



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Influencia de la inteligencia emocional en la calidad de la atención al público, en una entidad defensora de la legalidad en la provincia de La Convención – 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTORA:

Delgado Loaiza, Sttefy Guadalupe Evelyn (orcid.org/0000-0002-9273-7311)

ASESOR:

Dr. Beraun Beraun, Emil Renato (orcid.org/0000-0003-1497-6613)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía.

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios por estar siempre presente en cada momento de mi vida, y darme la fortaleza necesaria para enfrentar las dificultades que se me presentan.

A mis padres, Vladimiro Delgado Miranda y Ana Melba Loaiza Caverro, por ser el primordial pilar en mi vida, que me motiva a ser mejor persona.

Agradecimiento

A Dios por estar siempre presente en mi vida, como en esta etapa de desarrollo profesional.

A mis padres, Vladimiro Delgado Miranda y Ana Melba Loaiza Cavero, por los valores y principios que inculcaron en mi crecimiento, por el amor y apoyo incondicional que siempre me brindan, a mi enamorado por enseñarme y motivarme a nunca rendirme.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables y operacionalización.....	14
3.3. Población, Muestra, Muestreo, unidad de análisis	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	15
3.5. Procedimientos	16
3.6. Método de análisis de datos.....	16
3.7. Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN.....	25
VI. CONCLUSIONES.....	29
VII. RECOMENDACIONES	30
REFERENCIAS.....	31
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1. Fiabilidad de los datos obtenidos	18
Tabla 2. Frecuencia para la variable inteligencia emocional y dimensiones	18
Tabla 3. Frecuencia para la variable calidad de atención y dimensiones.....	19
Tabla 4 Prueba estadística Kolmogorov-Smirnov para determinar normalidad....	20
Tabla 5. Correlación entre inteligencia emocional y calidad de atención al público	21
Tabla 6. Correlación entre empatía y capacidad de respuesta	22
Tabla 7. Correlación entre autorregulación y fiabilidad	23
Tabla 8. Correlación entre habilidades sociales y seguridad	24

Resumen

El presente estudio fue titulado “Influencia de la inteligencia emocional en la calidad de la atención al público, en una entidad defensora de la legalidad en la provincia de La Convención – 2022”, tuvo como objetivo determinar la influencia de la inteligencia emocional en la calidad de atención al público en una entidad defensora de la legalidad en la provincia de La Convención durante el año 2022.

La investigación fue del tipo aplicada, con alcance correlacional, diseño no experimental y enfoque cuantitativo. El instrumento empleado para la recopilación de datos fue el cuestionario que se realizó a 124 usuarios, que asistieron a la fiscalía durante los meses de enero a junio del año 2002.

Como resultados se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.822 que demuestra que existe una influencia alta y positiva de la inteligencia emocional en la calidad de atención al público, además, se obtuvo un 55.6% de nivel regular de calidad de atención al público y de 58.9% de nivel de regular de utilización de inteligencia emocional por parte del personal que atiende al público.

Palabras clave: Inteligencia emocional, calidad, atención al público, fiscalía, satisfacción

Abstract

The present study was entitled "Influence of emotional intelligence on the quality of public service, in an entity that defends legality in the province of La Convención - 2022", aimed to determine the influence of emotional intelligence on the quality of attention to the public in an entity that defends legality in the province of La Convención during the year 2022.

The research was of the applied type, with correlational scope, non-experimental design and quantitative approach. The instrument used for data collection was the questionnaire that was applied to 124 users, who attended the prosecutor's office during the months of January to June 2002.

As a result, a correlation coefficient of 0.822 was obtained, which shows that there is a high and positive influence of emotional intelligence on the quality of customer service, in addition, a 55.6% regular level of quality of customer service and 58.9% were obtained. % of regular level of use of emotional intelligence by staff serving the public.

Keywords: Emotional intelligence, quality, customer service, prosecution, satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

En 2018, el Ministerio Público creó las fiscalías provinciales que se especializan en Violencia contra la Mujer y los Integrantes del Grupo Familiar, siendo éstas las primeras de ese tipo en el país, fueron implementadas dentro de un sistema especializado para los delitos específicos como consecuencia del incremento de violencia contra las mujeres en Perú (Ministerio Público, 2018).

Con la finalidad de que estas fiscalías especializadas constituyan un esfuerzo institucional propuesto a un abordaje netamente especializado y a la vez la mitigación de la violencia contra la mujer e integrantes de la familia debido a la cantidad de casos denunciados.

Con el pasar del tiempo y acorde al presupuesto público, fueron inaugurando en los distintos departamentos las mencionadas fiscalías especializadas, siendo una de ellas en la provincia de La Convención, la cual está conformada por 18 distritos de jurisdicción, siendo un aproximado la cantidad de 5 a 6 denuncias diarias, las cuales son atendidas por el fiscal de turno (aleatoriamente).

En cuanto a los recursos humanos, está comprendido con un total de 13 servidores públicos a disposición de la ciudadanía, la cual está distribuida de la siguiente manera: 1 Fiscal Provincial, 4 Fiscales Adjuntos, 4 Asistentes en Función Fiscal, 1 Asistente Administrativo – Mesa de Partes, 1 Asistente Administrativo – Notificador, 01 Personal de Seguridad, 01 Personal de Limpieza y 01 Conductor.

En ese marco, hoy se invita a los altos cargos de empresas públicas a conocer el valor de la inteligencia emocional en los servidores públicos, siendo esta es una habilidad que debería ser fomentada por los altos cargos de las entidades públicas y privadas, considerando que cualquier trabajador con una buena inteligencia emocional no tendrá inconvenientes para realizar o enfrentar sus funciones laborales.

Debido a los altos índices de las denuncias recibidas así mismo la extensa jurisdicción del ámbito de correspondencia, la carga laboral va en un gran aumento con el pasar de los días, la presión de las partes involucradas y abogados de defensa sobre la celeridad de sus respectivos casos, trámites administrativos, el gran cambio de vida que nos trajo la pandemia(el mundo digital) y entre otras situaciones, son la realidad del día a día que un servidor de la fiscalía especializada

atraviesa a lo largo de su permanencia en dicha entidad, es necesario mencionar que el rango de edad de los servidores público están entre los 25 a 35 años, población notablemente joven a la cual se podría educar con la inteligencia emocional para futuros tiempos, toda vez que influyen muchos aspectos en su vida personal, la poca estabilidad emocional, el cambio constante de actuar, el clima laboral, la vida rutinaria y el tiempo en contra, y entre otros generan el estrés.

El ser humano es un ente dinámico y que necesita cambios constantes, en su forma de vida y actuar, no todos tenemos la capacidad de manejar o controlar nuestras emociones de buenos o malos momentos, se considera que todo servidor público debería contar con una buena inteligencia emocional para poder brindar una óptima calidad de atención al público en general.

Por estas razones, es que se pretende describir dos variables de estudio, para entender y comprender el comportamiento en un contexto determinado, que está centrada en las actividades que se desarrollan en la Fiscalías Provinciales Especializadas en Violencia contra la Mujer y los Integrantes del Grupo Familiar de La Convención, de forma que se establezca una correlación (positiva o negativa) entre las variables: inteligencia emocional y la calidad de atención al público, determinado el grado de influencia de una variable frente a otra. Es por ello que se propuso el siguiente problema general: ¿De qué manera la inteligencia emocional del personal influye en la calidad de atención al público, en una entidad defensora de la legalidad en la provincia de La Convención durante el año 2022?, de igual forma se propuso los siguientes problemas específicos: ¿De qué manera influye la empatía del personal en la capacidad de respuesta de la atención hacia el público?, ¿De qué manera influye la autorregulación del personal en la fiabilidad brindada hacia el público?, ¿De qué manera influye las habilidades sociales del personal en la seguridad otorgada al público?

El presente proyecto tuvo trascendencia social, en medida que el público (agraviadas, imputados, defensores públicos, etc.) se apersona a la fiscalía, reciba este la atención más adecuada, satisfaciendo sus necesidades, recibiendo buen trato, generando confianza en ambas partes, toda vez que la fiscalía como una entidad de la legalidad esta para atender, luchar y lograr mitigar la violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar, tanto como en la provincia de la Convención y en las demás sedes dentro del Perú.

A partir de los resultados del presente trabajo de investigación la Fiscalía Especializada en Violencia Contra la Mujer y los Integrantes del Grupo Familiar de la Convención, tomaron en cuenta la importancia de la inteligencia emocional en los servidores públicos y así mismo ir mejorando la calidad de atención al público, toda vez que para las entidades públicas se deben a la población, por lo que la atención debe ser óptima, eficaz y transparente.

El objetivo trazado para esta investigación fue: “Determinar si la inteligencia emocional de los trabajadores influye en la calidad de atención al público, una entidad defensora de la legalidad en la provincia de La Convención durante el año 2022”. Los objetivos específicos fueron: determinar la influencia de la empatía del personal en la capacidad de respuesta de la atención hacia el público, determinar la influencia de la autorregulación del personal en la fiabilidad brindada hacia el público, determinar la influencia de las habilidades sociales del personal en la seguridad otorgada al público.

Se realizó la formulación de las siguientes hipótesis considerando los objetivos, siendo la general: “La inteligencia emocional de los trabajadores influye significativamente en la calidad de atención al público, en una entidad defensora de la legalidad en la provincia de La Convención durante el año 2022”. Las hipótesis específicas fueron: la influencia de la empatía del personal en la capacidad de respuesta de la atención hacia el público fue significativa, la influencia de la autorregulación del personal en la fiabilidad brindada hacia el público fue significativa, la influencia de las habilidades sociales del personal en la seguridad otorgada al público fue significativa.

II. MARCO TEÓRICO

La investigación presentó los siguientes antecedentes nacionales:

(Bartra & Torres, 2022) realizaron una investigación que tuvo como objetivo la determinación de como la inteligencia emocional impacta en el desempeño de los colaboradores de una empresa de la ciudad de Lima. La investigación fue descriptiva y explicativa aplicando encuestas a 300 trabajadores de las diversas áreas de la empresa. Como resultados obtuvo una positiva y alta correlación con un valor de coeficiente de 0.780 lo que muestra que existe un impacto significativo entre las variables. Han determinado también que el 63.3% de los trabajadores muestra un nivel medio de inteligencia emocional.

(Hernández & Merino, 2021) en su investigación buscaron la relación de la calidad de atención con el nivel que se siente satisfecho el usuario en tiempos de pandemia de un Centro de Salud de la ciudad de Cajamarca. La investigación fue cuantitativa, correlacional y transversal. Se encuestaron a 94 personas atendidas, como resultados obtuvieron que el 77% de los encuestados calificaron la calidad de atención como regular, viéndose afectada en aspectos tangibles como aquella con mayor insatisfacción. Se demostró una insatisfacción directa significativa entre ambas variables.

(Asto & Ayala, 2020) realizaron una investigación que tuvo como objetivo la descripción de como la inteligencia emocional influencia en la calidad de servicio al cliente en una Financiera del distrito de Comas, Lima. La investigación fue básica, correlacional y no experimental. Como resultados obtuvieron que un 85.6% de las personas encuestadas mostraron conformidad en la calidad del servicio al cliente que brinda la Institución, con un coeficiente de correlación positiva alta de 0.856. Por otro lado, demostró que la capacidad de respuesta es influenciada por las habilidades del personal, que la empatía es influenciada por las capacidades del personal y que la orientación al servicio tiene influencia con las relaciones interpersonales del personal.

(Sarango, 2020) realizó una investigación para determinar la correlación entre la inteligencia emocional y la calidad de atención de internos de un hospital de la

ciudad de Piura. El desarrollo de esta investigación se manejó de forma aplicada, no experimental y con un nivel descriptivo y correlacional. Se realizó la aplicación a una muestra de 83 internos del hospital durante los 2 primeros meses del año de estudio, lo que conllevó a obtener una significativa correlación entre la variable inteligencia emocional y las dimensiones seguridad, tangibles y fiabilidad de la calidad de atención al público.

(Brake, 2019) realizó una investigación que tuvo como objetivo la búsqueda de cómo se relacionan la calidad de atención y satisfacción del usuario de un establecimiento de salud en la ciudad de Lima. realizó un estudio básico de nivel correlacional realizando una encuesta a 419 usuarios. La investigadora demostró un nivel alto de calidad de atención con el 93.08% de satisfacción por parte de los encuestados. Concluyó con la existencia de una relación entre ambas variables.

(Rivero, 2018) realizó una investigación que tuvo como objetivo la búsqueda del nivel de correlación de la inteligencia emocional y la calidad de atención de pacientes asegurados en la SUNARP de Puerto Maldonado durante el año 2018. La investigación tuvo una forma básica de investigación, no experimental, con nivel descriptivo y correlacional realizada transversalmente. Se realizó una encuesta a 60 clientes de asegurados. Obtuvo como resultados un coeficiente de 0.535, que muestra una positiva relación significativa y moderada entre ambas variables, teniendo un 48.3% de los encuestados satisfechos con la atención.

(Zavaleta & García, 2018) realizaron una investigación que tuvo como objetivo dar a conocer como es la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo del servicio en el Hospital EsSalud de Chota. La investigación fue del tipo correlacional – transversal con diseño no experimental. Se utilizó una encuesta a 59 pacientes externos del Hospital. Como resultados obtuvieron que un 78% de los encuestados calificaron la calidad del servicio como regular, y por lo tanto se marcó una diferencia significativa entre la calidad de atención y satisfacción del usuario.

(Apaza, 2018) realizó una investigación realizó la búsqueda de la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral de los trabajadores del Gobierno Regional de Puno. La investigación fue descriptiva, correlacional, transaccional y no experimental. Se realizó una encuesta a 66 trabajadores contratados y

nombrados de la Institución. Como resultados obtuvo una relación significativa alta positiva de 0.629 entre ambas variables, lo que concluye que, a mayor inteligencia emocional en los trabajadores de la Institución, será mayor el desempeño laboral.

(Troncoso, 2018) realizó una investigación para determinar la relación de la inteligencia emocional en el desempeño que tienen los trabajadores de un Hotel turístico en la ciudad de Madre de Dios. El estudio fue del tipo correlacional simple, con una muestra encuestada de 30 trabajadores. Como resultados obtuvo que no existe una relación entre la inteligencia emocional de los trabajadores y el desempeño laboral de los mismos, presentando estos una inteligencia emocional media, y manteniendo el autoconocimiento, manejo de sus emociones, automotivación, empatía y relaciones interpersonales.

Como aportes teóricos para la investigación se tuvo:

(Goleman D. , 1996) define a la inteligencia emocional como la capacidad de dar reconocimiento a sentimientos de uno mismo y de otras personas, ya de ser de gran importancia al momento de buscar la relación mutua.

(Rivero, 2018) menciona que la inteligencia emocional puede ser definida además de la capacidad del manejo de emociones propias, también como el reconocimiento de emociones a la vez de entendimiento de una fuente de impulso.

(Ryback, 2002) hace referencia a la inteligencia emocional como la capacidad de la aplicación de la conciencia y el lado sensible del hombre para intervenir en sus sentimientos que tengan que ver con la comunicación interpersonal, la tentación de reacción impulsiva y obrar con autenticidad y sinceridad.

Entre las dimensiones de inteligencia emocional pactadas en esta investigación se tuvo:

Empatía

De acuerdo con (Carpena, 2016) cuando se habla de empatía se puede decir que es la capacidad de entender lo que otro piensa y necesita, es la conexión sincera de un sentir como si fuera propio (no necesariamente la persona tiene que pensar lo mismo o sentir lo mismo que la otra persona en la misma situación) adquiriendo el deseo de ayudar al otro, este sentimiento se aleja del foco del propio ser para

abrirse a los demás y la capacidad no se limita a solo sentir dolor sino también a participar en la alegría de la otra persona ; la empatía puede tanto cognitiva como emocional es decir la empatía hace uso de las dos capacidades a la vez evidenciando una actitud positiva dirigida a aliviar sentimientos.

Según la UNICEF la empatía es la habilidad que permite a las personas, entender y compartir sentimientos de los demás con un pensamiento que tiene lugar sin prejuicios y sin la necesidad de tener que estar de acuerdo con la otra persona.

(Rivero, 2018) menciona que la empatía es una percepción del sentimiento de los demás, una persona es empática si logra visualizar cosas desde una perspectiva amplia de cómo se siente otra o varias personas. La empatía sugiere que:

- Se capte sentimientos.
- Se comprenda a los demás.
- Se ayude al desarrollo de los demás.
- Se oriente en el servicio.
- Se aproveche la diversidad.
- Se tome conciencia política.

Autorregulación

Para (Goleman D. , 1999) es la capacidad de motivarse a uno mismo y de perseverar en el empeñoso camino de la vida con lo que lo frustra, el control de y de evitar que las emociones interfieran o alteren el raciocinio y la capacidad de empatizar con los demás, este concepto ha evolucionado a través de los años teniendo su principal dificultad en determinar la variabilidad interpersonal de la inteligencia emocional que en ocasiones de la vida resulta un factor decisivo. A todo ello se tiene como figura principal de la investigación acerca de las inteligencias múltiples a Howard Gardner, psicólogo de la Facultad de pedagogía de Harvard que resalta la importancia de desarrollar las inteligencias múltiples de los niños como un medio aprovechable para que cuando sean personas adultas sean plenas y se sientan preparadas, este científico en su afán por desarrollar un concepto de inteligencia múltiples, dividió las capacidades emocionales, afirmando que no solo existe un único tipo de inteligencia que resulte esencial para el éxito de la vida, sino que en realidad existe un amplio abanico de inteligencias y son no

menos de siete como las capacidades verbales, lógico matemática, artística, el talento kinestésico, los dotes musicales, las inteligencias intra e interpersonales, ante las definiciones de dichas inteligencias Gardner concluye que las inteligencias personales *“Incluyen la capacidad de comprender a los demás: qué es lo que más los motiva, cómo trabajan y cuál es la mejor manera de colaborar con ellos, varios profesionales como políticos, maestros, médicos, entre otros. Por otro lado, las personas que han tenido éxito tienden a ser individuos con altos niveles de inteligencia interpersonal porque esta constituye una capacidad correlativa que nos permite configurar una imagen fiel y fiel de nuestra gente y brindar la capacidad de utilizar esta imagen para actuar con mayor eficacia”* (Gardner, H. , 2001)

(Rivero, 2018) hace mención que la autorregulación es el manejo de emociones para la fácil realización de actividades, buscando tener escrúpulos para el cumplimiento de objetivos, y un recobro de tensiones emocionales. Tiene relación con la frase “la memoria que trabaja” que es la capacidad de prestar atención, recuerdo de información y la toma de decisiones.

La autorregulación trabaja de la mano con:

- El manejo de propios estados internos, impulsos y recursos.
- El autocontrol de emociones.
- La confiabilidad para la mantención de normas.
- La escrupulosidad para aceptar la responsabilidad de sus funciones.
- La adaptabilidad a cambios.
- La innovación y mejora.

Habilidades sociales

Una de los autores más influyentes en el tema de habilidades sociales es que es complejo definir consistentemente a las habilidades sociales, sin embargo, se han dado numerosas definiciones que, si bien tienen contradicciones entre sí, aportan más conceptos a la idea principal de habilidades sociales, de acuerdo al autor, estas se consideran dentro de un contexto social y cultural determinado dependiendo de factores como la edad, el sexo, la clase social y la educación que a largo plazo influenciarán en el grado de eficacia que las personas deseen lograr, además de las actitudes, valores y creencias, capacidades cognitivas que el

individuo lleve consigo, claramente se puede observar que las habilidades sociales no pueden determinarse de forma intuitiva, debido a que no se puede determinar de manera absoluta que una conducta sea correcta ya que si es correcta en algún lugar puede ser incorrecta en otro, además el comportamiento de una persona es distinto en diferentes situaciones, a todo ello se puede definir una conducta socialmente habilidosa, que nace de las acciones del sujeto en diferentes circunstancias y que se puede considerar correcto y los indicadores principales de juicio pueden ser la eficacia para lograr objetivos, la eficacia para mantener o mejorar la relación con otras personas y la eficacia para mantener el autoestima de la persona socialmente habilidosa y aunque el valor de los indicadores mencionados varíe de acuerdo las circunstancias, actores y tiempos se deben considerar para tener en cuenta el concepto de habilidad social, algunas definiciones que el autor cita son:

“Capacidad compleja de emitir conductas positivas o negativas reforzadas y de no emitir conductas que son castigadas o reprimidas por otros” (Libet & Lewinsohn, 1973, p.304).

“El comportamiento interpersonal implica la expresión honesta y relativamente directa de los sentimientos” (Rimm, 1974, p.81).

“La capacidad de buscar, mantener o mejorar el refuerzo en una situación interpersonal a través de la expresión de la emoción o el deseo cuando esa expresión amenaza con privar al refuerzo o incluso al castigo.” (Rich & Schroeder, 1976, p. 1082).

“La capacidad de expresar emociones positivas y negativas entre individuos sin sacrificar el refuerzo social.” (Hersen & Bellack, 1977, p.512).

Todas las citas que el autor menciona y según resalta, tienden a considerar a la expresión de conducta y las consecuencias que aluden principalmente a ella, por lo que define a las habilidades sociales como *“La conducta socialmente hábil es un conjunto de comportamientos exhibidos por un individuo en cualquier contexto interpersonal en el que expresa ideas, sentimientos, actitudes, deseos, juzga los*

propios de una manera adecuada a la situación, respeta estos comportamientos en los demás y, a menudo, inmediatamente. abordar los problemas de la situación y minimizar la posibilidad de problemas futuros” (Caballo,2007, p.6).

Para (Golstein, Gershaw, & Klein, 1989) las habilidades sociales se dividen en diferentes tipos de conductas que se evidencian en la vida para el afrontamiento de diferentes situaciones de la convivencia en el día a día, el autor divide a habilidades sociales básicas, habilidades sociales avanzadas, habilidades sociales percibidas, habilidades de afrontamiento alternativas, habilidades de afrontamiento del estrés y habilidades de planificación. Las habilidades sociales de carácter básico son orientados al saber escuchar, iniciar algún tipo de conversación y mantenerla, además de saber seleccionar la información pertinente, agradecer y hacer cumplidos responsables; las habilidades sociales avanzadas hacen referencia a los comportamientos humanos como pedir ayuda, participar en grupos de trabajo, dar y seguir instrucciones, disculparse y persuadir a otros; las habilidades perceptivas son comportamientos que las personas realiza con el fin de comunicar y expresar sentimientos y emociones como el comprender los sentimientos de los demás, saber cómo reaccionar ante el enfado de la otra persona, resolver problemas de miedo y autorrecompensa; las habilidades alternativas a la agresión son comportamientos que se refieren al autocontrol y a la empatía cuando se presentan situaciones de enfado, para ello existen alternativas a la agresión que son el pedir permiso, compartir, ayudar, el expresar autocontrol, responder a las bromas y evitar problemas con las demás personas, además de no entrar en peleas; las habilidades para hacer frente al estrés se relacionan a las conductas frente a situaciones de crisis emocional y se definen como conductas de carácter emocional; por último las habilidades de planificación son conductas humanas para el establecimiento de

metas, objetivos y toma de decisiones, además de la capacidad de resolución de problemas.

(Rivero, 2018) refiere a las habilidades sociales como un conjunto de aptitudes que induce a otras personas a respuestas deseadas, es decir, se logra manejar emociones e interpretar situaciones. Las habilidades sociales sugieren que:

- Sea uno hábil para la inducción a respuestas deseables.
- Sea influyente.
- Sea comunicativo.
- Sea experto en el manejo de conflictos.
- Sea líder.
- Sea el catalizador del cambio.
- Sea el que establece el vínculo.
- Sea colaborativo.

Calidad de atención al público

(Tschohl, 2012) busca una definición de la calidad del servicio al cliente en algunos diferentes conceptos como que para algunos el servicio es poner atención a al producto y situarse detrás de un mostrador que lleva la indicación oficina de servicios al cliente como un indicador de que en ese lugar se puede responder con facilidad a todas las inquietudes y quejas planteadas por los clientes; otros creen que es alcanzar un buen nivel de servicio como cuando los empleados expresan al cliente un trato amable y respetuoso; para otros es poner en alto sus políticas de atención al cliente con la presentación de sus servicios en una brillante envoltura que no acepta devoluciones, en conclusión se presente donde se presente la definición correcta sería “ lo que los clientes piensan que es” porque si no es lo que ofreces, te alejas cada vez más de la calidad a la vista del cliente, ante este aspecto muchas empresas invierten grandes cantidades de dinero para mejorar la calidad de sus servicios, sin embargo es probable que no se puedan ver resultados cuando las inversiones se hacen en el área que no afecta la capacidad de decisión del cliente o en un área en la que el cliente no perciba dicha mejora.

(Donabedian, 1986) dice que la calidad de la atención es un tema con bastante relevancia puesto que los usuarios son los grandes críticos acerca de la satisfacción que sintieron para con cualquier servicio.

(Sarango, 2020) menciona que la calidad de atención dependerá de aquel que haga la interpretación de un elemento de proceso de atención, mientras que la (RAE, 2020) define a la calidad como un conjunto de propiedades únicas que tiene un elemento y es posible juzgarlo por su valor como peor, normal o mejor comparador a otros elementos iguales o parecidos.

Entre las dimensiones de la calidad de atención al público se tuvo:

Capacidad de respuesta

La (Agencia de Evaluación y Calidad, 2013) define a esta dimensión como la que mide la disposición de apoyo a clientes, así como de proveer un servicio de manera rápida.

Fiabilidad

La (Agencia de Evaluación y Calidad, 2013) indica a esta dimensión como la habilidad para la ejecución del servicio ofrecido con gran precisión, veracidad y cuidado, en ese sentido, esta dimensión mide el cumplimiento con la mínima posibilidad de cometer errores.

Seguridad

(Setó, 2004) define a la seguridad como los conocimientos y atención presentados por los trabajadores de una entidad y las habilidades que tienen para transmitir confianza y creencia a los clientes. Esta dimensión sugiere una relación importante con la calidad, ya que esta última dependerá de ella.

III.METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación fue de enfoque cuantitativo, esto porque se utilizó información numérica para ser aplicada en estadística descriptiva e inferencial según lo planteado en la operacionalización de variables. (Hernández & Fernández, 2018) refieren a este tipo de enfoque como uno que prueba y sigue una secuencia, por lo que es necesario la recolección de datos para realizar pruebas de hipótesis.

La investigación realizada fue del tipo aplicado, esto por la utilización de conocimiento existente para realizar un diagnóstico sobre un problema en la calidad de atención al público debido a la poca utilización de la inteligencia emocional. (Hernández & Fernández, 2018) indican que este tipo es aquel que utiliza conocimientos existentes para aplicarlos en un lugar de estudio definido. Descriptivo explicativo fue el nivel de la investigación debido a la profundidad de la investigación, debido a que se ha buscado la descripción de los fenómenos ocurridos entre las 2 variables estudiadas. (Hernández & Fernández, 2018) indican que este tipo de nivel siempre busca detallar fenómenos ocurridos en las variables.

La investigación fue no experimental, ya que no ha existido alguna manipulación a conveniencia de ninguna de las variables. (Hernández & Fernández, 2018) refieren a este tipo de diseño como aquel que no presenta una manipulación con propósito de las variables, solo las estudian y realizan comparaciones según lo que se esté investigando. Además, fue de corte transversal, debido a que se tuvo un tiempo definido de tiempo para realizarla. (Hernández & Fernández, 2018) indican que este tipo de corte es aquel que hace recolección en un solo momento del tiempo.

El método fue hipotético deductivo debido a que se realizará una deducción basándose en los resultados y se soportará también con pruebas de hipótesis, (Hernández & Fernández, 2018) hacen mención a este método en

el cual se hace deducción de implicaciones más elementales que la misma hipótesis.

3.2. Variables y operacionalización

Variable independiente

Inteligencia emocional

Dimensiones

Empatía

Autorregulación

Habilidades sociales

Variable dependiente

Calidad de atención al público

Dimensiones

Capacidad de respuesta

Fiabilidad

Seguridad

3.3. Población, Muestra, Muestreo, unidad de análisis

Población

La población fue el público que asistió a la Fiscalía que se tomó como lugar de estudio durante los meses de marzo a junio, siendo un total de 182 usuarios. (Hernández & Fernández, 2018) la definen como un conjunto de personas o elementos que tienen propiedades similares analizables.

Muestra

(Hernández & Fernández, 2018) refieren a la muestra como una porción de la población. Se utilizó la siguiente ecuación para la determinación de la muestra:

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

Dónde:

n= Tamaño de la muestra

$$Z= 1.96$$

$$N= 182$$

$$p= 0.5$$

$$q= 0.5$$

$$e= 0.05$$

Desarrollando la fórmula se tiene:

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 182}{0.05^2 \times (182 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5} = \frac{174.7928}{1.4129}$$

$$n = 123.71 \approx 124$$

De donde se obtuvo una muestra de 124 usuarios que asistieron a la Fiscalía durante los meses de enero a junio del año 2022.

Muestreo

Fue aleatorio simple, ya que se seleccionó sin conveniencia la muestra. (Hernández & Fernández, 2018) hace mención que este tipo de muestreo determina un grupo de la población que debe estudiarse.

Criterios de inclusión

- Sexo: femenino-masculino
- Edad: mayores de 18 años
- Estado civil: no aplica
- Situación: personas que realizaron trámites en la Institución

Criterios de exclusión

- Personas menores de 18 años.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

La técnica fue la encuesta, según (Hernández & Fernández, 2018) refieren a este instrumento como aquel que tenga un grupo de preguntas para hacer la medición de la variable.

Instrumento

El cuestionario fue el instrumento de la investigación, según (Hernández & Fernández, 2018) se refieren a este como un conjunto de preguntas específicas para una muestra de estudio.

Validez

Se realizó la validez mediante juicio de experto de 3 profesionales de la materia.

Confiabilidad

Se utilizó el alfa de Cronbach con un valor mayor o igual a 0.9 para realizar la prueba de confiabilidad (Cronbach, 1951).

3.5. Procedimientos

Se realizó la recolección de datos utilizando una serie de preguntas en un cuestionario utilizando una escala tipo Likert de 1 a 5, donde 1: Totalmente desacuerdo, 2: En desacuerdo, 3: Indiferente, 4: De acuerdo y 5: Totalmente de acuerdo. Este tipo de escala se utiliza con bastante frecuencia ya que se dispone de elementos estadísticos que dan soporte a las decisiones que se deban tomar (Toor, 2021).

3.6. Método de análisis de datos

Se utilizó el software SPSS v25 para procesar los datos realizando lo siguiente:

- Prueba de confiabilidad con la prueba del alfa de Cronbach.
- Tablas de distribución de frecuencia del global de cada variable (Montgomery, 2006).
- Prueba de normalidad para visualizar distribución de datos (Montgomery, 2006).
- Prueba de hipótesis, según resultados de prueba de normalidad.

3.7. Aspectos éticos

Consentimiento informado

Se manejó debidamente el consentimiento informado por aquellas personas o instituciones involucradas en esta investigación, tal como se menciona en el Artículo 4° de la (RCU N° 0262-2020/UCV, 2020).

Confidencialidad

El instrumento tuvo carácter confidencial para aquellas personas encuestadas, esto debido ante el temor de cualquier acción en contra de ellas. (Espinoza, 2021) hace mención de que el investigador debe guardar el secreto profesional y aplicarlo con la normativa legal asociadas a su investigación.

Manejo de riesgos

El investigador tuvo cautela al explicar debidamente sobre los resultados de esta investigación, no atentan ni causan daño a ninguna persona o institución involucrada. (CONCYTEC, 2021) menciona que un investigador debe realizar buenas prácticas, siempre ser justo en la evaluación de pares, compartir recursos, conocimiento y supervisar debidamente todo aquello que pueda poner en riesgo a la investigación.

IV. RESULTADOS

Análisis de fiabilidad del instrumento

Se realizó el análisis de confiabilidad de los datos obtenidos.

Tabla 1.

Fiabilidad de los datos obtenidos

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.907	2

Fuente: elaboración propia utilizando el software SPSS (v25)

En la Tabla 1 se visualizan los resultados de la fiabilidad de los datos obtenidos, de acuerdo con la prueba de confiabilidad se obtuvo un valor de $\alpha = 0.907$ por lo que se considera que los datos son confiables para ser procesados estadísticamente.

Análisis de frecuencia global por variable

Tabla 2.

Frecuencia para la variable inteligencia emocional y dimensiones

Nivel	Inteligencia emocional		D1. Empatía		D2. Autorregulación		D3. Habilidad social	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Mala	20	16.1	18	14.5	21	16.9	21	16.9
Regular	73	58.9	60	48.4	69	55.6	69	55.6
Buena	31	25.0	46	37.1	34	27.4	34	27.4
Total	124	100.0	124	100.0	124	100.0	124	100.0

Fuente: elaboración propia utilizando el software SPSS (v25)

En la Tabla 2 se muestra la frecuencia para la variable inteligencia emocional y sus dimensiones, se puede observar que, sobre la inteligencia emocional, el 25.0% de los encuestados indica un buen nivel, el 58.9% un regular nivel y el 16.1% un malo nivel. Sobre la dimensión de empatía, el 37.1% de los encuestados indicaron un buen nivel de empatía, el 48.4% un regular nivel y el 14.5% un malo nivel. Sobre la dimensión autorregulación, el 27.4% de los encuestados manifestaron un buen nivel de autorregulación, el 55.6% un regular nivel y el 16.9% un malo nivel. Sobre la dimensión habilidad social,

el 27.4% de los encuestados indican un bueno nivel, el 55.6% un regular nivel y el 16.9% un malo nivel.

Tabla 3.

Frecuencia para la variable calidad de atención y dimensiones

Nivel	Calidad de atención al público		D1. Capacidad de respuesta		D2. Fiabilidad		D3. Seguridad	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Mala	24	19.4	23	18.5	24	19.4	21	16.9
Regular	69	55.6	69	55.6	64	51.6	69	55.6
Buena	31	25.0	32	25.8	36	29.0	34	27.4
Total	124	100.0	124	100.0	124	100.0	124	100.0

Fuente: elaboración propia utilizando el software SPSS (v25)

En la Tabla 3 se muestra la frecuencia para la variable calidad de atención al público y sus dimensiones, se puede observar que, sobre la calidad de atención al público, el 25.0% de los encuestados indica un buen nivel, el 55.6% un regular nivel y el 19.4% un malo nivel. Sobre la dimensión de capacidad de respuesta, el 25.8% de los encuestados indicaron un buen nivel de capacidad de respuesta, el 55.6% un regular nivel y el 18.5% un malo nivel. Sobre la fiabilidad, el 29.0% de los encuestados indicaron un buen nivel de fiabilidad, el 51.6% un regular nivel y el 19.4% un malo nivel. Sobre la dimensión seguridad, el 27.4% de los encuestados indican un buen nivel de seguridad, el 55.6% un regular nivel y el 16.9% un malo nivel.

Prueba de normalidad

Se tomó en consideración la prueba de Kolmogorov Smirnov, ya que se tuvo más de 50 datos (124 resultados de encuesta). El grado de significancia dio respuesta a las siguientes hipótesis:

H0: Los datos si están distribuidos de forma normal, si el valor de sig. > 0.05

Ha: Los datos no están distribuidos de forma normal, si el valor de sig. < 0.05

Tabla 4.

Prueba estadística de normalidad.

	Variable Inteligencia emocional (Agrupada)	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
		Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Variable	MALO	.	20	.	.	20	.
calidad de	REGULAR	.446	73	.000	.533	73	.000
atención al							
público	BUENO	.477	31	.000	.519	31	.000
(Agrupada)							

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración propia desarrollado en SPSS v25.

En Tabla 4 se muestra los resultados de la prueba de normalidad, el valor sig. = 0.00 < 0.05, lo que sugiere que la hipótesis alterna debe ser aceptada en la cual los datos no están distribuidos de forma normal, por tal motivo se debe aplicar la prueba de hipótesis de Rho de Spearman. Teniendo en consideración un coeficiente cercano a 1 como correlación alta positiva, similar a cero como inexistencia de correlación y negativo como correlación alta negativa.

Contrastación de hipótesis general

Objetivo general: Determinar si la inteligencia emocional de los trabajadores influye en la calidad de atención al público.

Se ha manejado las siguientes hipótesis:

H0: La inteligencia emocional de los trabajadores no influye significativamente en la calidad de atención al público.

H1: La inteligencia emocional de los trabajadores influye significativamente en la calidad de atención al público.

Tabla 5.

Correlación entre inteligencia emocional y calidad de atención al público

			Inteligencia emocional	Calidad de atención al público
Rho de Spearman	Inteligencia emocional	Coeficiente de correlación	1.000	.822**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	124	124
	calidad de atención al público	Coeficiente de correlación	.822**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	124	124

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

Fuente: elaboración propia utilizando el software SPSS (v25)

En la Tabla 5 se puede apreciar que el coeficiente de correlación fue de 0.822, demostrando una correlación positiva alta entre la variable inteligencia emocional y la variable de la calidad de atención al público, lo que indica que cuando se incrementa la inteligencia emocional se logrará conseguir mayor nivel de calidad de atención al público. Sobre la significancia, el valor fue de 0.000, valor menor a 0.05 por lo que se rechaza H_0 en la cual se dice que la inteligencia emocional no influye positivamente en la calidad de atención al público.

Contrastación de hipótesis específica 1

Objetivo específico 1: Determinar la influencia de la empatía del personal en la capacidad de respuesta de la atención hacia el público.

Se ha manejado las siguientes hipótesis:

H_0 : La influencia de la empatía del personal en la capacidad de respuesta de la atención hacia el público no fue significativa.

H_1 : La influencia de la empatía del personal en la capacidad de respuesta de la atención hacia el público fue significativa.

Tabla 6.

Correlación entre empatía y capacidad de respuesta

			Empatía	Capacidad de respuesta
Rho de Spearman	Empatía	Coeficiente de correlación	1.000	.677**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	124	124
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	.677**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	124	124

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

Fuente: elaboración propia utilizando el software SPSS (v25)

En la Tabla 6 se puede apreciar que el coeficiente de correlación fue de 0.677, demostrando una correlación positiva moderada entre la dimensión empatía de la variable inteligencia emocional y la dimensión de capacidad de respuesta de la variable calidad de atención al público, lo que indica que cuando se incrementa la empatía del personal, se logrará conseguir mayor capacidad de respuesta del público y por tanto mejora la calidad de atención al público. Sobre la significancia, el valor fue de 0.000, valor menor a 0.05 por lo que se rechaza H_0 en la cual se dice que la empatía no influye positivamente en la capacidad de respuesta de la calidad de atención al público.

Contrastación de hipótesis específica 2

Objetivo específico 2: Determinar la influencia de la autorregulación del personal en la fiabilidad brindada hacia el público.

Se ha manejado las siguientes hipótesis

H_0 : La influencia de la autorregulación del personal en la fiabilidad brindada hacia el público no fue significativa.

H_1 : la influencia de la autorregulación del personal en la fiabilidad brindada hacia el público fue significativa.

Tabla 7.

Correlación entre autorregulación y fiabilidad

			Autorregulación	Fiabilidad
Rho de Spearman	Autorregulación	Coeficiente de correlación	1.000	.848**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	124	124
	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	.848**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	124	124

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

Fuente: elaboración propia utilizando el software SPSS (v25)

En la Tabla 7 se puede apreciar que el coeficiente de correlación fue de 0.848, demostrando una correlación positiva alta entre la dimensión autorregulación de la variable inteligencia emocional y la dimensión fiabilidad de la variable calidad de atención al público, lo que indica que cuando se incrementa la autorregulación del personal, se logrará conseguir mayor fiabilidad de la calidad de atención al público. Sobre la significancia, el valor fue de 0.000, valor menor a 0.05 por lo que se acepta H_0 en la cual se dice que la autorregulación influye positivamente en la fiabilidad de la calidad de atención al público.

Contrastación de hipótesis específica 3

Objetivo específico 3: Determinar la influencia de las habilidades sociales del personal en la seguridad otorgada al público.

Se ha manejado las siguientes hipótesis:

H_0 : La influencia de las habilidades sociales del personal en la seguridad otorgada al público fue significativa.

H_1 : La influencia de las habilidades sociales del personal en la seguridad otorgada al público no fue significativa.

Tabla 8.

Correlación entre habilidades sociales y seguridad

			Habilidades sociales	Seguridad
Rho de Spearman	Habilidades sociales	Coefficiente de correlación	1.000	.708**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	124	124
	Seguridad	Coefficiente de correlación	.708**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	124	124

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

Fuente: elaboración propia utilizando el software SPSS (v25)

En la Tabla 8 se puede apreciar que el coeficiente de correlación fue de 0.708, demostrando una correlación positiva moderada entre la dimensión habilidades sociales de la variable inteligencia emocional y la dimensión seguridad de la variable calidad de atención al público, lo que indica que cuando el personal tenga mejores habilidades sociales, se logrará conseguir mayor seguridad por parte del usuario y así se mejora la calidad de atención al público. Sobre la significancia, el valor fue de 0.000, valor menor a 0.05 por lo que se rechaza H_0 en la cual se dice que las habilidades sociales no influyen positivamente en la seguridad del cliente y por tanto mejora la calidad de atención al público.

V. DISCUSIÓN

De acuerdo con los resultados obtenidos en la presente investigación, se procedió a la comparación con los resultados de las investigaciones de otros autores, se presenta la discusión de acuerdo al orden de objetivos específicos planteados anteriormente.

Respecto a la empatía en la Tabla 5 se observó que existe una correlación positiva moderada entre la dimensión empatía de la inteligencia emocional y la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención al público con un coeficiente de correlación de 0.677, este coeficiente indica que si el personal tiene una mejor empatía podría también tener una mejor capacidad de respuesta, es decir, sería más rápido en la atención al público, pero siempre con una tendencia a tener limitaciones dependiendo de lo solicitado por el público, por ello el valor de coeficiente. Además, la dimensión empatía mostró un 58.9% de nivel regular, esto evidencia que un grupo del personal, o todos dependiendo la situación, no tienen una actitud agradable con el público o alguna vez no lo han tenido afectando así la atención debida. Mientras que la dimensión capacidad de respuesta ha mostrado un 55.6% de nivel regular, evidenciando así que debido a la actitud que presentan, el personal no es rápido y/o reacciona debidamente cuando debe realizar la atención al público, por lo que se presencia insatisfacción por parte del público. Son dimensiones que deben ser trabajadas directamente con el personal para poder optimizar la calidad de atención al público. (Hernández & Merino, 2021) en su investigación determinaron un 75.53% de insatisfacción en la capacidad de respuesta, y un 72.34% de insatisfacción en la empatía, por otro lado (Rivero, 2018) obtuvo una influencia positiva débil de la inteligencia emocional en la capacidad de respuesta con un 52% de insatisfacción, esto demuestra que la inteligencia emocional no tendrá influencia en muchos casos en la capacidad de respuesta, esta dimensiones tendrá que ser influencia por otros factores externos a la inteligencia emocional, pudiendo ser el tiempo de experiencia un factor determinante de este, por otro lado (Asto & Ayala, 2020) obtuvieron una relación existente entre las habilidades del personal con la capacidad de respuesta, siendo contraria la observación a la indicado anteriormente, aunque se tendría que definir adecuadamente que habilidades son las más relevantes e influyen en la capacidad de respuesta del personal. Pese a ello, estos resultados muestran que

efectivamente, la actitud que tenga el personal con los clientes es elemental para tener una atención rápida del personal y se logre conseguir la atención esperada por el público solicitante.

Respecto a la autorregulación en la Tabla 6 se observa que existe una correlación positiva alta entre la dimensión autorregulación de la inteligencia emocional y la dimensión fiabilidad de la calidad de atención al público con un coeficiente de correlación de 0.848. Este valor de coeficiente muestra que si existe una autorregulación buena del personal tendrá mayor fiabilidad para atender adecuadamente al público y se tiene una gran probabilidad que la autorregulación si influencia en toda la mayoría a la fiabilidad. Por otra parte, la dimensión autorregulación mostró un 55.6% de nivel regular lo que evidencia que efectivamente no existe una autorregulación del personal, es decir una conciencia de sí mismo para el control de sus emociones cuando realiza la atención al público. La dimensión fiabilidad 51.6% de nivel regular, esto muestra que el público no entra en confianza rápida o simplemente no entra en confianza con el personal por su falta de manejo de emociones que permitan que el público se siente atendido debidamente. Es importante el trabajo de ambas dimensiones en el personal directamente para la satisfacción del público, en cambio (Sarango, 2020) manifiesta en sus resultados que la inteligencia emocional guarda relación positiva débil con la fiabilidad, lo que sugiere que ha encontrado un nivel regular a malo mayor al 52% de sus encuestados, esto incide en que la inteligencia emocional no influye en la mayoría de los casos en la fiabilidad del personal cuando realiza la atención al público. Por otra parte (Rivero, 2018) ha demostrado que la atención para un 82.5% de encuestados es regular para su dimensión de fiabilidad, por otro lado (Hernández & Merino, 2021) obtuvieron un 76.60% de insatisfacción para la fiabilidad de la calidad del servicio. Estos resultados comprometen a lo obtenido en esta investigación en la cual se evidencia que la fiabilidad del personal tiene un nivel regular y afecta directamente a la calidad de atención del usuario puesto no se siente en confianza con el personal por lo que la atención se vuelve monótona, nada dinámica y aburrida.

Respecto a las habilidades sociales, en la Tabla 7 se observa que existe una correlación positiva alta entre la dimensión habilidad social de la inteligencia emocional y la dimensión seguridad de la calidad de atención al público con un coeficiente de correlación de 0.708. Este valor de coeficiente muestra que, si el personal tiene una habilidad social debida para manejar al público, por lo que manifiestan seguridad en la atención y hará que la atención a la solicitud realizada sea más amena y se consiga el objetivo de la atención. Si, por el contrario, la habilidad social es mínimo o inexistente, la inseguridad será mayor, lo que motivará también a que el público atendido se sienta inseguro. La dimensión habilidad social ha mostrado un 55.6% de nivel regular, lo que significa que no todos o en su totalidad (en algunos casos claro está) del personal, no maneja debidamente la situación con el público, por lo que estos se sienten inseguros en la atención brindada, demostrándose así un 55.6% de nivel regular en seguridad, justificada por la falta de habilidad social. La Seguridad es un factor importante para que el cliente se sienta con la confianza suficiente para manifestar su petición al personal que lo atiende y así se cumple el objetivo de atención, en cambio (Asto & Ayala, 2020) sugiere que el personal irá ganando seguridad de sí mismo mientras vaya ganando experiencia laboral, por otro lado, (Rivero, 2018) indica que un 58.3% de los encuestados han mostrado insatisfacción en la seguridad que tiene el personal de atención, siendo otro enfoque importante de análisis, que se hace mención para validar como una actitud la falta de determinación que tiene el personal para la atención al público, pero (Brake, 2019) en su investigación determinó un 95.23% de nivel de satisfacción en la seguridad del personal de atención, esto muestra que la seguridad del personal hace que el cliente se sienta también seguro. Estos resultados sugieren que la experiencia del personal otorgará habilidades sociales que formarán la seguridad de atención y por tanto se conseguirá la calidad de atención que el público espera.

El objetivo de la investigación fue la determinación de la influencia de la inteligencia emocional de los trabajadores en la calidad de atención al público. El resultado mostrado en la Tabla 4 muestra un valor de significación de 0.000 el cuál es menor a 0.005 lo que da soporte que entre las variables inteligencia emocional y calidad de atención al público hay una relación, por lo que con un coeficiente de correlación de 0.822 se demuestra una correlación positiva alta entre ambas variables, es decir

que mientras el personal maneje adecuadamente su inteligencia emocional, se podrá conseguir la satisfacción del público y por tanto se mantendrá una calidad de atención al público alta y esperada, además en la Tabla 2 se presentan los resultados descriptivos para la variable inteligencia emocional, en la cual, se obtuvo un 58.9% de nivel regular, lo que evidencia que el personal no aplica su inteligencia emocional debidamente por lo que se presenta inconformidad por parte del público que es atendido, mientras que en la Tabla 3 se presentan los resultados descriptivos para la variable calidad de atención al público, se obtuvo un 55.6% de nivel regular, esto comparte con lo mencionado líneas arriba, la satisfacción del público dependerá de la atención brindada, por lo que se evidencia una insatisfacción significativa por parte del público atendido a causa de una atención inadecuada del personal, de acuerdo con (Sarango, 2020) que determinó una correlación significativa entre la variable inteligencia emocional y las dimensiones fiabilidad, seguridad y elementos tangibles de la calidad de atención al público (Brake, 2019) y (Rivero, 2018) que determinaron en sus investigaciones la existencia de una relación entre la inteligencia emocional y la calidad de atención al público y (Hernández & Merino, 2021) que determinaron una relación positiva entre las variables de estudio que generan una insatisfacción con nivel alto. Los resultados mostrados dan soporte a lo obtenido en la presente investigación en donde se evidencia una clara relación e influencia de la inteligencia emocional en la calidad de atención al público, es importante recalcar la falta de calidad de atención al público que tiene el personal, y deben mejorar sus actitudes por el bien de la Institución y así conseguir brindar una mejor atención para obtener usuarios satisfechos con esta.

VI. CONCLUSIONES

Se concluyó que, con un valor de significancia de 0.000, valor menor a 0.05 existe una relación significativa entre la dimensión empatía y la dimensión capacidad de respuesta hacia el público con un coeficiente de correlación positiva moderada de 0.677**, por lo que la empatía del personal incrementara la capacidad de respuesta ofrecida al público.

Se concluyó con un valor de significancia de 0.000, valor menor a 0.05 que existe una relación significativa entre la dimensión autorregulación y la dimensión fiabilidad brindada hacia el público con un coeficiente de correlación positiva alta de 0.848**, por lo que la autorregulación en diferentes situaciones será sinónimo de mayor fiabilidad en el público.

Se concluyó con un valor de significancia de 0.000, valor menor a 0.05 que existe una relación significativa entre la dimensión habilidades sociales y la dimensión seguridad otorgada al público con un coeficiente de correlación positiva alta de 0.708**, por lo que las habilidades sociales son importantes ya que influyen en la seguridad que se le brinda al público.

Se concluyó con un valor de significancia de 0.000, valor menor a 0.05 que existe una relación significativa entre las variables inteligencia emocional y calidad de atención al público con un coeficiente de correlación positiva alta de 0.822**, por lo que la inteligencia emocional del personal que labora en la institución será un factor importante si se requiere medir la calidad de atención al público.

VII. RECOMENDACIONES

Se recomienda a la Institución el establecimiento de indicadores de capacidad de respuesta, para optimizar el tiempo de atención al público. Además, evaluar la empatía del personal que atiende al público para determinar grados de actitudes, empatía y reducir quejas y reclamos por malas actitudes de atención. Es importante que el personal también se sienta ameno en su lugar de trabajo por lo que se sugiere una evaluación de factores que puedan afectar directa e indirectamente a la empatía que tiene el personal cuando brinda la atención al pública y propuestas de soluciones a estos factores.

Se recomienda a la Institución promover a la autorregulación de su personal que atiende al público, además del establecimiento de indicadores de fiabilidad. Es importante que el personal maneje un nivel de autorregulación adecuado, por lo tanto, se sugiere también un estudio de evaluación de factores que puedan afectar directa e indirectamente a la autorregulación que tiene el personal cuando brinda la atención al pública y propuestas de soluciones a estos factores.

Se recomienda al personal de atención al público a estandarizar las habilidades sociales que deben tener todos para aumentar la seguridad en el servicio que están realizando y de esa forma mejorar la calidad de servicio actual. Es importante que el personal demuestre tener habilidades sociales adecuadas para la atención al público, por lo tanto, se sugiere también la realización de un estudio de evaluación de factores que alteran la adaptación de habilidades sociales del personal y propuestas para estandarización de estas.

Se recomienda a la dirección de la Institución de estudio de la presente investigación a realizar un proceso de evaluaciones mensuales sobre la calidad de atención a los usuarios, ya que con eso podría fortalecerse las actividades realizadas y estandarizarse procesos que permitan optimizar los servicios brindados y por tanto se consiga mejorar la calidad que tienen actualmente. Además, es importante llevar un control de atención en formato encuesta dirigida al público atendido para validar la atención que se le fue brindada.

REFERENCIAS

- Agencia de Evaluación y Calidad. (2013). *Calidad de atención al público*. http://www.aeval.es/es/difusion_y_comunicacion/publicaciones/Guias/
- Apaza, M. (2018). *La inteligencia emocional y su influencia en el rendimiento laboral en los trabajadores del Gobierno Regional de Puno 2017*. [Tesis de pregrado - Universidad Nacional del Altiplano]. Repositorio Latinoamericanos Universidad de Chile. <https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/3278269>
- Asto, Y., & Ayala, K. (2020). *La influencia de la inteligencia emocional en la calidad del servicio al cliente en una Institución financiera de Comas, 2019*. [Tesis de pregrado. Universidad Tecnológica del Perú]. Repositorio Institucional UTP. <https://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/3918>
- Bartra, K., & Torres, O. (2022). *Impacto de la inteligencia emocional en el desempeño de los colaboradores en una empresa de tecnología en Lima Metropolitana*. Lima: [Tesis de pregrado. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas] Repositorio Institucional UPC. <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/626180#:~:text=En%20cuanto%20a%20los%20resultados,de%20tecnolog%C3%ADa%20en%20Lima%20Metropolitana.>
- Brake, B. (2019). *Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de radiología del Hospital Nacional Hipólito Unanue - 2019*. Lima: [Tesis de pregrado. Universidad Nacional Federico Villareal] Repositorio Institucional UNFV. <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/3716>
- Caballo, V. (2007). *Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales*. Madrid: Siglo XXI. <https://ayudacontextos.files.wordpress.com/2018/04/manual-de-evaluacion-y-entrenamiento-de-las-habilidades-sociales-vicente-e-caballo.pdf>
- Carpena, A. (2016). *La empatía es posible*. Barcelona: Desclee de Brouwer. <https://www.casadellibro.com/libro-la-empatia-es-posibleeducacion-emocional-para-una-sociedad-empat-ica/9788433028228/2797031>

- CONCYTEC. (2021). *Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica - Reglamento RENACYT*. Lima. https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf
- Cronbach, L. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of test. *Psychometrika*, 297-334. <https://link.springer.com/article/10.1007/BF02310555>
- Donabedian, A. (1986). *Quality assurance in our health care system*. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/2980877/>
- Espinoza, E. (2021). Ensayo sobre la importancia de la ética en la labor del contador público en el tiempo de pandemia. *Digital Publisher CEIT*, 611-625. https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/view/701
- Goleman, D. (1996). *Inteligencia Emocional*. Barcelona: Kairós. https://books.google.com.pe/books/about/Inteligencia_emocional.html?id=YuybDwAAQBAJ&printsec=frontcover&source=kp_read_button&hl=es-419&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- Goleman, D. (1999). *La inteligencia emocional en la empresa*. Argentina: Penguin Random House. https://www.buscalibre.pe/libro-la-inteligencia-emocional-en-la-empresa-daniel-goleman-penguin-random-house/9789585999602/p/49667092?gclid=Cj0KCQjw_7KXBhCoARIsAPdPTfg5YdHLSIUk448oTzFfcup49WE6DDXc6YKROTR9dhSlytOYX8RdUz0aAIGPEALw_wcB
- Golstein, A. S., Gershaw, J., & Klein, P. (1989). *Habilidades sociales y autocontrol en la adolescencia*. Barcelona: Ediciones Matinez Roca, S.A. <https://docplayer.es/12406348-Habilidades-sociales-y-autocontrol-en-la-adolescencia-un-programa-de-ensenanza.html>
- Hernández, M., & Merino, E. (2021). *Calidad de la atención y satisfacción del usuario en tiempo de pandemia, en el Centro de Salud Pachacutec, Cajamarca - 2021*. Cajamarca [Tesis de pregrado. Universidad Privada

- Antonio Guillermo Urrelo] Repositorio Institucional UPAGU.
<http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/2025>
- Hernández, R., & Fernández, C. (2018). *Metodología de la Investigación*. México D. F.: McGraw-Hill. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Ministerio Público. (2018). *Creación de Fiscalías provinciales de violencia a la mujer y los integrantes del grupo familiar*. https://www.fiscalia.gob.pe/fiscalias_especializadas_violencia_mujer
- Montgomery, C. (2006). *Diseño y análisis de Experimentos*. México: Limusa Willey. <https://www.pdfdrive.com/dise%C3%B1o-de-experimentosmontgomery-e39347805.html>
- RAE. (2020). *Definición de calidad*. <https://www.rae.es/drae2001/calidad>
- RCU N° 0262-2020/UCV. (2020). *Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo*. Trujillo: [Tesis de pregrado. Universidad César Vallejo] Repositorio Institucional UCV. <https://www.ucv.edu.pe/wp-content/uploads/2020/09/C%C3%93DIGO-DE-%C3%89TICA-1.pdf>
- Rivero, J. P. (2018). *Inteligencia emocional y calidad de atención al cliente en la oficina de SUNARP de Puerto Maldonado - 2018*. Madre de Dios: [Tesis de pregrado. Universidad Alas Peruanas] Repositorio Institucional UAP. <https://repositorio.uap.edu.pe/handle/20.500.12990/7226>
- Ryback, D. (2002). *Trabaje con su inteligencia emocional*. Madrid: EDAD S.A. https://books.google.com.pe/books?id=UoCR05XuGMMC&printsec=copyright&hl=es&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- Sarango, S. (2020). *Inteligencia emocional y calidad de atención de los internos en el Hospital Santa Rosa II-2, Piura*. Piura: [Tesis de pregrado. Universidad César Vallejo] Repositorio Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/85224?locale-attribute=es>

- Setó. (2004). *De la Calidad de servicio a la fidelidad del cliente*. Madrid: Esic.
<https://books.google.com.pe/books?id=9Nk8sWMjoBcC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Toor, M. (2021). *How to design rating scale questions*.
<https://www.qualtrics.com/blog/three-tips-for-effectively-using-scale-point-questions/?rid=ip&prevsite=es&newsite=en&geo=CO&geomatch=en>
- Troncoso, R. (2018). *La inteligencia emocional y el desempeño laboral de los colaboradores del Hotel Cabaña Quinta, Puerto Maldonado, 2018*. Cusco: [Tesis de pregrado. Universidad Andina del Cusco] Repositorio Institucional UANDINA. <https://repositorio.uandina.edu.pe/handle/20.500.12557/2629>
- Tschohl, J. (2012). *Servicio al cliente: el arma secreta de la empresa que alcanza la excelencia*. Guatemala: Service Quality Institute.
<http://www.servicequality.net/ftp/servicio-al-cliente.pdf>
- Zavaleta, E., & García, L. (2018). *Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de medicina física y rehabilitación de establecimientos de salud del MINSA y ESSALUD Chota 2018*. Chiclayo: [Tesis de pregrado. Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/27230>

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores
VARIABLE I: INTELIGENCIA EMOCIONAL	La inteligencia se define como la habilidad de las personas para atender y percibir los sentimientos de forma apropiada y precisa, la capacidad para asimilarlos y comprenderlo de manera adecuada y la destreza para regular y modificar nuestro estado de ánimo o el de los demás. (Salovey & Mayer, 1997)	Es la capacidad de los servidores públicos para sentir, percibir, valorar y expresar emociones con claridad, así y manejo.	Empatía Habilidad Social Autorregulación	Adaptabilidad Motivación de Logro Comunicación Orientación al servicio
VARIABLE II: CALIDAD DE LA ATENCION AL PUBLICO	Un servicio es una actividad o conjunto de actividades de naturaleza casi siempre intangible que se realiza a través de la interacción entre el cliente y el empleado y/o instalaciones físicas de servicio, con el objeto de satisfacerle un deseo o necesidad (Kafati; 2001).	Medición de la capacidad de respuesta, fiabilidad y seguridad del personal en la atención al público	Capacidad de respuesta Fiabilidad Seguridad	Grado de confiabilidad Satisfacción Información transparente Comunicación

Anexo 02: Matriz de consistencia

Título: Influencia de la inteligencia emocional en la calidad de la atención al público, en una entidad defensora de la legalidad en la provincia de La Convención – 2022							
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
			Variable 1: Inteligencia Emocional				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
<p>Problema general ¿De qué manera la inteligencia emocional del personal influye en la calidad de atención al público, en la Fiscalía Especializada en Violencia Contra la Mujer y los Integrantes del Grupo Familiar de la Convención, 2022?.</p>	<p>Objetivo General Determinar si la inteligencia emocional de los trabajadores influye en la calidad de atención al público, en la Fiscalía Especializada en Violencia Contra la Mujer y los Integrantes del Grupo Familiar de la Convención, 2022.</p>	<p>Hipótesis General La inteligencia emocional de los trabajadores influye significativamente en la calidad de atención al público, en la Fiscalía Especializada en Violencia Contra la Mujer y los Integrantes del Grupo Familiar de la Convención, 2022.</p>	<p>Empatía Habilidad Social Autorregulación</p>	<p>Adaptabilidad Motivación de Logro Comunicación Orientación al servicio</p>	<p>1 - 20</p>	<p>Ordinal</p>	<p>1 = Totalmente en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Indiferente 4 = De acuerdo 5 = Totalmente de acuerdo</p>
			Variable 2: Calidad de atención al público				

Problemas específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
<p>¿De qué manera influye la empatía del personal en la capacidad de respuesta de la atención hacia el público en la Fiscalía Especializada en Violencia Contra la Mujer y los Integrantes del Grupo Familiar de la Convención, 2022?</p> <p>¿De qué manera influye la autorregulación del personal en la fiabilidad brindada hacia el público en la Fiscalía Especializada en</p>	<p>determinar la influencia de la empatía del personal en la capacidad de respuesta de la atención hacia el público en la Fiscalía Especializada en Violencia Contra la Mujer y los Integrantes del Grupo Familiar de la Convención, 2022.</p> <p>Determinar la influencia de la autorregulación del personal en la fiabilidad brindada hacia el público en la Fiscalía Especializada en Violencia Contra la</p>	<p>La influencia de la empatía del personal en la capacidad de respuesta de la atención hacia el público en la Fiscalía Especializada en Violencia Contra la Mujer y los Integrantes del Grupo Familiar de la Convención, 2022 fue significativa.</p> <p>La influencia de la autorregulación del personal en la fiabilidad brindada hacia el público en la Fiscalía Especializada en Violencia Contra la Mujer y los Integrantes del Grupo Familiar de</p>	<p>Capacidad de respuesta</p> <p>Fiabilidad</p> <p>Seguridad</p>	<p>Grado de confiabilidad</p> <p>Satisfacción</p> <p>Información transparente</p> <p>Comunicación</p>	<p>21 - 40</p>	<p>Ordinal</p>	<p>1 = Totalmente en desacuerdo</p> <p>2 = En desacuerdo</p> <p>3= Indiferente</p> <p>4 = De acuerdo</p> <p>5 = Totalmente de acuerdo</p>

<p>Violencia Contra la Mujer y los Integrantes del Grupo Familiar de la Convención, 2022?</p> <p>¿De qué manera influye las habilidades sociales del personal en la seguridad otorgada al público en la Fiscalía Especializada en Violencia Contra la Mujer y los Integrantes del Grupo Familiar de la Convención, 2022?</p>	<p>Mujer y los Integrantes del Grupo Familiar de la Convención, 2022,</p> <p>Determinar la influencia de las habilidades sociales del personal en la seguridad otorgada al público en la Fiscalía Especializada en Violencia Contra la Mujer y los Integrantes del Grupo Familiar de la Convención, 2022.</p>	<p>la Convención, 2022, es significativa.</p> <p>La influencia de las habilidades sociales del personal en la seguridad otorgada al público en la Fiscalía Especializada en Violencia Contra la Mujer y los Integrantes del Grupo Familiar de la Convención, 2022 fue significativa.</p>					
--	---	--	--	--	--	--	--

Anexo 03: Instrumento

Cuestionario: INTELIGENCIA EMOCIONAL Y ATENCIÓN AL PÚBLICO

Datos generales:

Datos generales:.....

N° de cuestionario: Fecha de recolección:/...../.....

Instrucción:

Lee atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para usted, seleccionando del 1 a 5, que corresponde a su respuesta. Además, debe marcar con un aspa la alternativa elegida.

Asimismo, no existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, ni respuestas “buenas” o “malas”. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su contextualización.

Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

Escala de conversión	
Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Indiferente	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

V1	INTELIGENCIA EMOCIONAL	Escala de medición				
D1	EMPATIA	1	2	3	4	5
1	El personal le brindó y ofreció atención personalizada					
2	El personal le brindó información de manera clara y comprensible					
3	El personal buscó la mejor respuesta para sus intereses					
4	El personal comprendió sus necesidades específicas					
5	El personal fue tolerante ante alguna actitud adversa suya					
6	El personal demostró capacidad de escucharle sin realizar alguna interrupción durante la conversación					
7	El personal recogió de forma adecuada su solicitud y/o alguna queja o sugerencia manifestada					
D2	AUTORREGULACION					
8	El personal demostró alguna emoción o impulso hacia Ud.					
9	El personal mostró control de la atención que le dio					
10	El personal tuvo una reacción positiva ante su situación					
11	El personal se mostró de fácil manejo de situaciones adversas o negativas					
12	El personal realizó la atención sin necesidad de ser estipulado					
13	El personal mostró una buena autoestima en su atención al cliente					
14	El personal lo atendió de la misma forma durante todo el tiempo de la atención					
D3	HABILIDAD SOCIAL					
15	Evidenció trabajo en equipo y cooperación del personal que lo atendió					
16	El personal mostró iniciativa propia para anticiparse a las solicitudes del servicio					
17	El personal satisfizo sus necesidades					
18	El personal enfrentó con facilidad alguna crítica suya sin molestarse o incomodarse					
19	El personal fue amable e inició la conversación					
20	El personal mostró habilidad para establecer y mantener relaciones amistosas					
V2	CALIDAD DE ATENCION AL PUBLICO	Escala de medición				
D1	CAPACIDAD DE RESPUESTA	1	2	3	4	5
21	El personal de la fiscalía le atendió de manera rápida y oportuna de acuerdo a plazos establecidos					
22	El personal de la fiscalía le brindo información precisa sobre las etapas del proceso fiscal					
23	El personal de la fiscalía le informo puntualmente y con sinceridad acerca de los tramites a seguir según corresponda					
24	El personal de la fiscalía se mostró dispuesto a ayudarlo(a)					

25	El personal de la fiscalía le asesoro de manera individualizada según su particularidad					
26	Recibió información sobre las responsabilidades que tiene cada parte procesal (agraviado o imputado) dentro el proceso fiscal					
27	El horario de atención le facilito su acceso a la información que necesita					
D2	FIABILIDAD					
28	El personal de la fiscalía le brindo un trato considerado y amable					
29	El personal de la fiscalía le brindo información clara y precisa sobre los trámites correspondientes a seguir					
30	El personal de la fiscalía cumplió con la entrega de cualquier servicio en el tiempo prometido					
31	El personal de la fiscalía le atendió según el orden de llegada					
32	El personal de la fiscalía respeto la programación de diligencias de manera adecuada					
33	Estuvo la carpeta fiscal en el despacho al momento de atenderlo(a)					
34	El personal de la fiscalía mostro interés en solucionar problemas					
D3	SEGURIDAD					
35	El comportamiento del personal de la fiscalía le transmitió confianza					
36	El personal de la fiscalía posee los suficientes conocimientos para dar respuesta a sus inquietudes de su proceso fiscal					
37	El personal de la fiscalía tiene buen nivel de conocimientos técnicos y prácticos para la atención					
38	El personal de la fiscalía esta adecuadamente organizado para optimizar la rapidez en la atención					
39	El personal de la fiscalía le brindo el tiempo adecuado para resolver dudas sobre su proceso fiscal					
40	El personal de la fiscalía le brindo confidencialidad sobre la información privada que contiene su proceso fiscal					

Anexo 04: Certificado de validación Juicio de Expertos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia¹		Relevancia²		Claridad³		Sugerencias
INTELIGENCIA EMOCIONAL								
	DIMENSIÓN 1: EMPATÍA	Si	No	Si	No	Si	No	
1	El personal le brindó y ofreció atención personalizada	x		x		x		
2	El personal le brindó información de manera clara y comprensible	x		x		x		
3	El personal buscó la mejor respuesta para sus intereses	x		x		x		
4	El personal comprendió sus necesidades específicas	x		x		x		
5	El personal fue tolerante ante alguna actitud adversa suya	x		x		x		
6	El personal demostró capacidad de escucharle sin realizar alguna interrupción durante la conversación	x		x		x		
7	El personal recogió de forma adecuada su solicitud y/o alguna queja o sugerencia manifestada	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: AUTOREGULACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
8	El personal demostró alguna emoción o impulso hacia Ud.	x		x		x		
9	El personal mostró control de la atención que le dio	x		x		x		
10	El personal tuvo una reacción positiva ante su situación	x		x		x		
11	El personal se mostró de fácil manejo de situaciones adversas o negativas	x		x		x		
12	El personal realizó la atención sin necesidad de ser estipulado	x		x		x		
13	El personal mostró una buena autoestima en su atención al cliente	x		x		x		
14	El personal lo atendió de la misma forma durante todo el tiempo de la atención	x		x		x		

	DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
15	Evidenció trabajo en equipo y cooperación del personal que lo atendió	x		x		x		
16	El personal mostró iniciativa propia para anticiparse a las solicitudes del servicio	x		x		x		
17	El personal satisfizo sus necesidad	x		x		x		
18	El personal enfrentó con facilidad alguna crítica suya sin molestarse o incomodarse	x		x		x		
19	El personal fue amable e inició la conversación	x		x		x		
20	El personal mostró habilidad para establecer y mantener relaciones amistosas	x		x		x		
CALIDAD ATENCIÓN AL PÚBLICO								
	DIMENSIÓN 1: CAPACIDAD DE RESPUESTA	Si	No	Si	No	Si	No	
1	El personal de la fiscalía le atendió de manera rápida y oportuna de acuerdo a plazos establecidos	x		x		x		
2	El personal de la fiscalía le brindo información precisa sobre las etapas del proceso fiscal	x		x		x		
3	El personal de la fiscalía le informo puntualmente y con sinceridad acerca de los tramites a seguir según corresponda	x		x		x		
4	El personal de la fiscalía se mostró dispuesto a ayudarlo(a)	x		x		x		
5	El personal de la fiscalía le asesoro de manera individualizada según su particularidad	x		x		x		
6	Recibió información sobre las responsabilidades que tiene cada parte procesal	x		x		x		

	(agraviado o imputado) dentro el proceso fiscal							
7	El horario de atención le facilito su acceso a la información que necesita	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
8	El personal de la fiscalía le brindo un trato considerado y amable	x		x		x		
9	El personal de la fiscalía le brindo información clara y precisa sobre los trámites correspondientes a seguir	x		x		x		
10	El personal de la fiscalía cumplió con la entrega de cualquier servicio en el tiempo prometido	x		x		x		
11	El personal de la fiscalía le atendió según el orden de llegada	x		x		x		
12	El personal de la fiscalía respeto la programación de diligencias de manera adecuada	x		x		x		
13	Estuvo la carpeta fiscal en el despacho al momento de atenderlo(a)	x		x		x		
14	El personal de la fiscalía mostro interés en solucionar problemas	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
15	El comportamiento del personal de la fiscalía le transmitió confianza	x		x		x		
16	El personal de la fiscalía posee los suficientes conocimientos para dar respuesta a sus inquietudes de su proceso fiscal	x		x		x		
17	El personal de la fiscalía tiene buen nivel de conocimientos técnicos y prácticos para la atención	x		x		x		

18	El personal de la fiscalía esta adecuadamente organizado para optimizar la rapidez en la atención	x		x		x		
19	El personal de la fiscalía le brindo el tiempo adecuado para resolver dudas sobre su proceso fiscal	x		x		x		
20	El personal de la fiscalía le brindo confidencialidad sobre la información privada que contiene su proceso fiscal	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia en los instrumentos presentados

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Michael Iván Mendieta Pérez DNI:06802088

Especialidad del validador: Magister en Ciencia Política y Gobierno en la especialidad de Política Comparada

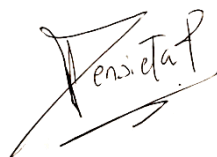
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

27 de mayo del 2022

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

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



.....
Firma

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
MENDIETA PEREZ, MICHAEL IVAN DNI 06802088	BACHILLER EN CIENCIAS SOCIALES ESPECIALIDAD HISTORIA Fecha de diploma: 11/09/2007 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS PERU
MENDIETA PEREZ, MICHAEL IVAN DNI 06802088	LICENCIADO EN HISTORIA Fecha de diploma: 28/05/2008 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS PERU
MENDIETA PEREZ, MICHAEL IVAN DNI 06802088	BACHILLER EN CIENCIAS SOCIALES Fecha de diploma: 11/09/2007 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS PERU
MENDIETA PEREZ, MICHAEL IVAN DNI 06802088	MAGISTER EN CIENCIA POLITICA Y GOBIERNO CON MENCIÓN POLITICA COMPARADA Fecha de diploma: 30/01/2013 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ PERU

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
INTELIGENCIA EMOCIONAL								
	DIMENSIÓN 1: EMPATÍA	Si	No	Si	No	Si	No	
1	El personal le brindó y ofreció atención personalizada	x		x		x		
2	El personal le brindó información de manera clara y comprensible	x		x		x		
3	El personal buscó la mejor respuesta para sus intereses	x		x		x		
4	El personal comprendió sus necesidades específicas	x		x		x		
5	El personal fue tolerante ante alguna actitud adversa suya	x		x		x		
6	El personal demostró capacidad de escucharle sin realizar alguna interrupción durante la conversación	x		x		x		
7	El personal recogió de forma adecuada su solicitud y/o alguna queja o sugerencia manifestada	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: AUTOREGULACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
8	El personal demostró alguna emoción o impulso hacia Ud.	x		x		x		
9	El personal mostró control de la atención que le dio	x		x		x		
10	El personal tuvo una reacción positiva ante su situación	x		x		x		
11	El personal se mostró de fácil manejo de situaciones adversas o negativas	x		x		x		
12	El personal realizó la atención sin necesidad de ser estipulado	x		x		x		
13	El personal mostró una buena autoestima en su atención al cliente	x		x		x		
14	El personal lo atendió de la misma forma durante todo el tiempo de la atención	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	

15	Evidenció trabajo en equipo y cooperación del personal que lo atendió	x		x		x		
16	El personal mostró iniciativa propia para anticiparse a las solicitudes del servicio	x		x		x		
17	El personal satisfizo sus necesidad	x		x		x		
18	El personal enfrentó con facilidad alguna crítica suya sin molestarse o incomodarse	x		x		x		
19	El personal fue amable e inició la conversación	x		x		x		
20	El personal mostró habilidad para establecer y mantener relaciones amistosas	x		x		x		

CALIDAD ATENCIÓN AL PÚBLICO

	DIMENSIÓN 1: CAPACIDAD DE RESPUESTA	Si	No	Si	No	Si	No	
1	El personal de la fiscalía le atendió de manera rápida y oportuna de acuerdo a plazos establecidos	x		x		x		
2	El personal de la fiscalía le brindo información precisa sobre las etapas del proceso fiscal	x		x		x		
3	El personal de la fiscalía le informo puntualmente y con sinceridad acerca de los tramites a seguir según corresponda	x		x		x		
4	El personal de la fiscalía se mostró dispuesto a ayudarlo(a)	x		x		x		
5	El personal de la fiscalía le asesoro de manera individualizada según su particularidad	x		x		x		
6	Recibió información sobre las responsabilidades que tiene cada parte procesal (agraviado o imputado) dentro el proceso fiscal	x		x		x		

7	El horario de atención le facilito su acceso a la información que necesita	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
8	El personal de la fiscalía le brindo un trato considerado y amable	x		x		x		
9	El personal de la fiscalía le brindo información clara y precisa sobre los trámites correspondientes a seguir	x		x		x		
10	El personal de la fiscalía cumplió con la entrega de cualquier servicio en el tiempo prometido	x		x		x		
11	El personal de la fiscalía le atendió según el orden de llegada	x		x		x		
12	El personal de la fiscalía respeto la programación de diligencias de manera adecuada	x		x		x		
13	Estuvo la carpeta fiscal en el despacho al momento de atenderlo(a)	x		x		x		
14	El personal de la fiscalía mostro interés en solucionar problemas	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
15	El comportamiento del personal de la fiscalía le transmitió confianza	x		x		x		
16	El personal de la fiscalía posee los suficientes conocimientos para dar respuesta a sus inquietudes de su proceso fiscal	x		x		x		
17	El personal de la fiscalía tiene buen nivel de conocimientos técnicos y prácticos para la atención	x		x		x		
18	El personal de la fiscalía esta adecuadamente organizado para	x		x		x		

	optimizar la rapidez en la atención							
19	El personal de la fiscalía le brindo el tiempo adecuado para resolver dudas sobre su proceso fiscal	x		x		x		
20	El personal de la fiscalía le brindo confidencialidad sobre la información privada que contiene su proceso fiscal	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia en los instrumentos presentados

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. CPC Ruben Tito Mariño Loaiza DNI: 23886954

Especialidad del validador: Magister en Administración.

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

28 de mayo del 2022

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

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



.....
Firma

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
MARIÑO LOAIZA, RUBEN TITO DNI 23886954	TITULO DE CONTADOR PUBLICO Fecha de diploma: 07/12/1989 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO <i>PERU</i>
MARIÑO LOAIZA, RUBEN TITO DNI 23886954	BACHILLER EN CIENCIAS CONTABLES Fecha de diploma: 06/04/1979 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO <i>PERU</i>
MARIÑO LOAIZA, RUBEN TITO DNI 23886954	CONTADOR PUBLICO Fecha de diploma: 07/12/1989 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO <i>PERU</i>
MARIÑO LOAIZA, RUBEN TITO DNI 23886954	MAGISTER EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 12/09/2012 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO <i>PERU</i>
MARIÑO LOAIZA, RUBEN TITO DNI 23886954	DOCTOR EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 20/05/2014 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL <i>PERU</i>

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
INTELIGENCIA EMOCIONAL								
	DIMENSIÓN 1: EMPATÍA	Si	No	Si	No	Si	No	
1	El personal le brindó y ofreció atención personalizada	x		x		x		
2	El personal le brindó información de manera clara y comprensible	x		x		x		
3	El personal buscó la mejor respuesta para sus intereses	x		x		x		
4	El personal comprendió sus necesidades específicas	x		x		x		
5	El personal fue tolerante ante alguna actitud adversa suya	x		x		x		
6	El personal demostró capacidad de escucharle sin realizar alguna interrupción durante la conversación	x		x		x		
7	El personal recogió de forma adecuada su solicitud y/o alguna queja o sugerencia manifestada	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: AUTOREGULACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
8	El personal demostró alguna emoción o impulso hacia Ud.	x		x		x		
9	El personal mostró control de la atención que le dio	x		x		x		
10	El personal tuvo una reacción positiva ante su situación	x		x		x		
11	El personal se mostró de fácil manejo de situaciones adversas o negativas	x		x		x		
12	El personal realizó la atención sin necesidad de ser estipulado	x		x		x		
13	El personal mostró una buena autoestima en su atención al cliente	x		x		x		
14	El personal lo atendió de la misma forma durante todo el tiempo de la atención	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	

15	Evidenció trabajo en equipo y cooperación del personal que lo atendió	x		x		x		
16	El personal mostró iniciativa propia para anticiparse a las solicitudes del servicio	x		x		x		
17	El personal satisfizo sus necesidad	x		x		x		
18	El personal enfrentó con facilidad alguna crítica suya sin molestarse o incomodarse	x		x		x		
19	El personal fue amable e inició la conversación	x		x		x		
20	El personal mostró habilidad para establecer y mantener relaciones amistosas	x		x		x		

CALIDAD ATENCIÓN AL PÚBLICO

	DIMENSIÓN 1: CAPACIDAD DE RESPUESTA	Si	No	Si	No	Si	No	
1	El personal de la fiscalía le atendió de manera rápida y oportuna de acuerdo a plazos establecidos	x		x		x		
2	El personal de la fiscalía le brindo información precisa sobre las etapas del proceso fiscal	x		x		x		
3	El personal de la fiscalía le informo puntualmente y con sinceridad acerca de los tramites a seguir según corresponda	x		x		x		
4	El personal de la fiscalía se mostró dispuesto a ayudarlo(a)	x		x		x		
5	El personal de la fiscalía le asesoro de manera individualizada según su particularidad	x		x		x		
6	Recibió información sobre las responsabilidades que tiene cada parte procesal (agraviado o imputado) dentro el proceso fiscal	x		x		x		

7	El horario de atención le facilito su acceso a la información que necesita	X		x		x		
	DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
8	El personal de la fiscalía le brindo un trato considerado y amable	x		x		x		
9	El personal de la fiscalía le brindo información clara y precisa sobre los trámites correspondientes a seguir	x		x		x		
10	El personal de la fiscalía cumplió con la entrega de cualquier servicio en el tiempo prometido	x		x		x		
11	El personal de la fiscalía le atendió según el orden de llegada	x		x		x		
12	El personal de la fiscalía respeto la programación de diligencias de manera adecuada	x		x		x		
13	Estuvo la carpeta fiscal en el despacho al momento de atenderlo(a)	x		x		x		
14	El personal de la fiscalía mostro interés en solucionar problemas	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
15	El comportamiento del personal de la fiscalía le transmitió confianza	x		x		x		
16	El personal de la fiscalía posee los suficientes conocimientos para dar respuesta a sus inquietudes de su proceso fiscal	x		x		x		
17	El personal de la fiscalía tiene buen nivel de conocimientos técnicos y prácticos para la atención	x		x		x		
18	El personal de la fiscalía esta adecuadamente organizado para	x		x		x		

	optimizar la rapidez en la atención							
19	El personal de la fiscalía le brindo el tiempo adecuado para resolver dudas sobre su proceso fiscal	x		x		x		
20	El personal de la fiscalía le brindo confidencialidad sobre la información privada que contiene su proceso fiscal	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia en los instrumentos presentados

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

Apellidos y nombres del juez validador: Purisaca Vigil, Pepe

DNI: 17551374

Especialidad del validador: Magister en Gestión Publica

29 de mayo del 2022

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

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



.....
Firma

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
PURISACA VIGIL, PEPE DNI 17551374	BACHILLER EN DERECHO Fecha de diploma: 04/02/1994 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUÍZ GALLO <i>PERU</i>
PURISACA VIGIL, PEPE DNI 17551374	ABOGADO Fecha de diploma: Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUÍZ GALLO <i>PERU</i>
PURISACA VIGIL, PEPE DNI 17551374	MAGISTER EN GESTION PUBLICA Fecha de diploma: 28/01/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 15/03/2012 Fecha egreso: 18/07/2012	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
PURISACA VIGIL, PEPE DNI 17551374	DOCTOR EN EDUCACION Fecha de diploma: 09/04/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 05/08/2014 Fecha egreso: 31/12/2016	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
PURISACA VIGIL, PEPE DNI 17551374	DOCTOR EN GESTION PUBLICA Y GOBERNABILIDAD Fecha de diploma: 09/04/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 23/01/2015 Fecha egreso: 15/01/2017	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>

Anexo 05: Datos recolectados

V1: Inteligencia emocional																				V2: Calidad de atención al público																			
DIV1: Empatía							Autoregulación							Habilidad social						Capacidad de respuesta							Fiabilidad							Seguridad					
p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25	p26	p27	p28	p29	p30	p31	p32	p33	p34	p35	p36	p37	p38	p39	p40
2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	4	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	4	4	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2
2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2
2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2
5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3
2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	4	4	5	5	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	
4	4	3	4	3	4	4	1	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	5	4	5	5	5	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	
2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	
3	2	3	2	3	3	4	3	4	2	3	4	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	
2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	1	2	2	1	2	3	2	2	3	3	1	2	1	2	2	2	3	2	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	
2	3	2	4	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	1	3	4	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	4	3	2	3	3	2	3	
4	4	4	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	
2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2
2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2
1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	3	1	3	1	2	2	1	1	1	1	

3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	4	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2			
2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2					
4	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3				
4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	4	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	4	3			
4	3	2	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4				
4	5	4	4	4	5	4	5	3	4	5	5	5	4	4	3	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4		
4	5	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3		
4	3	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4			
3	3	3	3	4	4	4	5	4	5	4	3	3	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	3	3	4	4	3			
3	3	4	4	2	2	3	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	3	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	
4	2	3	3	3	4	3	3	3	4	4	2	2	3	4	4	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	2	2	2	2	3			
4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	2	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5		
4	3	2	3	2	4	4	1	3	3	2	4	3	4	3	2	3	4	3	2	5	4	4	4	5	5	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	2	2	3	3			
2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	3	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2		
2	1	2	3	2	2	1	2	2	3	2	2	1	2	2	3	2	1	2	3	2	1	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2		
1	2	1	3	2	2	3	2	2	1	2	2	1	2	1	3	2	1	3	2	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1		
1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	3	2	1	2
1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	3	2	1	3	2	2	1	3	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	3	1	1	2	
1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	2	3	2	2	1	1	1	1	1	1	2	3	1	
1	2	3	2	1	2	3	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	
1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
5	4	4	3	5	4	5	2	2	3	2	3	3	3	5	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3			
1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	
1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	
4	3	3	3	4	3	4	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	1	2	1	2	1	3	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2		
5	4	3	2	2	2	2	4	3	4	2	2	2	4	2	2	3	2	2	4	2	3	3	3	4	2	2	2	3	3	4	2	2	2	3	3	5	5	4	5			

2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	4	4	2	2	4	3	3	3	3					
2	2	3	3	3	2	2	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	4	4	3	2	2	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4			
4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	5	3	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5		
4	4	5	4	4	5	5	2	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5		
4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	5	3	4	4	3	3	4	
4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	1	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4
5	4	5	5	4	4	5	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	2	3	3	4	4	4	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	
5	5	4	5	3	4	5	3	2	3	3	2	1	3	3	4	3	3	3	3	4	2	2	1	2	2	4	3	2	2	3	3	5	4	2	3	3	1	3	3	2	
3	2	2	2	3	3	3	4	4	3	4	4	4	5	3	2	2	2	3	4	4	3	3	3	4	3	3	5	3	5	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	
4	2	3	4	4	4	2	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4
5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4
2	3	2	2	2	3	3	4	4	3	2	2	2	2	2	2	3	4	4	3	2	2	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	
4	4	3	3	4	4	5	3	2	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	3	3	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	
5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	3	3	3	4	4	4	3	2	4	4	4	2	4	3	2	2	2	2	4	4	4	4	3	3	4	4	
4	2	3	3	3	4	4	2	3	4	2	3	2	2	3	1	1	2	1	3	3	3	1	1	3	1	1	3	1	2	3	1	2	2	3	3	2	2	1	1		
4	3	2	1	1	1	3	3	3	2	2	3	3	3	4	4	1	2	2	3	4	4	3	2	2	2	2	4	3	2	2	2	2	3	2	1	1	2	1	2		
4	3	2	2	3	1	1	4	1	1	1	1	2	1	3	3	2	1	3	2	3	1	2	3	2	3	2	3	1	2	3	1	2	3	3	2	3	1	2	2		
4	4	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	4	2	2	1	4	3	1	2	2	4	4	3	2	2	2	3	2	2	3	1	1	1	4	4	3	2	1	1		
4	4	3	2	1	2	4	4	2	1	4	2	2	1	2	1	1	3	4	3	2	1	1	2	4	4	4	3	1	1	3	4	4	3	4	4	2	2	4	4		
3	2	1	3	5	5	5	4	5	4	3	5	5	5	5	5	4	3	5	5	3	4	4	5	4	4	5	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2		
3	1	1	3	1	1	3	3	3	1	1	3	3	1	3	2	1	1	1	3	3	3	1	1	1	3	3	3	1	1	3	3	3	1	3	1	1	3	3	1		



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, BERAUN BERAUN EMIL RENATO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Influencia de la inteligencia emocional en la calidad de la atención al público, en una entidad defensora de la legalidad en la provincia de La Convención - 2022", cuyo autor es DELGADO LOAIZA STTEFY GUADALUPE EVELYN, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, 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 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.

LIMA, 27 de Julio del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
BERAUN BERAUN EMIL RENATO DNI: 40228223 ORCID 0000-0003-1497-6613	Firmado digitalmente por: EBERAUNB el 16-08- 2022 08:06:52

Código documento Trilce: TRI - 0376536