciona con la calidad de servicio en el área de atención al ciudadano – Indecopi - San Borja - 2017.

## VII. RECOMENDACIONES

Considerando la importancia que tiene esta investigación y teniendo en cuenta los resultados, se procede a formular algunas sugerencias tanto para Jefatura del Servicio de Atención al Ciudadano, personal que labora en el área presencial, trámite y Centro de Contacto, del Indecopi – Sede San Borja:

- Primera:** A la Jefatura de la institución materia de estudio se le recomienda coordinar con la Escuela del Indecopi y Recursos Humanos capacitaciones al personal del SAC, referidos a temas de competencia del Indecopi, con la finalidad de que el personal se muestre preparado y seguro al momento de asesorar a un ciudadano, haciendo incapié de que el personal del SAC ha de estar en constante actualización de estudio.
- Segunda:** A la Jefatura de la institución materia de estudio se le recomienda coordinar con Recursos Humanos y agilizar las acciones de contratación de personal, el mismo que deberá de ser el suficiente y necesario para que permita a los colaboradores reducir la carga laboral y que su trabajo sea efectuado con eficiencia.
- Tercera:** A la Jefatura de la institución materia de estudio se le recomienda coordinar con Recursos Humanos capacitaciones brindadas por empresas privadas y expertas al personal SAC, referidos a temas de inteligencia emocional, manejo de emociones, entre otros, con la finalidad de que el personal se encuentre preparado emocionalmente para atender a un ciudadano calificado como sensible.
- Cuarta:** A la Jefatura de la institución materia de estudio se le recomienda motivar a su personal, mediante incentivos que generen compromisos con la institución.

- Quinta:** A la Jefatura de la institución materia de estudio se le recomienda, coordinar con Recursos Humanos la posibilidad de contratar personal para que efectúe prácticas preprofesionales y profesionales mediante convenio, para que el personal SAC cuente con el apoyo administrativo necesario.
- Sexta:** Al personal SAC se le recomienda, que en tanto ha recibido la capacitación respectiva, poner en práctica lo aprendido y actuar con empatía ante los diferentes casos presentados por la ciudadanía, lo cual, permitirá brindar un servicio de calidad.
- Séptima:** Al personal SAC se le recomienda, realizar un uso adecuado de sus tiempos para la realización de una mayor producción en su trabajo diario, lo cual permitirá liberarse del estrés laboral.

## REFERENCIAS

- Acosta, H. y Llorens S. (2014). Empatía y calidad de servicio: El papel clave de las emociones positivas en equipos de trabajo. <https://n9.cl/leq8t>
- Aguilar, R., Guija, J., Polanco, M. y Rosales, J. (2017). Calidad en el servicio en el sector cines en Lima. [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú]. <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/9580>
- Álvarez, J., Álvarez, I., & Bullón, J. (2006), *Introducción a la Calidad, Aproximación a los Sistemas y Herramientas de Calidad*. Primera Edición. España. Editorial Ideas propias. <https://n9.cl/r8dj1>
- Armada, E., Martínez -Gallego, F., Segarra, E. y Díaz, A. (2016). La satisfacción del usuario como indicador de calidad en el servicio municipal de deportes. Percepción, análisis y evolución. *Sport TK: Revista Euroamericana de Ciencias del Deporte*, 5, 119-122. <https://n9.cl/f1wwk>
- Arora, B. (2017). Importance of emotional intelligence in the workplace. *International Journal of Engineering and Applied Sciences*, 4(4), 43 – 45. <https://n9.cl/vtx9y>
- Ateke, B. W. y Nwulu, C. S. (2019). Social skills of service employees and brand commitment. *International Journal of Marketing and Commercial Studies*, 7(2), 19 - 30. <https://oapub.org/soc/index.php/EJMMS/article/download/155/454>
- Bardelli, A. R., Núñez, M. V., Chavez, M. Y. y Vela, J. C. (2017). Calidad percibida en el servicio: caso Clínica Delgado. [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú]. <https://n9.cl/i6hu8>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación*. Tercera Edición. Editorial Pearson Educación.

- Bino, R. (2016). *Inteligencia emocional y atención al cliente (estudio realizado con colaboradores del restaurante Albamar Tobogán de la zona 3 de Quetzaltenango)*. [Tesis de pregrado, Universidad Rafael Landívar]. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2016/05/43/Bino-Ross.pdf>
- Borsic, Z. (2017). *La gestión del talento humano y la inteligencia emocional en el desempeño laboral del cuerpo docente de Instituciones de Educación Superior*. [Tesis doctoral, Universidad Nacional Autónoma de México]. <https://n9.cl/pf86>
- Cárdenas, J. (2018). Investigación cuantitativa. *Trandes*, 8. <https://n9.cl/qnd0i>
- Casanova, H. (05 de junio de 2015) Importancia de la inteligencia emocional. *Diario Gestión*. <https://n9.cl/k6x2>
- Chávez, C., Quezada, R. y Tello, D., (2017), *Calidad en el Servicio en el Sector Transporte Terrestre Interprovincial en el Perú*, (Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú), Lima, Perú. <https://n9.cl/73cfa>
- Choez-Menoscal, C. E., Stagg, Gr., y Morocho-Mazón, M. Y. (2020). Un estudio sobre las estrategias de autorregulación empleadas por aprendices del idioma inglés en una universidad pública del Ecuador. *Revista Cubana de Educación Superior*, 39 (2). <https://n9.cl/jtdnb>
- Comisión de Fiscalización de Dumping y Subsidios. (2012). *Informe de Labores 2011*. Primera Edición. Lima, Perú. Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual. <https://n9.cl/2fq34>
- Consumer: Revista de Psicología y salud mental*. Ser inteligente no supone equilibrio ni felicidad. <https://revista.consumer.es/portada/ser-inteligente-no-supone-equilibrio-ni-felicidad.html>
- Desti, K. (2014). Study on Emotional Intelligence At Work Place. *European Journal of Business and Management*, 7(24), 147 - 154.



<https://researchonline.jcu.edu.au/40340/1/40340%20Kannaiah%20and%20Shanthi%202015.pdf>

Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Innovar, Revista de ciencias administrativas y sociales*, 15(25), 64. <http://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>

Duque-Oliva, E. y Palacios-Palacios, D. (2017). Evaluación de la calidad de servicio percibida en los establecimientos hoteleros de Quibdó. *Criterio Libre*, 15(26), 195-213. <https://doi.org/10.18041/1900-0642/criteriolibre.2017v15n26.1047>

Estrada, W. (2007). *Servicio y Atención al Cliente*. Lima, Perú: Editorial Consejo Ejecutivo del Poder Judicial

Férreo, M. A. (2016). Impacto del programa PIEI en los niveles de inteligencia emocional de supervisores de equipos de trabajo y en el desempleo laboral de su equipo en un centro de llamadas. [Tesis de doctorado, Universidad Complutense De Madrid]. <https://eprints.ucm.es/id/eprint/37674/1/T37216.pdf>

Fragoso, R. (2015). Inteligencia emocional y competencias emocionales en educación superior, ¿un mismo concepto? *Revista Iberoamericana de Educación Superior*, VI (16), 110-125. <https://www.redalyc.org/pdf/2991/299138522006.pdf>

Furnham, A. (febrero de 2012). Emotional intelligence. [https://www.researchgate.net/publication/221923485\\_Emotional\\_Intelligence](https://www.researchgate.net/publication/221923485_Emotional_Intelligence)

Goleman, D. (1995). *Inteligencia Emocional*. Edición original. Editorial B Argentina S.A.

Goleman, D. (1998). *La Práctica de la Inteligencia Emocional*. Primera Edición. Editorial Kairós S.A.

- Güell, B. M. (2013). *¿Tengo inteligencia emocional?* Primera Edición. Editorial Espasa Libros, S.L.U.
- Hernández, L. (2014). *Inteligencia emocional y servicio al cliente” (estudio realizado con el personal de servicio al cliente de la Cooperativa Salcajá R.L).* [Tesis de pregrado, Universidad Rafael Landívar]. <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Hernandez-Lesly.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Quinta Edición. Editorial Mc Graw Hill.
- Ingaldi, M. K. (2016). Use of the servperf method to evaluate service quality in the transport Company. *Independent journal of management & production*, 7(1), 168-177. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5680378.pdf>
- Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual. (2005). Indecopi. <https://www.indecopi.gob.pe/inicio>
- Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual. (2016). Memoria Anual 2015. Lima, Perú. <https://n9.cl/kuupa>
- López, M. y Gonzales, M. (2003). *Inteligencia emocional*, Primera Edición. Editorial Gamma S.A.
- Milana, E. (2018). Impact of job satisfaction on public service quality: evidence from Syria. *Serbian Journal of Management*, 13 (2), 233 - 250. <https://aseestant.ceon.rs/index.php/sjm/article/view/14734>
- Muñoz, A. (1999), *La Gestión de la Calidad Total de la Administración Pública*. Editorial Díaz de Santos S.A.

- Muñoz, C. B. (2020). Función de la empatía en el trabajo de psicólogos y psicoterapeutas. *Revista Cientific*, 5, 146-164. <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2020.5.E.7.146-164>
- Olvera, Y., Domínguez, B. y Cruz, A. (2002), *Inteligencia Emocional – Manual para Profesionales en el Ámbito Industrial*. Primera Edición. Editorial Plaza Valdez S.A.
- Parasuraman, A. (1991). *Marketing Research*. Editorial Ilustrada.
- Pereda, F., López-Guzmán, T. y Santa, F. (2018). La inteligencia emocional como habilidad directiva. Estudio aplicado en los municipios de la provincia de Córdoba (España). *Nóesis. Revista de Ciencias Sociales y Humanidades*, 27 (53), 98-120. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/859/85950999006/html/index.html>
- Pérez, V. (2006). *Calidad Total en la Atención al Cliente, Pautas para Garantizar la Excelencia en el Servicio*. Primera Edición. Editorial Vigo.
- Presidencia del Consejo de Ministros. (06 de enero de 2017). Declaran el Año 2017 como el “Año del Buen Servicio al Ciudadano”. *Diario Oficial El Peruano*. <https://n9.cl/zhz1>
- Real Academia Española (2017). En RAE. <http://www.rae.es/>
- Reyes-Manrique, M. E. (2016). Relación entre Habilidades Sociales y Desempeño Docente desde la percepción de estudiantes adultos de universidad privada en Lima, Perú. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 10(2), 17-31. <https://dx.doi.org/10.19083/ridu.10.465>
- Rojas, M. (2015). Tipos de Investigación científica: Una simplificación de la complicada incoherente nomenclatura y clasificación *Redvet: Revista Electrónica de Veterinaria*, 16(1), 1-14. <https://www.redalyc.org/pdf/636/63638739004.pdf>

- Roque, D. y Yana, G. (2019). *Relación de la motivación laboral con la calidad de servicio en la clínica pulso Corporación Médica S.R.L., de Arequipa 2019*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. <https://n9.cl/upcjin>
- Rosa, G., Navarro-Segura, L. y López, P. (2014). El Aprendizaje de las Habilidades Sociales en la Universidad. Análisis de una Experiencia Formativa en los Grados de Educación Social y Trabajo Social. *La Serena*, 7(4) 25 - 38. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062014000400004>
- Saavedra, F. (2017). *Impacto de las habilidades sociales de los colaboradores en la calidad de servicio al cliente de la empresa Creaciones Gráficas Alprint de la ciudad de Tumbes, 2017*. [Tesis de pregrado, Universidad privada del Norte]. <https://n9.cl/uo5k>
- Salazar, C. (2018). *La motivación laboral y su incidencia en la calidad del servicio en el sector microempresarial*. [Tesis de pregrado, Universidad Estatal de Milagro]. <https://n9.cl/1av73>
- Salvador, C. (2010). *Análisis Transcultural de la Inteligencia Emocional*. Editorial Universidad de Almeida.
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2015). *Metodología y Diseños en la Investigación Científica*. Quinta Edición. Lima, Perú: Editorial Visión Universitaria.
- Simmons, S., y Simmons, J. C. (1998). E. q. Como medir la inteligencia emocional. <https://books.google.com.pe/books?id=nLoLY5xB6r4C&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Singh, K. (2016). Influence of Internal Service Quality on Job Performance: A Case Study of Royal Police Department. *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 224, 28 - 34. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877042816304803>

- Tapia-Gutiérrez, C. P y Cubo-Delgado, S. (2017). Habilidades sociales relevantes: percepciones de múltiples actores educativos. *Magis. Revista Internacional de Investigación en Educación*, 9(19), pp. 133-148. <https://www.redalyc.org/pdf/2810/281052678007.pdf>
- Torres, J. (2014), *Análisis de la calidad del servicio de atención en la oficina desconcentrada de Osiptel Loreto desde la percepción del usuario período junio a setiembre de 2014*, [Tesis de maestría, Universidad Nacional de la Amazonía Peruana]. [http://repositorio.unapikitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/3744/Jorge\\_Tesis\\_Maestria\\_2014.pdf?sequence=1](http://repositorio.unapikitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/3744/Jorge_Tesis_Maestria_2014.pdf?sequence=1)
- Troya, I. (2014). *Análisis de la importancia de la inteligencia emocional en la motivación de los trabajadores Coordinación General Administrativa – Financiera de la Secretaría Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación – SENESCYT*. (Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar), Ecuador. <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/3873/1/T1390-MDTH-Troya-Analisis.pdf>
- Tschohl, J. (2008). *El Arma Secreta de la Empresa que alcanza la Excelencia, El Servicio Al Cliente*. Quinta Edición. Editorial Díaz Santos S.A.
- Ugoani, J. (2016). Emotional intelligence and organizational competitiveness: management model approach. *Independent journal of management & production*, 7(3), 786-806. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5680405.pdf>
- Uguani, J., Amu, C. y Kalu, E. (2015). Dimensions of emotional intelligence and transformational leadership: a correlation analysis. *Independent journal of management & production*, 6(2), 563 - 584. <https://doi.org/10.14807/ijmp.v6i2.278>

- Vargas, S. (28 de octubre de 2016) *¿Hasta dónde demostrar las emociones en el trabajo?* *Diario Gestión*. <http://gestion.pe/empleo-management/hasta-donde-demostrar-emociones-trabajo-2173435>
- Vera, M. R., López, F. R., Valle, V. R. y Mazacon, M. N. (2017). Habilidades sociales. *Revista salud y ciencias*, 1(2), 08-15. <https://n9.cl/irg3e>
- Villouta, M. (2017). *Autorregulación emocional: un descubrimiento a través del arte terapia*. [Tesis de postgrado, Universidad del Desarrollo]. <https://n9.cl/vjiof>
- Yabar, K. (2016). *Niveles de inteligencia emocional y desempeño laboral en el personal de salud administrativo de la Micro Red La Molina– Cieneguilla*. [Tesis de maestría, Universidad San Martín de Porres]. <https://n9.cl/tx26>
- Zatkováa, T. S. y Poláček, M. (2015). Social Skills as an Important Pillar of Managerial Success. *Procedia Economics and Finance*, 34, 587 - 593. <https://n9.cl/t20ds>

## ANEXOS

### ANEXO 1

#### Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Inteligencia emocional	Para Goleman (1995) es la habilidad para direccionar los impulsos emocionales, entender los sentimientos de otros y desarrollar lo que Aristóteles denominó la escasa frecuencia de enfadarse con la persona correcta, en un grado y momento oportuno.	La variable 1 se encuentra operacionalmente estructura en cinco dimensiones: conciencia de uno mismo, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales. Se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento fue el cuestionario, constando de 20 ítems. Así también, la escala de medición es tipo Likert, teniendo los siguientes índices: Nunca (1), Casi nunca (2), Algunas veces (3), Muchas veces (4) y Siempre (5). Como baremo, se siguió las siguientes puntuaciones: Bajo [20 – 46], Medio [47 – 73] y Alto [74 – 100]	conciencia de uno mismo	Conciencia emocional	Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)
				Valoración adecuada de uno mismo	
				Confianza en uno mismo	
			autorregulación	Autocontrol	
				Integridad	
				Innovación	
			motivación	Compromiso	
				Optimismo	
			empatía	Comprensión de los demás	
			habilidades sociales	Liderazgo	
Resolución de conflictos					
Colaboración y cooperación					
Habilidades de equipo					
Calidad de servicio	Estrada (2007) señaló que es aquella oportunidad que tiene una organización para poder posicionarse frente a otras de su misma categoría, toda vez que, el servicio de calidad es el resultado del trabajo en conjunto de quienes componen una organización.	La variable 2 se encuentra operacionalmente estructura en cinco dimensiones: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento fue el cuestionario, constando de 20 ítems. Así también, la escala de medición es tipo Likert, teniendo los siguientes índices: Nunca (1), Casi nunca (2), Algunas veces (3), Muchas veces (4) y Siempre (5). Como baremo, se siguió las siguientes puntuaciones: Bajo [15 – 35], Medio [36 – 55] y Alto [56 – 75].	tangibilidad	Infraestructura	Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)
				Apariencia personal	
			fiabilidad	Interés en la resolución de problemas	
				Colaboradores asertivos	
				Colaboradores rápidos	
			capacidad de respuesta	Disposición	
				Asertividad en el tiempo	
			seguridad	Colaboradores que transmiten confianza	
				Amabilidad	
			empatía	Atención individualizada	
Preocupación por satisfacción de los intereses					
Comprensión de las necesidades de los administrados					

ANEXO 2

*Instrumentos de recolección de datos*

**CUESTIONARIOS SOBRE INTELIGENCIA EMOCIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN  
EL ÁREA DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – INDECOPI - SAN BORJA,  
2017**

Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: F  M

Persona Natural\_\_

Persona Jurídica \_\_\_\_

Otros\_\_

Estimado participante, el presente cuestionario tiene por objetivo conocer aspectos relacionados a la Inteligencia Emocional y Calidad de Servicio en el área del Servicio de Atención al Ciudadano – Indecopi - San Borja, 2017. La información que proporcione será válida y significativa, es estrictamente con fines de estudio y totalmente confidencial, se le agradece por su apoyo y colaboración.

**Instrucciones:** Lea las preguntas de forma minuciosa, y con la veracidad del caso marque con un aspa (x) un solo casillero la respuesta según sea su caso, por favor marcar todos los ítems.

CÓDIGO	Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
CATEGORÍA	S	Cs	Av	Cn	N
PUNTAJE	5	4	3	2	1

VARIABLE: INTELIGENCIA EMOCIONAL						
CONCIENCIA DE UNO MISMO		CATEGORÍA				
	ÍTEMS	S (5)	CS (4)	AV (3)	CN (2)	N (1)
1	Observó amabilidad por parte del colaborador al momento en que le brindaron el servicio					
2	Observó durante la prestación del servicio una actitud positiva por parte del colaborador					
3	Considera usted que el colaborador se mostró de sí mismo					



4	Considera que la información brindada por el colaborador se basó en parámetros normativos					
<b>AUTORREGULACIÓN</b>		<b>CATEGORÍA</b>				
	<b>ÍTEMS</b>	<b>S</b>	<b>CS</b>	<b>AV</b>	<b>CN</b>	<b>N</b>
5	Considera que el colaborador que lo atendió maneja adecuadamente sus emociones					
6	Considera que el colaborador que lo atendió mantuvo una posición equilibrada para la solución de problemas					
7	Considera usted que el colaborador realizó sus actividades con tranquilidad a pesar de las presiones					
8	Considera que el colaborador asumió con responsabilidad el servicio que le brindó					
9	Considera que el colaborador fue organizado y cuidadoso con el servicio que le brindó					
10	Considera que el colaborador se mostró cómodo durante la orientación brindada					
11	Considera usted que el colaborador le brindó soluciones originales a sus problemas					
<b>MOTIVACIÓN</b>		<b>CATEGORÍA</b>				
	<b>ÍTEMS</b>	<b>S</b>	<b>CS</b>	<b>AV</b>	<b>CN</b>	<b>N</b>
12	Considera que el colaborador que lo atendió conoce claramente los servicios que brinda la institución					
13	Considera que el colaborador actuó con prontitud al momento de brindarle el servicio					
14	Considera usted que el colaborador se mostró optimista durante la orientación brindada					
<b>EMPATÍA</b>		<b>CATEGORÍA</b>				
	<b>ÍTEMS</b>	<b>S</b>	<b>CS</b>	<b>AV</b>	<b>CN</b>	<b>N</b>
15	Considera que el colaborador se mostró preocupado por brindar una solución al problema planteado					
16	Considera que el colaborador comprendió el problema planteado					
<b>HABILIDADES SOCIALES</b>		<b>CATEGORÍA</b>				
	<b>ÍTEMS</b>	<b>S</b>	<b>CS</b>	<b>AV</b>	<b>CN</b>	<b>N</b>
17	Considera que el colaborador que lo atendió es un profesional que se encuentra preparado para orientar a los usuarios respecto de sus problemas					
18	Considera que el colaborador se esforzó por brindar soluciones a los problemas planteados					
19	Considera que el colaborador que lo atendió se mostró dispuesto para brindar el servicio					
20	Considera usted que los colaboradores son ágiles atendiendo a los usuarios					

<b>VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO</b>						
<b>TANGIBILIDAD</b>		<b>CATEGORÍA</b>				
	<b>ÍTEMS</b>	<b>S (5)</b>	<b>CS (4)</b>	<b>AV (3)</b>	<b>CN (2)</b>	<b>N (1)</b>
1	Considera usted que la institución cuenta con equipos de apariencia moderna					
2	Considera que los elementos materiales (folletos, escritos, etc.) son visualmente atractivos y claros					
3	Considera que las instalaciones físicas donde fue atendido son atractivas, modernas, limpias, organizadas y aptas para brindar un buen servicio					
4	Considera importante que los colaboradores usen uniformes					
<b>FIABILIDAD</b>		<b>CATEGORÍA</b>				
	<b>ÍTEMS</b>	<b>S</b>	<b>CS</b>	<b>AV</b>	<b>CN</b>	<b>N</b>
5	Considera usted que el colaborador que lo atendió se mostró interesado por resolver el problema planteado					
6	Considera usted que en el primer intento el servicio que le brindaron fue bueno					
7	Considera usted que tuvo que esperar mucho tiempo para ser atendido					
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>		<b>CATEGORÍA</b>				
	<b>ÍTEMS</b>	<b>S</b>	<b>CS</b>	<b>AV</b>	<b>CN</b>	<b>N</b>
8	Considera que el colaborador que lo atendió le informó de manera clara los trámites y procedimientos de la institución					
9	Considera que el colaborador que lo atendió le ofreció un servicio rápido y de calidad					
<b>SEGURIDAD</b>		<b>CATEGORÍA</b>				
	<b>ÍTEMS</b>	<b>S</b>	<b>CS</b>	<b>AV</b>	<b>CN</b>	<b>N</b>
10	Considera usted que la respuesta brindada por el colaborador fue clara y precisa					
11	Considera usted que el colaborador fue amable y cortes durante el servicio brindado					
<b>EMPATÍA</b>		<b>CATEGORÍA</b>				
	<b>ÍTEMS</b>	<b>S</b>	<b>CS</b>	<b>AV</b>	<b>CN</b>	<b>N</b>
12	Considera usted que al trasladar su problema al colaborador, le brindó la respuesta que esperaba					
13	Considera que el colaborador se mostró interesado por atender la consulta					
14	Considera usted que la institución se preocupa y comprende las necesidades del usuario					
15	Considera usted que la institución cuenta con horarios flexibles para brindar el servicio					

### ANEXO 3

### Validación por juicio de expertos de los instrumentos inteligencia emocional y calidad de servicio



#### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Conciencia de uno mismo</b>								
1	Observó amabilidad por parte del colaborador al momento en que le brindaron el servicio	✓		✓		✓		
2	Observó durante la prestación del servicio una actitud positiva por parte del colaborador	✓		✓		✓		
3	Considera usted que el colaborador se mostró de sí mismo	✓		✓		✓		
4	Considera que la información brindada por el colaborador se basó en parámetros normativos	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2: Autorregulación</b>								
5	Considera que el colaborador que lo atendió maneja adecuadamente sus emociones	✓		✓		✓		
6	Considera que el colaborador que lo atendió mantuvo una posición equilibrada para la solución de problemas	✓		✓		✓		
7	Considera usted que el colaborador realizó sus actividades con tranquilidad a pesar de las presiones	✓		✓		✓		
8	Considera que el colaborador asumió con responsabilidad el servicio que le brindó	✓		✓		✓		
9	Considera que el colaborador fue organizado y cuidadoso con el servicio que le brindó	✓		✓		✓		
10	Considera que el colaborador se mostró cómodo durante la orientación brindada	✓		✓		✓		
11	Considera usted que el colaborador le brindó soluciones originales a sus problemas	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 3: Motivación</b>								
12	Considera que el colaborador que lo atendió conoce claramente los servicios que brinda la institución	✓		✓		✓		
13	Considera que el colaborador actuó con prontitud al momento de brindarle el servicio	✓		✓		✓		
14	Considera usted que el colaborador se mostró optimista durante la orientación brindada	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 4: Empatía</b>								
		Si	No	Si	No	Si	No	

15	Considera que el colaborador se mostró preocupado por brindar una solución al problema planteado	✓		✓		✓	
16	Considera que el colaborador comprendió el problema planteado	✓		✓		✓	
<b>DIMENSIÓN 5: Habilidades Sociales</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
17	Considera que el colaborador que lo atendió es un profesional que se encuentra preparado para orientar a los usuarios respecto de sus problemas	✓		✓		✓	
18	Considera que el colaborador se esforzó por brindar soluciones a los problemas planteados	✓		✓		✓	
19	Considera que el colaborador que lo atendió se mostró dispuesto para brindar el servicio	✓		✓		✓	
20	Considera usted que los colaboradores son ágiles atendiendo a los usuarios	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

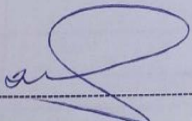
Apellidos y nombres del juez validador. Dr / Mg: Mg. Wilfredo Dromero Cieza

DNI: 06811194

Especialidad del validador: Es aplicable y puede continuar en el proyecto

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

19 de 07 del 2017

  
 Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Tangibilidad</b>							
1	Considera usted que la institución cuenta con equipos de apariencia moderna	✓		✓		✓		
2	Considera que los elementos materiales (folletos, escritos, etc.) son visualmente atractivos y claros	✓		✓		✓		
3	Considera que las instalaciones físicas donde fue atendido son atractivas, modernas, limpias, organizadas y aptas para brindar un buen servicio	✓		✓		✓		
4	Considera importante que los colaboradores usen uniformes	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2: Fiabilidad</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Considera usted que el colaborador que lo atendió se mostró interesado por resolver el problema planteado	✓		✓		✓		
6	Considera usted que en el primer intento el servicio que le brindaron fue bueno	✓		✓		✓		
7	Considera usted que tuvo que esperar mucho tiempo para ser atendido	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 3: Capacidad de Respuesta</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
8	Considera que el colaborador que lo atendió le informó de manera clara los trámites y procedimientos de la institución	✓		✓		✓		
9	Considera que el colaborador que lo atendió le ofreció un servicio rápido y de calidad	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 4: Seguridad</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Considera usted que la respuesta brindada por el colaborador fue clara y precisa	✓		✓		✓		
11	Considera usted que el colaborador fue amable y cortes durante el servicio brindado	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 5: Empatía</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
12	Considera usted que al trasladar su problema al colaborador, le brindó la respuesta que esperaba	✓		✓		✓		



13	Considera que el colaborador se mostró interesado por atender la consulta	✓		✓		✓	
14	Considera usted que la institución se preocupa y comprende las necesidades del usuario	✓		✓		✓	
15	Considera usted que la institución cuenta con horarios flexibles para brindar el servicio	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable []    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

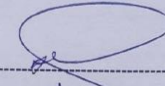
Apellidos y nombres del juez validador. Dr / Mg: Mg Wilfredo Dionisio Cera

DNI: 06811194

Especialidad del validador: Es aplicable y puede continuar con el proyecto

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

19 de 07 del 2017

  
 Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Conciencia de uno mismo</b>								
1	Observó amabilidad por parte del colaborador al momento en que le brindaron el servicio	✓		✓		✓		
2	Observó durante la prestación del servicio una actitud positiva por parte del colaborador	✓		✓		✓		
3	Considera usted que el colaborador se mostró de sí mismo	✓		✓		✓		
4	Considera que la información brindada por el colaborador se basó en parámetros normativos	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2: Autorregulación</b>								
5	Considera que el colaborador que lo atendió maneja adecuadamente sus emociones	✓		✓		✓		
6	Considera que el colaborador que lo atendió mantuvo una posición equilibrada para la solución de problemas	✓		✓		✓		
7	Considera usted que el colaborador realizó sus actividades con tranquilidad a pesar de las presiones	✓		✓		✓		
8	Considera que el colaborador asumió con responsabilidad el servicio que le brindó	✓		✓		✓		
9	Considera que el colaborador fue organizado y cuidadoso con el servicio que le brindó	✓		✓		✓		
10	Considera que el colaborador se mostró cómodo durante la orientación brindada	✓		✓		✓		
11	Considera usted que el colaborador le brindó soluciones originales a sus problemas	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 3: Motivación</b>								
12	Considera que el colaborador que lo atendió conoce claramente los servicios que brinda la institución	✓		✓		✓		
13	Considera que el colaborador actuó con prontitud al momento de brindarle el servicio	✓		✓		✓		
14	Considera usted que el colaborador se mostró optimista durante la orientación brindada	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 4: Empatía</b>								

15	Considera que el colaborador se mostró preocupado por brindar una solución al problema planteado	✓		✓		✓	
16	Considera que el colaborador comprendió el problema planteado	✓		✓		✓	
<b>DIMENSIÓN 5: Habilidades Sociales</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
17	Considera que el colaborador que lo atendió es un profesional que se encuentra preparado para orientar a los usuarios respecto de sus problemas	✓		✓		✓	
18	Considera que el colaborador se esforzó por brindar soluciones a los problemas planteados	✓		✓		✓	
19	Considera que el colaborador que lo atendió se mostró dispuesto para brindar el servicio	✓		✓		✓	
20	Considera usted que los colaboradores son ágiles atendiendo a los usuarios	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

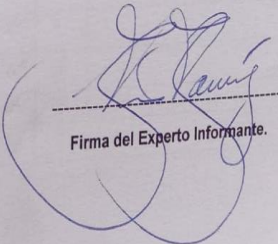
Apellidos y nombres del juez validador. Dr / Mg: Fernando Sig Lamuz

DNI: 40713559

Especialidad del validador: Magister en Propiedad Intelectual y Derecho de la Competencia

20 de 08 del 2017

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

  
 Firma del Experto Informante.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Tangibilidad</b>							
1	Considera usted que la institución cuenta con equipos de apariencia moderna	✓		✓		✓		
2	Considera que los elementos materiales (folletos, escritos, etc.) son visualmente atractivos y claros	✓		✓		✓		
3	Considera que las instalaciones físicas donde fue atendido son atractivas, modernas, limpias, organizadas y aptas para brindar un buen servicio	✓		✓		✓		
4	Considera importante que los colaboradores usen uniformes	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2: Fiabilidad</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Considera usted que el colaborador que lo atendió se mostró interesado por resolver el problema planteado	✓		✓		✓		
6	Considera usted que en el primer intento el servicio que le brindaron fue bueno	✓		✓		✓		
7	Considera usted que tuvo que esperar mucho tiempo para ser atendido	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 3: Capacidad de Respuesta</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
8	Considera que el colaborador que lo atendió le informó de manera clara los trámites y procedimientos de la institución	✓		✓		✓		
9	Considera que el colaborador que lo atendió le ofreció un servicio rápido y de calidad	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 4: Seguridad</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Considera usted que la respuesta brindada por el colaborador fue clara y precisa	✓		✓		✓		
11	Considera usted que el colaborador fue amable y cortés durante el servicio brindado	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 5: Empatía</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
12	Considera usted que al trasladar su problema al colaborador, le brindó la respuesta que esperaba	✓		✓		✓		

13	Considera que el colaborador se mostró interesado por atender la consulta	✓		✓		✓	
14	Considera usted que la institución se preocupa y comprende las necesidades del usuario	✓		✓		✓	
15	Considera usted que la institución cuenta con horarios flexibles para brindar el servicio	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     Aplicable después de corregir     No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr / Mg: Fernando Ríos Lamiriz

DNI: 40713559

Especialidad del validador: Magister en Propiedad Intelectual y Derecho de la Competencia

20 de 08 del 2017

- <sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

  
 \_\_\_\_\_  
 Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Conciencia de uno mismo</b>								
1	Observó amabilidad por parte del colaborador al momento en que le brindaron el servicio	✓		✓		✓		
2	Observó durante la prestación del servicio una actitud positiva por parte del colaborador	✓		✓		✓		
3	Considera usted que el colaborador se mostró de sí mismo	✓		✓		✓		
4	Considera que la información brindada por el colaborador se basó en parámetros normativos	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2: Autorregulación</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
5	Considera que el colaborador que lo atendió maneja adecuadamente sus emociones	✓		✓		✓		
6	Considera que el colaborador que lo atendió mantuvo una posición equilibrada para la solución de problemas	✓		✓		✓		
7	Considera usted que el colaborador realizó sus actividades con tranquilidad a pesar de las presiones	✓		✓		✓		
8	Considera que el colaborador asumió con responsabilidad el servicio que le brindó	✓		✓		✓		
9	Considera que el colaborador fue organizado y cuidadoso con el servicio que le brindó	✓		✓		✓		
10	Considera que el colaborador se mostró cómodo durante la orientación brindada	✓		✓		✓		
11	Considera usted que el colaborador le brindó soluciones originales a sus problemas	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 3: Motivación</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
12	Considera que el colaborador que lo atendió conoce claramente los servicios que brinda la institución	✓		✓		✓		
13	Considera que el colaborador actuó con prontitud al momento de brindarle el servicio	✓		✓		✓		
14	Considera usted que el colaborador se mostró optimista durante la orientación brindada	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 4: Empatía</b>		Si	No	Si	No	Si	No	



15	Considera que el colaborador se mostró preocupado por brindar una solución al problema planteado	✓		✓		✓	
16	Considera que el colaborador comprendió el problema planteado	✓		✓		✓	
<b>DIMENSIÓN 5: Habilidades Sociales</b>		Si	No	Si	No	Si	No
17	Considera que el colaborador que lo atendió es un profesional que se encuentra preparado para orientar a los usuarios respecto de sus problemas	✓		✓		✓	
18	Considera que el colaborador se esforzó por brindar soluciones a los problemas planteados	✓		✓		✓	
19	Considera que el colaborador que lo atendió se mostró dispuesto para brindar el servicio	✓		✓		✓	
20	Considera usted que los colaboradores son ágiles atendiendo a los usuarios	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable []    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr / Mg: DR. CAROLINA VALENZUELA MONCADA

DNI: 06926623

Especialidad del validador: METODOLOGA

20 de Agosto del 2017

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

  
 Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DE SERVICIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Tangibilidad</b>							
1	Considera usted que la institución cuenta con equipos de apariencia moderna	✓		✓		✓		
2	Considera que los elementos materiales (folletos, escritos, etc.) son visualmente atractivos y claros	✓		✓		✓		
3	Considera que las instalaciones físicas donde fue atendido son atractivas, modernas, limpias, organizadas y aptas para brindar un buen servicio	✓		✓		✓		
4	Considera importante que los colaboradores usen uniformes	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2: Fiabilidad</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Considera usted que el colaborador que lo atendió se mostró interesado por resolver el problema planteado	✓		✓		✓		
6	Considera usted que en el primer intento el servicio que le brindaron fue bueno	✓		✓		✓		
7	Considera usted que tuvo que esperar mucho tiempo para ser atendido	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 3: Capacidad de Respuesta</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
8	Considera que el colaborador que lo atendió le informó de manera clara los trámites y procedimientos de la institución	✓		✓		✓		
9	Considera que el colaborador que lo atendió le ofreció un servicio rápido y de calidad	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 4: Seguridad</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Considera usted que la respuesta brindada por el colaborador fue clara y precisa	✓		✓		✓		
11	Considera usted que el colaborador fue amable y cortes durante el servicio brindado	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 5: Empatía</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
12	Considera usted que al trasladar su problema al colaborador, le brindó la respuesta que esperaba	✓		✓		✓		

13	Considera que el colaborador se mostró interesado por atender la consulta	✓	✓	✓		
14	Considera usted que la institución se preocupa y comprende las necesidades del usuario	✓	✓	✓		
15	Considera usted que la institución cuenta con horarios flexibles para brindar el servicio	✓	✓	✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [  ]    Aplicable después de corregir [  ]    No aplicable [  ]

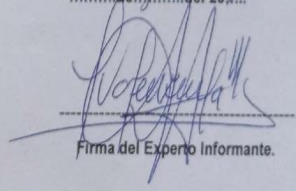
Apellidos y nombres del juez validador. Dr / Mg: DR. CAROLINA VALENZUELA MONCADA

DNI: 06926623

Especialidad del validador: METODÓLOGA

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

20 de Araucario del 2017

  
 Firma del Experto Informante.

## ANEXO 4

*Confiabilidad del instrumento de Inteligencia emocional y calidad de servicio por el Alfa de Cronbach*

<b>Variable</b>	<b>Nº ítems</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>
Inteligencia emocional	20	0.943
Calidad del Servicio	15	0.924

## ANEXO 5

Cuadro de interpretación del coeficiente de correlación de Rho de Spearman.

<b>Valores</b>	<b>Lectura</b>
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

## ANEXO 6

### *Cálculo de la muestra de la población*

La ecuación con la cual se obtuvo la muestra fue la siguiente:

$$n = \frac{Z^2 pqN}{NE^2 + Z^2 p \cdot q}$$

Dónde:

n: Es el tamaño de la muestra.

Z: Es el nivel de confianza.

p: Es la variabilidad Positiva

q: Es la variabilidad negativa.

N: Es el tamaño de la población.


E: Es la precisión del error.



## ANEXO 7

### Solicitud de permiso para la aplicación de las encuestas

Recibido  
*[Firma]*  
24/11/2014

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

*Escuela de Posgrado*  
"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

25 de Noviembre de 2017

Carta P. 060 – 2017 EPG – UCV - ATE

Señor(a)

Nancy Romero Velarde  
Especialista 1

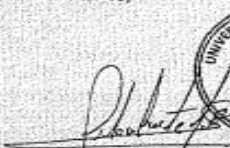

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a CONTRERAS INFANTES, KAROL ZUSETY identificado con DNI N.º 43400584 y código de matrícula N.º 6000157805; estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública quién se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

"Inteligencia emocional y calidad de servicio en el área de servicio de atención al ciudadano Indecopi - San Borja ,2017 "


En ese sentido, solicito a su persona otorgar el permiso y brindar las facilidades a nuestro estudiante, a fin de que pueda desarrollar su trabajo de Investigación en la institución que usted representa. Los resultados de la presente investigación serán alcanzados a su despacho, luego de finalizar la misma.

Con este motivo, le saluda atentamente,

Mg. Consuelo Del Pilar Clemente Castillo  
Secretaría Académica – ATE  
Universidad César Vallejo

Somos la universidad de los que quieren salir adelante.

  
ucv.edu.pe

Activar Windows

## ANEXO 8

### *Carta de aceptación para la aplicación de las encuestas*

“Año del buen Servicio al Ciudadano”

Lima 07 de diciembre del 2017

Señores

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

Es grato dirigirme a ustedes, para manifestarles que la señorita Karol Zusety Contreras Infantes, ha cumplido con realizar la encuesta de Inteligencia Emocional y Calidad de Servicio, en los exteriores de las instalaciones del Servicio de Atención al Ciudadano.



Nancy Romero Velarde

Especialista 1

Servicio de Atención al Ciudadano

# ANEXO 9

## Cuadros de resultados

	Conciencia de sí mismo	Autorregulación	Motivación	Empatía	HH. Sociales	Inteligencia Emocional		Tangibilidad	Fiabilidad	Capac. de Respuesta	Seguridad	Empatía	Calidad del Servicio
1	11	20	10	6	13	60		12	12	6	6	8	44
2	20	34	14	9	19	96		18	15	10	10	18	71
3	5	8	5	3	6	27		6	6	3	3	8	26
4	19	31	13	10	20	93		18	14	10	9	19	70
5	20	35	15	10	19	99		20	14	9	10	20	73
6	20	35	15	9	20	99		20	14	9	10	20	73
7	19	34	15	10	20	98		19	15	9	9	19	71
8	13	22	10	6	16	67		14	10	9	7	14	54
9	18	34	14	10	20	96		19	15	10	10	20	74
10	20	35	15	10	20	100		20	15	10	10	20	75
11	20	35	15	9	18	97		18	15	10	9	18	70
12	19	35	15	8	19	96		19	15	9	10	19	72
13	6	8	5	3	6	28		5	3	6	6	6	26
14	18	35	15	10	20	98		18	14	10	10	19	71
15	19	29	13	9	15	85		18	14	10	10	17	69
16	14	22	10	6	14	66		15	12	6	6	13	52
17	18	31	13	8	18	88		17	14	9	8	17	65
18	19	34	15	10	20	98		20	15	10	10	19	74
19	14	23	11	7	19	74		16	14	8	10	14	62
20	20	34	14	10	19	97		20	15	10	10	20	75
21	19	34	15	10	20	98		18	15	10	10	19	72
22	17	35	15	10	20	97		18	15	10	10	17	70
23	5	8	5	4	9	31		7	6	3	3	8	27
24	20	34	13	8	18	93		17	15	10	10	17	69
25	18	33	14	10	20	95		17	15	10	10	17	69
26	14	22	11	10	13	70		13	10	6	6	14	49
27	16	22	11	12	14	75		15	11	6	6	12	50
28	19	35	15	10	20	99		20	15	10	10	19	74
29	20	32	14	10	19	95		19	15	9	9	19	71
30	20	34	14	10	18	96		19	15	9	7	18	68
31	20	34	15	9	19	97		18	15	10	9	18	70
32	6	10	6	3	7	32		8	6	3	3	9	29
33	19	33	15	10	20	97		18	15	10	9	16	68
34	18	33	15	10	20	96		18	14	10	9	19	70
35	20	35	15	10	19	99		17	15	10	9	16	67
36	14	22	11	6	13	66		13	10	6	6	14	49
37	13	16	10	8	12	59		13	9	9	8	13	52
38	12	13	13	10	13	61		13	10	6	6	14	49
39	18	28	15	10	19	90		17	13	8	9	16	63
40	20	33	12	10	20	95		17	14	8	9	16	64
41	20	34	12	9	18	93		17	14	8	9	17	65
42	19	30	15	10	20	94		16	13	8	8	16	61
43	4	8	6	3	7	28		8	6	3	3	9	29
44	17	33	15	10	20	95		18	14	9	8	18	67
45	17	32	14	10	20	93		17	14	8	9	16	64
46	13	16	10	8	12	59		20	15	10	10	20	75
47	20	35	14	10	20	99		20	15	10	10	20	75
48	20	35	14	10	20	99		20	15	10	10	20	75
49	20	35	15	10	20	100		20	15	10	10	20	75
50	6	8	6	3	7	30		8	6	3	3	9	29

51	11	20	10	6	13	60		12	12	6	6	8	44
52	20	34	14	9	19	96		18	15	10	10	18	71
53	5	8	5	3	6	27		6	6	3	3	8	26
54	19	31	13	10	20	93		18	14	10	9	19	70
55	20	35	15	10	19	99		20	14	9	10	20	73
56	20	35	15	9	20	99		20	14	9	10	20	73
57	19	34	15	10	20	98		19	15	9	9	19	71
58	13	22	10	6	16	67		14	10	9	7	14	54
59	18	34	14	10	20	96		19	15	10	10	20	74
60	20	35	15	10	20	100		20	15	10	10	20	75
61	20	35	15	9	18	97		18	15	10	9	18	70
62	19	35	15	8	19	96		19	15	9	10	19	72
63	6	8	5	3	6	28		5	3	6	6	6	26
64	18	35	15	10	20	98		18	14	10	10	19	71
65	19	29	13	9	15	85		18	14	10	10	17	69
66	14	22	10	6	14	66		15	12	6	6	13	52
67	18	31	13	8	18	88		17	14	9	8	17	65
68	19	34	15	10	20	98		20	15	10	10	19	74
69	14	23	11	7	19	74		16	14	8	10	14	62
70	20	34	14	10	19	97		20	15	10	10	20	75
71	19	34	15	10	20	98		18	15	10	10	19	72
72	17	35	15	10	20	97		18	15	10	10	17	70
73	5	8	5	4	9	31		7	6	3	3	8	27
74	20	34	13	8	18	93		17	15	10	10	17	69
75	18	33	14	10	20	95		17	15	10	10	17	69
76	14	22	11	10	13	70		13	10	6	6	14	49
77	16	22	11	12	14	75		15	11	6	6	12	50
78	19	35	15	10	20	99		20	15	10	10	19	74
79	20	32	14	10	19	95		19	15	9	9	19	71
80	20	34	14	10	18	96		19	15	9	7	18	68
81	20	34	15	9	19	97		18	15	10	9	18	70
82	6	10	6	3	7	32		8	6	3	3	9	29
83	19	33	15	10	20	97		18	15	10	9	16	68
84	18	33	15	10	20	96		18	14	10	9	19	70
85	20	35	15	10	19	99		17	15	10	9	16	67
86	14	22	11	6	13	66		13	10	6	6	14	49
87	13	16	10	8	12	59		13	9	9	8	13	52
88	12	13	13	10	13	61		13	10	6	6	14	49
89	18	28	15	10	19	90		17	13	8	9	16	63
90	20	33	12	10	20	95		17	14	8	9	16	64
91	20	34	12	9	18	93		17	14	8	9	17	65
92	19	30	15	10	20	94		16	13	8	8	16	61
93	4	8	6	3	7	28		8	6	3	3	9	29
94	17	33	15	10	20	95		18	14	9	8	18	67
95	17	32	14	10	20	93		17	14	8	9	16	64
96	13	16	10	8	12	59		20	15	10	10	20	75
97	20	35	14	10	20	99		20	15	10	10	20	75
98	20	35	14	10	20	99		20	15	10	10	20	75
99	20	35	15	10	20	100		20	15	10	10	20	75
100	6	8	6	3	7	30		8	6	3	3	9	29
101	11	20	10	6	13	60		12	12	6	6	8	44
102	20	34	14	9	19	96		18	15	10	10	18	71
103	5	8	5	3	6	27		6	6	3	3	8	26
104	19	31	13	10	20	93		18	14	10	9	19	70
105	20	35	15	10	19	99		20	14	9	10	20	73

106	20	35	15	9	20	99		20	14	9	10	20	73
107	19	34	15	10	20	98		19	15	9	9	19	71
108	13	22	10	6	16	67		14	10	9	7	14	54
109	18	34	14	10	20	96		19	15	10	10	20	74
110	20	35	15	10	20	100		20	15	10	10	20	75
111	20	35	15	9	18	97		18	15	10	9	18	70
112	19	35	15	8	19	96		19	15	9	10	19	72
113	6	8	5	3	6	28		5	3	6	6	6	26
114	18	35	15	10	20	98		18	14	10	10	19	71
115	19	29	13	9	15	85		18	14	10	10	17	69
116	14	22	10	6	14	66		15	12	6	6	13	52
117	18	31	13	8	18	88		17	14	9	8	17	65
118	19	34	15	10	20	98		20	15	10	10	19	74
119	14	23	11	7	19	74		16	14	8	10	14	62
120	20	34	14	10	19	97		20	15	10	10	20	75
121	19	34	15	10	20	98		18	15	10	10	19	72
122	17	35	15	10	20	97		18	15	10	10	17	70
123	5	8	5	4	9	31		7	6	3	3	8	27
124	20	34	13	8	18	93		17	15	10	10	17	69
125	18	33	14	10	20	95		17	15	10	10	17	69
126	14	22	11	10	13	70		13	10	6	6	14	49
127	16	22	11	12	14	75		15	11	6	6	12	50
128	19	35	15	10	20	99		20	15	10	10	19	74
129	20	32	14	10	19	95		19	15	9	9	19	71
130	20	34	14	10	18	96		19	15	9	7	18	68
131	20	34	15	9	19	97		18	15	10	9	18	70
132	6	10	6	3	7	32		8	6	3	3	9	29
133	19	33	15	10	20	97		18	15	10	9	16	68
134	18	33	15	10	20	96		18	14	10	9	19	70
135	20	35	15	10	19	99		17	15	10	9	16	67
136	14	22	11	6	13	66		13	10	6	6	14	49
137	13	16	10	8	12	59		13	9	9	8	13	52
138	12	13	13	10	13	61		13	10	6	6	14	49
139	18	28	15	10	19	90		17	13	8	9	16	63

140	20	33	12	10	20	95		17	14	8	9	16	64
141	20	34	12	9	18	93		17	14	8	9	17	65
142	19	30	15	10	20	94		16	13	8	8	16	61
143	4	8	6	3	7	28		8	6	3	3	9	29
144	17	33	15	10	20	95		18	14	9	8	18	67
145	17	32	14	10	20	93		17	14	8	9	16	64
146	13	16	10	8	12	59		20	15	10	10	20	75
147	20	35	14	10	20	99		20	15	10	10	20	75
148	20	35	14	10	20	99		20	15	10	10	20	75
149	20	35	15	10	20	100		20	15	10	10	20	75
150	6	8	6	3	7	30		8	6	3	3	9	29
151	11	20	10	6	13	60		12	12	6	6	8	44
152	20	34	14	9	19	96		18	15	10	10	18	71
153	5	8	5	3	6	27		6	6	3	3	8	26
154	19	31	13	10	20	93		18	14	10	9	19	70
155	20	35	15	10	19	99		20	14	9	10	20	73
156	20	35	15	9	20	99		20	14	9	10	20	73
157	19	34	15	10	20	98		19	15	9	9	19	71
158	13	22	10	6	16	67		14	10	9	7	14	54
159	18	34	14	10	20	96		19	15	10	10	20	74
160	20	35	15	10	20	100		20	15	10	10	20	75
161	20	35	15	9	18	97		18	15	10	9	18	70
162	19	35	15	8	19	96		19	15	9	10	19	72
163	6	8	5	3	6	28		5	3	6	6	6	26
164	18	35	15	10	20	98		18	14	10	10	19	71
165	19	29	13	9	15	85		18	14	10	10	17	69
166	14	22	10	6	14	66		15	12	6	6	13	52
167	18	31	13	8	18	88		17	14	9	8	17	65
168	19	34	15	10	20	98		20	15	10	10	19	74
169	14	23	11	7	19	74		16	14	8	10	14	62
170	20	34	14	10	19	97		20	15	10	10	20	75
171	19	34	15	10	20	98		18	15	10	10	19	72
172	17	35	15	10	20	97		18	15	10	10	17	70
173	5	8	5	4	9	31		7	6	3	3	8	27
174	20	34	13	8	18	93		17	15	10	10	17	69
175	18	33	14	10	20	95		17	15	10	10	17	69
176	14	22	11	10	13	70		13	10	6	6	14	49
177	16	22	11	12	14	75		15	11	6	6	12	50
178	19	35	15	10	20	99		20	15	10	10	19	74
179	20	32	14	10	19	95		19	15	9	9	19	71
180	20	34	14	10	18	96		19	15	9	7	18	68
181	20	34	15	9	19	97		18	15	10	9	18	70
182	6	10	6	3	7	32		8	6	3	3	9	29
183	19	33	15	10	20	97		18	15	10	9	16	68
184	18	33	15	10	20	96		18	14	10	9	19	70

185	20	35	15	10	19	99		17	15	10	9	16	67
186	14	22	11	6	13	66		13	10	6	6	14	49
187	13	16	10	8	12	59		13	9	9	8	13	52
188	12	13	13	10	13	61		13	10	6	6	14	49
189	18	28	15	10	19	90		17	13	8	9	16	63
190	20	33	12	10	20	95		17	14	8	9	16	64
191	20	34	12	9	18	93		17	14	8	9	17	65
192	19	30	15	10	20	94		16	13	8	8	16	61
193	4	8	6	3	7	28		8	6	3	3	9	29
194	17	33	15	10	20	95		18	14	9	8	18	67
195	17	32	14	10	20	93		17	14	8	9	16	64
196	13	16	10	8	12	59		20	15	10	10	20	75
197	20	35	14	10	20	99		20	15	10	10	20	75
198	20	35	14	10	20	99		20	15	10	10	20	75
199	20	35	15	10	20	100		20	15	10	10	20	75
200	6	8	6	3	7	30		8	6	3	3	9	29
201	11	20	10	6	13	60		12	12	6	6	8	44
202	20	34	14	9	19	96		18	15	10	10	18	71
203	5	8	5	3	6	27		6	6	3	3	8	26
204	19	31	13	10	20	93		18	14	10	9	19	70
205	20	35	15	10	19	99		20	14	9	10	20	73
206	20	35	15	9	20	99		20	14	9	10	20	73
207	19	34	15	10	20	98		19	15	9	9	19	71
208	13	22	10	6	16	67		14	10	9	7	14	54
209	18	34	14	10	20	96		19	15	10	10	20	74
210	20	35	15	10	20	100		20	15	10	10	20	75
211	20	35	15	9	18	97		18	15	10	9	18	70
212	19	35	15	8	19	96		19	15	9	10	19	72
213	6	8	5	3	6	28		5	3	6	6	6	26
214	18	35	15	10	20	98		18	14	10	10	19	71
215	19	29	13	9	15	85		18	14	10	10	17	69
216	14	22	10	6	14	66		15	12	6	6	13	52
217	18	31	13	8	18	88		17	14	9	8	17	65
218	19	34	15	10	20	98		20	15	10	10	19	74
219	14	23	11	7	19	74		16	14	8	10	14	62
220	20	34	14	10	19	97		20	15	10	10	20	75
221	19	34	15	10	20	98		18	15	10	10	19	72
222	17	35	15	10	20	97		18	15	10	10	17	70
223	5	8	5	4	9	31		7	6	3	3	8	27
224	20	34	13	8	18	93		17	15	10	10	17	69
225	18	33	14	10	20	95		17	15	10	10	17	69
226	14	22	11	10	13	70		13	10	6	6	14	49
227	16	22	11	12	14	75		15	11	6	6	12	50
228	19	35	15	10	20	99		20	15	10	10	19	74
229	20	32	14	10	19	95		19	15	9	9	19	71
230	20	34	14	10	18	96		19	15	9	7	18	68
231	20	34	15	9	19	97		18	15	10	9	18	70
232	6	10	6	3	7	32		8	6	3	3	9	29
233	19	33	15	10	20	97		18	15	10	9	16	68
234	18	33	15	10	20	96		18	14	10	9	19	70
235	20	35	15	10	19	99		17	15	10	9	16	67
236	14	22	11	6	13	66		13	10	6	6	14	49
237	13	16	10	8	12	59		13	9	9	8	13	52
238	12	13	13	10	13	61		13	10	6	6	14	49
239	18	28	15	10	19	90		17	13	8	9	16	63
240	20	33	12	10	20	95		17	14	8	9	16	64
241	20	34	12	9	18	93		17	14	8	9	17	65
242	19	30	15	10	20	94		16	13	8	8	16	61
243	4	8	6	3	7	28		8	6	3	3	9	29
244	17	33	15	10	20	95		18	14	9	8	18	67
245	17	32	14	10	20	93		17	14	8	9	16	64
246	13	16	10	8	12	59		20	15	10	10	20	75
247	20	35	14	10	20	99		20	15	10	10	20	75
248	20	35	14	10	20	99		20	15	10	10	20	75
249	20	35	15	10	20	100		20	15	10	10	20	75
250	6	8	6	3	7	30		8	6	3	3	9	29
251	11	20	10	6	13	60		12	12	6	6	8	44
252	20	34	14	9	19	96		18	15	10	10	18	71
253	5	8	5	3	6	27		6	6	3	3	8	26
254	19	31	13	10	20	93		18	14	10	9	19	70
255	20	35	15	10	19	99		20	14	9	10	20	73
256	20	35	15	9	20	99		20	14	9	10	20	73
257	19	34	15	10	20	98		19	15	9	9	19	71
258	13	22	10	6	16	67		14	10	9	7	14	54
259	18	34	14	10	20	96		19	15	10	10	20	74
260	20	35	15	10	20	100		20	15	10	10	20	75
261	20	35	15	9	18	97		18	15	10	9	18	70
262	19	35	15	8	19	96		19	15	9	10	19	72
263	6	8	5	3	6	28		5	3	6	6	6	26
264	18	35	15	10	20	98		18	14	10	10	19	71
265	19	29	13	9	15	85		18	14	10	10	17	69
266	14	22	10	6	14	66		15	12	6	6	13	52
267	18	31	13	8	18	88		17	14	9	8	17	65
268	19	34	15	10	20	98		20	15	10	10	19	74
269	14	23	11	7	19	74		16	14	8	10	14	62

## RESOLUCIÓN JEFATURAL Nº 0070 – 2017 – UCV – ATE – EPG

Ate, 20 de diciembre de 2017

### VISTO:

El expediente presentado por **KAROL ZUSETY CONTRERAS INFANTES** solicitando autorización para sustentar su Tesis **Inteligencia emocional y calidad de servicio en el área de atención al ciudadano – Indecopi – San Borja, 2017**; y

### CONSIDERANDO:

Que el(la) Bachiller **KAROL ZUSETY CONTRERAS INFANTES**, ha cumplido con todos los requisitos académicos y administrativos necesarios para sustentar su Tesis y poder optar el Grado de Maestra en Gestión Pública;

Que, el proceso para optar el Grado de Maestro está normado en los artículos del 22° al 32° del Reglamento para la Elaboración y Sustentación de Tesis de la Escuela de Posgrado;

Que, en su artículo 30° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo que a la letra dice: *“Para efectos de la sustentación de Tesis para Grado de Maestro o Doctor se designará un jurado de tres miembros, nombrados por la Escuela de Posgrado o el Director Académico de la Filial en coordinación con el Jefe de la Unidad de Posgrado; uno de los miembros del jurado necesariamente deberá pertenecer al área relacionada con el tema de la Tesis”*;

Que, estando a lo expuesto y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes; **SE**

### RESUELVE:

**Art. 1°.-** **AUTORIZAR**, la sustentación de la Tesis **Inteligencia emocional y calidad de servicio en el área de atención al ciudadano – Indecopi – San Borja, 2017** presentado por **KAROL ZUSETY CONTRERAS INFANTES**.

**Art. 2°.-** **DESIGNAR**, como miembros jurados para la sustentación de la Tesis a los docentes:  
Presidente : Dr. Freddy Antonio Ochoa Tataje  
Secretario : Dr. Hugo Prado López  
Vocal (Asesor de la Tesis) : Dra. Valenzuela Moncada Carolina

**Art. 3°.-** **SEÑALAR**, como lugar, día y hora de sustentación, los siguientes:  
Lugar : Escuela de Posgrado  
Día : 20 de diciembre de 2017  
Hora : 4:20 p.m.

**Regístrese, comuníquese y archívese.**



  
Dra. Helga Ruth Majo Marrero  
Jefa de la Escuela de Posgrado  
Universidad César Vallejo  
Campus Ate