



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Inteligencia Emocional y Calidad de Servicios en los  
trabajadores del Hospital de Huaral y SBS, 2022**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciado en Administración

**AUTORES:**

Colan Morales, Cesar Eduardo (orcid.org/0000-0001-5239-7554)  
Maratuech Sanchez, Dora Cecilia (orcid.org/0000-0002-9149-0855)

**ASESORA:**

Dra. Calanchez Urribari, Africa del Valle (orcid.org/0000-0002-9246-9927)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**LIMA - PERÚ**

**2023**

## **DEDICATORIA**

Gracias al ser que con su amor y dedicación pudo sacar adelante a sus hijas, eres y serás mi mayor fortaleza, gracias papá, Grimaldo Maratuech Avía.

A las vidas de mi vida mis hijos, Alejandro y Lucas, por ser luz en tanto momento difíciles las que hemos ido superando paso a paso; a mis mejores amigos, que son mis hermanos Fiorella, Katia y Jesús, quienes me han acompañado en todo este proceso.

**Maratuech Sánchez Dora Cecilia**

Dedico este trabajo de investigación a mis padres por apoyarme en todo momento en su elaboración y a mi abuela por siempre darme ánimos para seguir adelante. También a las personas que cada día luchan por seguir adelante y no pierden la fe

**Colán Morales Cesar Eduardo**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecemos a Dios por darnos sabiduría para elaborar y entender este trabajo de investigación. Al ver el resultado logrado con este ambicioso proyecto, solamente se nos ocurre una palabra: ¡Gracias!

Todo el trabajo realizado fue posible gracias a la Universidad César Vallejo y al apoyo incondicional de la Dra. África Calanchez Urribarri, tutor de nuestro proyecto de investigación quien nos ha guiado con paciencia y rectitud como docente, no puedo dejar de mencionar al Hospital de Huaral y SBS, por su valioso aporte para nuestra investigación.

## Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índices de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstrac	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	15
3.1 Tipo y diseño de investigación	15
3.2 Variables y operacionalización	16
3.3 Población, muestra, muestreo y unidad de análisis	17
3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos	18
3.5 Procedimiento	20
3.6 Métodos de análisis de datos	20
3.7 Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS	22
V. DISCUSIÓN	36
VI. CONCLUSIONES	40
VII. RECOMENDACIONES	41
REFERENCIAS	42
ANEXOS	47

## Índice de tablas

	Pág.
<b>Tabla 1:</b> Validación de expertos	19
<b>Tabla 2:</b> Estadística de fiabilidad variable Inteligencia Emocional	20
<b>Tabla 3:</b> Estadística de fiabilidad variable Calidad de servicio	20
<b>Tabla 4:</b> Datos generales de los trabajadores administrativos del Hospital de Huaral y SBS, 2022.	23
<b>Tabla 5:</b> Inteligencia emocional en los trabajadores administrativos del Hospital de Huaral y SBS, 2022.	24
<b>Tabla 6:</b> Calidad de servicios de los trabajadores administrativos del Hospital de Huaral y SBS, 2022.	25
<b>Tabla 7:</b> Dimensiones de la Inteligencia emocional en los trabajadores administrativos del Hospital de Huaral y SBS, 2022.	26
<b>Tabla 8:</b> Dimensiones de la Calidad de servicios en los trabajadores administrativos del Hospital de Huaral y SBS, 2022.	27
<b>Tabla 9:</b> Tabla cruzada entre la calidad de servicio y las dimensiones de la inteligencia emocional de los trabajadores administrativos del Hospital de Huaral y SBS, 2022.	28
<b>Tabla 10:</b> Tabla cruzada entre la inteligencia emocional y las dimensiones de la calidad de servicios de los trabajadores administrativos del Hospital de Huaral y SBS, 2022.	29

## Índice de figuras

	<b>Pág.</b>
<b>Figura 1:</b> Inteligencia emocional en los trabajadores administrativos del Hospital de Huaral y SBS, 2022.	24
<b>Figura 2:</b> Calidad de servicios de los trabajadores administrativos del Hospital de Huaral y SBS, 2022.	25

## RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y calidad de servicios en los trabajadores del Hospital de Huaral y SBS, 2022. En el aspecto metodológico se caracterizó por ser de tipo aplicado, enfoque cuantitativo, diseño no experimental y de nivel correlacional transversal, cuya población fue de 96 personal administrativo y la muestra ajustada de 64 personal. Para el trabajo se contó con la técnica de la encuesta con su instrumento, el cuestionario. Se aplicaron las pruebas de validez y confiabilidad, asimismo las de normalidad, quien determinó que la prueba estadística utilizada fuese el Rho de Spearman, concluyendo que existe relación significativa entre la inteligencia emocional y calidad de servicios en los trabajadores administrativos del Hospital de Huaral y SBS, 2022, con un coeficiente de correlación positiva alta de 0.874.

**Palabras Clave:** Inteligencia emocional, calidad de servicio, trabajadores.

## **ABSTRACT**

The objective of the research was to determine the relationship that exists between emotional intelligence and quality of services in the workers of the Hospital de Huaral and SBS, 2022. In the methodological aspect, it was characterized by being of an applied type, quantitative approach, non-experimental design and transversal correlational level, whose population was 96 administrative personnel and the adjusted sample of 64 personnel. For the work, the survey technique was used with its instrument, the questionnaire. Validity and reliability tests were applied, as well as normality tests, who determined that the statistical test used was Spearman's Rho, concluding that there is a significant relationship between emotional intelligence and quality of services in the administrative workers of the Hospital de Huaral and SBS, 2022, with a high positive correlation coefficient of 0.874.

**Keywords:** Emotional intelligence, service quality, workers.

## I. INTRODUCCIÓN

La inteligencia emocional (IE) es de mucha importancia para toda organización, sobre todo para el desenvolvimiento del recurso humano, con el fin de comprender y estimar el comportamiento de la institución con base en los indicadores que sirvan para lograr el éxito entre las relaciones humanas, que son las que trabajan para obtener las metas y objetivos (Magallanes, 2021).

Además, el interés de estudiar a la calidad de servicio (CS) tiene su origen en la insatisfacción expresada por los usuarios en base a las dificultades percibidas sobre los servicios brindados en los espacios de salud; es así que se forma una estrecha relación entre el personal que labora y los usuarios, en donde se orienta sobre las decisiones que se puedan tomar según lo que plantee el recurso humano referente a los objetivos organizacionales (Flores, 2017).

Un artículo realizado por Yiyin et al. (2022) en USA, mencionaron que los investigadores y administradores están reconociendo cada vez más que existen problemas debido a exposiciones interpersonales, cambios dinámicos entre el agotamiento laboral y la salud mental, como tal la Inteligencia emocional debe ser un requisito previo para fomentar habilidades claves en el espacio laboral.

Por su parte, Karimi et al. (2021) en Australia menciona que las organizaciones de hoy en día están bajo mayor presión para ampliar un servicio de calidad en el trabajo, esto implicaría una mayor dependencia de las habilidades sociales, nuevas tecnologías, el desarrollo de competencias; que incluyan nuevas formas de transformación en la organización de las relaciones interpersonales, buscando nuevas estrategias para promover mejoras en las cualidades.

Desde el punto de vista de Biedma (2021) desde España menciona que la inteligencia emocional está adquiriendo una importancia creciente, debido a las ventajas indiscutibles que genera dentro de la sociedad, asimismo las competencias socio personales son parte de ella y cumplen un rol necesario en el ámbito profesional.

De igual manera, García (2020) desde el país de México manifiesta sobre la existencia de creencias sobre el logro de metas o triunfos basados al coeficiente intelectual; en donde se piensa que el ser más inteligente es calificado como un individuo que puede lograr un mejor desempeño en función a la calidad que brinda, por otra parte, se menciona que al pasar el tiempo las investigaciones mostraron todo lo contrario; es decir, no basta solo con ser inteligente sino que los trabajadores que realmente triunfan son los que procesan servicios de forma lógica, encontrando con mayor facilidad soluciones, capaces de dominar sus emociones, y la de los clientes, proveedores, etc.

Paralelamente, a nivel nacional uno de los problemas que se presenta en el tiempo actual es que la gran mayoría de directores en las instituciones creen que la inteligencia emocional es importante para considerar que los servicios brindados son de calidad; ya que permite identificar barreras ante la deficiencia constante, desde la perspectiva encontrada hasta la gestión de los servicios que realmente necesitan los usuarios, es por ello que el Ministerio de salud – MINSA, menciona que solo el 14 % de instituciones son los establecimientos que cuentan con capacidades para analizar y conducir su plan de gestión (Espinoza et al., 2020).

Sin embargo, en la región Lima provincias el Hospital de Huaral es una de las instituciones que ha sido afectada durante la época de pandemia, explorando dentro de la experiencia laboral que existe necesidades admitidas por el propio recurso humano como la existencia de problemas mentales, estrés, originado una sobrecarga laboral o desmotivación que forma parte de las debilidades en el análisis de los últimos dos años, es así que los colaboradores evidencian que existe dificultad en las habilidades de comunicación, confianza, liderazgo, compromiso, dinamismo, colaboración y resolución de problemas.

Además, el Hospital de Huaral en algún momento ha sido víctima de críticas locales debido a la presencia de grandes filas para lograr una cita para su atención, indisposición, falta de amabilidad, comprensión, interés, colaboración, la presencia de trámites burocráticos que muchas veces se tornan engorrosos, así como una falta de orientación al paciente por parte del personal administrativo y/o asistencial.

Por lo tanto, se formula como problema general a: ¿Qué relación existe entre la inteligencia emocional y calidad de servicios en los trabajadores administrativos del Hospital de Huaral y SBS, 2022?, asimismo también se plantean los siguientes problemas específicos: ¿Qué relación existe entre el autoconciencia y calidad de servicios en los trabajadores administrativos del Hospital de Huaral y SBS, 2022?, ¿Qué relación existe entre la autorregulación y calidad de servicios en los trabajadores administrativos del Hospital de Huaral y SBS, 2022?, ¿Qué relación existe entre la motivación y calidad de servicios en los trabajadores administrativos del Hospital de Huaral y SBS, 2022?, ¿Qué relación existe entre la empatía y calidad de servicios en los trabajadores administrativos del Hospital de Huaral y SBS, 2022?, y ¿Qué relación existe entre habilidades sociales y calidad de servicios en los trabajadores administrativos del Hospital de Huaral y SBS, 2022?.

El fundamental evidenciar que el presente trabajo cuenta con relevancia social, ya que brindará información valiosa, no solo para los trabajadores del Hospital de Huaral, sino en beneficio del paciente, asimismo contribuirá en los profesionales porque permitirá medir el nivel de inteligencia emocional, así como la calidad del servicio ayudando en el reconocimiento de sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la institución a través de la realidad y el autoanálisis del recurso humano.

Por su parte, el valor teórico pretende mostrar información acerca de las causas y factores que afectan a la institución, a través del entendimiento de las variables, se toman en consideración teorías que fundamentan a la IE y la CS que brindan los trabajadores administrativos deben lograr identificarse a través de la comprensión de sus emociones para mantener un buen trato, amabilidad, entre otros indicadores que sustentan las teorías.

De igual importancia, la utilidad metodológica, se sitúa como herramientas utilizadas para evaluar las variables, considerándolo de suma utilidad como una herramienta de análisis en el personal administrativo, así como la captación de datos sobre las habilidades y resiliencia emocional de los mismos, enfrentándose a sus propias emociones, la de sus pacientes y familiares reflejada en la CS que brindan.

Además de eso, la justificación práctica se enfoca en que los directivos logren efectivizar la calidad desde el punto de vista de los trabajadores, es decir, que a través de su análisis interno logren mejorar de acuerdo a la comunicación asertiva entre su recurso humano, administrativo y a la institución.

De tal modo que el objetivo general de la investigación es el siguiente: Determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y calidad de servicios en los trabajadores administrativos del Hospital de Huaral y SBS, 2022, por lo que se deriva los siguientes objetivos específicos: Identificar la relación que existe entre el autoconciencia y calidad de servicios en los trabajadores administrativos del Hospital de Huaral y SBS, 2022, identificar la relación que existe entre la autorregulación y calidad de servicios en los trabajadores administrativos del Hospital de Huaral y SBS, 2022, identificar la relación que existe entre la motivación y calidad de servicios en los trabajadores administrativos del Hospital de Huaral y SBS, 2022, identificar la relación que existe entre la empatía y calidad de servicios en los trabajadores administrativos del Hospital de Huaral y SBS, 2022 y por último identificar la relación que existe entre habilidades sociales y calidad de servicios en los trabajadores administrativos del Hospital de Huaral y SBS, 2022.

Por el cual se plantearon las siguientes hipótesis: considerando como nula a ( $H_0$ ), No existe relación significativa entre la inteligencia emocional y calidad de servicios en los trabajadores administrativos del Hospital de Huaral y SBS, 2022 y una hipótesis alterna ( $H_1$ ), Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y calidad de servicios en los trabajadores administrativos del Hospital de Huaral y SBS, 2022, asimismo se plantean hipótesis específicas de los problemas planteados donde se busca comprobar la existencia o no de significancia entre las dimensiones de la variable inteligencia emocional y la variable calidad de servicio.

## II. MARCO TEÓRICO

Por otro lado, se cuenta con estudios anticipados que investigan a las variables estudiadas, las cuales fueron analizadas y agrupadas en antecedentes internacionales y nacionales.

Iniciando con estudios internacionales dado por Valenzuela et al. (2021) se planteó una investigación hacia los docentes que laboran en Concepción en Chile sobre la expresión de diferentes dimensiones de la inteligencia emocional observada, planteándose como objetivo evaluar a dicha variable, con una metodología de enfoque cuantitativo y de tipo descriptivo hacia una muestra compuesta por 110 docentes, a quienes se le aplicó el cuestionario Trait Meta- Mood Scale TMMS-24. Los resultados refieren un bajo nivel de IE autopercebida en sus tres dimensiones. Además, se observó desacuerdos representativos con respecto a los años como educadores, concluyendo que existe un mejor desempeño emocional en los docentes con mayores años de experiencia laboral.

Silva (2020) en su estudio sobre la relación entre la inteligencia emocional y la calidad de la atención clínica en operadores que laboran en emergencia de Ecuador, obteniendo como objetivo de establecer la relación a través de una metodología de tipo correlacional, cuantitativo, con la técnica de la observación y la encuesta con su instrumento el análisis documental y cuestionario, hacia una muestra compuesta por 62 trabajadores. Los resultados obtenidos con respecto a la calidad de atención fueron de 32 operadores presentaron un nivel bueno y en lo que se refiere a la IE se logró observar las prácticas sociales. Llegando a la conclusión que existe relación entre ambas variables.

Morales et al. (2020) planteó una investigación hacia las enfermeras/os de un hospital público de México sobre la inteligencia emocional con el cuidado concedido, con el objetivo de describir la relación en ambas variables, desarrollando como metodología a un estudio descriptivo transversal correlacional hacia una muestra conformada por de 127 enfermas/os. Los resultados describen que la IE revela la inestabilidad del 70.4% en el cuidado dado por los enfermeros. En

conclusión, si el personal de salud posee un apropiado nivel de IE, por consiguiente, se verá reflejado en la calidad del cuidado.

León (2020) estudió la Inteligencia emocional entre el ámbito de Trabajo Presencial y el Teletrabajo, con el objetivo de realizar un estudio comparativo entre ambas variables. Siendo un estudio con una metodología de enfoque cuantitativo, descriptivo, así mismo se aplicó un cuestionario hacia una muestra compuesta por 136 individuos. Los resultados refieren que en el trabajo presencial 68% presenta una IE alta y 31% IE media. Mientras que en teletrabajo el 52% mantiene una IE media y 45% una IE alta. Llegando a la conclusión que existe un mayor I.E. en trabajo presencial frente al teletrabajo.

Intriago (2019) estudió la influencia de la inteligencia emocional en la atención al cliente de la empresa CNEL de manta, proponiendo como objetivo determinar ambas variables. Se utilizó una metodología cuantitativa de tipo descriptiva, así mismo, para la recolección de datos se aplicó un cuestionario dirigido hacia una muestra conformada por 30 clientes. Con los resultados, los clientes expresan que el 60% de los clientes manifiestan que los empleados no demuestran empatía, el 50% no demuestra seriedad en sus responsabilidades, el 57% no brindan el trato con amabilidad y el 53% no inspiran confianza. Concluyendo que existe una mala atención, además el personal de secretariado no maneja estable equilibrio emocional, por lo tanto, no brindan una atención de calidad para la sociedad.

Moya (2019) planteó una investigación hacia la inteligencia emocional y su calidad de atención en un Hospital de la Merced, en donde consta como objetivo establecer la relación, con una metodología cuantitativa, correlacional de diseño no experimental, utilizándose el instrumento del cuestionario hacia una población compuesta por 147 personas. Los resultados mostraron que existe correlación entre dimensiones de la IE, la autogestión con gestión de relaciones y por la calidad de la atención médica: tangibilidad, fiabilidad y seguridad. Por lo tanto, se concluye que no hay diferencia entre grupos de ambas variables.

Zuñiga (2019) estudió a la variable inteligencia emocional en docentes con las prácticas pedagógicas, el cual presente como objetivo a la relación de IE y PP

variables, la metodología fue mixta, no experimental, nivel correlacional, transeccional, para el cual se utilizó la Test de IE, ficha de observación y una entrevista semiestructurada. Los resultados obtenidos refieren que los profesores logran niveles altos de IE, pero no originan de forma habitual el ASE en sus prácticas pedagógicas, a diferencia de una docente. Se concluye que se debería atribuir lo importante que concede de forma particular a la metodología “emocional” manejada en la práctica pedagógica.

Opoku (2018) investigó el impacto de la inteligencia emocional en la prestación de servicios de calidad, planteándose como objetivo determinar la relación entre ambas variables. La metodología fue de enfoque cuantitativo, tipo correlacional, hacia una muestra compuesta por 500 personas. Con respecto a la correlación de Pearson, dentro de sus resultados se demostró que ambas variables de estudio determinan la fidelización de los clientes. Concluyendo que existe una correlación positiva significativa entre las variables relacionadas.

De igual importancia se consideraron estudios de alcance nacionales como Ballón (2022) quien estudió la a la calidad y la inteligencia emocional durante la pandemia en personas que acuden a los servicios de C.S Tahuantinsuyo, el cual tuvo como objetivo establecer la relación, teniendo como metodología al tipo aplicativo, cuantitativo, correlacional, de diseño no experimental. Se aplicó el instrumento del cuestionario hacia una muestra compuesta por 58 profesionales de la salud. Los resultados indicaron que el 44,8% posee un nivel bajo de IE, regular con 31,0% y alto con el 24,1%, y en la calidad de atención el 41,4% posee un nivel deficiente, regular con 39,7% y nivel bueno con el 19,0%. Se concluyó que existe influencia de la inteligencia emocional en la calidad de atención a los pacientes.

Oliva (2021) estudió en el Hospital Municipal Los Olivos, la inteligencia emocional y calidad de servicio, con el objetivo de determinar la relación entre las variables de estudio, asimismo la metodología fue de enfoque cuantitativo, tipo básica, nivel correlacional transversal, no experimental, para el cual se aplicó el instrumento del cuestionario dirigido hacia la muestra compuesta por 120 usuarios y 30 trabajadores. Los resultados obtenidos definen una correlación de la hipótesis

general, el sig. Bilateral menor 0,05. Se concluyó que existe una correlación positiva fuerte entre las variables ya antes mencionadas.

Sarango (2020) estudio en los internos del Hospital Santa Rosa II-2, Piura, la Inteligencia emocional y calidad de atención, con el objetivo de determinar la relación entre las variables. La metodología fue de enfoque cuantitativo, tipo descriptivo correlacional y no experimental, para el cual se hizo el uso de la técnica de la observación y la encuesta con su instrumento, el cuestionario, hacia la muestra compuesta por 83 pacientes. Los resultados obtenidos refieren que la IE conserva relación positiva baja y la calidad de atención sustenta correlación positiva moderada. Se concluye que las variables guardan relación significativa.

Villalobos (2019) realizó su investigación en los pacientes que acuden al Hospital Mercedes en base a los profesionales de enfermería en la calidad de cuidado y la inteligencia emocional, en base a la metodología de tipo correlacional, cuantitativo, no experimental de corte transversal, utilizándose el instrumento del cuestionario a una muestra compuesta por 45 pacientes y 45 enfermeros. Obteniendo como resultado que el 91% de enfermeros mostraron una alta IE y el 75.6% calidad de su cuidado de nivel óptimo. Llegando a la conclusión que existe relación entre ambas variables.

Contreras (2017) con su estudio enfocado en el área de servicio de atención al ciudadano Indecopi San Borja sobre la inteligencia emocional y calidad de servicio, tuvo como objetivo determinar la correlación entre ambas variables. Un estudio con metodología no experimental de tipo descriptiva correlacional, aplicando el instrumento del cuestionario a una muestra de 269. Los resultados indicaron que el 72,1% de los encuestados obtuvo el nivel alto de inteligencia emocional; el 16,0% nivel medio y un 11,9% nivel bajo, así mismo, el 72,1% de las personas sostiene que la calidad de servicio brindada es buena, el 16,0% regular y el 11,9% deficiente. Concluyendo que existe relación demostrativa entre las variables ya mencionadas.

Es así que se analizan teorías que sustentan las variables de la investigación, como la de Goleman con las competencias emocionales, relacionada con la inteligencia emocional, refiriéndose a que el cerebro ha ido experimentando muchas funciones,

que va desde lo estructural y físico, así como las funciones básicas tales como la oxigenación, digestión, autorrealización, entre otros (Pradas, 2018). Asimismo, menciona sobre la importancia que sustenta las emociones de las personas divididas en relaciones intra e interpersonales (Bello, 2021).

Dicho modelo ofrece la calificación de las fortalezas y oportunidades que corresponden a la evaluación de los límites, pero a la vez de competencia ante la mejora continua a través de la sensibilidad y las emociones que estén presentes en el desempeño profesional, con el fin de colaborar como parte de un valor agregado en el personal como es la inteligencia emocional (Trujillo & Rivas, 2005).

Goleman revela las capacidades de definir a los profesionales como seres competentes en cuanto a los objetivos que estos logren en las instituciones, desde su puesto de trabajo, que pueden estar presentes desde los cargos directivos hasta los puestos laborales, que pueden demostrar un factor clave en lograr su coeficiente intelectual con base en la trayectoria de estudio o experiencia, sumada a la inteligencia en la gestión y capacidad de manejar las emociones tales como la autoconciencia, autoestima, autocontrol, habilidades sociales, empatía, entre otros que debe tener todo talento humano para iniciar, moldear y aceptar cambios para lograr las competencias en el área laboral (Goleman, 1998).

Por otro lado, la teoría de Bar-On (1997), llamó a este tipo de inteligencia la socioemocional, el cual tiene como componentes claves a 5 ítems, las cuales están incluidas en el marco conceptual Bar-On como las capacidades de interpretar los sentimientos a través de la comunicación, siendo estas emociones captados por la percepción en relación con otras personas, la gestión en la resolución de problemas, así como la disposición de mejorar el estado de ánimo con base en la motivación (Brito et al, 2019).

Sobre la base de las definiciones citadas, el autor menciona que existe un modelo llamado ESI (Emotional Social Intelligence), producto de las investigaciones dadas a lo largo del tiempo, donde se utiliza como instrumento a la inteligencia emocional a medida en elementos básicos como son el desarrollo interpersonal, aspecto intrapersonal, adaptabilidad, hechos de estrés y el humor (Fragoso, 2015).

Es así que la inteligencia emocional llega a ser una mezcla entre la inteligencia intelectual y las emociones, que relevan la importancia, mostrando que los estereotipos usualmente calificados para los trabajadores sólo reúnen las características de conocimiento generales, los cuales hacen que no se tengan trabajadores aptos y útiles en diversas instituciones (Goleman, 2017).

Es así que se define como un conjunto de habilidades y conocimiento referente al nivel de emociones en el ámbito personal y social, el cual influye en la facultad de afrontar las demandas del medio (Ugarriza & Pajares, 2021).

Finalmente, según la teoría de Goleman describe dentro de sus afirmaciones que existen cinco componentes que se convierten en las dimensiones de la variable inteligencia emocional, iniciando por la autoconciencia que es la técnica de comprender los propios estados de ánimo, una vez que la profesional cuida de sí mismo mediante la autoconciencia, encontrándose en la posibilidad de vigilar a los otros, así como la empatía entre los compañeros del área laboral, relaciones entre los compañeros de trabajo, pacientes y familiares es fundamental, pues se caracteriza a través de la reflexión social, así como la validación de las emociones a través de la conciencia emocional, valoración y confianza en uno mismo (Sierra & Díaz, 2021).

También menciona a la autorregulación, como una de las destrezas para el logro de las conductas en base a la regulación de los impulsos emocionales, de modo que la dinámica social es parte de la adaptación de todo ser humano, como parte del crecimiento conductual, con el objetivo de lograr que dicha emoción resuelva algunas adversidades o experiencias de la vida sobre todo impartirse en el aspecto laboral, además suma de mucha necesidad obtener herramientas que sean de utilidad para manejar el autocontrol, innovación e integridad (Villouta, 2017).

Por otra parte, la motivación es extensión del incentivo para dirigir las energías hacia un objetivo o una meta, que son conformados por situaciones externas e internas que determinan las acciones que deben ser resueltas por las personas cuando se encuentran en algún proceso que impulsan a sostener un compromiso y optimismo en bienestar de superación personal (Estrada, 2019).

De igual forma, se hace énfasis a la empatía que la propiedad que tienen los diversos estados emocionales de las personas referentes a otras, dando como ejemplo a la capacidad de lograr la comprensión entre la sintonía de los sentimientos y/o preocupaciones de las personas, es así que esta dimensión cuenta con dos indicadores que enmarcan la empatía las cuales son la consciencia y la aptitud con la que se observa a la sociedad (Mesa, 2017).

Por último, las habilidades sociales que muestran inclinación en respuestas asertivas en relación a las conductas referentes a las demandas sociales en sustento a las relaciones interpersonales que son observables a través de los pensamientos y afecto que surge en la convivencia basada en las habilidades que se tienen entre personas para lograr su entendimiento y satisfacción que permitirá el vínculo con el entorno de forma correcta, en mutuo beneficio para lograr el entendimiento social, en beneficio mutuo, que se da con el fin de comunicarse ante la satisfacción de alguna necesidad en donde se debe tener, liderazgo, capacidad de resolver problemas, colaboración, resolución de conflictos y habilidades para el trabajo en equipo (Lamo et al, 2021).

Además, la variable calidad de servicio también cuenta con teorías, la primera llamada Modelo de Brechas, según el SERVQUAL, que consideran formalmente a la calidad sobre la atención en el trabajo, mencionando que los servicios con mayor problemática en las dimensiones de intangibilidad y heterogeneidad, determinando y solucionando ese factor de riesgo, que según necesidad se necesita de principalmente la comunicación y procesos de control (Duarte, 2015).

Señalando factores claves que se encuentran presentes, generando expectativas, desde las capacitaciones de personas, la comunicación, opiniones, recomendaciones, entre otros servicios que mejoren o superen las expectativas, tanto es así que tan solo el servicio que se brinde sea el hecho positivo por el cual el cliente califique a la institución (Bustamante et al., 2020).

Igualmente se consideró a la teoría de Karl Albrecht (1984) llamada triángulo del servicio, quien muestra al cliente como el centro de operaciones, es decir giran alrededor de su eje, la teoría sostiene la importancia y el rol que cumple el cliente,

basándonos en el planteamiento de su misión corporativa y la oferta laboral que generará que se forme una cadena en el servicio de buscar que el cliente experimente con el servicio brindado, quedando el cómo un contacto quienes serán los que expresen la satisfacción encontrada siendo ellos quienes retornado por medio de la comunicación en la fidelización (Pulgarín & Urueña, 2019).

La definición de la calidad del servicio es utilizada muy frecuentemente en el campo de la salud, el cual es medida como indicadores de la CS para satisfacer a otra, respetando su concepción, sus creencias y su cultura, manteniendo el respeto con la institución y la visión que se tiene para mejorar los sistemas.

Según Donabedian citado por Chávez y Molina (2015) dentro de sus afirmaciones teóricas, mencionan que existen tres componentes que fundamentan a la calidad de tipo asistencial, es decir, medidas en lugares como el hospitalario, tales como componente interpersonal, aspectos de confort y el componente técnico, la primera está considerada por la relación del personal que labora con las normas y el valor social que comparten, el segundo está vinculado con la sensación de relajación y seguridad en base al entorno e infraestructura y por último se ha enlazado con la tecnología y los medios que simplifiquen y mejoren algunos procesos de intervención para facilitar y mejorar el rendimiento del trabajo, por ello la suma de los tres aspectos giran en torno a condición que revelan el mejoramiento de calidez y calidad en los servicios que se brindan en algunas instituciones de salud.

De igual modo, la calidad es una parte de la evaluación importante e indispensable en toda institución en donde se convierte en el fruto de todo servicio ante la complacencia de los usuarios, resumiendo que la calidad de servicio se expone como un resultado final de los posibles y/o expectativas frente a las percepciones que se tiene sobre la institución, es así que se hace presente la teoría de las brechas propuesta por la evaluación de ítems en el cuestionario de Servqual como Parasuraman, Zeithaml, y Berry; indicando que las necesidades del cliente se debe de convertirse en las necesidades y experiencia como propias del mismo servicio, en donde los empleados deben considerar los requerimientos y precisión con la

que se debe dar el servicio para que este logre la perspectiva deseada por el establecimiento (Matsumoto, 2014).

A continuación, se señalan las dimensiones de la variable Calidad de servicio, empezando por la tangibilidad, que se refiere al aspecto físico de una institución, es decir tiene el objetivo de lograr evidenciar cómo lucen los ambientes y/o espacios que conforman la institución, en donde es de suma importancia como se muestren las instalaciones y los accesorios o mensajes que estos dejen en los clientes, como (los muebles, cuadros, piso, etc), por otro lado también se trata de como se ve o que sensación refleja la persona que lo atiende, tales como la forma de vestir o los uniformes que utilizan los trabajadores de la organización, esta percepción tiene mucho que ver el efecto con se introduce la institución en las personas que acuden a su servicio (Ipanaque, 2021).

Por su parte, la fiabilidad alude a la habilidad que se tiene para ejecutar los servicios ya tención de forma cuidadosa y fiable, cumpliendo con los objetivos que se proponen y que a través de un tiempo determinado se cumplan todas las funciones por las cuales fueron organizados como: el suministro de los servicios, atención al cliente, fijación de precios, y sobre todo a la resolución de conflictos dadas a través de la asertividad, efectividad y resolución de problemas (Matsumoto, 2014).

Otro punto es la capacidad de respuesta, que llega a ser la disposición en prestar el servicio de forma oportuna y clara, el cual mide la capacidad que de reacción del trabajador en fundamento a las necesidades de los usuarios, por el cual a través de términos positivos lograr desenvolverse de forma adecuada ante las demandas en la institución, así como incrementar el grado de satisfacción durante las atenciones, estableciendo vínculos de confianza, disposición y asertividad en el tiempo (Sánchez & Sánchez, 2016).

También se considera a la seguridad como parte importante de la institución, es la garantía con la que es calificada por los clientes, así como asegurar que todos los componentes presentes durante el servicio sea asertivo y justo, además de recibir con convicción lo que se requiere para lograr el agrado de las personas dentro del

sistema sanitario entre las variables asociadas a la mejora de la calidad y la cultura de seguridad, medidas a través de la confianza y amabilidad (Podestá & Maceda, 2018).

Y por último tenemos al indicador empatía justificado en el acto de interpretar la situación como si estuviera en el lugar del otro, respetando el punto de vista cuando hablamos de brindar un buen servicio, esta habilidad se genera desde la interacción humana entre el trabajador y el usuario, por eso cuando se logra entender su motivación y su punto de vista, se vuelve mucho más fácil ganar su confianza y convencerlos del buen trato dados a partir de una atención individualizada buscando la preocupación entre los intereses y las expectativas con la que se logrará satisfacer sus necesidades (Moreno, 2021).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

**3.1.1 Tipo de investigación:** fue dada a través del tipo aplicada, ya que tiene por objetivo solucionar un problema que está referido a las variables de investigación para discutir conocimientos ya encaminados (Lozada, 2014).

#### 3.1.2 Diseño de investigación:

- El diseño fue no experimental, ya que no se optó por manipulación de las variables estudiadas, presentando los resultados tal y como se encontraron en el momento de la recopilación de información (Hernández & Mendoza, 2019).
- Según el tiempo, la medición fue transversal, según Hernández y Mendoza (2019) refieren que los datos se realizan en un momento cronometrado para el recojo de información.
- El nivel fue correlacional, según Hernández y Mendoza (2019), es el grado de existencia de relación que pueden tener las variables en estudio, midiendo a través de una prueba estadística el grado de asociación.

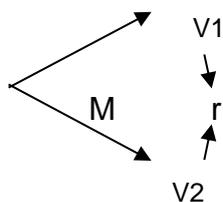
**Donde:**

**M** : Muestra,

**V1** : Inteligencia emocional

**V2** : Calidad de servicio

**r** : Relación entre las variables.



### 3.2 Variables y operacionalización:

#### Variable 1. Inteligencia Emocional

- **Definición conceptual:** Conjunto de habilidades y conocimiento referente al nivel de emociones en el ámbito personal y social, el cual influye en la facultad de afrontar las demandas del medio (Ugarriza & Pajares, 2021).
- **Definición operacional:** Se basa en el aspecto de la implementación institucional que son percibidas por los colaboradores del Hospital de Huaral medidas en 5 dimensiones: autoconciencia, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales.
- **Indicadores:** Se encuentran definidos a través de un total de 9 indicadores: conciencia de sí mismo, valoración adecuada, confianza en sí mismo, autocontrol, integridad, innovación, compromiso, optimismo y comprensión social.
- **Escala de medición:** Ordinal

#### Variable 2. Calidad de servicio

- **Definición conceptual:** Se expone como un resultado final de las posibles y/o expectativas frente a las percepciones que se tiene sobre la institución, es así que se hace presente la teoría de las brechas propuesta por la evaluación de ítems en el cuestionario de Servqual, indicando que las necesidades del cliente se debe de convertirse en las necesidades y experiencia como propias del mismo servicio, en donde los empleados deben consideran los requerimientos y precisión con la que se debe dar el servicio para que este logre la perspectiva deseada por el establecimiento (Matsumoto, 2014).
- **Definición operacional:** Es el alcance de las metas dadas al emprendimiento en donde las metas que se utilizan y logran los recursos eficientemente, manifestado por los colaboradores del Hospital de Huaral medidas en 5 dimensiones: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

- **Indicadores:** Está conformado en base a una cantidad de 12 indicadores: Infraestructura, apariencia personal, interés en la resolución de problemas, asertividad, efectividad, disposición, asertividad en el tiempo, confianza, amabilidad, atención individualizada, preocupación por la satisfacción y comprensión de las necesidades.
- **Escala de medición:** Ordinal

### 3.3 Población, muestra, muestreo

**3.3.1 Población:** Fue referida por el total de integrantes que reúnen las características del estudio, coincidiendo con una particularidad que se refiere a los trabajadores de una institución, según Ruiz (2012), considerando a una población de 96 personas con perfil administrativo del Hospital de Huaral.

- **Criterios de inclusión:** Técnico o profesional que trabaje en el área administrativa en el Hospital de Huaral.  
Técnico o profesional administrativo que acepten participar en la investigación voluntariamente y firmen su consentimiento informado.  
Técnico o profesional que se encuentre presente durante el periodo de investigación.
- **Criterios de exclusión:** Técnico o profesional que trabaja en otras áreas del Hospital de Huaral.  
Técnico o profesional administrativo que no acepten participar en la investigación voluntariamente y firmen su consentimiento informado.  
Técnico o profesional que se encuentre de vacaciones o de licencia por enfermedad.

**3.3.2 Muestra:** Es una porción del total representado en un fragmento, finalmente simboliza lo que solicita el objetivo del estudio (Ruiz, 2012), considerando finalmente a un total de 64 personal administrativo.

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

$N = 96$  Población

$Z = 1.96$  Nivel de confianza

$p = 0.5$  Probabilidad de ocurrencia

$q = 0.5$  Probabilidad de no ocurrencia

$E = 0.05$  Error sistemático

$(n0) = 64$

**3.3.3 Muestreo:** Se utilizó para proporcionar el tipo de muestreo probabilístico aleatorio simple, el cual tuvo como utilidad la fórmula del tamaño muestral (Ruiz, 2012).

**3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos:** La técnica que se utilizó fue la encuesta, que funciona como mediador oral el cual se puede recolectar datos, esta técnica es la que logró el entendimiento de los instrumentos de ambas variables (Ruiz, 2012).

Por otro lado, los instrumentos de evaluación con que contó el estudio fueron a través de cuestionarios, conformados por bloques de preguntas ordenados y referentes a las dimensiones respecto a cada variable, las cuales son aplicadas a la población de estudio (Ruiz, 2012).

Los instrumentos fueron validados a través de juicios de expertos en un total de tres jueces quienes calificaron como aplicable, calificando bajo criterios de calidad de ambos instrumentos.

**Tabla 1**

**Validación de expertos**

<b>N</b>	<b>Experto</b>	<b>Calificación del instrumento</b>	<b>Especialidad</b>
<b>01</b>	Dra. África Calanchez Urribari	Aplicable	Administración de empresas
<b>02</b>	Dr. Kerwin Sánchez Vera	Aplicable	Administración de empresas
<b>03</b>	CPC Carmen Rosa Espinoza Carbajal	Aplicable	Gestión Pública

Además, se realizaron pruebas para comprobar el coeficiente de confiabilidad de los instrumentos, los cuales fueron medidos a través de una prueba piloto dada a 20 trabajadores del Hospital de Huaral, el cual se empleó la prueba estadística de Alpha de Cronbach realizadas bajo el programa estadístico SPSS 27 donde se consideraron los siguientes resultados:

**Tabla 2**

**Estadística de fiabilidad variable Inteligencia Emocional**

Cronbach's Alpha	N of Ítems
.858	20

**Tabla 3**

**Estadística de fiabilidad variable Calidad de servicio**

Cronbach's Alpha	N of Ítems
.682	15

La confiabilidad del instrumento para la variable Inteligencia Emocional tuvo como resultado de 0.858 y para la variable Calidad de servicio 0.682. Por lo que

se concluye que los instrumentos propuestos para ambas variables son confiables para su ejecución.

**3.5. Procedimientos:** Se realizaron varios procedimientos para lograr coordinar y solicitar los permisos correspondientes ante la ejecución del proyecto, el cual estuvo constituida por el análisis del proyecto a través de la matriz de consistencia y la matriz de operacionalización de ambas variables; así como el instrumento que responde a lo que se desea comprobar en las variables, es se determinó los valores de validez y confiabilidad de ambos cuestionarios, para certificar su credibilidad y proceder con la solicitud para el permiso y/o autorización del Hospital de Huaral; el cual tuvo como respuesta a un documento de aceptación que permitió, poder desarrollar las coordinaciones para la recolección de datos, asimismo debe ser de conocimiento al área de personal encargado de la oficina de investigación y docencia del hospital, realizando la sensibilización con el encargado de personal, quien permite el paso a al desarrollo de los resultados, quienes finalmente son discutidos, dejando conclusiones y recomendaciones.

**3.6. Método de análisis de datos:** Después del logro de datos, estos resultados se envían a una matriz en el programa de Excel para ser analizadas en programa estadístico SPSS 26, el cual tuvo el medio pertinente para destacar los resultados a través de tablas y/o gráfico, detalló las tablas y gráficos descriptivos, además se utilizará la estadística inferencial el cual se obtendrá para contestar a la hipótesis planteadas, esto se desarrolló a través de la prueba de correlación perteneciente a la investigación, por el cual se aplicó los test de normalidad que orientaron el tipo de prueba estadística que se utilizó a través del resultado de una distribución anormal o normal (Amat, 2016).

Es así que para comprobar las hipótesis planteadas se aplica pruebas de normalidad el cual se obtiene a través de la lectura de la prueba de Kolmogorov-Smirnov debido a que el tamaño de la muestra es mayor de 50 participantes es decir 64, obteniendo valores de significancia menores de 0.05, es decir 0.000; representando a la prueba estadística relacionada a la distribución no

paramétrica, aplicando la prueba de correlación de Rho de Spearman (López y Fachelli, 2015).

**3.7 Aspectos éticos:** Están referidas y direccionadas con base en las cuestiones éticas de la Universidad César Vallejo, es decir se consideran según las normas y rigurosidad de contar con criterios que guarden la responsabilidad científica de los datos por obtener, es así que los aspectos éticos son la beneficencia quien califica de no perjudicial a los sujetos de la investigación, así como la no maleficencia que protege la dignidad del objeto de estudio, mencionando que en todo momento es la decisión es libre y voluntaria, dando por entendido también que no se desea poner en riesgo o vulnerar su intimidad, asimismo se emplea el principio de autonomía a través del consentimiento informado que es de suma importancia para la autorización por parte de los colaboradores.

Asimismo, se tiene también al principio de justicia como el pilar fundamental en llevar a cabo la información en razón de explicar cuál es el objetivo de la investigación, y que la participación es voluntaria, finalmente es importante contar con el principio que respeta la originalidad a través del grado de similitud dada por el programa Turnitin y la aplicación de las normativas APA.

#### IV. RESULTADOS

##### Resultados descriptivos

**Tabla 4**

*Datos generales de los trabajadores administrativos del Hospital de Huaral y SBS, 2022.*

	Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Edad	25-30 años	24	35,9
	31-50 años	31	48,4
	50 a más	10	15,6
Sexo	Masculino	29	45,3
	Femenino	35	54,7
Tiempo de servicio	< 5 años	17	22,1
	>5 años	49	63,6
Condición laboral	Contratados	30	46,9
	Nombrados	34	53,1
	Total	64	100%

*Nota:* Encuesta aplicada a los trabajadores del Hospital de Huaral.

**Tabla 5**

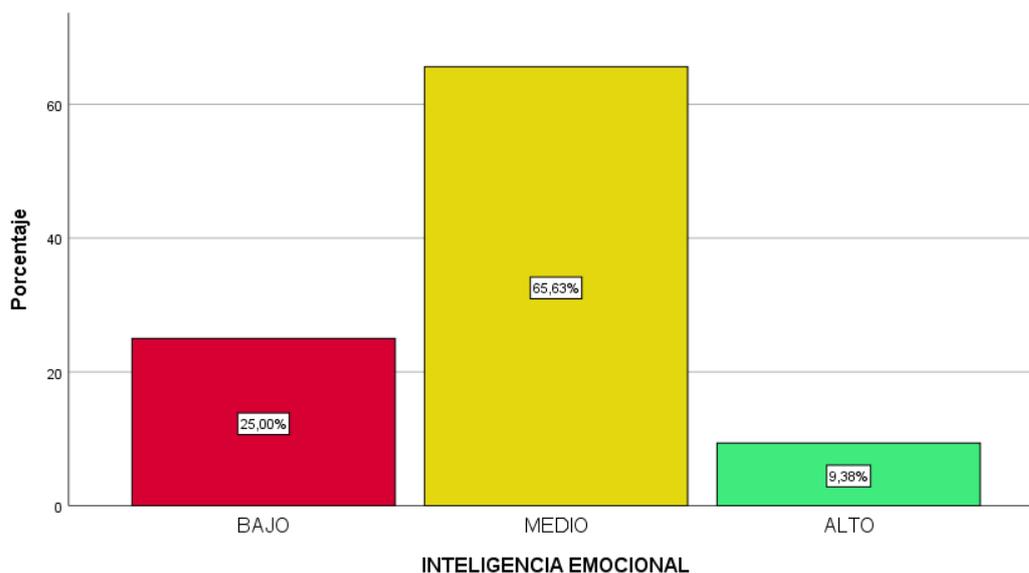
*Inteligencia emocional en los trabajadores administrativos del Hospital de Huaral y SBS, 2022.*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	16	25,0
Medio	42	65,6
Alto	6	9,4
Total	64	100,0

*Nota:* Encuesta aplicada a los trabajadores del Hospital de Huaral.

**Figura 1**

*Inteligencia emocional en los trabajadores administrativos del Hospital de Huaral y SBS, 2022.*



En la Tabla 5 y figura 1 se observa los valores de frecuencia y porcentaje, donde los trabajadores administrativos del Hospital de Huaral y SBS refieren a la variable Inteligencia emocional considerada con la opción de medio en un 65,63% (42) y con la categoría bajo en un 25,0% (16) y alto en un 9,38% (6).

**Tabla 6**

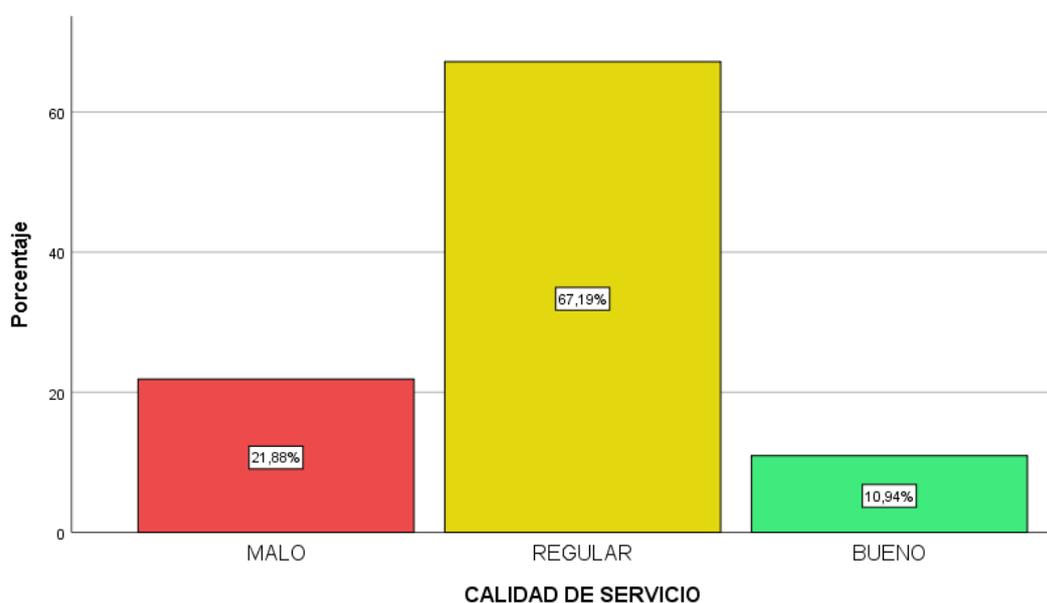
*Calidad de servicios de los trabajadores administrativos del Hospital de Huaral y SBS, 2022.*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Mala	14	21,9
Regular	43	67,2
Buena	7	10,9
Total	64	100,0

*Nota:* Encuesta aplicada a los trabajadores del Hospital de Huaral.

**Figura 2**

*Calidad de servicios de los trabajadores administrativos del Hospital de Huaral y SBS, 2022.*



En la Tabla 6 y figura 2 se observa los valores de frecuencia y porcentaje, donde los trabajadores administrativos del Hospital de Huaral y SBS refieren a la variable Calidad de servicios considerada con la opción de regular en un 67,19% (43) y con la categoría malo en un 21,88% (14) y bueno en un 10,94% (7).

**Tabla 7**

*Dimensiones de la Inteligencia emocional en los trabajadores administrativos del Hospital de Huaral y SBS, 2022.*

Categorías		Frecuencia	Porcentaje
Autoconocimiento	Bajo	15	23,4
	Medio	43	67,2
	Alto	6	9,4
Autorregulación	Bajo	18	28,1
	Medio	38	59,4
	Alto	8	12,5
Motivación	Bajo	16	25,0
	Medio	41	64,1
	Alto	7	10,9
Empatía	Bajo	25	39,1
	Medio	34	53,1
	Alto	5	7,8
Habilidades sociales	Bajo	16	25,0
	Medio	42	65,6
	Alto	6	9,4
Total		64	100,0

*Nota:* Encuesta aplicada a los trabajadores del Hospital de Huaral.

En la Tabla 7 se observa los valores de frecuencia y porcentaje, donde los trabajadores administrativos del Hospital de Huaral y SBS indican una tendencia a nivel medio en todas las dimensiones de la variable Inteligencia emocional considerado el autoconocimiento con la opción medio en un 67,2% (43), la autorregulación medio en un 59,4% (38), la motivación medio en un 64,1% (41), la empatía medio en un 53,1% (34) y las habilidades sociales con la categoría medio en un 65,6% (42).

**Tabla 8**

*Dimensiones de la Calidad de servicios en los trabajadores administrativos del Hospital de Huaral y SBS, 2022.*

Categorías		Frecuencia	Porcentaje
Tangibilidad	Mala	12	18,8
	Regular	50	78,1
	Buena	2	3,1
Fiabilidad	Mala	6	9,4
	Regular	49	76,6
	Buena	9	14,1
Capacidad de respuesta	Mala	22	34,4
	Regular	34	53,1
	Buena	8	12,5
Seguridad	Mala	24	37,5
	Regular	34	53,1
	Buena	6	9,4
Empatía	Mala	9	14,1
	Regular	49	76,6
	Buena	6	9,4
Total		64	100,0

*Nota:* Encuesta aplicada a los trabajadores del Hospital de Huaral.

En la Tabla 8 se observa dentro de los valores realizados a los trabajadores administrativos del Hospital de Huaral y SBS indican una tendencia a nivel medio en todas las dimensiones de la variable Calidad de servicio considerado la tangibilidad con la opción regular en un 78,1% (50), la fiabilidad regular en un 76,6% (49), la capacidad de respuesta regular en un 53,1% (34), la seguridad regular en un 53,1% (34) y la empatía con la categoría regular en un 76,6% (49).

**Tabla 9**

*Tabla cruzada entre la calidad de servicio y las dimensiones de la inteligencia emocional de los trabajadores administrativos del Hospital de Huaral y SBS, 2022.*

Inteligencia emocional	Dimensiones	Categoría	Calidad de servicio						Total	
			Mala		Regular		Buena		total	%
			f	%	f	%	f	%		
Autoconciencia	Bajo		13	20,3	2	3.1	0	0.0	15	23.4
	Medio		1	1,6	41	64.1	1	1.6	43	67.2
	Alto		0	0.0	0	0.0	6	9.4	6	9.4
Autorregulación	Bajo		12	18.8	5	7.8	1	1.6	18	28.1
	Medio		2	3.1	35	54.7	1	1.6	38	59.4
	Alto		0	0.0	3	4.7	5	7.8	8	12.5
Motivación	Bajo		11	17.2	3	4.7	0	0.0	14	21.9
	Medio		3	4.7	40	62.5	2	3.1	45	70.3
	Alto		0	0.0	0	0.0	5	7.8	5	7.8
Empatía	Bajo		11	17.2	5	7.8	0	0.0	16	25.0
	Medio		3	4.7	37	57.8	1	1.6	41	64.1
	Alto		0	0.0	1	1.6	6	9.4	7	10.9
Habilidades sociales	Bajo		13	20.3	3	4.7	0	0.0	16	25.0
	Medio		1	1.6	38	59.4	3	4.7	42	65.6
	Alto		0	0.0	2	3.1	4	6.3	6	9.4

*Nota:* Encuesta aplicada a los trabajadores del Hospital de Huaral.

En la tabla 9 se observa que dentro de las dimensiones de inteligencia emocional, predomina la autoconciencia con la categoría medio que a su vez muestra la regular calidad de servicio en un 64,1 (41), asimismo la autorregulación media con la regular calidad de servicio en un 54,7%(35), también la motivación media con la regular calidad de servicio en un 62,5%(40), además la empatía media con la regular calidad de servicio en un 57,8% (37) y por último las habilidades sociales media con la regular calidad de servicio en un 59,4% (38).

**Tabla 10**

*Tabla cruzada entre la inteligencia emocional y las dimensiones de la calidad de servicios de los trabajadores administrativos del Hospital de Huaral y SBS, 2022.*

Calidad de servicio		Inteligencia emocional						Total	
		Bajo		Medio		Alto			
Dimensiones	Categoría	f	%	f	%	f	%	total	%
Tangibilidad	Mala	12	18.8	0	0.0	0	0.0	12	18.8
	Regular	4	6.3	41	64.1	5	7.8	50	78.1
	Buena	0	0.0	1	1.6	1	1.6	2	3.1
Fiabilidad	Mala	4	6.3	2	3.1	0	0.0	6	9.4
	Regular	10	15.6	34	53.1	5	7.8	49	76.6
	Buena	2	3.1	6	9.4	1	1.6	9	14.1
Capacidad de respuesta	Mala	8	12.5	14	21.9	0	0.0	22	34.4
	Regular	8	12.5	23	35.9	3	4.7	34	53.1
	Buena	0	0.0	5	7.8	3	1.7	8	12.5
Seguridad	Mala	6	9.4	18	28.1	0	0.0	24	37.5
	Regular	8	12.5	23	35.9	3	4.7	34	53.1
	Buena	2	3.1	1	1.6	3	4.7	6	9.4
Empatía	Mala	9	14.1	0	0.0	0	0.0	9	14.1
	Regular	7	10.9	41	64.1	1	1.6	49	76.6
	Buena	0	0.0	1	1.6	5	7.8	6	9.4

*Nota:* Encuesta aplicada a los trabajadores del Hospital de Huaral.

En la tabla 10 se observa que dentro de las dimensiones de la calidad de servicio, predomina la tangibilidad con la categoría regular que a su vez muestra la media inteligencia emocional en un 64,1 (41), asimismo la fiabilidad regular que a su vez muestra la media inteligencia emocional en un 53,1% (34), también la capacidad de respuesta regular que a su vez muestra la media inteligencia emocional en un 35,9% (23), igualmente la seguridad regular que a su vez muestra la media inteligencia emocional en un 35,9% (23) y por último la empatía regular que a su vez muestra la media inteligencia emocional en un 64,1% (41).

## Análisis Inferencial

Para establecer el tipo de prueba estadística de correlación se aplicaron las pruebas de normalidad para poder establecer si la investigación amerita utilizar pruebas paramétricas o no paramétricas, de manera que se pueda hacer una selección adecuada del coeficiente de correlación al momento de realizar la prueba de hipótesis.

### Prueba de normalidad

H0: Los datos tienen distribución normal

$p > 0,05$

H1: Los datos no tienen distribución normal

Nivel de significancia:  $\alpha = 0.05$

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Inteligencia emocional	,358	64	,000	,738	64	,000
Calidad de servicio	,358	64	,000	,737	64	,000

Se tuvo en cuenta la prueba de **Kolmogorov-Smirnov** pues el tamaño de la muestra resultó ser mayor de 50 participantes es decir 64, obteniendo valores de significancia menores de 0.05, es decir 0.000; lo cual evidencia que se está frente a una distribución no paramétrica, de manera que se aplicó la prueba de correlación de Rho de Spearman.

## Prueba de hipótesis general

### Hipótesis nula. $H_0$

No existe relación significativa entre la inteligencia emocional y calidad de servicios en los trabajadores administrativos del Hospital de Huaral y SBS, 2022.

### Hipótesis alterna. $H_a$

Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y calidad de servicios en los trabajadores administrativos del Hospital de Huaral y SBS, 2022.

### Nivel de significación:

$\alpha = 0.05$  (prueba bilateral)

### Regla de decisión:

$p > \alpha$  = acepta  $H_0$  se rechaza la hipótesis alterna

$p < \alpha$  = rechaza  $H_0$  se acepta la hipótesis alterna

### Estadístico de Prueba:

Coefficiente de Correlación de Rho de Spearman

		Inteligencia emocional	Calidad de servicio	
Rho de Spearman	Inteligencia emocional	Coefficiente de correlación	,874**	
		Sig. (bilateral)	,000	
	Calidad de servicio	N	64	64
		Coefficiente de correlación	,874**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	64	64

Fuente: Data de resultados.

El resultado del p valor (Sig. = 0.000) es menor al valor de significancia 0.05, de tal forma que se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ); por lo tanto, existe relación significativa entre la inteligencia emocional y calidad de servicios en los trabajadores administrativos del Hospital de Huaral y SBS, 2022, con un coeficiente de correlación de Rho Spearman positiva alta con un valor de 0.874.

### Prueba de hipótesis específica 1:

#### Hipótesis nula. Ho

No existe relación significativa entre la **autoconciencia** y calidad de servicios en los trabajadores administrativos del Hospital de Huaral y SBS, 2022.

#### Hipótesis alterna. Ha

Existe relación significativa entre la **autoconciencia** y calidad de servicios en los trabajadores administrativos del Hospital de Huaral y SBS, 2022.

#### Estadístico de Prueba:

Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman

		Autoconciencia	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Autoconciencia	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,898*
		N	64
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,898*
		Sig. (bilateral)	,000
		N	64

Fuente: Data de resultados.

El resultado del p valor (Sig. = 0.000) es menor al valor de significancia 0.05, de tal forma que se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H1); por lo tanto, existe relación significativa entre la **autoconciencia** y calidad de servicios en los trabajadores administrativos del Hospital de Huaral y SBS, 2022, con un coeficiente de correlación de Rho Spearman positiva alta con un valor de 0.898.

## Prueba de hipótesis específica 2:

### Hipótesis nula. Ho

No existe relación significativa entre la **autorregulación** y calidad de servicios en los trabajadores administrativos del Hospital de Huaral y SBS, 2022.

### Hipótesis alterna. Ha

Existe relación significativa entre la **autorregulación** y calidad de servicios en los trabajadores administrativos del Hospital de Huaral y SBS, 2022.

### Estadístico de Prueba:

Coefficiente de Correlación de Rho de Spearman

			Autorregulación	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Autorregulación	Coefficiente de correlación	1,000	,672**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	64	64
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,672**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	64	64

Fuente: Data de resultados.

El resultado del p valor (Sig. = 0.000) es menor al valor de significancia 0.05, de tal forma que se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H1); por lo tanto, existe relación significativa entre la **autorregulación** y calidad de servicios en los trabajadores administrativos del Hospital de Huaral y SBS, 2022, con un coeficiente de correlación de Rho Spearman positiva moderada con un valor de 0. 672.

### Prueba de hipótesis específica 3:

#### Hipótesis nula. Ho

No existe relación significativa entre la **motivación** y calidad de servicios en los trabajadores administrativos del Hospital de Huaral y SBS, 2022.

#### Hipótesis alterna. Ha

Existe relación significativa entre la **motivación** y calidad de servicios en los trabajadores administrativos del Hospital de Huaral y SBS, 2022.

#### Estadístico de Prueba:

Coefficiente de Correlación de Rho de Spearman

		Motivación	Calidad de servicio	
Rho de Spearman	Motivación	Coefficiente de correlación	1,000	,785**
		Sig. (bilateral)	.	,006
		N	64	64
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,785**	1,000
		Sig. (bilateral)	,006	.
		N	64	64

Fuente: Data de resultados.

El resultado del p valor (Sig. = 0.000) es menor al valor de significancia 0.05, de tal forma que se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H1); por lo tanto, existe relación significativa entre la **motivación** y calidad de servicios en los trabajadores administrativos del Hospital de Huaral y SBS, 2022, con un coeficiente de correlación de Rho Spearman positiva alta con un valor de 0.785.

#### Prueba de hipótesis específica 4:

##### Hipótesis nula. Ho

No existe relación significativa entre la **empatía** y calidad de servicios en los trabajadores administrativos del Hospital de Huaral y SBS, 2022.

##### Hipótesis alterna. Ha

Existe relación significativa entre la **empatía** y calidad de servicios en los trabajadores administrativos del Hospital de Huaral y SBS, 2022.

##### Estadístico de Prueba:

Coefficiente de Correlación de Rho de Spearman

			Empatía	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Empatía	Coefficiente de correlación	1,000	,751**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	64	64
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,751**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	64	64

Fuente: Data de resultados.

El resultado del p valor (Sig. = 0.000) es menor al valor de significancia 0.05, de tal forma que se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H1); por lo tanto, existe relación significativa entre la **empatía** y calidad de servicios en los trabajadores administrativos del Hospital de Huaral y SBS, 2022, con un coeficiente de correlación de Rho Spearman positiva alta con un valor de 0.751.

### Prueba de hipótesis específica 5:

#### Hipótesis nula. Ho

No existe relación significativa entre las **habilidades sociales** y calidad de servicios en los trabajadores administrativos del Hospital de Huaral y SBS, 2022.

#### Hipótesis alterna. Ha

Existe relación significativa entre las **habilidades sociales** y calidad de servicios en los trabajadores administrativos del Hospital de Huaral y SBS, 2022.

#### Estadístico de Prueba:

Coefficiente de Correlación de Rho de Spearman

			Habilidades sociales	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Habilidades sociales	Coefficiente de correlación	1,000	,818**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	64	64
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,818**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	64	64

Fuente: Data de resultados.

El resultado del p valor (Sig. = 0.000) es menor al valor de significancia 0.05, de tal forma que se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H1); por lo tanto, existe relación significativa entre las **habilidades sociales** y calidad de servicios en los trabajadores administrativos del Hospital de Huaral y SBS, 2022, con un coeficiente de correlación de Rho Spearman positiva alta con un valor de 0.818.

## V. DISCUSIÓN

Con el tiempo, la medicina no solo ha evolucionado como ciencia, también como arte que incluye los sentimientos que surgen en el proceso, es así que la condición de salud del personal y paciente es importante; concluyendo que crear sentimientos positivos y tener una buena influencia en los pacientes, hace que la situación de la institución alcance su visión.

Dentro de los datos generales, el estudio estuvo conformado por trabajadores administrativos que tienen entre 31 y 50 años de edad en un 48,4% (31), de sexo femenino en un 54,7% (35), con un tiempo de servicio mayor a 5 años en un 63,6% (49), es decir con tiempo de experiencia en la institución, dada en su condición laboral de nombrado en un 53,1% (34) del total de 64 trabajadores.

Se obtuvo los resultados de las variables descriptivas en donde se observó cómo se encuentran en inteligencia emocional siendo la opción de medio en un 65,63% (42); donde se desglosó también en sus dimensiones teniendo como influencia a la dimensión empatía y a la autorregulación obteniendo un nivel medio con inclinación abajo, siendo de importancia para determinar la problemática planteada, asimismo se obtuvo a la Calidad de servicio considerándose también como regular en un 67,19% (43) en esta variable dentro de la separación de resultados según dimensiones se refirió dificultades en la dimensión capacidad de respuesta y seguridad quienes indican que el recurso humano conoce, pero tiene algunos problemas por desarrollar decisiones de mejorar en el momento que lo necesite el paciente, así como la seguridad del mismo basándose en la tranquilidad que debe tener el usuario interno y externo en el momento de aplicar el proceso de calidad en la institución pública de salud.

Por otro lado, se tiene la existencia de relación significativa entre la inteligencia emocional y calidad de servicios en los trabajadores administrativos del Hospital de Huaral, los cuales establecen una clara idea de los que significan ambas variables en la realidad del estudio, contrastada con los antecedentes que guardan similitud en sus resultados de correlación tales como el de Silva (2020), Sarango (2020), Oliva (2021), Moya (2019), Opoku (2018) y Contreras (2017) llegando a la

conclusión que existe relación entre ambas variables; sin embargo, también Intriago (2019) concluyendo que tiene una relación, pero su situación enmarco que fue una relación que generó deficiencias, pues refirió el estudio que existe una mala atención, además el personal de secretariado no maneja estable equilibrio emocional, al igual que Ballón (2022) un estudio nacional que refiere haber encontrado relación, pero con alcances negativos es decir sus resultados demostraron que obtuvieron deficiencias influidas por la mala inteligencia emocional de parte de sus trabajadores.

Se tienen también similitudes con base en la relación en el estudio de Zúñiga (2019) sin embargo, esta experiencia se estudió en docentes, asumiendo que se debería atribuir lo importante que concede de forma particular a la metodología “emocional” manejada en la práctica pedagógica, así como estudios que utilizan dimensiones similares pero en lugar de estudiar a la Calidad de servicio utilizaron Calidad de cuidado ya que el estudio esta enfocados particularmente enfermeras, los cuales tenemos a Villalobos (2019) como resultado que el 91% de enfermeros mostraron una alta IE y el 75.6% calidad de su cuidado de nivel óptimo. Llegando a la conclusión que existe relación entre ambas variables y Morales et al. (2020) En conclusión, si el personal de salud posee un apropiado nivel de IE, por consiguiente, se verá reflejado en la calidad del cuidado.

Asimismo se obtuvieron dentro de los objetivos específicos la relación entre las dimensiones y la variable calidad de servicios en donde se encontró que existe relación significativa entre la autoconciencia y calidad de servicios en los trabajadores administrativos del Hospital de Huaral, por lo tanto, solo cuando los compañeros de trabajo se benefician de la autoconciencia pueden identificar sus emociones, ya sea que se trate de tareas en el trabajo o problemas personales que puedan estar molestándolos, por lo que solo cuando una persona reconoce las emociones puede ser capaz de regular sus emociones, sin entorpecer el desarrollo del trabajo.

Es preciso indicar que existe relación significativa entre la autorregulación y calidad de servicios en los trabajadores administrativos del Hospital de Huaral, porque la

autorregulación es una habilidad que debe desarrollarse a edades tempranas, ya que permite a las personas reconocer sus debilidades y desarrollar estrategias de mejora que redundará en un trabajo más eficaz en el ámbito laboral. De esta manera, se descubrió la conexión entre la autorregulación y la calidad del servicio brindado a los clientes.

De la misma forma, existe relación significativa entre la motivación y calidad de servicios en los trabajadores administrativos del Hospital de Huaral, La motivación es un aspecto esencial de una organización porque los empleados motivados son más entusiastas. En general, la motivación es una de las habilidades directamente relacionadas con el trabajo de los asociados, y la motivación constante permite que las personas presten servicios de manera adecuada, lo cual está relacionado con la calidad del servicio que se brinda a los empleados, contrastada por el antecedente de Contreras (2017) que refiere que la dimensión motivación tuvo un nivel alto con un 69,9%, el 18,2% un nivel medio y el 11,9% un nivel bajo. Llegando a la conclusión que la dimensión motivación de la inteligencia emocional, se relaciona con la calidad de servicio.

También se encontró con la existencia de relación significativa entre la empatía y calidad de servicios en los trabajadores administrativos del Hospital de Huaral, esta dimensión es importante porque la participación exitosa de una persona en una realidad que le es ajena, sirve como un juicio, en los sentimientos de otra persona, determinando cómo estaba organizada con el propósito de comprender esos sentimientos y emociones, tratando de ver y tener sentido desde la comprensión de las necesidades de otros, esto puede iniciar desde escuchar a alguien.

Por último, se encontró que existe relación significativa entre las habilidades sociales y calidad de servicios en los trabajadores administrativos del Hospital de Huaral, hoy, las personas son juzgadas no sólo por su inteligencia o habilidad; si no también a través de las relaciones con los demás, cómo se toleran y se comportan, tales como los requisitos ambientales, habilidades para resolver problemas, entre otras habilidades, afrontar eficazmente la adversidad, contrastada por el antecedente de Silva (2020) que refiere que la dimensión habilidades sociales

prevalece el nivel regular con un 92%, llegando a la conclusión que la CS y la IE en el hospital, los cuales tienen como alta prevalencia de correlación a los factores internos y las habilidades sociales.

Por otro lado, debemos mencionar que las condiciones de trabajo en las que trabajan los profesionales administrativos en salud, así como los recursos materiales, infraestructura inadecuada y compensación por su trabajo con base en los horarios de rotación y factores en las que incluyen en muchos casos en la forma en que se brindan los servicios.

La IE y la CS, son fundamentales en la operación hospitalaria. Por un lado, formar y regular las emociones les permite saber cómo debe actuar ante situaciones difíciles porque la vida laboral es estresante, lo que a su vez afecta la vida privada. A pesar de que la calidad garantiza que se cumplan los requisitos y las expectativas del paciente, se debe gestionar que proporcionar una atención adecuada, asegurando que no solo el personal deberá estar capacitado en conocimiento básico sino también en los prácticos, en donde se tome conciencia interior para mejorar situaciones exteriores.

Dadas las correlaciones encontradas en este estudio entre las variables percibidas, el desarrollo de diversas habilidades donde se reflejaría prácticas innovadoras en la gestión sanitaria que mejorarían la calidad de vida de los profesionales sanitarios. Desde el punto de vista del órgano de gobierno, sus profesionales deben promover el conocimiento sobre las diferentes formas de afrontar las emociones. Dar estos pasos proporcionará una herramienta de promoción que puede proporcionar un mejor ambiente de trabajo, siendo importante en un momento de recursos limitados y una creciente presión profesional.

## VI. CONCLUSIONES

**Primera:** Según el objetivo general: Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y calidad de servicios en los trabajadores administrativos del Hospital de Huaral y SBS, 2022, con un coeficiente de correlación de Rho Spearman positiva alta con un valor de 0.874.

**Segunda:** Según el primer objetivo específico, existe relación significativa entre la autoconciencia y calidad de servicios en los trabajadores administrativos del Hospital de Huaral y SBS, 2022, con un coeficiente de correlación de Rho Spearman positiva alta con un valor de 0.898.

**Tercera:** Según el segundo objetivo específico, existe relación significativa entre la autorregulación y calidad de servicios en los trabajadores administrativos del Hospital de Huaral y SBS, 2022, con un coeficiente de correlación de Rho Spearman positiva moderada con un valor de 0.672.

**Cuarta:** Según el tercer objetivo específico, existe relación significativa entre la motivación y calidad de servicios en los trabajadores administrativos del Hospital de Huaral y SBS, 2022, con un coeficiente de correlación de Rho Spearman positiva alta con un valor de 0.785.

**Quinta:** Según el cuarto objetivo específico, existe relación significativa entre la empatía y calidad de servicios en los trabajadores administrativos del Hospital de Huaral y SBS, 2022, con un coeficiente de correlación de Rho Spearman positiva alta con un valor de 0.751.

**Sexta:** Según el quinto objetivo específico, existe relación significativa entre las habilidades sociales y calidad de servicios en los trabajadores administrativos del Hospital de Huaral y SBS, 2022, con un coeficiente de correlación de Rho Spearman positiva alta con un valor de 0.818.

## VII. RECOMENDACIONES

**Primera:** Para el director ejecutivo del Hospital de Huaral, es necesario formular resultados para que se pueda conseguir personal con buena inteligencia emocional, permanentemente integrado al equipo, que motive a los empleados a realizar un buen trabajo en la atención al cliente y así obtener una buena calidad de servicio. Un enfoque que ayudará a la empresa a conseguir clientes satisfechos y los empleados estarán motivados para hacer bien su trabajo.

**Segunda:** Para el jefe del Servicio de Salud Ocupacional, especialmente en el área de psicología, es preciso mejorar y priorizar la formación en inteligencia emocional que ayudará, en los asuntos personales y las relaciones efectivas desarrolladas en el hospital, es decir, permitirá controlar sus emociones, como el factor principal en el recurso humano de dicha institución.

**Tercera:** Para el jefe de la Unidad de Recursos Humanos, es necesario mejorar los incentivos para los trabajadores de la salud al recompensar un mejor ambiente de trabajo y mejorar el desempeño de los empleados que mostrará calidad de atención al paciente.

**Cuarta:** Para la Unidad Responsable de Calidad y Seguridad del Paciente del nosocomio, para cumplir con las responsabilidades de los empleados, necesita una supervisión y un seguimiento exhaustivo, ya que es poco probable que los empleados comenten sus propios problemas, por lo que deberíamos considerar la creación de buzones de sugerencias anónimos o encuestas sobre el compromiso de los empleados para ver qué sucede, asimismo motivarlos y así ayudar a los clientes basados en la experiencia.

## REFERENCIAS

- Amat, J. (2016). *Análisis de normalidad: gráficos y contrastes de hipótesis*.  
<https://acortar.link/E2eJYI>
- Ballón, C. (2022). *Inteligencia emocional en la calidad de atención en pacientes en pacientes en el contexto covid-19, Centro de salud Tahuantinsuyo alto, 2021*.  
<https://acortar.link/Ldw0XC>
- Bello, E. (2021). *La inteligencia emocional de Daniel Goleman*.  
<https://acortar.link/IAwvoE>
- Biedma, J. (2021). *Inteligencia emocional: influencia en la gestión de los recursos humanos en las organizaciones*.  
<http://portal.amelica.org/ameli/journal/358/3582131008/html/>
- Brito, D., et al. (2019). *El Modelo de Inteligencia Emocional de Bar-On*.  
<https://acortar.link/wrpHWi>
- Bustamante, M., et al. (2020). *Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual*. <https://acortar.link/y1F2ky>
- Chávez, A. (2021). *Inteligencia emocional del personal de salud*.  
<https://acortar.link/JvU50d>
- Chávez, A., & Molina, J. (2015). *Evaluación de la calidad de atención en salud mediante Avedis Donabedian*. <https://acortar.link/1IBfEP>
- Contreras, K. (2017). *Inteligencia emocional y calidad de servicio en el área de atención al ciudadano – Indecopi - San Borja, 2017*. <https://acortar.link/n283qq>
- Duarte, J. (2015). *Calidad de servicio*. <https://keisen.com/es/wp-content/uploads/2015/05/Calidad-de-servicio-corrientes-y-propuestas.pdf>
- Espinoza, E., et al. (2020). *Principales problemas en la gestión de establecimientos de salud en el Perú*. <https://acortar.link/HWl7v>
- Estrada, L. (2019). *Motivación y emoción*. <https://acortar.link/vneDsW>

- Flores, D. (2017). *Gestión administrativa y la calidad de servicio de emergencia del Hospital Daniel Alcides Carrión-Callao, 2016*. <https://acortar.link/btaznu>
- Fragoso, R. (2015). *Inteligencia emocional y competencias emocionales*. <https://acortar.link/KCpwTH>
- García, C. (2020). *La inteligencia emocional en el desarrollo de la trayectoria académica del universitario*. <https://acortar.link/LbGZ1S>
- Goleman, D. (1998). *La práctica de la inteligencia emocional*. <https://mendillo.info/Desarrollo.Personal/La.practica.de.la.inteligencia.emocional.pdf>
- Goleman, D. (2017). *La inteligencia emocional*. <https://ciec.edu.co/wp-content/uploads/2017/08/La-Inteligencia-Emocional-Daniel-Goleman-1.pdf>
- Hernández, R. y Mendoza, C, P. (2019). *Metodología de la investigación*. (1 ed.) México: Imprenta Edamsa impresiones S.A. de C.V.
- Intriago, G. (2019). *La inteligencia emocional en la atención al cliente de las secretarías de la empresa CNEL de Manta en el año 2019*. <https://repositorio.ulead.edu.ec/bitstream/123456789/1856/1/ULEAM-SE-0030.pdf>
- Ipanaque, V. (2021). *calidad del servicio y la gestión del talento humano del personal administrativo*. <https://acortar.link/3JyRZ8>
- Karimi, L., & et al. (2021). *Emotional intelligence: predictor of employees' wellbeing, quality of patient care, and psychological empowerment*. <https://acortar.link/m92Tkt>
- Lamo, I., et al. (2021). *Habilidades Sociales y Aprendizaje Cooperativo*. <https://acortar.link/a89ZKI>

- León, S. (2020). *Análisis comparativo de la Inteligencia Emocional entre el ámbito de Trabajo Presencial y el Teletrabajo*. <https://acortar.link/BnM6uR>
- López, P. y Fachelli, S. (2015). Metodología de la investigación social cuantitativa. Recuperado de: <https://bit.ly/3wUrYob>
- Lozada, J. (2014). Investigación Aplicada. Dialnet, 3(1). Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6163749>
- Magallanes, M. (2021). *Inteligencia Emocional y su Influencia en el Ámbito laboral*. <http://portal.amelica.org/ameli/journal/480/4802861020/4802861020.pdf>
- Matsumoto, R. (2014). *Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa*. <https://acortar.link/75ZRDN>
- Mesa, J. (2017). *¿Qué relación existe entre la inteligencia emocional y la empatía?* <https://acortar.link/ISaewZ>
- Morales, L., et al. (2020). *Relación de la inteligencia emocional con el cuidado otorgado por enfermeras/os*. <https://acortar.link/aXIHg9>
- Moreno, S. (2021). *Una guía para la empatía en el servicio al cliente*. <https://acortar.link/0UV4yL>
- Moya, K. (2019). *La inteligencia emocional y su incidencia en la calidad de la atención médica en el Hospital Municipal Nuestra Señora de la Merced*. <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2813/1/76978.pdf>
- Oliva, M. (2021). *Inteligencia emocional y calidad de servicio en el Hospital Municipal Los Olivos – 2020*. <https://acortar.link/gVjAoK>
- Opoku, N. (2018). *Examining the Impact of Emotional Intelligence on Quality Service Delivery and Customer Loyalty in the Informal Sector: The Moderating Roles of Training and Age*. Obtenido de <https://ugspace.ug.edu.gh/handle/123456789/30683>
- Podesta, L., & Maceda, M. (2018). *Calidad percibida del servicio y cultura de seguridad en salud en el personal médico del Hospital II EsSalud Vitarte*. <https://acortar.link/Z03Dwu>

- Pradas, C. (2018). *Teoría de la Inteligencia Emocional de Daniel Goleman*. <https://acortar.link/gdbNSy>
- Pulgarín, S., & Urueña, L. (2019). *Principales exponentes y conceptos de la gerencia de servicio*. <https://acortar.link/cIEY61>
- Ruiz, C. (2012). *Guía para la elaboración del proyecto de tesis*. (2 ed.) Huacho: Imprenta La Libertad E.I.R.L.
- Sánchez, M., & Sánchez, M. (2016). *Medición de la calidad en el servicio, como estrategia para la competitividad*. <https://acortar.link/TR5nhx>
- Sarango, S. (2020). *Inteligencia emocional y calidad de atención de los internos en el Hospital Santa Rosa II-2, Piura*. <https://acortar.link/49DnjS>
- Sierra, S., & Diaz, C. (2021). *Inteligencia emocional y práctica clínica en tiempos de pandemia*. <https://acortar.link/VFayHW>
- Silva, B. (2020). *Calidad de atención prehospitalaria e inteligencia emocional de operadores del Centro Regulador de Emergencia y Urgencia de Babahoyo, Ecuador, 2020*. <https://acortar.link/hAEVrT>
- Trujillo, M., & Rivas, L. (2005). *Orígenes, evolución y modelos de inteligencia emocional*. e <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802502.pdf>
- Valenzuela, B. et al. (2021). *Estudio sobre la inteligencia emocional de profesores de la provincia de Concepción, Chile*. <https://acortar.link/mVWmZr>
- Villalobos, J. (2019). *Inteligencia emocional y calidad de cuidado enfermero brindado a los pacientes del Hospital Regional Docente las Mercedes, 2018*. <https://acortar.link/11OPoV>
- Villouta, M. (2017). *Autorregulación emocional*. <https://acortar.link/bd20BJ>
- Yiyin, C., & et al. (2022). *The Influence of Emotional Intelligence on Job Burnout of Healthcare Workers and Mediating Role of Workplace Violence: A Cross Sectional Study*. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC9130825/>

Zúñiga, T. (2019). *Influencia de la Inteligencia Emocional presente en los profesores de Educación General Básica en la promoción de aprendizaje socioemocional en sus prácticas pedagógicas*. <https://acortar.link/FcS2QV>

Ugarriza, N. & Pajares, L. (2005). *La evaluación de la inteligencia emocional a través del inventario de Bar On ICE*. <https://acortar.link/0lwBoo>

**ANEXO**

**ANEXO 1. CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**

<b>VARIABLE</b>	<b>DEFINICIÓN CONCEPTUAL</b>	<b>DEFINICIÓN OPERACIONAL</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ÍTEMS</b>	<b>ESCALA</b>
<b>Inteligencia emocional</b>	Conjunto de habilidades y conocimiento referente al nivel de emociones en el ámbito personal y social, el cual influye en la facultad de afrontar las demandas del medio (Ugarriza	La variable 1 se encuentra operacionalmente estructurada en cinco dimensiones: conciencia de uno mismo, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales. Se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento fue el cuestionario, consta de 20	Autoconciencia	Autoconocimiento	1-4	Ordinal
				Valoración		
				Confianza		
			Autorregulación	Autodominio	5-11	
				Control		
				Integridad		
			Motivación	Iniciativa	12-14	
				Compromiso		
			Empatía	Optimismo	15-16	

	& Pajares, 2021).	ítems. Así también, la escala de medición es tipo Likert, teniendo los siguientes índices: Nunca (1), Casi nunca (2), Algunas veces (3), Muchas veces (4) y Siempre (5). Como baremo, se siguió las siguientes puntuaciones: Bajo [20 – 46], Medio [47 – 73] y Alto [74 – 100]		Saber escuchar			
			Habilidades sociales	Comprensión	17-20		
				Colaboración			
				Liderazgo			
				Resolución de conflictos			

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA
<b>Calidad de servicio</b>	Son diferencias entre los aspectos importantes de un servicio, como los son las necesidades de los clientes, la experiencia misma del servicio y las percepciones que tienen los empleados de la empresa con respecto a los	La variable 2 se encuentra operacionalmente estructura en cinco dimensiones: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento fue el cuestionario, consta de 20 ítems. Así también, la escala de medición es tipo Likert, teniendo los siguientes	Tangibilidad	Infraestructura	1-4	Ordinal
				Apariencia personal		
			Fiabilidad	Interés por la resolución de problemas	5-7	
				Colaboradores asertivos		
				Colaboradores rápidos		
			Capacidad de respuesta	Disposición	8-9	
Asertividad						

	requerimientos de los clientes (Matsumoto, 2014)	índices: Nunca (1), Casi nunca (2), Algunas veces (3), Muchas veces (4) y Siempre (5). Como baremo, se siguió las siguientes puntuaciones: Bajo [15 – 35], Medio [36 – 55] y Alto [56– 75].	Seguridad	Confianza	10-11	
				Amabilidad		
			Empatía	Atención personalizada	12-15	
				Satisfacción		
				Comprensión		

## ANEXO 2. MATRIZ DE CONSISTENCIA

**Título de la investigación: Inteligencia Emocional y Calidad de Servicios en los trabajadores del Hospital de Huaral y SBS, 2022.**

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología					
<b>Problema general</b>	<b>Objetivo general</b>	<b>Hipótesis general</b>	<b>Inteligencia emocional</b>	Autoconciencia	Autoconocimiento	<b>Tipo de investigación Aplicada</b>					
¿Qué relación existe entre la inteligencia emocional y calidad de servicios en los trabajadores del Hospital de Huaral y SBS, 2022?  <b>Problemas específicos</b> - ¿Qué relación existe entre la autoconciencia y calidad de servicios en los trabajadores del Hospital de Huaral y SBS, 2022?  - ¿Qué relación existe entre la autorregulación y calidad de servicios en los trabajadores del Hospital de Huaral y SBS, 2022?  - ¿Qué relación existe entre la motivación y	-Determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y calidad de servicios en los trabajadores del Hospital de Huaral y SBS, 2022.  <b>Objetivos específicos</b> -Identificar la relación que existe entre la autoconciencia y calidad de servicios en los trabajadores del Hospital de Huaral y SBS, 2022.  -Identificar la relación que existe entre la autorregulación y calidad de servicios en los trabajadores del Hospital de Huaral y SBS, 2022.	<b>H<sub>1</sub>: Existe relación positiva</b> entre la inteligencia emocional y calidad de servicios en los trabajadores del Hospital de Huaral y SBS, 2022.  <b>H<sub>0</sub> No existe relación positiva</b> entre la inteligencia emocional y calidad de servicios en los trabajadores del Hospital de Huaral y SBS, 2022.  <b>Hipótesis específicas</b> <b>H<sub>1</sub>: Existe relación positiva</b> entre el autoconocimiento y la calidad de servicio en los trabajadores del Hospital de Huaral y SBS, 2022		Autorregulación	Valoración		<b>Nivel de investigación Correlacional</b>				
				Motivación	Confianza						
				Empatía	Autocontrol						
				Habilidades sociales	Integridad						
					Innovación						
					Compromiso						
				<b>Calidad de servicio</b>					Tangibilidad	Optimismo	<b>Diseño de la investigación No experimental</b>
										Saber escuchar	
										Comprensión	
			Colaboración								
Liderazgo											
Resolución de conflictos											
Infraestructura											
Apariencia personal											
Fiabilidad				Interés por la resolución de problemas	<b>Ámbito y Tiempo Transversal</b>						
				Colaboradores asertivos							
				Colaboradores rápidos							
				Disposición							
				Asertividad							
Capacidad de respuesta				Confianza	<b>Población</b>						
Seguridad				Amabilidad							
Empatía				Atención personalizada							
						<b>Muestra</b>					
											<b>Técnicas de recolección de datos Encuesta</b>

<p>calidad de servicios en los trabajadores del Hospital de Huaral y SBS, 2022?</p> <p>- ¿Qué relación existe entre la empatía y calidad de servicios en los trabajadores del Hospital de Huaral y SBS, 2022?</p> <p>¿Qué relación existe entre habilidades sociales y calidad de servicios en los trabajadores del Hospital de Huaral y SBS, 2022?</p>	<p>-Identificar la relación que existe entre la motivación y calidad de servicios en los trabajadores del Hospital de Huaral y SBS, 2022.</p> <p>-Identificar la relación que existe entre la empatía y calidad de servicios en los trabajadores del Hospital de Huaral y SBS, 2022.</p> <p>-Identificar la relación que existe entre habilidades sociales y calidad de servicios en los trabajadores del Hospital de Huaral y SBS, 2022</p>	<p><b>H0: No existe relación positiva</b> entre el autoconocimiento y la calidad de servicio en los trabajadores del Hospital de Huaral y SBS,2022</p> <p><b>H2: Existe relación positiva</b> Entre la autorregulación calidad de servicios en los trabajadores del Hospital de Huaral y SBS, 2022.</p> <p><b>H0:No existe relación positiva</b> entre la autorregulación calidad de servicios en los trabajadores del Hospital de Huaral y SBS, 2022</p> <p><b>H3: Existe relación positiva</b> entre la motivación y calidad de servicios en los trabajadores del Hospital de Huaral y SBS, 2022</p>				Satisfacción
						Comprensión

		<p><b>H<sub>0</sub>: No existe relación positiva</b> entre la motivación y calidad de servicios en los trabajadores del Hospital de Huaral y SBS, 2022</p> <p><b>H4: Existe relación positiva</b> Entre la empatía y calidad de servicios en los trabajadores del Hospital de Huaral y SBS, 2022.</p> <p><b>H<sub>0</sub>: No existe relación positiva</b> Entre la empatía y calidad de servicios en los trabajadores del Hospital de Huaral y SBS, 2022.</p>				
--	--	--	--	--	--	--



## UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### CUESTIONARIO SOBRE: INTELIGENCIA EMOCIONAL Y CALIDAD DE SERVICIOS EN LOS TRABAJADORES DEL HOSPITAL DE HUARAL Y SBS, 2022.

El presente cuestionario forma parte de un estudio de investigación, cuyo propósito es recabar información de los trabajadores del Hospital de Huaral y SBS, con la finalidad de conocer su percepción respecto a la inteligencia emocional y calidad de servicios.

**Datos Generales:** Marque con una (X) donde corresponda.

**Edad:** ..... **Sexo:** F ( ) M ( )

**Condición Laboral:** Contratado ( ) Estable ( )

Según la situación actual que presenta la empresa, marque con una "x" la alternativa que considere la adecuada:

Escala de valoración	1	2	3	4	5
	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

VARIABLE: INTELIGENCIA EMOCIONAL			Escala de valoración				
Dimensión: Autoconciencia							
Indicadores	N.º	Ítems	1	2	3	4	5
			N	C N	A V	C S	S
Autoconocimiento	1	Considera que utiliza todo su conocimiento dentro del momento en el que brinda servicio.					
Valoración	2	Considera que durante la prestación del servicio mantiene una actitud positiva y valorativa en su trabajo.					
Confianza en uno mismo	3	Considera que se muestra tal y como es mientras atiende.					
	4	Considera que se muestra seguridad para atender y orientar a					

		los usuarios					
<b>Dimensión: Autorregulación</b>			<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Autocontrol	5	Considera que tiene capacidad para manejar adecuadamente sus emociones.					
	6	Considera que cuando atiende mantiene una posición equilibrada para la solución de problemas					
	7	Considera usted que como colaborador debe realizar sus actividades con tranquilidad a pesar de las presiones					
Integridad	8	Considera que asume con responsabilidad el servicio que brinda.					
	9	Considera que es organizado y cuidadoso mientras brinda el servicio.					
Innovación	10	Considera que durante su trabajo el usuario se va cómodo en su orientación brindada.					
	11	Considera que aplicó usted nuevas formas de atender las dudas, consultas e inquietudes de los usuarios					
<b>Dimensión: Motivación</b>			<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Compromiso	12	Considera que conoce claramente sus compromisos con la institución y lo refleja durante su trabajo.					
	13	Considera que actúa con prontitud al momento de brindar el servicio.					
Optimismo	14	Considera usted que durante su trabajo se mantiene optimista, sobre todo en la orientación brindada.					
<b>Dimensión: Empatía</b>			<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Saber escuchar	15	Considera que usualmente se preocupa por brindar una solución al problema planteado.					
Comprensión	16	Considera que comprende el problema planteado.					
<b>Dimensión: Habilidades sociales</b>			<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Colaboración	17	Considera que se encuentra preparado para orientar a los usuarios respecto de sus problemas.					
Resolución de conflictos	18	Considera que se esfuerza por brindar soluciones a los problemas planteados.					
Liderazgo	19	Considera que muestra disposición para brindar el servicio y liderar el trabajo en equipo.					
	20	Considera que resuelve las necesidades de forma ágil atendiendo a los usuarios					

<b>VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO</b>			<b>Escala de valoración</b>				
<b>Dimensión: Tangibilidad</b>			1	2	3	4	5
<b>Indicadores</b>	<b>N.º</b>	<b>Ítems</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
			<b>N</b>	<b>C N</b>	<b>A V</b>	<b>C S</b>	<b>S</b>
Infraestructura	1	Considera usted que la institución cuenta con equipos de apariencia moderna.					
	2	Considera que los elementos materiales (folletos, escritos, etc.) son visualmente atractivos y claros.					
Apariencia personal	3	Considera que las instalaciones físicas donde labora son atractivas, modernas, limpias, organizadas y aptas para brindar un buen servicio.					
	4	Considera importante utilizar uniformes.					
<b>Dimensión: Fiabilidad</b>			<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Interés en la resolución de problemas	5	Considera que debe estar interesado en resolver el problema planteado.					
Colaboradores asertivos	6	Considera usted que durante el tiempo de servicio su actitud es buena pensando en positivo.					
Colaboradores rápidos	7	Considera usted que a veces demoran mucho para brindar la atención					
<b>Dimensión: Capacidad de respuesta</b>							
Disposición	8	Considera que informa de forma clara sobre los trámites y procedimientos de la institución ante lo que debe disponer.					
Asertividad	9	Considera que usa siempre un servicio rápido y de calidad.					
<b>Dimensión: Seguridad</b>			<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Confianza	10	Considera usted que las resoluciones que busca son siempre claras y precisas.					
Amabilidad	11	Considera usted que su trato es amable y cortés durante el servicio Brindado.					

<b>Dimensión: Empatía</b>			<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Atención personalizada	12	Considera usted que cuando el usuario llega con problemas es más difícil ser empáticos y brindar lo que el usuario espera.					
Satisfacción	13	Considera que se muestra interesado en satisfacer la expectativa del cliente durante su servicio					
Comprensión	14	Considera usted que la institución se preocupa y comprende las necesidades de usted y el usuario.					
	15	Considera usted que la institución cuenta con horarios flexibles para brindar el servicio.					

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

## ANEXO 4. VALIDACIÓN DE EXPERTOS

### INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

Inteligencia Emocional y Calidad de Servicios en los trabajadores del Hospital de Huaral y  
SBS, 2022.

#### I.- DATOS GENERALES

**Apellidos y nombres del experto:** Dra. Calanchez Urribarri, África

**Institución donde labora:** Universidad César Vallejo

**Especialidad:** Administración

**Instrumento de evaluación:** Cuestionario de la variable: Inteligencia emocional

**Autor (s) del instrumento (s):** -Bach. Maratuech Sánchez, Dora Cecilia  
-Bach. Colán Morales, César Eduardo

#### II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
<b>CLARIDAD</b>	Los ítems están redactados con lenguaje aprobado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales				x	
<b>OBJETIVIDAD</b>	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales				x	
<b>ACTUALIDAD</b>	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable:				x	
<b>ORGANIZACIÓN</b>	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					x
<b>SUFICIENCIA</b>	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores					x
<b>INTENCIONALIDAD</b>	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y <b>variable de estudio:</b>					x
<b>CONSISTENCIA</b>	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá					x

	analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					
<b>COHERENCIA</b>	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada <b>dimensión de la variable:</b>					x
<b>METODOLOGÍA</b>	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación.					x
<b>PERTINENCIA</b>	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					x
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					12	35
		47				

(Nota Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable).

### III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento apto para ser aplicado.

**PROMEDIO DE VALORACIÓN.**

47

Lugar y fecha

Chiclayo, 06/10/2022

  
 Dra. Africa Colanhez Urribera  
 CE. 000573626  
 Docente investigadora

Firma y sello

Observaciones: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**  
**Inteligencia Emocional y Calidad de Servicios en los trabajadores del Hospital de Huaral y**  
**SBS, 2022.**

**I.- DATOS GENERALES**

**Apellidos y nombres del experto:** Dra. Calanchez Urribarri, Africa

**Institución donde labora:** Universidad César Vallejo

**Especialidad:** Administración

**Instrumento de evaluación:** Cuestionario de la variable: Calidad de servicio

**Autor (s) del instrumento (s):** -Bach. Maratuech Sánchez, Dora Cecilia  
 -Bach. Colán Morales, César Eduardo

**II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
<b>CLARIDAD</b>	Los ítems están redactados con lenguaje aprobado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales				x	
<b>OBJETIVIDAD</b>	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales				x	
<b>ACTUALIDAD</b>	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable:				x	
<b>ORGANIZACIÓN</b>	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					x
<b>SUFICIENCIA</b>	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores					x
<b>INTENCIONALIDAD</b>	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y <b>variable de estudio:</b>					x
<b>CONSISTENCIA</b>	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá					x

<b>CONSISTENCIA</b>	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
<b>COHERENCIA</b>	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada <b>dimensión de la variable:</b>					X
<b>METODOLOGÍA</b>	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación.					X
<b>PERTINENCIA</b>	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					12	35
						47

(Nota Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable).

### III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento apto para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN.

47

Lugar y fecha \_\_\_\_\_

  
 -----  
**Dr. Kerwin José Chávez Vera**  
 C.E. 003058624  
 Docente Investigador®

Firma y sello

Observaciones: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**  
**Inteligencia Emocional y Calidad de Servicios en los trabajadores del Hospital de Huaral y**  
**SBS, 2022.**

**I.- DATOS GENERALES**

**Apellidos y nombres del experto:** Dr. Chávez Vera, Kerwin

**Institución donde labora:** Universidad César Vallejo

**Especialidad:** Administración

**Instrumento de evaluación:** Cuestionario de la variable: Inteligencia Emocional

**Autor (s) del instrumento (s):** -Bach. Maratuech Sánchez, Dora Cecilia  
 -Bach. Colán Morales, César Eduardo

**II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
<b>CLARIDAD</b>	Los ítems están redactados con lenguaje aprobado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
<b>OBJETIVIDAD</b>	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales					X
<b>ACTUALIDAD</b>	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable:				X	
<b>ORGANIZACIÓN</b>	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
<b>SUFICIENCIA</b>	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores				X	
<b>INTENCIONALIDAD</b>	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y <b>variable de estudio:</b>					X
<b>CONSISTENCIA</b>	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá					X

<b>CONSISTENCIA</b>	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
<b>COHERENCIA</b>	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada <b>dimensión de la variable:</b>					X
<b>METODOLOGÍA</b>	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación.					X
<b>PERTINENCIA</b>	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					12	35
						47

(Nota Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable).

### III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento apto para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN.

47

Lugar y fecha \_\_\_\_\_

  
 -----  
**Dr. Kerwin José Chávez Vera**  
 C.E. 003058624  
 Docente Investigador®

Firma y sello

Observaciones: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**  
**Inteligencia Emocional y Calidad de Servicios en los trabajadores del Hospital de Huaral y**  
**SBS, 2022.**

**I.- DATOS GENERALES**

**Apellidos y nombres del experto:** Dr. Chávez Vera, Kerwin

**Institución donde labora:** Universidad César Vallejo

**Especialidad:** Administración

**Instrumento de evaluación:** Cuestionario de la variable: Calidad de servicio

**Autor (s) del instrumento (s):** -Bach. Maratuech Sánchez, Dora Cecilia  
 -Bach. Colán Morales, César Eduardo

**II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
<b>CLARIDAD</b>	Los ítems están redactados con lenguaje aprobado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales				X	
<b>OBJETIVIDAD</b>	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales				X	
<b>ACTUALIDAD</b>	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable:				X	
<b>ORGANIZACIÓN</b>	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
<b>SUFICIENCIA</b>	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores					X
<b>INTENCIONALIDAD</b>	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y <b>variable de estudio:</b>					X

<b>CONSISTENCIA</b>	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
<b>COHERENCIA</b>	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada <b>dimensión de la variable:</b>					X
<b>METODOLOGÍA</b>	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación.					X
<b>PERTINENCIA</b>	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					12	35
						47

(Nota Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable).

### III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento apto para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN.

47

Lugar y fecha \_\_\_\_\_

  
 -----  
**Dr. Kerwin José Chávez Vera**  
 C.E. 003058624  
 Docente Investigador®

Firma y sello

Observaciones: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### INTELIGENCIA EMOCIONAL Y CALIDAD DE SERVICIOS EN LOS TRABAJADORES DEL HOSPITAL DE HUARAL Y SBS, 2022

#### I.- DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: CPC. CARMEN ROSA ESPINOZA CARBAJAL

Institución donde labora: HOSPITAL HUARAL Y SBS

Especialidad: MAGISTER EN GESTION PUBLICA

Instrumento de evaluación: Cuestionario de la variable INTELIGENCIA EMOCIONAL

Autor (s) del instrumento (s): Colán Morales, Cesar Eduardo

Maratuech Sánchez, Dora Cecilia

#### II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje aprobado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable:				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las					X

<b>SUFICIENCIA</b>	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores			X		
<b>INTENCIONALIDAD</b>	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y <b>variable de estudio</b> :				X	
<b>CONSISTENCIA</b>	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
<b>COHERENCIA</b>	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada <b>dimensión de la variable</b> :				X	
<b>METODOLOGÍA</b>	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación.				X	
<b>PERTINENCIA</b>	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>				3	8	35

(Nota Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable).

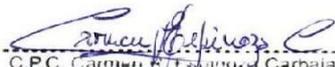
### III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento apto para ser aplicado.

**PROMEDIO DE VALORACIÓN.** 46

Lugar y fecha

Hoatal, 05 de Octubre de 2022

  
 C.P.C. Carmen Elizabeth Equimond Carbajal  
 MAT N° 34873  
 (e) INTEGRACION CONTABLE

Firma y sello  
 DNI N° 15962986

Observaciones:

Si hay suficiencia.

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA  
INTELIGENCIA EMOCIONAL Y CALIDAD DE SERVICIOS EN LOS TRABAJADORES DEL  
HOSPITAL DE HUARAL Y SBS, 2022**

**I.- DATOS GENERALES**

**Apellidos y nombres del experto: CPC. CARMEN ESPINOZA CARBAJAL**

**Institución donde labora: HOSPITAL HUARAL Y SBS**

**Especialidad: MAGISTER EN GESTION PUBLICA**

**Instrumento de evaluación: Cuestionario de la variable CALIDAD DE SERVICIO**

**Autor (s) del instrumento (s): Colán Morales, Cesar Eduardo**

**Maratuech Sánchez, Dora Cecilia**

**II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

**Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)**

<b>CRITERIOS</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>CLARIDAD</b>	Los ítems están redactados con lenguaje aprobado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
<b>OBJETIVIDAD</b>	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales					X
<b>ACTUALIDAD</b>	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable:				X	
<b>ORGANIZACIÓN</b>	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
<b>SUFICIENCIA</b>	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable,			X		

	dimensiones e indicadores					
<b>INTENCIONALIDAD</b>	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y <b>variable de estudio</b> :				X	
<b>CONSISTENCIA</b>	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
<b>COHERENCIA</b>	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada <b>dimensión de la variable</b> :					X
<b>METODOLOGÍA</b>	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación.					X
<b>PERTINENCIA</b>	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>				3	8	35

(Nota Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable).

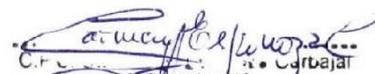
### III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento apto para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN. 46

Lugar y fecha

Llata, 05 de Octubre de 2022

  
 C.F. ...  
 MATR. N° 34888  
 (6) INTEGRACIÓN CONTABLE  
 Firma y sello  
 DNI N° 15 96 29 86

Observaciones:

Hay suficiencia.

---



---



---

## ANEXO 5. CARTA DE AUTORIZACIÓN DE LA EMPRESA

 **GOBIERNO REGIONAL DE LIMA**  
HOSPITAL HUARAL Y SERVICIOS BÁSICOS DE SALUD

U. A. Docencia é Investigac.  
Reg. Doc. N° 3908423  
Reg. Exp N° 2446264

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Huaral, 06 de Octubre de 2022.

**OFICIO N° /500 -UE-407-RL-HH-SBS-DE/UADI-10-2022.**

Sra.  
**DORA CECILIA MARATUECH SANCHEZ**  
PRESENTE.-

ASUNTO: Autorización Recolección de Datos para Proyecto de Investigación.

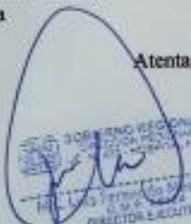
REF.: Exp. 02411095

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarla cordialmente y a la vez en atención al documento de la referencia, mediante el cual solicita facilidades para recolección de datos en el Hospital "San Juan Bautista" Huaral para Proyecto de Investigación.

Al respecto comunico que habiendo adjuntado los requisitos correspondientes; se autoriza a usted y al Sr. CESAR EDUARDDO COLAN MORALES a ejecutar la actividad para su tesis Titulado: "INTELIGENCIA EMOCIONAL Y CALIDAD DE SERVICIOS EN LOS TRABAJADORES DEL HOSPITAL HUARAL SBS.

Sin otro particular, me suscribo de usted expresando mi consideración y estima

Atentamente

  
H. LUIS VILLALBA  
D. O. C. 10000000000  
DIRECTOR EJECUTIVO

  
LFML/JIAC/ALBV/Cel.  
cc. -Archivo

WWW.HOSPITALHUARAL.GOB.PE  
Calle Tacna 120 Urb. San Juan II - Huaral  
Central Telef.: 2465321- 2464890-2462990-2464892-2464891; Anexo 146. Emerg. 2464600 Telefax: 2461038

## ANEXO 6. BASE DE DATOS

N	EDAD	SEXO	CONDICIÓN LABORAL	TIEMPO DE SERVICIO	AUTOCONCIENCIA	AUTORREGULACIÓN	MOTIVACIÓN	EMPATÍA	HABILIDADES SOCIALES	INTELIGENCIA EMOCIONAL	TANGIBILIDAD	FIABILIDAD	CAPDE RESPUESTA	SEGURIDAD	EMPATÍA	CALIDAD DE SERVICIO
1	51 años a más	MASCULINO	CONTRATADO	< 5 años	MEDIO	MEDIO	MEDIO	MEDIO	MEDIO	MEDIO	REGULAR	REGULAR	REGULAR	REGULAR	REGULAR	REGULAR
2	25-30 años	FEMENINO	CONTRATADO	< 5 años	MEDIO	ALTO	MEDIO	BAJO	MEDIO	MEDIO	REGULAR	REGULAR	BUENO	REGULAR	REGULAR	REGULAR
3	31-50 años	FEMENINO	CONTRATADO	> 5 años	MEDIO	MEDIO	MEDIO	MEDIO	MEDIO	MEDIO	REGULAR	REGULAR	MALO	MALO	REGULAR	REGULAR
4	25-30 años	FEMENINO	ESTABLE	< 5 años	MEDIO	MEDIO	MEDIO	MEDIO	MEDIO	MEDIO	REGULAR	REGULAR	REGULAR	REGULAR	REGULAR	REGULAR
5	51 años a más	MASCULINO	CONTRATADO	< 5 años	BAJO	BAJO	BAJO	BAJO	BAJO	BAJO	MALO	REGULAR	MALO	MALO	MALO	MALO
6	25-30 años	MASCULINO	CONTRATADO	< 5 años	MEDIO	MEDIO	MEDIO	MEDIO	MEDIO	MEDIO	REGULAR	REGULAR	REGULAR	REGULAR	REGULAR	REGULAR
7	31-50 años	FEMENINO	ESTABLE	< 5 años	MEDIO	ALTO	BAJO	BAJO	ALTO	MEDIO	REGULAR	REGULAR	REGULAR	REGULAR	REGULAR	REGULAR
8	51 años a más	FEMENINO	CONTRATADO	> 5 años	MEDIO	BAJO	MEDIO	MEDIO	MEDIO	MEDIO	REGULAR	REGULAR	BUENO	MALO	REGULAR	REGULAR
9	25-30 años	FEMENINO	ESTABLE	< 5 años	MEDIO	BAJO	MEDIO	MEDIO	MEDIO	MEDIO	REGULAR	BUENO	BUENO	BUENO	REGULAR	BUENO
10	25-30 años	MASCULINO	CONTRATADO	< 5 años	MEDIO	MEDIO	MEDIO	MEDIO	MEDIO	MEDIO	REGULAR	REGULAR	REGULAR	REGULAR	REGULAR	REGULAR
11	31-50 años	FEMENINO	CONTRATADO	> 5 años	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	MEDIO	ALTO	REGULAR	REGULAR	BUENO	REGULAR	REGULAR	BUENO
12	25-30 años	MASCULINO	ESTABLE	< 5 años	MEDIO	BAJO	MEDIO	MEDIO	ALTO	MEDIO	REGULAR	BUENO	REGULAR	REGULAR	REGULAR	REGULAR
13	31-50 años	FEMENINO	CONTRATADO	> 5 años	MEDIO	BAJO	MEDIO	MEDIO	MEDIO	MEDIO	REGULAR	REGULAR	MALO	MALO	REGULAR	REGULAR

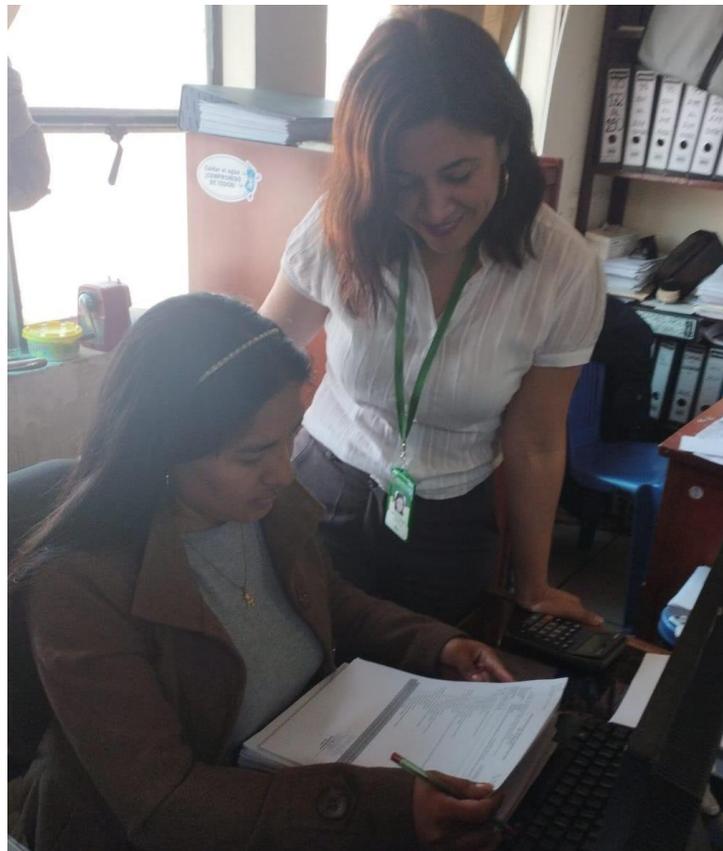
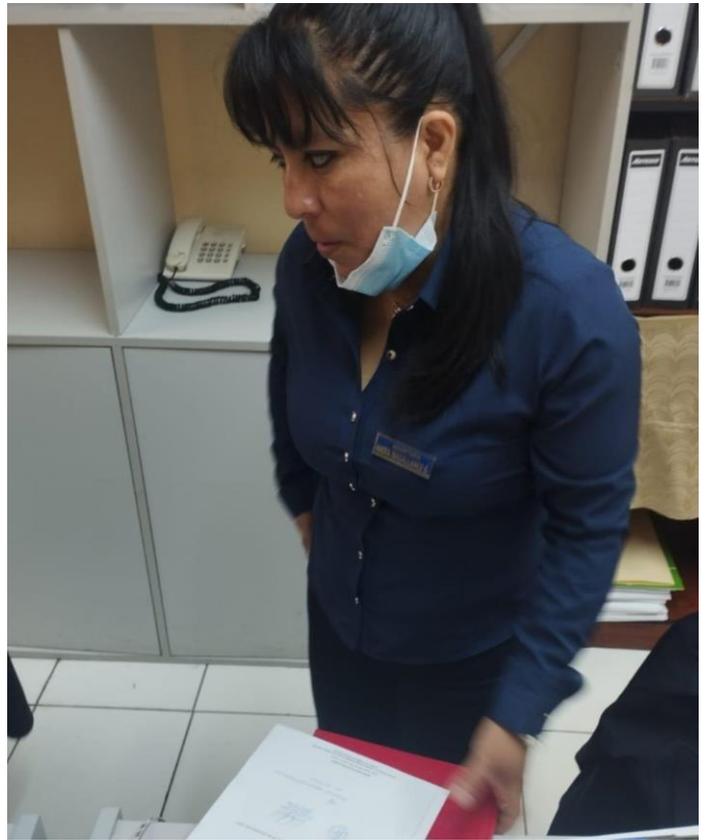
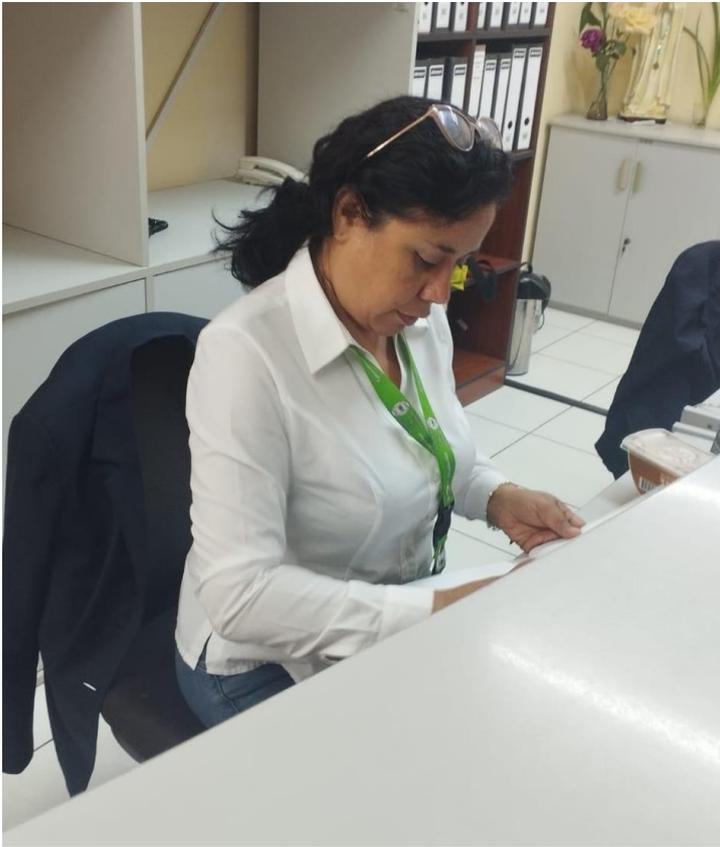
14	25-30 años	FEMENINO	CONTRATADO	< 5 años	BAJO	MEDIO	MEDIO	BAJO	BAJO	BAJO	MALO	REGULAR	REGULAR	REGULAR	REGULAR	REGULAR
15	51 años a más	MASCULINO	ESTABLE	> 5 años	MEDIO	MEDIO	BAJO	BAJO	BAJO	BAJO	MALO	BUENO	REGULAR	REGULAR	REGULAR	REGULAR
16	51 años a más	FEMENINO	ESTABLE	> 5 años	MEDIO	MEDIO	MEDIO	MEDIO	MEDIO	MEDIO	BUENO	BUENO	BUENO	REGULAR	BUENO	REGULAR
17	25-30 años	MASCULINO	CONTRATADO	> 5 años	MEDIO	MEDIO	MEDIO	MEDIO	MEDIO	MEDIO	REGULAR	BUENO	REGULAR	REGULAR	REGULAR	REGULAR
18	31-50 años	FEMENINO	CONTRATADO	> 5 años	BAJO	BAJO	BAJO	BAJO	BAJO	BAJO	MALO	MALO	REGULAR	MALO	MALO	MALO
19	31-50 años	FEMENINO	CONTRATADO	> 5 años	MEDIO	MEDIO	MEDIO	MEDIO	MEDIO	MEDIO	REGULAR	MALO	REGULAR	MALO	REGULAR	MALO
20	25-30 años	FEMENINO	CONTRATADO	> 5 años	MEDIO	MEDIO	MEDIO	MEDIO	MEDIO	MEDIO	REGULAR	REGULAR	REGULAR	REGULAR	REGULAR	REGULAR
21	31-50 años	MASCULINO	CONTRATADO	< 5 años	MEDIO	MEDIO	MEDIO	MEDIO	MEDIO	MEDIO	REGULAR	MALO	MALO	REGULAR	REGULAR	REGULAR
22	25-30 años	MASCULINO	CONTRATADO	< 5 años	MEDIO	MEDIO	MEDIO	MEDIO	MEDIO	MEDIO	REGULAR	REGULAR	MALO	MALO	REGULAR	REGULAR
23	25-30 años	FEMENINO	ESTABLE	> 5 años	MEDIO	ALTO	MEDIO	MEDIO	MEDIO	MEDIO	REGULAR	REGULAR	REGULAR	MALO	REGULAR	REGULAR
24	31-50 años	FEMENINO	CONTRATADO	> 5 años	ALTO	MEDIO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	REGULAR	REGULAR	REGULAR	REGULAR	BUENO	BUENO
25	31-50 años	MASCULINO	CONTRATADO	> 5 años	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	REGULAR	BUENO	REGULAR	BUENO	BUENO	BUENO
26	31-50 años	MASCULINO	ESTABLE	> 5 años	MEDIO	MEDIO	MEDIO	MEDIO	MEDIO	MEDIO	REGULAR	REGULAR	MALO	MALO	REGULAR	REGULAR
27	31-50 años	MASCULINO	ESTABLE	> 5 años	BAJO	BAJO	BAJO	BAJO	BAJO	BAJO	MALO	REGULAR	MALO	REGULAR	MALO	MALO
28	51 años a más	MASCULINO	ESTABLE	> 5 años	MEDIO	MEDIO	MEDIO	MEDIO	MEDIO	MEDIO	REGULAR	REGULAR	MALO	MALO	REGULAR	REGULAR
29	25-30 años	FEMENINO	ESTABLE	< 5 años	MEDIO	MEDIO	MEDIO	MEDIO	MEDIO	MEDIO	REGULAR	REGULAR	MALO	REGULAR	REGULAR	REGULAR

30	31-50 años	FEMENINO	ESTABLE	> 5 años	MEDIO	MEDIO	MEDIO	MEDIO	MEDIO	MEDIO	REGULAR	REGULAR	MALO	REGULAR	REGULAR	REGULAR
31	31-50 años	FEMENINO	CONTRATADO	> 5 años	BAJO	BAJO	BAJO	BAJO	BAJO	BAJO	REGULAR	REGULAR	MALO	REGULAR	REGULAR	MALO
32	25-30 años	MASCULINO	CONTRATADO	> 5 años	MEDIO	MEDIO	MEDIO	MEDIO	MEDIO	MEDIO	REGULAR	REGULAR	MALO	MALO	REGULAR	REGULAR
33	25-30 años	FEMENINO	ESTABLE	> 5 años	MEDIO	MEDIO	MEDIO	MEDIO	MEDIO	MEDIO	REGULAR	REGULAR	REGULAR	MALO	REGULAR	REGULAR
34	31-50 años	FEMENINO	ESTABLE	> 5 años	MEDIO	MEDIO	MEDIO	MEDIO	MEDIO	MEDIO	REGULAR	REGULAR	REGULAR	REGULAR	REGULAR	REGULAR
35	31-50 años	FEMENINO	ESTABLE	> 5 años	BAJO	BAJO	BAJO	BAJO	BAJO	BAJO	MALO	REGULAR	REGULAR	BUENO	MALO	MALO
36	51 años a más	MASCULINO	ESTABLE	> 5 años	MEDIO	MEDIO	MEDIO	MEDIO	MEDIO	MEDIO	REGULAR	REGULAR	MALO	MALO	REGULAR	REGULAR
37	31-50 años	FEMENINO	CONTRATADO	< 5 años	MEDIO	MEDIO	MEDIO	MEDIO	MEDIO	MEDIO	REGULAR	REGULAR	REGULAR	REGULAR	REGULAR	REGULAR
38	25-30 años	MASCULINO	CONTRATADO	< 5 años	ALTO	ALTO	ALTO	ALTO	MEDIO	ALTO	REGULAR	REGULAR	BUENO	BUENO	BUENO	BUENO
39	25-30 años	MASCULINO	ESTABLE	< 5 años	MEDIO	MEDIO	MEDIO	MEDIO	MEDIO	MEDIO	REGULAR	REGULAR	MALO	MALO	REGULAR	REGULAR
40	31-50 años	MASCULINO	ESTABLE	> 5 años	MEDIO	MEDIO	MEDIO	MEDIO	MEDIO	MEDIO	REGULAR	REGULAR	REGULAR	REGULAR	REGULAR	REGULAR
41	31-50 años	FEMENINO	ESTABLE	> 5 años	BAJO	BAJO	MEDIO	BAJO	BAJO	BAJO	MALO	REGULAR	MALO	MALO	MALO	MALO
42	31-50 años	FEMENINO	ESTABLE	> 5 años	MEDIO	MEDIO	MEDIO	MEDIO	MEDIO	MEDIO	REGULAR	REGULAR	REGULAR	REGULAR	REGULAR	REGULAR
43	31-50 años	MASCULINO	CONTRATADO	> 5 años	MEDIO	MEDIO	MEDIO	MEDIO	MEDIO	MEDIO	REGULAR	REGULAR	REGULAR	REGULAR	REGULAR	REGULAR
44	51 años a más	FEMENINO	CONTRATADO	> 5 años	MEDIO	MEDIO	MEDIO	MEDIO	MEDIO	MEDIO	REGULAR	REGULAR	BUENO	MALO	REGULAR	REGULAR
45	25-30 años	MASCULINO	ESTABLE	> 5 años	MEDIO	BAJO	MEDIO	MEDIO	MEDIO	MEDIO	REGULAR	BUENO	MALO	MALO	REGULAR	REGULAR



61	31-50 años	MASCULINO	CONTRATADO	> 5 años	BAJO	BAJO	BAJO	MEDIO	BAJO	BAJO	MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MALO	MALO
62	51 años a más	MASCULINO	CONTRATADO	< 5 años	MEDIO	MEDIO	MEDIO	MEDIO	MEDIO	MEDIO	REGULAR	REGULAR	MALO	MALO	REGULAR	REGULAR
63	25-30 años	MASCULINO	ESTABLE	> 5 años	BAJO	MEDIO	BAJO	BAJO	BAJO	BAJO	MALO	REGULAR	MALO	REGULAR	MALO	MALO
64	31-50 años	MASCULINO	ESTABLE	> 5 años	ALTO	ALTO	MEDIO	ALTO	ALTO	ALTO	BUENO	REGULAR	REGULAR	BUENO	BUENO	BUENO

## ANEXO 7. FOTOS DE LA RECOLECCIÓN DE DATOS







**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, AFRICA DEL VALLE CALANCHEZ URRIBARRI, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Inteligencia Emocional y Calidad de Servicios en los trabajadores del Hospital de Huaral y SBS, 2022", cuyos autores son COLAN MORALES CESAR EDUARDO, MARATUECH SANCHEZ DORA CECILIA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 25.00%, 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, 26 de Diciembre del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
AFRICA DEL VALLE CALANCHEZ URRIBARRI <b>CARNET EXT.:</b> 005774548 <b>ORCID:</b> 0000-0002-9246-9927	Firmado electrónicamente por: DCALANCHEZBR el 28-12-2022 20:34:57

Código documento Trilce: TRI - 0501744