



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Inteligencia emocional y su relación con la calidad de servicio del
Centro de Mejor Atención al Ciudadano
(MAC) - Lima Norte

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Honores Acosta, Denisse Lilibeth (orcid.org/0000-0003-1041-9406)

ASESOR:

Dr. Vega Fajardo, Adolfo Hans (orcid.org/0000-0002-9530-6787)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

CHIMBOTE - PERÚ

2022

DEDICATORIA

A mi familia y en especial, a mi hija espiritual, Harumi.

Denise Honores

AGRADECIMIENTO

Al Dr. Vega Fajardo Adolfo Hans, por su apoyo constante y vocación, a mis compañeros y amigos, que contribuyeron con su motivación y aportes académicos.

La autora

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	10
III. METODOLOGÍA	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Variables y Operacionalización	15
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5. Procedimientos	18
3.6. Método de análisis de datos	18
3.7. Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN	31
VI. CONCLUSIONES	37
VII. RECOMENDACIONES	39
REFERENCIAS	40
ANEXOS	46

Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1	Frecuencia del nivel de inteligencia emocional de los servidores civiles del Centro MAC Lima norte.	20
Tabla 2	Frecuencia del Nivel Calidad de Servicio en el Centro MAC Lima Norte	23
Tabla 3	Vinculación entre la inteligencia emocional y la calidad de servicio en Centro MAC Lima Norte.	26
Tabla 4	Relación entre el componente: relaciones interpersonales y la calidad de servicio	27
Tabla 5	Relación entre el componente: empatía y la calidad de servicio del Centro MAC Lima Norte.	28
Tabla 6	Relación entre el componente: conocer las necesidades, expectativas de las personas, y la inteligencia emocional	29
Tabla 7	Relación entre el componente: Fortalecimiento del Servicio, y la Inteligencia Emocional.	30

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 Nivel de Inteligencia Emocional	21
Figura 2 Nivel de Calidad de Servicio	24

RESUMEN

La presente investigación busca identificar la relación entre la inteligencia emocional con la calidad en la prestación de los servicios que se brindan en la plataforma de mejor atención al ciudadano, en particular en el Centro de Mejor Atención al Ciudadano de Lima Norte (Centro MAC Lima Norte), tomando en consideración que las intervenciones que tienen como fin optimizar la gestión de la administración pública no siempre han logrado alcanzar los objetivos de mejora esperados. Parte de los efectos de lo mencionado se evidencian en la falta de confianza que las personas tienen respecto de los servidores civiles a cargo de la atención de los servicios, la misma que se encuentra relacionada con la percepción de ausencia de empatía, comprensión y humanidad para con la atención que reciben.

La metodología utilizada corresponde a una investigación con enfoque cuantitativo descriptivo y correlacional, en una población $N = 1050$ usuarios que acceden al centro de mejor atención al ciudadano (MAC) - Lima Norte, con una muestra de $n = 62$ usuarios, a quienes se les aplicó la encuesta de tipo Escala de Likert, los cuales fueron validados por el juicio de expertos, la primera variable de inteligencia emocional se encuentra comprendida por 11 ítems y la segunda variable Calidad de Servicio, por 9 ítems, en la cual se mostró que el coeficiente de relación entre dichas variables es de 0.809, el cual permite concluir que existe una relación positiva en las variables de estudio.

Como método de análisis de datos se utilizó la prueba estadística Rho de Spearman para determinar el nivel de relación y su significancia entre las variables y las variables con las dimensiones. Por lo tanto, para concluir se obtuvo un valor de significancia del 0.000 dando a conocer que se considera como una relación significativa al ser inferior al 0.01, procediendo al rechazo de la hipótesis nula y afirmando que existe una relación significativa entre la inteligencia emocional y la calidad de servicio.

Palabras clave: Inteligencia emocional, calidad de servicio, empatía, relaciones interpersonales y fortalecimiento del servicio.

ABSTRACT

This research seeks to identify the relationship between emotional intelligence and quality in the provision of services provided in the platform of better citizen care, in particular in the Center for Better Citizen Care in North Lima (Centro MAC Lima Norte).), taking into consideration that interventions aimed at public administration management have not always managed to achieve the expected improvement objectives. Part of the effects of the aforementioned are evident in the lack of trust that people have regarding the civil servants in charge of the services, which is related to the perception of lack of empathy, understanding and humanity for with the care you receive.

The methodology used corresponds to an investigation with a descriptive and correlational quantitative approach, in a population $N = 1050$ users who access the center of better citizen attention (MAC) - Lima Norte, with a sample of $n = 62$ users, who are applied the Likert Scale-type survey, which were validated by expert judgment, the first variable of emotional intelligence was found by 11 elements and the second variable Quality of Service, by 9 elements, in which it was shown that the relationship quotient between these variables is 0.809, which allows us to conclude that there is a positive relationship in the study variables.

As a method of data analysis, the Spearman's Rho statistical test was presented to determine the level of relationship and its significance between the variables and the variables with the dimensions. Therefore, to conclude, a significance value of 0.000 was obtained, revealing that it is considered a significant relationship since it is less than 0.01, proceeding to reject the null hypothesis and affirming that there is a significant relationship between emotional intelligence and quality of service.

Keywords: Emotional intelligence, quality of service, empathy, interpersonal relationships and strengthening of the service.

I. INTRODUCCIÓN

La Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, expone al país en una etapa de reformas con servicios modernos e innovadores, con el propósito de alcanzar alturas de eficacia en la estructura gubernamental, impactando en el bienestar de los peruanos, prevaleciendo y mejorando el empleo de los recursos estatales. Asimismo, se establece el objetivo de garantizar la calidad de la asistencia de los bienes y servicios ofrecidos a los peruanos y peruanas; precisando que la Secretaría de Gestión Pública, ejerce el liderazgo sobre esta misión del Sistema Administrativo de Modernización.

Asimismo, la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, instauró como propósito principal impulsar el paso a la reforma orientada en resultados que traiga como consecuencia el crecimiento y el avance de la nación, estableciendo para dicho fin, metas particulares como: conducir la gestión por procesos y propiciar la simplificación administrativa a favor de los peruanos, enfocándose en los ciudadanos y las organizaciones, así como también liderar espacios de coordinación interinstitucional de todos los niveles de la administración estatal, para propiciar la vocación de servir en el boato público, a través de la articulación de normas, recursos y capacidades organizativas.

En ese marco, se advierte la intención por brindar servicios que compensen las escaseces de las personas, promoviendo para ello la mejora y simplificación de los procesos implicados en el ofrecimiento de los servicios, así como la participación colaborativa de las entidades, articulando y coordinando actividades, con una mirada de cadena de servicios, de cara a facilitar la interacción del Estado con las personas. Todos estos esfuerzos buscan generar calidad en la prestación de los bienes y servicios, y de esta manera asistir con la generación de valor público y beneficios en la sociedad.

Al respecto, según el Latinobarómetro, 2005-2011, los peruanos expusieron su insatisfacción con el gobierno, y sus entidades públicas. El corolario del cálculo de la confianza en los 18 países de América Latina que comprende los últimos 15 años

y siendo comparada en otras regiones del mundo, arrojó en los resultados que América Latina es la zona con mayores índices de desconfianza.

Mazzucato (2014) refiere que frecuentemente se observa al Estado como el problema, pese a que se haya invertido en nuevas tecnologías o se promueva la mejora continua, un punto neurálgico resulta ser, reequilibrar la comprensión sobre cómo funciona y participa el Estado en el estilo de vida de sus ciudadanos.

Al respecto cabe indicar, que el contexto de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, vigente con el DS N° 004-2013-PCM, indica que la gestión pública actual es un cometido orientado hacia los resultados con un enfoque humanístico. Que conlleva a una gestión donde los servidores estatales con alta cualificación y motivación hacen lo posible por entender los requerimientos y carestías de los ciudadanos, organizan los métodos de producción o actividades, como los de soporte, con la finalidad de que los insumos de gestión se transformen en productos que coadyuven en una mayor satisfacción de los ciudadanos, avalando sus derechos con una mayor eficiencia.

En el año 2015, en la Guía para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades estatales, señala que las normativas de modernización, presentan como base primordial el enfoque en los ciudadanos, es decir, la razón de ser del Estado, es servir a las personas, lo que contempla la excelencia en el servicio o atención, que se ofrece a los peruanos.

Una atención de calidad significa ofrecer servicios calificados y comienza por comprender que nuestras funciones y decisiones como servidores públicos, en el espacio extenso de la gestión pública, incurren en el servicio que ofrecemos y sobretodo, en la vida de los peruanos.

Moore (1998) refiere que siempre que se solicita al Estado la resolución de problemas, la gestión alcanza un carácter público, por lo tanto, la capacidad de una actividad pública para resolver las demandas de la sociedad, es una pieza significativa de su capacidad, para generar valor.

Asimismo, en la precitada guía, se recogieron apreciaciones de los peruanos sobre la atención que reciben de las entidades del Estado, como por ejemplo que sus demandas no se satisfacen mediante la atención recibida, generalizan que, si un servidor público les brindó un trato poco amable y gentil, los demás harán lo mismo, piensan que ningún servidor público los ayuda, se sienten víctima de las adversidades, con pensamientos como por ejemplo “siempre me atienden así” “nunca me atienden bien”. Asimismo, infieren que si no reaccionan en forma descortés, no los van a atender, señalan además que reciben ofrecimientos que no se cumplen, que se les trata de manera descortés, que no son escuchados, que si bien se les otorga respuestas, estas son rápidas y deficientes, asimismo señalan que, se les ridiculiza por sus demandas o por una acción realiza de forma errónea, del mismo modo indican que los servidores civiles no cuentan con experiencia para solucionar problemas de forma eficiente, lo que en general los hace experimentar insatisfacción sobre la atención que reciben.

Goldsmith, S., Mendoza, G., Wiseman J., Porrúa, M., Castillo, P., García, A., Zanabria, G., (2016) señalan que a medida que los gobiernos modernicen la prestación de servicios, los ciudadanos recibirán servicios que atiendan sus necesidades y de manera accesible, eficiente y efectiva. Toda vez que los gobiernos abastecerán óptimos servicios para la satisfacción de los ciudadanos, a costos reducidos. Para modernizar las perspectivas vigentes, se requiere un modelo de prestación de servicios que desplace el enfoque habitual centrado en el programa por uno centrado en las personas. Un modelo de ese tipo, antepone los resultados, en lugar de los procesos y los productos. También se plantea diseñar una red de servicios con las organizaciones participantes, que se centralice en la mejor manera de atender las demandas de los ciudadanos. El enfoque en las personas, es la manera más segura de alcanzar una articulación entre las entidades públicas, cuya contribución es necesaria. Estas alineaciones deben reforzarse a nivel político y administrativo con indicadores de desempeño y presupuestos organizados, y a la vez creando en los servidores civiles una cultura de calidad de servicio.

Roseth, B., Reyes, A., Santiso, C., y Reyes, A. (2018), señalan que, los gobiernos de la región no se esfuerzan lo suficiente por conocer las necesidades, así como la experiencia ciudadana: de 25 países, 9 aplican encuestas a la salida de centros de atención de servicios, 10 realizan observaciones directas de la manera de prestar el servicio, y solo 4 incluyen preguntas sobre la percepción en la atención de sus trámites en encuestas dirigidas a hogares. En tal sentido, es un reto para los servidores públicos que trabajan sobre el progreso de la calidad de los trámites, que reconozcan cuál es la experiencia de vivencian de los ciudadanos respecto de la prestación de los mismos. En ausencia de encuestas, videos u otras fuentes de información respecto de la perspectiva del ciudadano sobre la prestación de los trámites, innumerables de ellos se terminan diseñando de gabinete, en función de las necesidades administrativas y del conocimiento técnico de los especialistas técnicos de las entidades, mas no en función de la realidad de los ciudadanos.

La Secretaría de Gestión Pública (2018) en su publicación “Perspectivas del Usuario para mejorar intervenciones, avances y agenda futura”, señala que el 41% de los ciudadanos peruanos requiere de tres interacciones o más para resolver su trámite, es decir, nos caracterizamos por trámites altamente burocráticos, lo que empobrece la calidad de servicio que ofrecemos a las personas.

Asimismo, en el año 2019, la Secretaría antes mencionada, establece Lineamientos "Principios de actuación para la modernización de la gestión pública" aprobado con Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 004-2019-PCM-SGP, cuyo fin supremo es diseñar lineamientos que impulse a las entidades del Estado hacia una cultura que prioriza la instauración de valor público, que utilice instrumentos de gestión para garantizar que los efectos alcanzados conversen de manera cercana y humana, con las realidades de las personas.

En el año 2019, se aprobó y modificó respectivamente la Norma Técnica N°001-2019-PCM-SGP, la misma que en el 2021 fue actualizada, nos referimos a la “Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público”, que establece disposiciones para la Gestión de la Calidad del Servicio en las entidades del Estado, e intenta colocar un instrumento de gestión que permita la

optimización de los servicios, y de esta manera favorecer con el progreso en vida de los seres humanos en el país.

En el año 2019, mediante el INFORME N°D000018-2010-PCM-SSCAC-DAD en la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM), se recomendó la realización de talleres de capacitación dirigido al personal de los Centros MAC administrados por PCM; con el objetivo de fortalecer sus capacidades para mejorar sus conocimientos, habilidades y las relaciones interpersonales.

En ese marco, en el año 2020, la PCM, a través de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto, inició las acciones para implementar la mencionada Norma Técnica, donde se eligió el Centro MAC Lima Norte y Lima Este y se designó un equipo de trabajo para dicho fin.

Posteriormente, en el año 2020, el Informe N°02 de la implementación de la norma para el servicio Centro MAC Lima Norte, describió la construcción de un análisis en relación con los seis (06) componentes del Modelo para la Gestión de la Calidad de Servicio.

Los resultados obtenidos del nivel de cumplimiento por cada componente, de una muestra de 96 usuarios, se obtuvo un 56% de cumplimiento que alcanza la entidad con respecto a los componentes de la Norma Técnica de Calidad. Por otro lado, existe un 44% de incumplimiento, donde los puntajes más bajos corresponden al componente 6: “Cultura de Calidad de Servicio en las Personas”, obtuvo el menor puntaje (0%), seguido por el componente 1: “Conocer las Necesidades y Expectativas de las Personas” obtuvieron el menor puntaje (17%); seguido por el componente 2: “Identificar el valor del Servicio” (40%).

Complementario a lo anterior, en el año 2020, en la etapa de planificación en el registro de incidencias, se reporta que los ciudadanos recibieron un trato poco amable e inadecuado por parte de los asesores del centro MAC, ante errores involuntarios al pagar por un trámite. Como también reportaron que, los

orientadores de la entidad se mostraban distantes y distraídos con el celular, por lo que no prestaban atención a las inquietudes y necesidades de los ciudadanos.

Del mismo modo, en el año 2020, se presenta el Memorando D0001496-2020-PCM-OGPP, en el cual se adjunta el información de adelanto semestral de la aplicación la Norma Técnica antes mencionada, endosado al INFORME N°D000008-2020-PCM-OGPP-GRS, cuya recomendación es seguir contando con la asistencia técnica y talleres para su implementación

Cabe mencionar que con Resolución Ministerial N°156-2021-PCM se valida el Texto Integrado del MOF de la PCM, en el cual se señala en su Artículo 66, que la Subsecretaría de Calidad de Servicios, es la unidad orgánica de línea encargada de proponer el desarrollo y ejecución de mecanismos para optimizar la calidad de la prestación de servicios en las entidades estatales, con la finalidad de acercar al Estado al ciudadano, y este se sienta satisfecho con la atención y los servicios que recibe.

Mediante Decreto Supremo N° 044-2019-PCM se aprueba el Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N° 1211, en su artículo 11 puntualiza a la Plataforma MAC como el absoluto escenario público que cuenta con canales de atención presenciales, virtuales y telefónicos, en el que ofrece servicios de como tramitar, orientar, gestionar reclamos u otros servicios, con el propósito de garantizar una atención de calidad.

La Secretaría de Gestión Pública (2021) diseña lineamientos que determinan enfoques para una gestión creativa, en la cual indica que la motivación de las personas, la sociedad y el sector privado por contar con óptimos servicios, son elementos que invitan al Estado, a innovar.

Así también, en el año 2022, el Manual de Funcionamiento de los Centros de Mejor Atención al Ciudadano, señala como propósito, determinar un piloto de trabajo de los Centros MAC, así como la gestión por procesos, que garantice la eficacia en los servicios que demanda la sociedad.

Ramió, C. (2021) señala que en tanto la administración pública tenga la capacidad de salir de solo su mirada hacia lo interno de la entidad, la innovación seguirá ampliándose. En ese contexto, se puede afirmar que un gran grupo de servicios, en el cuadro de las políticas públicas que los crean o establecen, se han modernizado gracias a acciones creativas y de colaboración entre actores estatales, privados y sociales. En ese sentido, los Centro de Mejor Atención al Ciudadano (MAC) no han sido extraños a participar del proceso de transformación digital de sus servicios, incluyéndose también a los usuarios en dicho proceso, tomando en cuenta incluso su adaptación a los cambios.

La ISO 9000 (2015) señala que una empresa predispuesta a la calidad, suscita una cultura que obtiene como efecto conductas, competencias, valores y métodos para aportar valor en el ejercicio de reconocer las carencias y perspectivas de los clientes, así como de las partes interesadas que participen en el proceso. La calidad de una institución se encuentra definida por la capacidad para satisfacer a las personas, y por el resultado advertido y el no advertido sobre los clientes y las piezas involucradas.

Por lo mencionado anteriormente, es necesario insistir en la relevancia de la inteligencia emocional, contemplando que el Estado se encuentra representado por sus servidores civiles, por personas que piensan, sienten y actúan, pero que, además, ejercen función pública, y se encuentran comprometidos a escuchar los puntos de dolor de los peruanos, con el fin de crear valor público.

En tal escenario, es importante que los servidores civiles quienes representan al Estado, cuenten con inteligencia emocional, toda vez que la gestión de las emociones significa comprender las emociones intrapersonales e interpersonales, mostrándose en armonía y buena relación con los demás, con cualidades de empatía y amabilidad, como también implica no someterse a la impulsividad, ya que se traduciría en secuelas desventajosas tanto a nivel personal como social, lo que además podría alejarnos de la razón de ser del Estado, el servicio al ciudadano.

La capacidad de considerar las emociones de los seres humanos que asisten a los

servicios de los centros MAC, facilitaría la comunicación con los usuarios, y estos se sentirán comprendidos, escuchados y atendidos, como también percibirán el interés de los servidores civiles en absolver sus dudas e inquietudes, y mostrar así un Estado oyente y cercano.

Ante lo ya detallado se procedió a la enunciación del problema: ¿Cuál es la vinculación que existe entre la inteligencia emocional y la calidad de servicio en el centro MAC Lima Norte?

El presente estudio se justificó desde un enfoque social, toda vez que analiza de qué manera la calidad de servicio que se brinda a los peruanos, se vincula con la gestión emocional. De este modo, se benefician directamente los ciudadanos que acceden a los servicios que optimizan su calidad de vida, lo que propicia el bienestar general en la ciudadanía.

Se justifica teóricamente, porque se logra examinar diversas ideas teóricas y la compilación de bibliografía que se dispone a explicar la materia objeto de estudio según los juicios de distintos publicistas. Se trata de explorar sobre como la inteligencia emocional y la calidad de servicio que se ofrece la ciudadanía, se encuentran relacionados.

Asimismo, desde un enfoque metodológico, esta investigación procedimientos sistematizados que configuran una base para próximas investigaciones y utiliza como técnica la encuesta. Esos datos podrán ser empleados por diferentes científicos que investiguen estudios afines.

Finalmente, desde un enfoque práctico, el estudio es de gran relevancia porque favorece al desarrollo del Centro MAC, contribuyendo a crear valor público en la ciudadanía.

Como objetivo general buscamos establecer la vinculación que concurre entre la inteligencia emocional y la calidad de servicio del Centro MAC Lima Norte.

Cuyos objetivos específicos fueron: En primer lugar, establecer el nivel de la inteligencia emocional, en segundo lugar, conocer el nivel de calidad de servicio, en tercer lugar, establecer la correspondencia que existe entre las relaciones interpersonales y la calidad de servicio, en cuarto lugar, conocer la analogía que existe entre la dimensión empatía con la calidad del servicio, en quinto lugar, fijar la correspondencia que existe entre la inteligencia emocional y la dimensión de conocer las necesidades y expectativas, en sexto lugar, establecer la dependencia que existe entre la inteligencia emocional y la dimensión fortalecimiento del servicio del Centro MAC - Lima norte.

La investigación formuló la siguiente hipótesis de investigación: Existe vinculación entre la inteligencia emocional y la calidad de servicio en el Centro MAC - Lima Norte.

II. MARCO TEÓRICO

En el ámbito internacional, destacan las siguientes investigaciones: Calle & Montenegro (2020), en su investigación cualitativa llevada a cabo en Ecuador, en la que abordaron la empatía como un componente de la calidad de los servicios financieros, ahondaron en la forma en cómo interviene la inteligencia emocional sostenida en la empatía para endosar una vivencia mejorada de la calidad de los servicios en las instituciones financieras proyectada a los clientes. La pesquisa fue de corte transversal es decir se realizó la recopilación de la información en una sola temporalidad mediante encuestas, los ítems en consulta era interrogaciones concernientes a la empatía y los componentes de la calidad de servicio. Los investigadores concluyeron que, en el sistema financiero, la empatía se corresponde con el servicio eficaz que los bancos proporcionan a sus usuarios, en ese sentido, la empatía al cliente, está condicionada con la calidad de servicio ofrecido.

Jaramillo (2018) en su tesis ejecutada en el país de Ecuador, en la que estudiaron de qué manera la calidad de servicio puede ser impactada por la inteligencia emocional, en profesores de una escuela. La pesquisa concluyó que el nivel de inteligencia emocional no se vincula con la calidad de servicio, este estudio fue revelador en el sentido que los resultados contradijeron la hipótesis de investigación, por lo que se determinó que la calidad de servicio no se encuentra influenciada por la inteligencia emocional de los profesores.

Asimismo, tenemos que, Revilla (2016) estudió a trabajadores de salud, tratando de revelar de qué manera los elementos de la inteligencia emocional, como lo son la introspección, autocontrol, optimismo, empatía y la sociabilidad, impacta en la calidad de servicio y sus dimensiones como confiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía y tangibles, que ofrecen a los pacientes en hospitales públicos de Venezuela. En tal sentido, se analizó cuantitativamente, toda vez que se recurrió a estadística descriptiva e inferencial, para analizar la conducta de la variable diversificando en dimensiones e indicadores conectados con sus respectivos elementos, encontrándose que, la inteligencia emocional y calidad de servicio se posicionan en un rango alto.

El Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP (2021) diseña y aplica el marco general del denominado Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) para la Gestión y Rendimiento Institucional, mediante el cual sustentan que el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano es el acumulado de marcos e instrumentos normativos, orientadas a lograr la excelencia en el servicio.

El Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano presenta el objetivo de diseñar herramientas para aumentar el valor público y pulir la vinculación entre el ciudadano y el Estado, a través de la optimización de los servicios elementales que se ofrecen a los ciudadanos.

A nivel nacional, se tiene como antecedente a (Esteban, 2018) cuya investigación buscó conocer las consecuencias de los talleres de inteligencia emocional sobre el servicio que ofrecen los trabajadores en una Universidad en Huancayo, asimismo, subrayó que la calidad de servicio adquiere relevancia en las entidades, ya que las personas reclaman servicios de calidad, que impacte en su bienestar mediante un trato gentil y humano.

(Oliva, 2020) en una investigación en un Hospital Municipal en la ciudad de Lima, estudió la dependencia que existe entre la Inteligencia Emocional y Calidad de Servicio remarcando que, en el Perú, las entidades no contemplan a la inteligencia emocional como parte de una estrategia que dota al trabajador de la capacidad para establecer los vínculos con las personas. Por lo tanto, el autor recomienda manejar las adversidades mediante la capacidad emocional, lo que a su vez permite asegurar un servicio de calidad y la satisfacción del público.

Alegre (2021) realizó un estudio en el que buscó conocer la vinculación entre la inteligencia emocional y la calidad de servicio de personal en INCOR en la ciudad de Lima, concluyéndose que, existe dependencia entre las variables tratadas.

Mendoza (2016) realizó un estudio sustantivo donde empleó el método inferencial, de nivel cuantitativo, de alcance correlacional ya que buscó establecer la vinculación entre inteligencia emocional y calidad del servicio en trabajadores de un centro de atención residencial en la ciudad de Lima, al tratarse los datos, haciendo uso del

software detallado SPSS, se halló como resultado estadístico la puntuación de 0,655, afirmándose la correspondencia entre las variables de estudio.

Contreras (2017) desarrolló un estudio que buscaba fijar la dependencia entre la inteligencia emocional y calidad de servicio en Indecopi de la Ciudad de Lima, resolviéndose que, existe una correspondencia estrecha entre la inteligencia emocional y calidad de servicio al registrarse un rho de spearman de 0.834.

Ponce de León (2018) en una investigación se predispuso a conocer la vinculación de la inteligencia emocional y actitudes de calidad de servicio de personas que trabajaban en determinadas tiendas en la ciudad de Pucallpa, en el cual se resolvió que existe una correspondencia débil entre la inteligencia emocional y la actitud de calidad de servicio.

Sánchez (2019) en un estudio presentó como objetivo establecer la filiación entre la inteligencia emocional y la calidad de servicio en el Ministerio de Transportes de la ciudad de Arequipa, los hallazgos demuestran la correspondencia entre las variables de investigación, puesto que el coeficiente de correlación del rango de Kendall alcanzó una numeración de 88.9%

Asimismo, Egoavil (2015) en su inventario de cociente emocional adaptado en factores, define el cociente emocional como la predisposición de relacionarse con las personas, considerando los afectos intrapersonales e interpersonales, así también, compromete pericias como la dosificación de la ira, la introspección, el optimismo, la empatía, el entusiasmo, y la perseverancia, entre otras capacidades o habilidades personales.

Salovey (1995) citado por Egoavil (2015), en su inventario de cociente emocional adaptado en factores señala que, las personas con inteligencia emocional, sintonizan con las señales sociales que indican qué necesitan los demás y esta destreza se ajuste a perfiles profesionales de salud, docencia, ventas y administración de empresas.

Por otro lado, Serrat (2017) citado por Quinteros (2021) en su investigación donde estudió la dependencia de la Inteligencia Emocional y Calidad de Atención en trabajadores de un Laboratorio Clínico en la ciudad de Tarapoto, señala que las

personas con inteligencia emocional presentan peculiaridades como escuchar y analizar sus propias emociones; así como también expresarlas de manera clara y sincera, es decir no son personas represivas; balancean sus acciones y centran su atención en cosas útiles para ellos; piensan en función a sus sentimientos, no persisten en pensamientos que no pueden controlar; no toman nada personal; no permiten que sus emociones los perturbe; son personas que se automotivan y se encuentran predispuestos a nuevas experiencias y personas; además, toman en cuenta las emociones de otras personas e intentan con frecuencia ser empáticos al expresar sus emociones; y establecer vínculos armoniosos.

Para Goleman (1996) citado por Egoavil (2015), la inteligencia emocional es una concepción que involucra la capacidad para motivarse frente a las frustraciones, así como también controlar las reacciones impulsivas, gestionar los estados de ánimo en armonía de la persona y los demás, así como también señala que las personas inteligentes emocionalmente son optimistas frente a las adversidades y cuentan con la capacidad de comprender las emociones ajenas.

Baron (1997) citado por Egoavil (2015) señala que la inteligencia emocional difiere de la inteligencia cognitiva. En otras palabras, la inteligencia emocional se homologaría a los componentes del carácter y temperamento, sin embargo, la inteligencia emocional puede reestructurarse al pasar el tiempo.

La Norma técnica Peruana ISO 9004 (2018), señala que, la calidad de una empresa se centra en la capacidad para dar confianza y proporcionar servicios que disipan las carestías de los usuarios.

En el año 2021, la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público, define la calidad de servicio, como la idoneidad del Estado, para atender las necesidades de las peruanos y que además, la calidad de servicios, se encuentra compuesta por seis componentes: 1) Conocer las necesidades y expectativas de las personas, 2) Identificar el valor del servicio, 3) Fortalecer el valor del servicio, 4) Medición y análisis de la calidad de servicio, 5) Liderazgo y compromiso de la Alta Dirección, 6) Cultura de la calidad de servicio en las personas.

Asimismo, Egoavil (2020) en su escala adaptada de satisfacción de calidad de servicio, la define como la consecuencia de la comparación del servicio brindado por una institución, y la apreciación de los clientes sobre el servicio recibido, es decir, si la organización atendió las necesidades y expectativas contempladas. Además, señala que, la calidad se encuentra relacionada con el nivel de acoplamiento de los servicios y los efectos que los seres humanos esperan recibir, para lo cual las instituciones organizan sus recursos internos y externos de manera efectiva. Así también el autor señala que, en el ámbito público se rigen de la norma de calidad de servicios.

Del mismo modo Duque y Rengifo (2019), citado por Quinteros (2021), en un estudio en el que busca conocer la filiación de la Inteligencia Emocional y Calidad de Atención en un Laboratorio Clínico de Tarapoto. Define la calidad de atención como el conjunto de gestiones que realizan las instituciones con el fin de esclarecer las necesidades de los usuarios y determinar de qué forma podrán atenderlas y satisfacer sus demandas.

Álvarez (2012) citado por Ocas y Rosillo (2018) en un estudio en el que analizan la inteligencia emocional y la calidad de servicio, indican que esta última, es una percepción generalizada del beneficiario que resulta de la brecha entre las expectativas que presenta, y el servicio que recibe de las organizaciones.

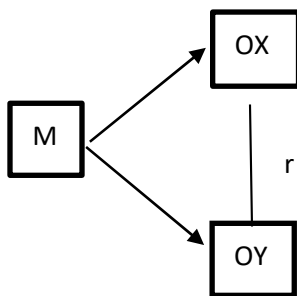
III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación.

Tipo de Investigación: Básica, debido a que alecciona conocimientos y teorías, investigando su ampliación dentro de un determinado campo. (Hernández et al., 2014). Asimismo, presenta un enfoque cuantitativo, toda vez que, se recurre a la recaudación de datos estadísticos y numéricos para corroborar las hipótesis de estudio. (Hernández, 2014).

Asimismo, el diseño empleado fue no experimental, toda vez que no se maniobraron las variables de investigación. El nivel fue correlacional, toda vez que se estudió la correspondencia entre las variables. Por otro lado, la tesis fue de corte transversal, pues la recaudación de información se realizó por una sola vez, en un momento particular. (Bernal, 2010)

Diagrama de la estructura.



M=Muestra

OX= Inteligencia Emocional

OY= Calidad de servicio

R=Relación entre Inteligencia emocional y Calidad de Servicio.

3.2. Variables y operacionalización.

La investigación comprende dos variables; relación entre la Inteligencia Emocional y Calidad de Servicio.

OX= Inteligencia Emocional

OY= Calidad de Servicial

Variable 1: Inteligencia Emocional

Definición conceptual: Es la habilidad de vincularse con las personas, haciéndose conciente de los propios sentimientos como de los ajenos, e incluye habilidades como la regulación de la impulsividad, la autorreflexión, motivación, entusiasmo, optimismo, perseverancia, empatía, entre otras habilidades personales. (Egoavil, 2015)

Definición operacional: La inteligencia emocional se calculará mediante cuestionario, analizando los siguientes componentes; relaciones interpersonales y empatía, en la cual, el nivel obtenido será con escala de Likert.

Indicadores: Vínculos externos, sociabilidad, amabilidad, capacidad de interacción, carisma, proximidad, comprensión, intuición, interés, resistencia a herir los sentimientos ajenos.

Escala de medición: Escala Ordinal.

Variable 2: Calidad de Servicio

Definición conceptual: Proximidad de los servicios ofrecidos en las entidades estatales a los requerimientos de los ciudadanos. Asimismo, se muestra adherida con el nivel de adaptación de los servicios, a los efectos que los seres humanos necesitan recibir, para lo cual las entidades estatales se constituyen de forma eficiente. (Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP)

Definición operacional: La variable calidad de servicio se medirá mediante cuestionario, a través de las siguientes dimensiones; conocer las necesidades y expectativas de las personas, y fortalecimiento del servicio, el nivel obtenido mediante escala de Likert.

Indicadores: Recolección, Identificación, Conocimiento, Buscar la Satisfacción de las Personas, Vocación de Servicio, Desempeño, Desarrollo y Calidad.

3.3. Población, muestra y muestreo.

La población, es el acumulado de personas que se identifican con

características de inclusión y que serán incluidas a un estudio (Hernández, 2014). En este caso, la población se encontrará conformada por los usuarios que se atienden en el Centro MAC Lima Norte, el cual reporta un promedio de 1050 atenciones semanales, considerando 6 días a la semana, es decir, al día en promedio, se atendieron 175 ciudadanos por día.

Criterios de Inclusión: Usuarios que se atienden en el Centro MAC.

La muestra, es un extracto de la población. (Hernández, 2014).

Estuvo conformada por 62 usuarios que se atienden en el Centro de MAC, determinados mediante fórmula para población conocida.

Al respecto, se empleó el muestreo probabilístico aleatorio. Extracto de la población en el que los integrantes presentan igual eventualidad de ser elegidos. (Hernández, 2014)

*Ecuación 1-Formula de muestra
para población conocida*

$$n = \frac{NZ^2pq}{(N - 1)E^2 + Z^2pq}$$

Aplicando la Ecuación, se obtendrá como resultado que la muestra corresponde a un total de 62 usuarios que se atienden en el Centro MAC.

3.4. Técnica e instrumentos de recojo de datos.

Para la indagación se empleó como técnica la encuesta, y como instrumento, el cuestionario, el cual analizó las variables de estudio; Inteligencia Emocional y Calidad de Servicio, con respuestas del tipo Escala de Ordinal.

Este último, es aquel que reporta datos observables que representan con autenticidad las variables que el investigador ha considerado para su estudio. (Hernández, 2014) por ello se utilizó el Cuestionario.

En lo que respecta a la validez, se determinó que el instrumento pase por tres expertos los cuales indicaron y calificaron que el instrumento si se direcciona a responder el objetivo y por ende puede ser aplicado y en lo que respecta a la confiabilidad, se tomó en cuenta una prueba piloto de 15 individuos con similares característica a la muestra en estudio y luego se procedió a procesarlo estadísticamente y arrojó que el instrumento es confiable (alfa de Cronbach = 0,982 para inteligencia emocional y un alfa de Cronbach = 0,986 para la calidad de servicio)

3.5. Procedimientos.

En primera instancia se procedió a seleccionar la muestra de 62 usuarios que se atendieron en el Centro MAC Lima Norte, de una población de 175, en la cual se les aplicó el cuestionario de 20 ítems.

Se examinaron los hallazgos por el nivel y correspondencia de las variables, como también con sus componentes.

3.6. Método de análisis de datos.

Para tratar la información proveniente de la aplicación de encuestas, se empleó Microsoft Excel y el software SPSS, a través de estas herramientas estadísticas, se examinó la vinculación de las variables de estudio en forma inferencial, a través de Rho Spearman.

Asimismo, Valderrama (2020), refiere que, para desarrollar trabajos de investigación, es básico comprobar la confiabilidad mediante herramientas estadísticas que lo confirmen.

Para el presente estudio se determinó la confiabilidad del cuestionario aplicado para ambas variables. Mediante la aplicación de una encuesta preliminar de 20 evaluados, los hallazgos mostraron un resultado de Alfa de Cronbach de 0.867 para la variable inteligencia emocional y 0.862 para la variable calidad de servicio. Asimismo, en para la validez, se empleó el juicio de expertos.

3.7. Aspectos éticos.

La información que presenta este estudio fue mencionada con veracidad, honestando el capital científico a lo largo del desarrollo del presente estudio. Por ello, se consideró el asentimiento preliminar de las personas estudiadas mediante los instrumentos de evaluación, así como también con la aprobación de la entidad.

Del mismo modo, el presente estudio se basa en los lineamientos determinados por el asesor de investigación.

IV. RESULTADOS

En este extremo de la pesquisa, se contempló el análisis descriptivo e inferencial, el que se sostiene en la vinculación de las variables con sus dimensiones correspondientes.

4.1 Análisis descriptivo.

Tabla 1

Frecuencia del nivel de inteligencia emocional de los servidores civiles del Centro MAC Lima norte.

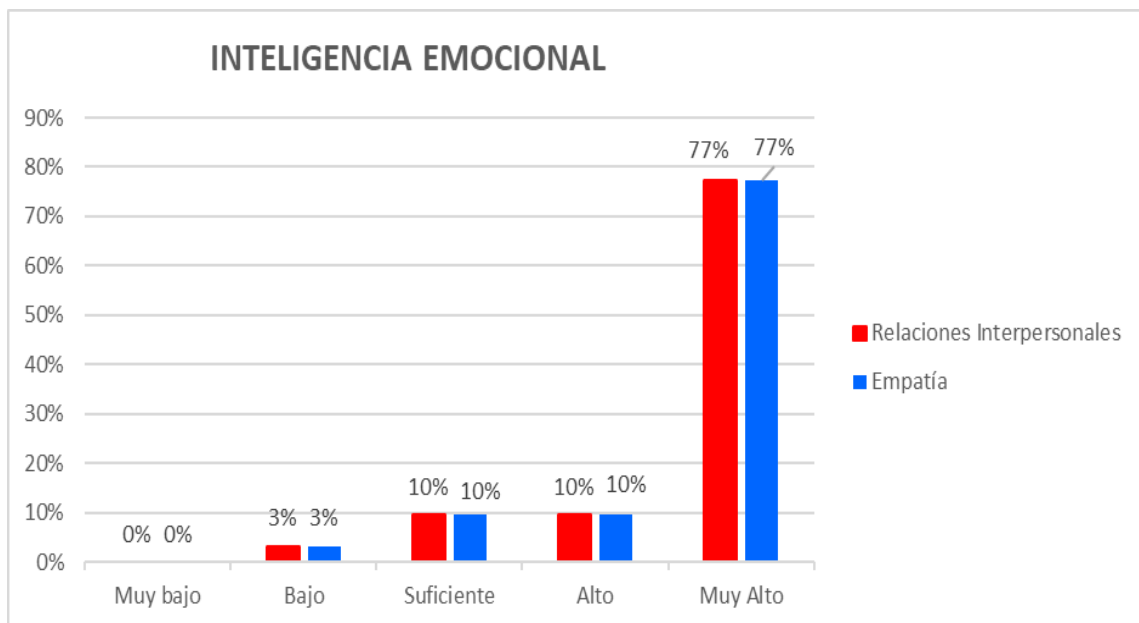
Dimensiones	Totalmente De Acuerdo	De Acuerdo	Ni De Acuerdo Ni En Desacuerdo	En Desacuerdo	Totalmente En Desacuerdo	Total
Dimensión 1:						
Relaciones Interpersonales	77%	10%	10%	3%	0%	100%
Dimensión 2:						
Empatía	77%	10%	10%	3%	0%	100%

Fuente: Producción del autor.

En la tabla 1, se muestra el nivel de la inteligencia emocional, la cual abarca los componentes: relaciones interpersonales y empatía, se puede observar que el 77% de los encuestados, han indicado la opción totalmente de acuerdo, el 10% la opción de acuerdo y ni de acuerdo ni en desacuerdo y finalmente, el 3% totalmente en desacuerdo.

Figura 1

Nivel de Inteligencia Emocional



Interpretación:

En la figura 1, se muestra el nivel de la inteligencia emocional, la cual abarca los componentes: relaciones interpersonales y empatía, se demuestra que el 77% de los usuarios estudiados, perciben un rango muy alto de inteligencia emocional, el 10% un rango alto, otro 10% un rango suficiente, y finalmente, el 3% un rango bajo.

Es decir, la mayoría de los usuarios encuestados, evidencian la inteligencia emocional de los servidores civiles, toda vez que cuentan con la habilidad para hacerse conciente de las emociones propias, advertir los sentimientos de los demás, sobrellevar las presiones, así como acoger una conducta empática, predispuesta a la solución de problemas.

En lo concerniente, a la dimensión relaciones interpersonales tenemos que:

Del consolidado de las respuestas de acuerdo y totalmente de acuerdo, alcanzando un total de 87%, lo que verifica que los servidores civiles quienes

brindan la atención o el servicio a los ciudadanos, cuentan con la capacidad para desarrollar relaciones de armonía y respeto con las personas, la que se caracteriza por una proximidad afectiva y confianza, así como también, consideran que los servidores civiles presentan calma en situaciones estresantes y cuentan con la capacidad para el manejo de la ira, lo cual permite la solución de conflictos de manera eficiente.

Asimismo, un 10% de los usuarios encuestados, respecto a la dimensión ante mencionada, consideran que esa habilidad se encuentra conservada, más no potenciada ni debilitada.

Finalmente, el 3%, de los usuarios encuestados indicaron que los servidores civiles no cuentan con la destreza para relacionarse adecuadamente.

Ahora bien, concerniente al componente Empatía, tenemos que:

Se alcanzó del consolidado de las respuestas de acuerdo y totalmente de acuerdo, haciendo un porcentaje de 87%, demostrando que los servidores civiles quienes brindan la atención o el servicio a los ciudadanos cuentan con la habilidad para entender y sensibilizarse frente a los sentimientos ajenos, así como también de evaluar y reconocer sus emociones, lo que alude a la valoración de sus propios sentimientos, y la vinculación con los sentimientos de los demás.

Asimismo, un 10% de los usuarios encuestados consideran que la atención o servicio recibido por los orientadores, respecto a la dimensión empatía, consideran que esa habilidad se encuentra conservada, más no potenciada ni debilitada.

Finalmente, el 3%, de los usuarios encuestados, concerniente a la dimensión empatía, indicaron que los servidores civiles no cuentan con la destreza para entender la afectividad de las personas.

Tabla 2*Frecuencia del Nivel Calidad de Servicio en el Centro MAC Lima Norte.*

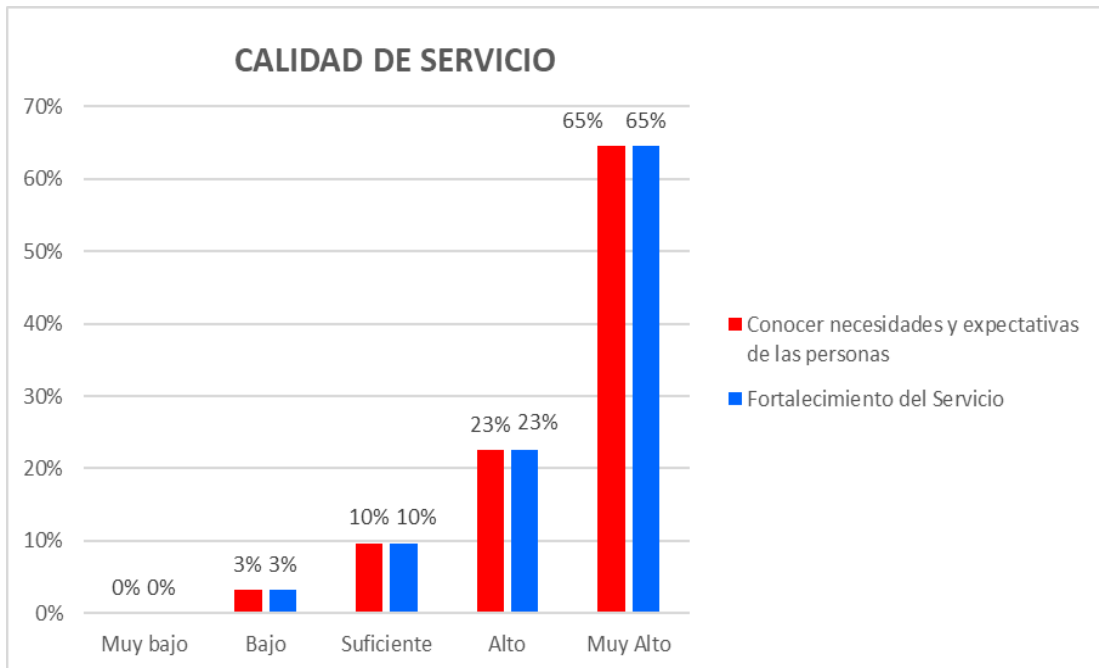
Dimensiones	Totalmente De Acuerdo	De Acuerdo	Ni De Acuerdo Ni En Desacuerdo	En Desacuerdo	Totalmente En Desacuerdo	Total
Dimensión 1: Conocer las necesidades y expectativas de las personas	46%	43%	4%	7%	0%	100%
Dimensión 2: Fortalecimiento del servicio.	46%	44%	6%	4%	0%	100%

Nota. Cuestionario empleado a los usuarios estudiados.

En la tabla 2, se muestra el nivel de calidad de servicio, la cual abarca los componentes: conocer las necesidades y expectativas de las personas y fortalecimiento del servicio, se puede observar que el 46% de los encuestados, han indicado la opción totalmente de acuerdo, el 43% la opción de acuerdo, el 4% ni de acuerdo ni en desacuerdo y finalmente, el 7% totalmente en desacuerdo.

Figura 2

Nivel de Calidad de Servicio.



Interpretación.

En la figura 2, se detalla el nivel de calidad de servicio, la cual se encuentra comprendida por las dimensiones: conocer las necesidades, expectativas de las personas y fortalecimiento del servicio, destacando que el 65% de los usuarios encuestados, perciben una categoría muy alta sobre esta variable, el 23% perciben un nivel alto, otro 10% nivel suficiente, y finalmente, el 2% nivel bajo.

Es decir, la mayoría de los usuarios encuestados, evidencian la calidad de servicio de los servidores civiles, toda vez que identifican su vocación, un notable desempeño, la predisposición al desarrollo, y ofrecen un servicio de calidad.

En lo concerniente al componente: conocer las necesidades y expectativas de las personas tenemos que:

Del consolidado de las respuestas de acuerdo y totalmente de acuerdo,

obteniendo un total de 88%, expresa que los servidores civiles quienes brindan la atención o el servicio a los ciudadanos cuentan con la predisposición para conocer las necesidades de las personas, reconociendo los puntos de dolor y sus expectativas.

Asimismo, un 10% de los usuarios analizados, consideran que esa habilidad se encuentra conservada, más no potenciada ni debilitada.

Finalmente, el 2%, de los usuarios encuestados, indicaron que los servidores civiles no cuentan con la destreza para reconocer las necesidades y expectativas de las personas.

Ahora bien, concerniente al componente Fortalecimiento del Servicio tenemos que:

Del consolidado de las respuestas de acuerdo y en total acuerdo, con un total de 88%, lo cual muestra que los usuarios estudiados consideran que los servidores civiles quienes brindan la atención o el servicio a los ciudadanos cuentan con vocación de servicio, un buen desempeño, y además se mantienen orientados al desarrollo y predispuestos a ofrecer un servicio eficaz.

Asimismo, un 10% de los usuarios encuestados, consideran que la vocación de servicio, el desempeño, desarrollo y calidad, son habilidades que se encuentran conservadas, más no potenciadas ni debilitadas en los servidores civiles.

Finalmente, el 3%, de los usuarios encuestados, indicaron que los servidores civiles no cuentan con vocación, un buen desempeño, orientados al desarrollo y predispuestos a ofrecer un servicio de calidad.

4.2. Análisis Inferencial

En este apartado se corroboraron las hipótesis de investigación, según el siguiente detalle:

Hipótesis General:

H₀: No existe vinculación entre la inteligencia emocional y la calidad de servicio en el Centro MAC – Lima Norte.

H₁: Existe vinculación entre la inteligencia emocional y la calidad de servicio en el Centro MAC – Lima Norte.

Tabla 3

Vinculación entre la inteligencia emocional y la calidad de servicio en Centro MAC Lima Norte.

Rho de Spearman	Inteligencia Emocional	Coeficiente de correlación	1.00	0.809**
		Sig. (bilateral)	.	0.000
		N	62	62
	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	0.809**	1.00
		Sig. (bilateral)	0.000	.
		N	62	62
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).				

Nota. Software estadístico SPSS.

Interpretación: En la tabla 3, se observa la correspondencia entre la inteligencia emocional y la calidad de servicio, en el que a través del análisis de datos de medidas no paramétricas señaló un cálculo de 0.809, por lo que se confirma una dependencia entre las variables estudiadas.

En la prueba de Rho Spearman se registró como dato numérico un puntaje de 0.809, en tal sentido, se asevera la vinculación entre la inteligencia emocional y calidad de servicio en el Centro MAC Lima Norte.

Por otro lado, se ha obtenido un valor de significancia del 0.000 evidenciando una vinculación reveladora al ser inferior al 0.01, procediendo al rechazo de la hipótesis nula y afirmando que se presenta como una relación significativa entre la inteligencia emocional y calidad de servicio.

Hipótesis específica 3:

H₀: No existe relación entre el componente relaciones interpersonales y la calidad de servicio del Centro MAC Lima Norte.

H₁: Existe relación entre el componente relaciones interpersonales y la calidad de servicio del Centro MAC Lima Norte.

Tabla 4

Relación entre el componente: relaciones interpersonales y la calidad de servicio

Rho de Spearman	Relaciones Interpersonales	Coefficiente de correlación	1.000	0.809**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	62	62
	Calidad de Servicio	Coefficiente de correlación	0.809**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	62	62
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).				

Nota. Software estadístico SPSS.

Interpretación: En la tabla 4 se muestra la correspondencia entre el componente: relaciones interpersonales y la calidad de servicio, toda vez que, en el análisis de datos de medidas no paramétricas, arrojó un valor numérico de 0.809, permitiendo concluir que existe una vinculación entre el componente y la variable.

Asimismo, alcanzó una significancia de 0.000, sucediendo al rebote de la hipótesis nula y sosteniendo que existe una vinculación entre la dimensión relaciones interpersonales y la calidad de servicio.

Hipótesis específica 4:

H₀: No existe vinculación entre el componente: empatía y la calidad de servicio del Centro de MAC Lima Norte

H₁: Existe vinculación entre el componente: empatía y la calidad de servicio del Centro de MAC Lima Norte

Tabla 5

Relación entre el componente: empatía y la calidad de servicio del Centro MAC Lima Norte.

Rho de Spearman	Empatía	Coeficiente de correlación	1.000	0.809**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	62	62
	Calidad de Servicios	Coeficiente de correlación	0.809**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	62	62
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).				

Nota. Software estadístico SPSS.

Interpretación: En la Tabla 5 se puede apreciar la dependencia entre la empatía y la calidad de servicio, el cual, mediante el análisis de datos de medidas no paramétricas, arrojó un resultado de 0.809, permitiendo consumir la existencia de una vinculación entre la dimensión y la variable.

Del mismo modo, se alcanzó una significancia de 0.000 sucediendo al rebote de la hipótesis nula y aseverando la relación entre el componente empatía y la calidad de servicio.

Hipótesis específica 5:

H₀: No existe correspondencia entre el componente: conocer las necesidades, expectativas de las personas, y la inteligencia emocional.

H₁: Existe correspondencia entre el componente: conocer las necesidades, expectativas de las personas, y la inteligencia emocional.

Tabla 6

Relación entre el componente: conocer las necesidades, expectativas de las personas, y la inteligencia emocional.

Rho de Spearman	Conocer las necesidades y expectativas de las personas	Coeficiente de correlación	1.000	0.809*
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	62	62
	Inteligencia Emocional	Coeficiente de correlación	0.809*	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	62	62

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

Nota. Software Estadístico SPSS.

Interpretación: En la Tabla 6 se pauta la correspondencia evidente entre el componente: conocer las necesidades, expectativas de las personas y la Inteligencia Emocional, el cual mediante el análisis de datos de medidas no paramétricas, arrojó un corolario de 0.809, evidenciando que consta una vinculación entre el componente y la variable.

De igual manera, se ha obtenido un valor de significancia del 0.000 sucediendo alrebote de la hipótesis nula y aseverando la relación entre el componente: conocer las necesidades, expectativas de las personas y la Inteligencia Emocional.

Hipótesis específica 6:

H₀: No existe vinculación entre el componente: fortalecimiento del servicio y la inteligencia emocional.

H₁: Existe vinculación entre el componente: fortalecimiento del servicio y la inteligencia emocional.

Tabla 7

Relación entre el componente: Fortalecimiento del Servicio, y la Inteligencia Emocional.

Rho de Spearman	Fortalecimiento del Servicio	Coeficiente de correlación	1.000	0.809*
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	62	62
	Inteligencia Emocional	Coeficiente de correlación	0.809*	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	62	62

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

Nota. Software estadístico SPSS.

Interpretación: En la Tabla 7 se muestra la analogía que existe entre el componente: Fortalecimiento del Servicio y la Inteligencia Emocional, el cual, mediante el análisis de datos de medidas no paramétricas, arrojó un corolario de 0.809, evidenciando la vinculación entre el componente y la variable.

De igual manera, se ha obtenido un valor de significancia del 0.000, sucediendo al rebote de la hipótesis nula y aseverando la relación entre el componente: Fortalecimiento del Servicio y la Inteligencia Emocional.

V. DISCUSIÓN

Después de obtener los resultados a través de las encuestas aplicadas, se realizó las siguientes discusiones ordenadas de acuerdo a los objetivos de la investigación y a los trabajos previos que se ha presentado en la investigación y en comparación con la teoría establecida para verificar si se contrasta con la hipótesis de investigación.

El presente trabajo de investigación planteó como meta principal, establecer la correspondencia entre la Inteligencia Emocional y la Calidad de Servicio del Centro MAC Lima Norte.

Ahora bien, se puede entender que la inteligencia emocional va de la mano con la calidad de servicio ya que el ciudadano cuando se direcciona a la entidad quiere ser atendido de manera rápida y sin ningún contratiempo, es allí donde el trabajador debe manejar los tiempos y los requisitos para darle facilidad al ciudadano y es allí donde el trabajador demuestra cuanto maneja su inteligencia emocional para realizar una buena atención y por ende el ciudadano se sienta satisfecho. Además, para reafirmar lo indicado se tiene a Goldsmith, S., Mendoza, G., Wiseman J., Porrúa, M., Castillo, P., García, A., Zanabria, G., (2016) quienes señalan que a medida que los gobiernos modernicen la prestación de servicios, los ciudadanos recibirán servicios que atiendan sus necesidades y de manera accesible, eficiente y efectiva. Toda vez que los gobiernos abastecerán óptimos servicios para la satisfacción de los ciudadanos, a costos reducidos.

Para el análisis se comenzó con el objetivo general que fue establecer la vinculación que concurre entre la inteligencia emocional y la calidad de servicio del Centro MAC Lima Norte. Los resultados obtenidos muestran que en la tabla 3 la vinculación que existe entre la inteligencia emocional y la calidad del servicio, donde se muestra que el coeficiente de relación entre dichas variables a través del análisis de datos de medidas no paramétricas, obtuvo una puntuación de 0.809, el cual nos permite asegurar que consta una vinculación entre la Inteligencia Emocional y la Calidad de Servicio. Del mismo modo, se ha alcanzado una significancia de 0.000, sucediendo al rebote de la hipótesis nula y aseverando que se evidencia una correspondencia

entre la Inteligencia Emocional y la Calidad de Servicio. Estos resultados contradicen lo expuesto por Jaramillo (2018) en su tesis ejecutada en el país de Ecuador, en la que estudiaron como la calidad de servicio puede ser impactada por la inteligencia emocional, en un conjunto de pedagógicos de una escuela. La pesquisa concluyó que la inteligencia emocional no se corresponde con la calidad de servicio, este estudio fue revelador en el sentido que los resultados contradijeron la hipótesis de investigación, por lo que se determinó que la calidad de servicio no se encuentra influenciada por la inteligencia emocional de los maestros. No obstante, los hallazgos del presente estudio, son avalados por Mendoza (2016) en su publicación sobre la inteligencia emocional y calidad del servicio en personal del centro de atención residencial Matilde Pérez Palacio, en el que concluyó como resultado que consta una dependencia entre las variables de estudio, alcanzando un resultado estadístico de 0.655. Asimismo, se contrasta con lo estudiado por Esteban (2018) quien en su investigación acerca de la relación entre los talleres de inteligencia emocional y el servicio que ofrecen los trabajadores en una Universidad en Huancayo, pudo concluir que la calidad de servicio sí guarda relación con la inteligencia emocional dado que adquiere relevancia en las entidades, ya que las personas reclaman servicios de calidad, que impacte en su bienestar mediante un trato gentil y humano. Por último, Oliva (2020) en su estudio sobre la dependencia que existe entre la Inteligencia Emocional y Calidad de Servicio realizado en el Perú, contradice lo encontrado dado que las entidades no contemplan a la inteligencia emocional como parte de una estrategia que dota al trabajador de la capacidad para establecer los vínculos con las personas. Por lo tanto, el autor recomienda manejar las adversidades mediante la capacidad emocional, lo que a su vez permite asegurar un servicio de calidad y la satisfacción del público. Asimismo, Contreras (2017) también coincide con los resultados dado que en su investigación acerca de la dependencia entre la inteligencia emocional y calidad de servicio en Indecopi de la Ciudad de Lima, pudo encontrar que, existe una correspondencia estrecha entre la inteligencia emocional y calidad de servicio al registrarse un rho de spearman de 0.834.

Dichos resultados son reforzados por Duque y Rengifo (2019), citado por Quinteros (2021), quien en su estudio descubre que la filiación de la Inteligencia Emocional

está muy relacionada con la calidad de Atención ya que es el conjunto de gestiones que realizan las instituciones con el fin de esclarecer las necesidades de los usuarios y determinar de qué forma podrán atenderlas y satisfacer sus demandas. Asimismo, Álvarez (2012) citado por Ocas y Rosillo (2018) También lo relaciona con una percepción generalizada del beneficiario que resulta de la brecha entre las expectativas que presenta, y el servicio que recibe de las organizaciones.

De lo discutido podemos aseverar que consta una correspondencia entre las variables de estudio, procediendo al rebote de la hipótesis nula y asegurando que existe una vinculación entre la inteligencia emocional y calidad de servicio.

Para los objetivos específicos se comenzó a analizar en primer lugar, los objetivos descriptivos los cuales establecen los niveles de cada variable es por ello que, según los resultados del nivel de la inteligencia emocional, la cual abarca los componentes: relaciones interpersonales y empatía, se demuestra que el 77% de los usuarios estudiados, perciben un rango muy alto de inteligencia emocional, el 10% un rango alto, otro 10% un rango suficiente, y finalmente, el 3% un rango bajo. Es decir, la mayoría de los usuarios encuestados, evidencian la inteligencia emocional de los servidores civiles, toda vez que cuentan con la habilidad para hacerse consciente de las emociones propias, advertir los sentimientos de los demás, sobrellevar las presiones, así como acoger una conducta empática, predispuesta a la solución de problemas.

Dichos resultados son contrastados por Revilla (2016) quien en su estudio acerca del impacto de la inteligencia emocional con la calidad del servicio pudo notar bajo los resultados que la inteligencia emocional de los trabajadores en dicho establecimiento es alta y por ende saben manejar sus emociones para lograr un mejor trato a los usuarios. Por otro lado, Serrat (2017) citado por Quinteros (2021) corrobora con los resultados obtenidos dado que, en su investigación donde estudió la dependencia de la Inteligencia Emocional y Calidad de Atención en trabajadores de un Laboratorio Clínico en la ciudad de Tarapoto, señala que las personas con inteligencia emocional presentan peculiaridades como escuchar y analizar sus propias emociones; así como también expresarlas de manera clara y sincera, es

decir no son personas represivas; balancean sus acciones y centran su atención en cosas útiles para ellos; piensan en función a sus sentimientos, no persisten en pensamientos que no pueden controlar; no toman nada personal; no permiten que sus emociones los perturbe; son personas que se automotivan y se encuentran predispuestos a nuevas experiencias y personas; además, toman en cuenta las emociones de otras personas e intentan con frecuencia ser empáticos al expresar sus emociones; y establecer vínculos armoniosos. Esto quiere decir que la inteligencia emocional de los trabajadores es alta.

En segundo lugar, se ha establecido el nivel de calidad de servicio, la cual se encuentra comprendida por las dimensiones: conocer las necesidades, expectativas de las personas y fortalecimiento del servicio, destacando que el 65% de los usuarios encuestados, perciben una categoría muy alta sobre esta variable, el 23% perciben un nivel alto, otro 10% nivel suficiente, y finalmente, el 2% nivel bajo. Es decir, la mayoría de los usuarios encuestados, evidencian la calidad de servicio de los servidores civiles, toda vez que identifican su vocación, un notable desempeño, la predisposición al desarrollo, y ofrecen un servicio de calidad. Los resultados son comparados con los de Revilla (2016) quien en su estudio acerca del impacto de la inteligencia emocional con la calidad del servicio pudo notar bajo los resultados que la calidad del servicio que brindan los trabajadores en dicho establecimiento es alta y por ende los usuarios quedan satisfechos.

Según la tabla 4 se muestra el grado de vinculación que existe entre las relaciones interpersonales y la calidad del servicio, en la que, según análisis de datos de medidas no paramétricas, arroja una puntuación de 0.809, el cual nos permite asegurar que consta una vinculación entre las mismas. Del mismo modo, se ha alcanzado un valor de significancia del 0.000 afirmándose una concordancia importante al ser inferior al 0.01, sucediendo al rebote de la hipótesis nula y aseverando que se evidencia una correspondencia entre las relaciones interpersonales y la Calidad de Servicio. Estos hallazgos se parecen a la investigación sostenida por (Oliva, 2020) toda vez que en su estudio buscaba identificar la correspondencia entre la inteligencia emocional y calidad de servicio en el Hospital Municipal Los Olivos , y los resultados arrojaron un valor estadístico

de 0, 644 afirmando que existe una relación importante entre las variables antes mencionadas.

Por otro lado, con la finalidad de dar solución a la cuarta hipótesis específica, sobre la vinculación entre el componente de empatía y la calidad de servicio, podemos afirmar que existe tal correspondencia, ya que como podemos ver en la Tabla 5, el método de análisis de datos de medidas no paramétricas, arrojó una puntuación de 0.809, lo que permite aseverar la relación importante entre las variables de investigación, procediendo al rebote de la hipótesis nula y aceptándose la hipótesis de investigación. Estos hallazgos se alinean a los de Calle & Montenegro (2020), en su investigación cualitativa llevada a cabo en Ecuador, en la que abordaron la empatía como un componente de la calidad de los servicios financieros. La pesquisa fue de corte transversal es decir se realizó la recopilación de la información en una sola temporalidad mediante encuestas, los ítems en consulta era interrogaciones concernientes a la empatía y las dimensiones de la calidad de servicio. Los investigadores concluyeron que en el sistema financiero la empatía se corresponde con el servicio eficaz que los bancos proporcionan a sus usuarios, en ese sentido, la empatía al cliente, está condicionada con la calidad de servicio ofrecido.

Asimismo, para resolver la quinta hipótesis específica, en la tabla 6 se observa la correspondencia entre el componente: Conocer las necesidades, expectativas de las personas y la inteligencia emocional, el cual mediante análisis de datos de medidas no paramétricas se tuvo un corolario estadístico de 0.809, con una significancia del 0.000 por lo que se acepta la hipótesis de investigación, reconociendo que existe una relación valiosa entre el componente: Conocer las necesidades, expectativas de las personas y la inteligencia emocional. Nuestros resultados son avalados por los estudios de (Ballon, 2022) en el cual investigó la vinculación de la inteligencia emocional y calidad de atención en pacientes del Nosocomio Tahuantinsuyo alto, encontrando como resultando que existe, si bien ténue, una correspondencia entre la autoconciencia emocional y la calidad de atención.

Finalmente, en lo concerniente a la sexta hipótesis específica, en la tabla 7 se detalla la relación entre el componente: Fortalecimiento del Servicio y la Inteligencia Emocional, toda vez que a través del análisis de datos de medidas no

paramétricas se tuvo un resultado estadístico de 0.809, con un valor de significancia del 0.000, asegurando la correspondencia entre el componente: Fortalecimiento del Servicio y la Inteligencia Emocional. Nuestros resultados son avalados por los estudios de (Pezo, 2014) en el cual investigó la relación de los componentes de la inteligencia emocional y las dimensiones de la calidad de servicio en el personal de un sanatorio de la ciudad de Lima, concluyéndose, mediante el método estadístico de Spearman la vinculación de las variables.

VI. CONCLUSIONES

Primera: La inteligencia emocional, que abarca las relaciones interpersonales y empatía, evidenció que el 77% de los usuarios estudiados, perciben una categoría muy alta de esta variable, el 10% una categoría alta, mientras que, el 10% una categoría suficiente, y finalmente, el 3% una categoría baja. Es decir, la mayoría de los usuarios encuestados, evidencian la inteligencia emocional de los servidores civiles, toda vez que cuentan con la habilidad para hacerse conciente de sus emociones, como también entender la de los demás, asimismo, evidencian la capacidad para sobrellevar las infortunios y fracasos, adoptando una postura con empatía, predispuesta a la solución de problemas.

Segunda: Respecto a la calidad de servicio, se evidenció que el 65% de los usuarios estudiados, se posicionan una categoría alta, el 23% en una categoría alta, mientras que, un 10% en una categoría suficiente, y finalmente, el 2% en una categoría baja. Es decir, la mayoría de los usuarios encuestados identifican su vocación, un notable desempeño, la predisposición al desarrollo, y un servicio de calidad.

Tercera: El componente relaciones interpersonales y la calidad de servicio, se examinaron a través del análisis de datos de medidas no paramétricas, y se obtuvo un corolario de 0.809, valor de significancia del 0.000, en tal sentido, se procedió al rebote de la hipótesis nula y, en consecuencia, se determinó que existe una vinculación entre el componente y la variable.

Cuarta: El componente: empatía y la calidad de servicio, se examinaron a través del análisis de datos de medidas no paramétricas, y se obtuvo un corolario de 0.809, valor de significancia del

0.000, según lo cual, se procedió al rebote de la hipótesis nula y, en consecuencia, se confirmó el supuesto de investigación, es decir, existe una correspondencia entre la dimensión y la variable.

Quinto: El componente: conocer las necesidades, expectativas de las personas y la inteligencia emocional, del personal, se estudiaron a través del análisis de datos de medidas no paramétricas y se obtuvo una numeración de 0.809, valor de significancia del 0.000, según lo cual, se procedió al rebote de la hipótesis nula y, en consecuencia, se ratificó el supuesto de investigación, es decir, existe dependencia entre la dimensión conocer las necesidades, expectativas de las personas y, la inteligencia emocional.

Sexta: El componente: fortalecimiento del servicio y la inteligencia emocional, del personal, el cual se examinó mediante análisis de datos de medidas no paramétricas y se alcanzó una numeración de 0.809, valor de significancia del 0.000, según lo cual, se procedió al rebote de la hipótesis nula y, en consecuencia, se admitió el supuesto de investigación, es decir, existe una asociación entre la dimensión fortalecimiento del servicio y, la inteligencia emocional.

VII. RECOMENDACIONES

Primero: Se recomienda evaluar frecuentemente las competencias emocionales en el personal, con la finalidad de identificar la vigencia las mismas, o en el supuesto de diagnosticar algún deterioro, tomar medidas inmediatas.

Segundo: Se recomienda continuar con el cumplimiento de los estándares de calidad, considerando aspectos emocionales como elementos que fortalecen el cumplimiento de la meta principal, el servicio.

Tercero: Se recomienda que, la coordinación y/o supervisión del centro, acompañe y/o monitoree a los servidores civiles en momentos críticos, por ejemplo, frente a reclamos o demandas de los usuarios, con la finalidad de posterior a ello, retroalimentarse a nivel de equipo.

Cuarto: Se recomienda, continuar el trabajo de la gestión emocional hacia el usuario externo, y a la vez, considerar al usuario interno, toda vez que se encuentran en constante exposición a cargas emocionales externas, que podría afectar su desempeño y vocación de servicio.

Quinto: Se recomienda reuniones de retroalimentación de forma grupal (todo el equipo), a modo análisis de caso y potenciar la habilidad para identificar los puntos de dolor de los usuarios.

Sexta: Se recomienda reforzar con capacitación, respecto a las competencias vinculadas al perfil de servidores civiles que se desempeñan como orientadores, asesores, supervisores, coordinadores, por ejemplo, talleres de atención al usuario, trabajo en equipo, comunicación, etc.

REFERENCIAS

- Alegre N.H (2021). *Inteligencia emocional y Calidad de servicio del personal administrativo de los servicios asistenciales en INCOR*. [Tesis para obtener el Grado Académico de Maestro en Administración, Universidad César Vallejo]
- Ballon, S.I (2021). *Inteligencia emocional en la calidad de atención en pacientes en el contexto covid-19, Centro de salud Tahuantinsuyo alto, Lima 2021*. (Tesis para Obtener el Grado Académico de Maestra en Gestión de Servicios de Salud). Universidad Cesar Vallejo, Lima
- Bernal C.A (2016) *Metodología de la Investigación*. México D.F, México. Editorial. Pearson Educacion de México S.A DE C.V.
- Calle, N., & Montenegro, A. (2020). *La empatía como factor de calidad en los servicios bancarios del Ecuador*. 593 Digital Publisher CEIT, 5(5), 219-232. <https://doi.org/10.33386/593dp.2020.5.305>
- Contreras K.Z (2017) *Inteligencia emocional y calidad de servicio en el área de atención al ciudadano – Indecopi - San Borja, 2017*. (Tesis para obtener el Grado Académico de Gestión Pública). Universidad César Vallejo, Lima.
- Decreto Legislativo N° 1211(2015). *Decreto Legislativo que aprueba medidas para el fortalecimiento e implementación de servicios integrados y servicios y espacios compartidos*. Lima, Perú.
- Decreto Legislativo N°1446 (2018). *Decreto que modifica la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado*. Lima, Perú.
- Decreto Supremo N° 044-2019-PCM (2019). *Decreto que aprueba el Texto Único Ordenado (TUO)*. Lima, Perú.
- Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP (2021) *Marco General del Modelo Integrado de Planeación y Gestión Consejo para la Gestión y Desempeño Institucional*. Bogotá, Colombia. <https://www.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/38054865/Marco+General+Sistema+de+Gesti%C3%B3n+-+Modelo+Integrado+de+Planeaci%C3%B3n+y+Gesti%C3%B3n+MIPG+->

[+Versi%C3%B3n+4+-+Marzo+2021.pdf/9e55fdf6-ef4d-2fd7-36c7-5606500817c1?t=1620912527516](#)

- Esteban M.E (2018). *Talleres de inteligencia emocional para mejorar el servicio de atención al público en la UAP Filial Huancayo 2018*. (Tesis para obtener el Grado Académico de Maestra en Administración de la Educación). Universidad Cesar Vallejo, Junín.
- Egoavil J., y Vizcarra L., (2015). *Inventario de Cociente Emocional Adaptada en Factores ICE-AF* (Adaptación de instrumento en Lima Metropolitana) PsychoMetric, Lima.
- Egoavil J (2020). *Escala de Satisfacción al Usuario según Modelo Servqual*.(Adaptación de instrumento en Lima Metropolitana) PsychoMetric, Lima.
- Goldsmith, S., Mendoza, G., Wiseman J., Porrúa, M., Castillo, P., García, A., Zanabria, G., (2016) *Gobiernos que sirven. Reconstruyendo la relación - El nuevo protagonismo del ciudadano en la gestión pública*. Banco Interamericano de Desarrollo (BID), 83. <https://www.alejandrobarrros.com/wp-content/uploads/2016/12/Gobiernos-que-sirven.pdf>
- Hernández, R, Fernández, C, y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. 6° Edición. México D.F, México: McGRAW-HIL
- Huachallanqui A.C (2019). *Inteligencia Emocional y Calidad de Servicio en el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Arequipa – 2019*. (Tesis para obtener el Grado Académico de Maestro en Administración de Empresas). Universidad Peruana de los Andes, Huancayo.
- Jaramillo Y.P (2019). *Inteligencia emocional y calidad de servicio en bachillerato de una unidad educativa de Durán, Ecuador 2018* (Tesis para Obtener el Grado Académico de Maestro en Administración de Negocios). Universidad Cesar Vallejo, Lima.
- Latinobarómetro, O.P. (1995-2011). *Informe de Prensa Latinobarómetro 1995-2011*. Lima: Banco de Datos en Línea.

- Ley N° 27658 (2002). *Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado*. Lima, Perú.
- Ley N° 29158 (2007). *Ley Orgánica del Poder Ejecutivo*. Lima, Perú.
- Ley que modifica artículos del Decreto Legislativo N°1211(2018). *Decreto Legislativo que aprueba medidas para el fortalecimiento e implementación de servicios integrados y servicios y espacios compartidos*. Exposición de Motivos. Lima, Perú.
- Mazzucato, M. (2014). *El estado emprendedor, mitos del sector público frente al privado*. (3° edición). Barcelona, España: RBA Libros.
- Mendoza, N. S. (2016). *Inteligencia emocional y calidad del servicio de los trabajadores del centro de atención residencial Matilde Pérez Palacio – Lima 2016*. (Tesis para Obtener el Grado Académico de Maestro en Gestión Pública). Universidad Cesar Vallejo, Lima.
- Moore, M. (1998). *Gestión Estratégica y creación del valor en el sector público*. España: Editorial Paidós.
- Norma Internacional ISO 9000 (2015). *Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario*. 4° Edición. Lima, Perú.
- Norma técnica Peruana ISO 9004 (2018). *Gestión de la Calidad. Calidad de una organización. Orientación para lograr el éxito sostenido*. Lima. Dirección de Normalización – INACAL.
- Oliva, M. A. (2020). *Inteligencia emocional y calidad del servicio en el Hospital Municipal los Olivos – Lima 2020*. (Tesis para Obtener el Grado Académico de Maestro en Administración de Negocios). Universidad Cesar Vallejo, Lima.
- Ocas M. y Rosillo L (2018). *Inteligencia Emocional y su relación con la Calidad de Servicio al cliente en la empresa electro oriente S.A. Jaén – 2017*. (Tesis para obtener el Grado Académico de Magíster en Administración). Universidad Señor de Sipán, Jaén.
- Oficina General de Planificación y Presupuesto (2019). *Informe de Implementación de la norma técnica para la gestión de calidad para el servicio “Centro de mejor atención al ciudadano (MAC)”*. Lima: Informe N°02 de la Oficina

General de Planificación y Presupuesto de la Presidencia del Consejo de Ministros.

Oficina General de Planificación y Presupuesto (2020). *Informe de Reporte de avance semestral de la aplicación la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público*. Lima: INFORME N°D000008-2020-PCM-OGPP-GRS de la Oficina General de Planificación y Presupuesto de la Presidencia del Consejo de Ministros.

Oficina General de Planificación y Presupuesto. (2020). *Reporte de avance semestral de la aplicación la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público*. Lima: Memorando D0001496-2020-PCM-OGPP

Pezo, N. S. (2014). *Inteligencia emocional y calidad del servicio de los trabajadores del Hospital de la Solidaridad de San Juan de Lurigancho – Lima 2014*. (Tesis para Obtener el Grado Académico de Maestro en Gestión Pública). Universidad Cesar Vallejo, Lima.

Presidencia del Consejo de Ministros. (2021). *Texto Integrado del Manual de Organización de Funciones*. Lima: Resolución Ministerial N°156-2021-PCM.

Ponce de León, H (2018). *Inteligencia Emocional y Actitud a la Calidad de Servicio de los trabajadores de las tiendas comerciales – Sede Pucallpa* (Tesis para obtener el Grado Académico de Maestra en Psicología Organizacional). Universidad Federico Villarreal, Lima.

Quinteros (2021). *Inteligencia Emocional y Calidad de Atención en los Colaboradores del Laboratorio Clínico Prisma de la Ciudad de Tarapoto*. (Tesis para obtener el Grado Académico de Magíster en Administración). Universidad César Vallejo, Tarapoto.

Ramió, C. (2021). *Innovación Pública en Iberoamérica: presente y tendencias de futuro*. Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD), 14. <https://clad.org/wp-content/uploads/2021/11/Innovacion-publica-en-Iberoamerica-Carles-Ramio.pdf>

Revilla M.A (2016). *Inteligencia Emocional y Calidad de Servicio del personal médico y enfermería en hospitales públicos*. (Tesis para obtener el Grado Académico de Magíster en Gerencia de Recursos Humanos). Universidad

Rafel Belloso Chacín, Maracaibo.

Roseth, B., Reyes, A., Santiso, C., y Reyes, A. (2018). *El fin de trámite eterno, ciudadanos, burocracia y gobierno digital*. Banco Interamericano de Desarrollo (BID), 10. <https://publications.iadb.org/es/el-fin-del-tramite-eterno-ciudadanos-burocracia-y-gobierno-digital-resumen-ejecutivo>.

Sánchez J. M (2019). *Inteligencia Emocional y Calidad de Servicio en el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Arequipa – 2019*. (Tesis para Obtener el Grado Académico de Maestro en Administración de Negocios). Universidad Peruana de los Andes, Huancayo.

Secretaría de Gestión Pública. (2013). *Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública*. LIMA: Decreto Supremo N° 004-2013-PCM.

Secretaría de Gestión Pública. (2015). *Guía para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la Administración Pública*. Lima: Resolución Ministerial N°186-2015-PCM.

Secretaría de Gestión Pública (2019). *Lineamientos "Principios de actuación para la modernización de la gestión pública"*. Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 004-2019-PCM-SGP.

Secretaría de Gestión Pública (2019). Informe de requerimiento capacitación dirigido a personal de los centros MAC. Lima: INFORME N°D000018-2010-PCM-SSCAC-DAD de Subsecretaría de Atención al Ciudadano de la Presidencia del Consejo de Ministros.

Secretaría de Gestión Pública (2019). *Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios*. Lima: Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006 y 007-2019- PCM/SGP, que aprobó y modificó respectivamente la Norma Técnica N°001-2019-PCM-SGP, "Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público"

Secretaría de Gestión Pública. (2020). *Guía de Gestión de Reclamos de la Administración Pública*. Lima: Presidencia del Consejo de Ministros.

Secretaría de Gestión Pública. (2021). *Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios*. Lima: Resolución de Secretaría de Gestión Pública N°004-2021-PCM/SGP.

Secretaría de Gestión Pública (2021). *Perspectivas del Usuario para mejorar intervenciones, avances y agenda futura*. Cooperación Alemana GIZ. Lima.

Secretaría de Gestión Pública (2021). *Lineamientos N° 001-2021-SGP que establecen orientaciones para una Gestión Pública Innovadora*. Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 009-2021-PCM-SGP.

Secretaría de Gestión Pública (2022). *Manual de Funcionamiento de los Centros de Mejor Atención al Ciudadano - Centros MAC*. Lima: Resolución de Secretaría de Gestión Pública N°007- 2022- PCM/SGP, que aprobó Manual de Funcionamiento de los Centros de Mejor Atención al Ciudadano - Centros MAC.

Valderrama S. (2020). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica. Cuantitativa, cualitativa y mixta*. Lim, Perú. Editorial San Marcos EIR LTDA.

ANEXOS

ANEXO 1:

MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE VARIABLES.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERATIVA	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM	ESCALA DE MEDICIÓN
INTELIGENCIA EMOCIONAL	<p>Conjunto de habilidades personales, emocionales y sociales y de destrezas que influyen en nuestra habilidad para adaptarnos y enfrentar las demandas y presiones del medio.</p> <p>Como tal, nuestra inteligencia no cognitiva es un factor importante en la determinación de la habilidad para tener éxito en la vida, influyendo directamente en el bienestar general y en la salud emocional.</p>	<p>La variable inteligencia emocional es cualitativa o categórica, se mide a través de sus componentes, Relaciones Interpersonales y Empatía</p>	<p>Relaciones Interpersonales:</p> <p>Es la habilidad para establecer y mantener relaciones mutuas satisfactorias que son caracterizadas por una cercanía emocional e intimidad.</p>	Vínculos externos	¿Los trabajadores se relacionan adecuadamente con las personas y ello influye en la calidad del servicio que ofrecen?	<p>Ordinal</p> <p>Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Indeciso (3) De acuerdo (4)</p> <p>Totalmente de acuerdo (5)</p>
				Sociabilidad	¿Los trabajadores son sociables y ello influye en la calidad del servicio que brindan?	
				Amabilidad	¿Los trabajadores son amables y ello influye en la calidad del servicio que ofrecen?	
				Capacidad de interacción	¿Los trabajadores interactúan adecuadamente con los demás, y ello influye en la calidad del servicio que ofrecen?	
				Carisma	¿Los trabajadores son carismáticos, y ello mejora la calidad del servicio que ofrecen?	
				Proximidad	¿Los trabajadores se muestran cercanos con las personas, y ello influye en la calidad del servicio que brindan?	

			Empatía: Capacidad para reconocer y comprender las emociones ajenas, además de sintonizar con las señales sociales sutiles que indican qué necesitan los demás	Comprensión	¿Los trabajadores comprenden cómo se sienten las personas, y ello mejora la calidad del servicio que ofrecen?	
				Intuición	¿Los trabajadores intuyen cómo se sienten las personas, y ello mejora la calidad del servicio que brindan?	
				Interés	¿Los trabajadores se interesan en cómo se sienten las personas, y ello mejora la calidad del servicio que ofrecen?	
				Resistencia a herir los sentimientos ajenos	¿Los trabajadores evitan herir los sentimientos de las personas, y ello mejora la calidad del servicio que brindan?	
CALIDAD DE SERVICIO	La calidad de servicios está entendida como la medida en que los servicios brindados por el Estado responden a las necesidades y expectativas de las personas. Asimismo, se encuentra vinculada con el grado de adecuación de los servicios a las condiciones y los resultados que las personas necesitan recibir, para lo cual las entidades públicas se organizan de manera efectiva.	La variable calidad de servicio es cualitativa o categórica, se mide a través de sus componentes, conocer las necesidades y expectativas de las personas.	<p>Conocer las necesidades y expectativas de las personas:</p> <p>Capacidad para recoger las necesidades y expectativas de las personas, tomando en cuenta sus opiniones, reclamos y sugerencias, con la finalidad principal De buscar la satisfacción de las personas.</p>	Recolección	¿La inteligencia emocional (empatía, amabilidad) de los trabajadores permite que recojan las necesidades de las personas?	Ordinal Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Indeciso (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)
				Identificación	¿La inteligencia emocional (empatía, amabilidad) de los trabajadores permite que identifiquen las prioridades de las personas?	
				Conocimiento	¿La inteligencia emocional (empatía, amabilidad) de los trabajadores permite que conozcan las expectativas del servicio que esperan recibir las personas?	
				Buscar la satisfacción de las personas	¿La inteligencia emocional (empatía,	

					amabilidad) de los trabajadores permite que busquen la satisfacción de las personas?
			<p>Fortalecimiento del servicio:</p> <p>Es la disposición para mejorar los elementos del servicio en bienestar de las personas.</p> <p>A partir del reconocimiento de las funciones, el valor público del servicio, destacando el desarrollo, conocimiento, que evidencien un alto desempeño del personal y su vocación de servicio.</p>	Vocación de servicio	¿La inteligencia emocional (empatía, amabilidad) de los trabajadores permite que demuestren su vocación de servicio?
				Desempeño	¿La inteligencia emocional (empatía, amabilidad) de los trabajadores permite que demuestren un buen desempeño cuando atienden a las personas?
				Desarrollo	¿La inteligencia emocional (empatía, amabilidad) de los trabajadores permite que demuestren sus excelentes competencias laborales cuando brindan una atención?
				Calidad	¿La inteligencia emocional (empatía, amabilidad) de los trabajadores permite que brinden una atención de calidad?

ANEXO 2: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO-CHIMBOTE

TÍTULO: Inteligencia Emocional y su relación con la calidad de servicio del centro de mejor atención al ciudadano (MAC) – Lima Norte de la PCM

Instrucciones: Estimado(a), nos encontramos realizando un trabajo de investigación el cual requiere de información proporcionada por usted de manera totalmente **ANÓNIMA**. Por lo que **deberá marcar con una X la premisa que mejor responda a su grado de acuerdo o desacuerdo:**

1. Totalmente en desacuerdo.
2. En desacuerdo
3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo.
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

N°	DIMENSIONES	ESCALA DE VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
VARIABLE 1: INTELIGENCIA EMOCIONAL						
EMPATÍA						
01	¿Los trabajadores se relacionan adecuadamente con las personas y ello influye en la calidad del servicio que ofrecen?					
02	¿Los trabajadores son sociables y ello influye en la calidad del servicio que brindan?					
03	¿Los trabajadores son amables y ello influye en la calidad del servicio que ofrecen?					
04	¿Los trabajadores interactúan adecuadamente con los demás, y ello influye en la calidad del servicio que brindan?					
05	¿Los trabajadores son carismáticos, y ello mejora la calidad del servicio que ofrecen?					


Relaciones Interpersonales:						
06	¿Los trabajadores se muestran cercanos con las personas, y ello influye en la calidad del servicio que brindan?					
07	¿Los trabajadores comprenden cómo se sienten las personas, y ello mejora la calidad del servicio que ofrecen?					
08	¿Los trabajadores intuyen cómo se sienten las personas, y ello mejora la calidad del servicio que brindan?					
09	¿Los trabajadores se interesan en cómo se sienten las personas, y ello mejora la calidad del servicio que ofrecen?					
10	¿Los trabajadores evitan herir los sentimientos de las personas, y ello mejora la calidad del servicio que brindan?					
VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIO						
Conocer las necesidades y expectativas de las personas						
11	¿La inteligencia emocional (empatía, amabilidad) de los trabajadores permite que recojan las necesidades de las personas?					
12	¿La inteligencia emocional (empatía, amabilidad) de los trabajadores permite que identifiquen las prioridades de las personas?					
13	¿La inteligencia emocional (empatía, amabilidad) de los trabajadores permite que conozcan las expectativas del servicio que esperan recibir las personas?					
14	¿La inteligencia emocional (empatía, amabilidad) de los trabajadores permite que busquen la satisfacción de las personas?					
Fortalecimiento del servicio						
15	¿La inteligencia emocional (empatía, amabilidad) de los trabajadores permite que demuestren su vocación de					

	servicio?					
16	¿La inteligencia emocional (empatía, amabilidad) de los trabajadores permite que demuestren un buen desempeño cuando atienden a las personas?					
17	¿La inteligencia emocional (empatía, amabilidad) de los trabajadores permite que demuestren sus excelentes competencias laborales cuando brindan una atención?					
18	¿La inteligencia emocional (empatía, amabilidad) de los trabajadores permite que brinden una atención de calidad?					

ANEXO 3: CARTAS DE SOLICITUD PARA ACCEDER A LA ENTIDAD

Buscar en todas las conversaciones Activo 3 de 19.295

CARTA DE SOLICITUD AL CENTRO MAC LIMA NORTE Externo Recibidos x

 **DENISSE LILIBETH HONORES ACOSTA** <DENISSE.HONORES.A@upch.pe> 12:31 (hace 3 horas)

para asuntosadministrativos

Estimados.

Previo cordial saludo, mucho agradeceré alcanzar la presente carta a fin de continuar con mi trabajo de investigación en el Centro Mac Lima Norte, de la Subsecretaría de Calidad de Servicios.

Me despido cordialmente, muchas gracias.

Denisse Honores Acosta
Psicóloga
C.P.P 19918
Cel: 971061424

2 archivos adjuntos

- SOLICITUD PARA R...
- MODELO CARTA D...

 **Asuntos Administrativos** 12:42 (hace 3 horas)

para mí

Estimado(a) Señor(a)


Hacemos de conocimiento que hemos recibido su solicitud, la cual fue registrada en nuestro Sistema de gestión Documental de la Presidencia del Consejo de Ministros y se le ha asignado el **Número de Expediente 2022-0040816**, para su atención.

Así mismo puede hacer el seguimiento de su documento en el siguiente enlace <https://sgdciudadano.pcm.gob.pe/register/consulta>

De: DENISSE LILIBETH HONORES ACOSTA <DENISSE.HONORES.A@upch.pe>
Enviado: lunes, 25 de julio de 2022 12:31
Para: Asuntos Administrativos <asuntosadministrativos@pcm.gob.pe>
Asunto: CARTA DE SOLICITUD AL CENTRO MAC LIMA NORTE

ANEXO 4: VALIDACIÓN JUICIO DE EXPERTOS.

TÍTULO: INTELIGENCIA EMOCIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO DEL CENTRO DE MEJOR ATENCIÓN AL CIUDADANO (MAC) LIMA NORTE DE LA PCM												
Variable	Dimensión	Indicador	Items	Opciones de respuesta	Criterios de evaluación							
					A. Relación entre la variable y la dimensión		B. Relación entre la dimensión y el indicador		C. Relación entre el indicador y los ítems		D. Relación entre el ítem y la opción de respuesta	
					Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
Variable Independiente: Inteligencia Emocional	Relaciones Interpersonales	Vinculos externos	¿Los trabajadores se relacionan adecuadamente con las personas y ello influye en la calidad del servicio que ofrecen?	5: Muy de acuerdo, 4: De acuerdo, 03: Indeciso, 02: En desacuerdo, 01: Muy en desacuerdo	x		x		x		x	
		Sociabilidad	¿Los trabajadores son sociables y ello influye en la calidad del servicio que brindan?		x		x		x		x	
		Amabilidad	¿Los trabajadores son amables y ello influye en la calidad del servicio que ofrecen?		x		x		x		x	
		Capacidad de interacción	¿Los trabajadores interactúan adecuadamente con los demás, y ello influye en la calidad del servicio que ofrecen?		x		x		x		x	
		Carisma	¿Los trabajadores son carismáticos, y ello mejora la calidad del servicio que ofrecen?		x		x		x		x	
	Empatía	Proximidad	¿Los trabajadores se muestran cercanos con las personas, y ello influye en la calidad del servicio que brindan?	5: Muy de acuerdo, 4: De acuerdo, 03: Indeciso, 02: En desacuerdo, 01: Muy en desacuerdo	x		x		x		x	
		Comprensión	¿Los trabajadores comprenden cómo se sienten las personas, y ello mejora la calidad del servicio que ofrecen?		x		x		x		x	
		Intuición	¿Los trabajadores intuyen cómo se sienten las personas, y ello mejora la calidad del servicio que brindan?		x		x		x		x	
		Interés	¿Los trabajadores se interesan en cómo se sienten las personas, y ello mejora la calidad del servicio que ofrecen?		x		x		x		x	
		Resistencia a herir los sentimientos ajenos	¿Los trabajadores evitan herir los sentimientos de las personas, y ello mejora la calidad del servicio que brindan?		x		x		x		x	


 Dr. Adolfo Hans Vega Fajardo
 DNI N° 00515273

Variable dependiente: Calidad del servicio	Conocer las necesidades y expectativas de las personas	Recolección	¿La Inteligencia emocional (empatía, amabilidad) de los trabajadores permite que recojan las necesidades de las personas?	5: Muy de acuerdo, 4: De acuerdo, 03: Indeciso, 02: En desacuerdo, 01: Muy en desacuerdo	x		x		x		x	
		Identificación	¿La Inteligencia emocional (empatía, amabilidad) de los trabajadores permite que identifiquen las prioridades de las personas?		x		x		x		x	
		Conocimiento	¿La Inteligencia emocional (empatía, amabilidad) de los trabajadores permite que conozcan las expectativas del servicio que esperan recibir las personas?		x		x		x		x	
		Buscar la satisfacción de las personas	¿La Inteligencia emocional (empatía, amabilidad) de los trabajadores permite que busquen la satisfacción de las personas?		x		x		x		x	
	Fortalecimiento del servicio	Vocación de servicio	¿La Inteligencia emocional (empatía, amabilidad) de los trabajadores permite que demuestren su vocación de servicio?	5: Muy de acuerdo, 4: De acuerdo, 03: Indeciso, 02: En desacuerdo, 01: Muy en desacuerdo	x		x		x		x	
		Desempeño	La Inteligencia emocional (empatía, amabilidad) de los trabajadores permite que demuestren un buen desempeño cuando atienden a las personas?		x		x		x		x	
		Desarrollo	La Inteligencia emocional (empatía, amabilidad) de los trabajadores permite que demuestren sus excelentes competencias laborales cuando brindan una atención?		x		x		x		x	
		Calidad	La Inteligencia emocional (empatía, amabilidad) de los trabajadores permite que brinden una atención de calidad?		x		x		x		x	



Dr. Adolfo Hans Vega Fajardo
DNI N° 00515273

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS DE INTELIGENCIA EMOCIONAL Y CALIDAD DE SERVICIOS DE LOS/LAS SERVIDORES/AS PÚBLICOS DEL CENTRO DE MEJOR ATENCIÓN AL CIUDADANO (MAC) – LIMA NORTE DE LA PCM.

Observaciones: _____

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. Vega Fajardo Adolfo Hans

DNI: 00515273

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Grado o título	Año de expedición	Universidad
01	Bachiller en ingeniería Industrial	2004	UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE S.A.C
02	Ingeniero Industrial	2005	UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE S.A.C
03	Maestro en Ingeniería de Sistemas	2012	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO
04	Doctor en Ingeniería de Sistemas	2021	UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERÍA

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Entidad	Lugar	Años de experiencia	Cargo/función	Nivel
01	Universidad Cesar Vallejo	Chimbote	15 años	<u>Docente</u>	<u>Pregrado</u>
02	Universidad Cesar Vallejo	Chimbote	4 años	<u>Asesor - Metodológico</u>	<u>Posgrado</u>

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



TÍTULO: INTELIGENCIA EMOCIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO DEL CENTRO DE MEJOR ATENCIÓN AL CIUDADANO (MAC) LIMA NORTE DE LA PCM

Variable	Dimensión	Indicador	Items	Opciones de respuesta	Criterios de evaluación							
					A. Relación entre la variable y la dimensión		B. Relación entre la dimensión y el indicador		C. Relación entre el indicador y los items		D. Relación entre el item y la opción de respuesta	
					Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
Variable Independiente: Inteligencia Emocional	Relaciones Interpersonales	Vinculos externos	¿Los trabajadores se relacionan adecuadamente con las personas y ello influye en la calidad del servicio que ofrecen?	5: Muy de acuerdo, 4: De acuerdo, 03: Indeciso, 02: En desacuerdo, 01: Muy en desacuerdo	x		x		x		x	
		Sociabilidad	¿Los trabajadores son sociables y ello influye en la calidad del servicio que brindan?		x		x		x		x	
		Amabilidad	¿Los trabajadores son amables y ello influye en la calidad del servicio que ofrecen?		x		x		x		x	
		Capacidad de interacción	¿Los trabajadores interactúan adecuadamente con los demás, y ello influye en la calidad del servicio que ofrecen?		x		x		x		x	
		Carisma	¿Los trabajadores son carismáticos, y ello mejora la calidad del servicio que ofrecen?		x		x		x		x	
	Empatia	Proximidad	¿Los trabajadores se muestran cercanos con las personas, y ello influye en la calidad del servicio que brindan?	5: Muy de acuerdo, 4: De acuerdo, 03: Indeciso, 02: En desacuerdo, 01: Muy en desacuerdo	x		x		x		x	
		Comprensión	¿Los trabajadores comprenden cómo se sienten las personas, y ello mejora la calidad del servicio que ofrecen?		x		x		x		x	
		Intuición	¿Los trabajadores intuyen cómo se sienten las personas, y ello mejora la calidad del servicio que brindan?		x		x		x		x	
		Interés	¿Los trabajadores se interesan en cómo se sienten las personas, y ello mejora la calidad del servicio que ofrecen?		x		x		x		x	
		Resistencia a herir los sentimientos ajenos	¿Los trabajadores evitan herir los sentimientos de las personas, y ello mejora la calidad del servicio que brindan?		x		x		x		x	



Mg. Marlene Caruajulca Esquivel
DNI N° 32912527

Variable dependiente: Calidad del servicio	Conocer las necesidades y expectativas de las personas	Recolección	¿La Inteligencia emocional (empatía, amabilidad) de los trabajadores permite que recojan las necesidades de las personas?	5: Muy de acuerdo, 4: De acuerdo, 03: Indeciso, 02: En desacuerdo, 01: Muy en desacuerdo	x		x		x		x	
		Identificación	¿La Inteligencia emocional (empatía, amabilidad) de los trabajadores permite que identifiquen las prioridades de las personas?		x		x		x		x	
		Conocimiento	¿La Inteligencia emocional (empatía, amabilidad) de los trabajadores permite que conozcan las expectativas del servicio que esperan recibir las personas?		x		x		x		x	
		Buscar la satisfacción de las personas	¿La Inteligencia emocional (empatía, amabilidad) de los trabajadores permite que busquen la satisfacción de las personas?		x		x		x		x	
	Fortalecimiento del servicio	Vocación de servicio	¿La Inteligencia emocional (empatía, amabilidad) de los trabajadores permite que demuestren su vocación de servicio?	5: Muy de acuerdo, 4: De acuerdo, 03: Indeciso, 02: En desacuerdo, 01: Muy en desacuerdo	x		x		x		x	
		Desempeño	La Inteligencia emocional (empatía, amabilidad) de los trabajadores permite que demuestren un buen desempeño cuando atienden a las personas?		x		x		x		x	
		Desarrollo	La Inteligencia emocional (empatía, amabilidad) de los trabajadores permite que demuestren sus excelentes competencias laborales cuando brindan una atención?		x		x		x		x	
		Calidad	La Inteligencia emocional (empatía, amabilidad) de los trabajadores permite que brinden una atención de calidad?		x		x		x		x	



Mg. Marlene Caruajulca Esquivel
DNI N° 32912527

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS DE INTELIGENCIA EMOCIONAL Y CALIDAD DE SERVICIOS DE LOS/LAS SERVIDORES/AS PÚBLICOS DEL CENTRO DE MEJOR ATENCIÓN AL CIUDADANO (MAC) – LIMA NORTE DE LA PCM.

Observaciones: _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Caruajulca Esquivel Marlene Mercedes.

DNI: 32912527

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Grado o título	Año de expedición	Universidad
01	Bachiller en Ingeniería Industrial	1992	Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión
02	Ingeniero Ingeniera Industrial	1992	Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión
03	Maestra en Ingeniería de Sistemas, Administración y Dirección de Tecnologías de la Información	2013	Universidad Nacional de Trujillo

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Entidad	Lugar	Años de experiencia	Cargo/función	Nivel
01	ESSALUD	Lima	10 años	Administrador de redes	Hospital

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



Mg. Marlene Caruajulca Esquivel
DNI N° 32912527

TÍTULO: INTELIGENCIA EMOCIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO DEL CENTRO DE MEJOR ATENCIÓN AL CIUDADANO (MAC) LIMA NORTE DE LA PCM												
Variable	Dimensión	Indicador	Items	Opciones de respuesta	Criterios de evaluación							
					A. Relación entre la variable y la dimensión		B. Relación entre la dimensión y el indicador		C. Relación entre el indicador y los ítems		D. Relación entre el ítem y la opción de respuesta	
					Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No
Variable Independiente: Inteligencia Emocional	Relaciones Interpersonales	Vinculos externos	¿Los trabajadores se relacionan adecuadamente con las personas y ello influye en la calidad del servicio que ofrecen?	5: Muy de acuerdo, 4: De acuerdo, 03: Indeciso, 02: En desacuerdo, 01: Muy en desacuerdo	x		x		x		x	
		Sociabilidad	¿Los trabajadores son sociables y ello influye en la calidad del servicio que brindan?		x		x		x		x	
		Amabilidad	¿Los trabajadores son amables y ello influye en la calidad del servicio que ofrecen?		x		x		x		x	
		Capacidad de interacción	¿Los trabajadores interactúan adecuadamente con los demás, y ello influye en la calidad del servicio que ofrecen?		x		x		x		x	
		Carisma	¿Los trabajadores son carismáticos, y ello mejora la calidad del servicio que ofrecen?		x		x		x		x	
	Empatía	Proximidad	¿Los trabajadores se muestran cercanos con las personas, y ello influye en la calidad del servicio que brindan?	5: Muy de acuerdo, 4: De acuerdo, 03: Indeciso, 02: En desacuerdo, 01: Muy en desacuerdo	x		x		x		x	
		Comprensión	¿Los trabajadores comprenden cómo se sienten las personas, y ello mejora la calidad del servicio que ofrecen?		x		x		x		x	
		Intuición	¿Los trabajadores intuyen cómo se sienten las personas, y ello mejora la calidad del servicio que brindan?		x		x		x		x	
		Interés	¿Los trabajadores se interesan en cómo se sienten las personas, y ello mejora la calidad del servicio que ofrecen?		x		x		x		x	
		Resistencia a herir los sentimientos ajenos	¿Los trabajadores evitan herir los sentimientos de las personas, y ello mejora la calidad del servicio que brindan?		x		x		x		x	



Firmado digitalmente por:
 ROSALES REYES GANIMEDES
 TRIMEGISTRO FIR 09953726 hard
 Motivo: En señal de conformidad
 Fecha: 25/07/2022 14:01:21-0500

Mg. Rosales Reyes Ganimedes
 Trimegistro
 DNI: 09953726

Variable dependiente: Calidad del servicio	Conocer las necesidades y expectativas de las personas	Recolección	¿La Inteligencia emocional (empatía, amabilidad) de los trabajadores permite que recojan las necesidades de las personas?	5: Muy de acuerdo, 4: De acuerdo, 03: Indeciso, 02: En desacuerdo, 01: Muy en desacuerdo	x		x		x		x	
		Identificación	¿La Inteligencia emocional (empatía, amabilidad) de los trabajadores permite que identifiquen las prioridades de las personas?		x		x		x		x	
		Conocimiento	¿La Inteligencia emocional (empatía, amabilidad) de los trabajadores permite que conozcan las expectativas del servicio que esperan recibir las personas?		x		x		x		x	
		Buscar la satisfacción de las personas	¿La Inteligencia emocional (empatía, amabilidad) de los trabajadores permite que busquen la satisfacción de las personas?		x		x		x		x	
	Fortalecimiento del servicio	Vocación de servicio	¿La Inteligencia emocional (empatía, amabilidad) de los trabajadores permite que demuestren su vocación de servicio?	5: Muy de acuerdo, 4: De acuerdo, 03: Indeciso, 02: En desacuerdo, 01: Muy en desacuerdo	x		x		x		x	
		Desempeño	La Inteligencia emocional (empatía, amabilidad) de los trabajadores permite que demuestren un buen desempeño cuando atienden a las personas?		x		x		x		x	
		Desarrollo	La Inteligencia emocional (empatía, amabilidad) de los trabajadores permite que demuestren sus excelentes competencias laborales cuando brindan una atención?		x		x		x		x	
		Calidad	La Inteligencia emocional (empatía, amabilidad) de los trabajadores permite que brinden una atención de calidad?		x		x		x		x	

Mg. Rosales Reyes Ganimedes
Trimegistro
DNI: 09953726



Firmado digitalmente por:
ROSALES REYES GANIMEDES
TRIMEGISTRO FIR 09953726 hard
Mbtivo: En señal de conformidad
Fecha: 25/07/2022 14:01:49-0500

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS DE INTELIGENCIA EMOCIONAL Y CALIDAD DE SERVICIOS DE LOS/LAS SERVIDORES/AS PÚBLICOS DEL CENTRO DE MEJOR ATENCIÓN AL CIUDADANO (MAC) – LIMA NORTE DE LA PCM.

Observaciones: _____

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. Rosales Reyes Ganimedes Trimegistro

DNI: 09953726

Formación académica del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Grado o título	Año de expedición	Universidad
01	Bachiller en ciencias con mención en Ingeniería Industrial	2003	UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERÍA
02	Ingeniero Industrial	2008	UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERÍA
03	Magister en Administración	2017	UNIVERSIDAD DEL PACÍFICO

Experiencia profesional del validador: (asociado a su calidad de experto en la variable y problemática de investigación)

	Entidad	Lugar	Años de experiencia	Cargo/función	Nivel
01	Universidad Nacional Mayor de San Marcos	Lima	3 años	Docente	Pregrado
02	Empresas	Lima	2 años	Consultor senior	Independiente

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



Firmado digitalmente por:
ROSALES REYES GANIMEDES
TRIMEGISTRO FIR 09953726 hard
Motivo: En señal de conformidad
Fecha: 25/07/2022 14:02:13-0500

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO PARA MEDIR LA INTELIGENCIA EMOCIONAL

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,982	10

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
IE1	40,60	45,214	,991	,977
IE2	40,60	45,214	,991	,977
IE3	40,77	46,323	,874	,981
IE4	40,67	45,747	,879	,981
IE5	40,70	47,321	,881	,981
IE6	40,77	46,668	,794	,984
IE7	40,70	45,390	,912	,980
IE8	40,77	47,771	,836	,982
IE9	40,60	45,214	,991	,977
IE10	40,63	45,482	,959	,978

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO PARA MEDIR LA CALIDAD DEL SERVICIO

Estadísticos de fiabilidad

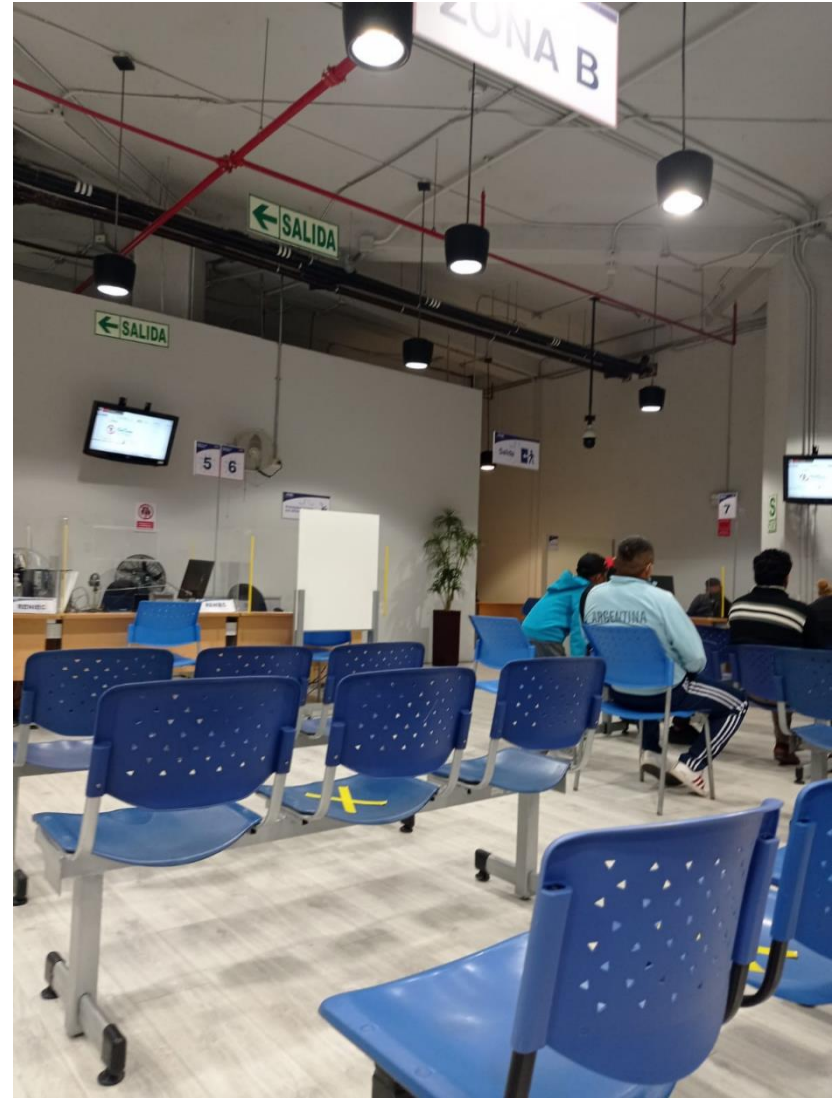
Alfa de Cronbach	N de elementos
,986	8

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
CS1	30,93	30,685	,966	,982
CS2	31,00	30,690	,922	,984
CS3	31,00	30,276	,923	,984
CS4	30,97	30,792	,958	,983
CS5	30,90	30,921	,934	,984
CS6	30,97	31,895	,821	,989
CS7	30,90	30,438	,995	,981
CS8	30,90	30,438	,995	,981

ANEXO 5: FOTOS DE APLICACIÓN DE ENCUESTAS.









UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, VEGA FAJARDO ADOLFO HANS, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesor de Tesis Completa titulada: "INTELIGENCIA EMOCIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO DEL CENTRO DE MEJOR ATENCIÓN AL CIUDADANO (MAC) - LIMA NORTE", cuyo autor es HONORES ACOSTA DENISSE LILIBETH, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido de 22.00%, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis Completa cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

CHIMBOTE, 27 de Julio del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
VEGA FAJARDO ADOLFO HANS DNI: 00515273 ORCID 0000-0002-9530-6787	Firmado digitalmente por: AVEGAF el 31-07-2022 09:44:41

Código documento Trilce: TRI - 0376092